

PROGRAMA ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA  
CON ÉNFASIS EN CIENCIAS SOCIALES

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Los estudiantes de nuestro Programa Académico *Jenny Alexandra Morales Márquez* C.C. 31583730 de Cali y código 200835093 y *Duván Andrés Leyton Díaz* C.C. 1.143.934.054 de Cali, de Cali y código 200844863 presentaron y aprobaron su trabajo de grado titulado *Implantación del Sistema de mejora de la calidad Fe y Alegría: La Pedregosa, en la ciudad de Santiago de Cali* bajo la dirección Piedad Cristina Upegui, profesora del Instituto de Educación y Pedagogía.

Jurados Evaluadores:

Profesor *Renato Ramírez Rodríguez*, Instituto de Educación y Pedagogía - 8 de febrero 2016.

Profesora *Ana María Sanabria Rivas*, Departamento de Matemáticas - 3 marzo 2016

Se anexan a la presente, cartas de aprobación de trabajo de grado.



JAVIER ENRIQUE THOMAS BOHÓRQUEZ  
Director de Plan

Lic. Educación Básica énfasis en Ciencias Sociales



JORGE ELIECER RUBIANO MEJÍA  
Vo. Bo. Jefe

Departamento de Geografía

Santiago de Cali, Marzo 3 de 2016

Profesor

**JAVIER ENRIQUE THOMAS BOHORQUEZ**

Director

Programa Académico Licenciatura en Ciencias Sociales

Asunto: Evaluación de Trabajo de grado

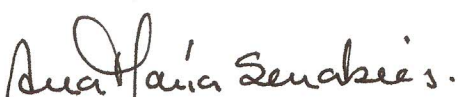
He revisado la versión "corregida" del trabajo de grado: "El Sistema de Mejora de Calidad Fe y Alegría en la Gestión Académica". Encuentro que la mayoría de mis observaciones fueron tenidas en cuenta y que esta nueva versión tiene una mejor estructura y es mucho más coherente. Podría mejorarse todavía, sobre todo en lo que respecta a la redacción de algunos párrafos.

Entiendo que las observaciones relacionadas con el número de encuestas y entrevistas, así como las mismas entrevistas, son difíciles de incorporar adecuadamente, dado que tendría que realizarse el trabajo de campo de nuevo.

En el documento impreso se encuentran observaciones de ortografía y redacción que sugiero se revisen.

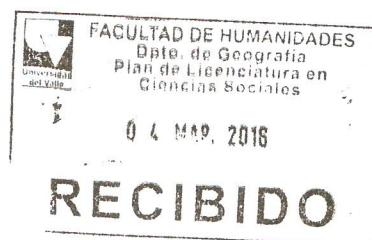
Considero que con los ajustes que se incorporen a raíz de las últimas observaciones, podría aprobarse.

Cordial saludo



**ANA MARIA SANABRIA RIVAS**

Profesora Departamento de Matemáticas



Santiago de Cali, febrero 8 de 2016

Profesor:

JAVIER ENRIQUE THOMAS B.

Director Programa Académico

Licenciatura en Educación Básica Énfasis Ciencias Sociales

Facultad de Humanidades, Universidad del Valle

Ref: Evaluación trabajo de Grado: "SISTEMA DE MEJORA DE CALIDAD FÉ Y ALEGRÍA EN LA GESTIÓN ACADÉMICA" de los estudiantes Duván Andrés Díaz Cerón y Jenny Alexandra Morales Márquez, bajo la Dirección de la profesora Piedad Cristina Upegui.

#### Descripción:

El trabajo de grado desarrolla un estudio exploratorio de percepción de impacto del Sistema de Mejora de la Calidad Fé y Alegría -SMCFyA sobre la Gestión Académica, en opinión de los actores educativos consultados: estudiantes, padres de familia, directivos académicos y docentes, tomando como referente la "Institución Educativa Fé y Alegría La Pedregosa", mediante estrategia de investigación. Presenta la justificación, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos, marco contextual y operativo del Estudio (Capítulo I); caracteriza el Sistema de Mejora de la Calidad de Federación Internacional Fé y Alegría (Capítulo II). En el Capítulo III denominado: *Marco Conceptual y Teórico* retoma desarrollos asociados a nociones, intereses, contextos y evolución del concepto de calidad, procesos de standarización, definición y fines según distintos enfoques de la educación, y sistemas de evaluación de la calidad educativa. El Capítulo IV presenta el Diseño metodológico del estudio y los resultados bajo los encabezamientos de percepción de los estudiantes, percepción de los padres de familia, percepción Directiva y Docente.

#### Tipificación:

Se trata de un estudio exploratorio de carácter *Observacional, Descriptivo, Prospectivo y Transversal*. Es de carácter *Observacional* dado que quienes realizan el estudio no manipulan ningún tipo de variables; *Descriptivo* por que asume tanto el objeto de estudio (Sistema de Mejora de la Calidad Fé y Alegría – SMCFyA) como el referente empírico del mismo (la "Institución Educativa Fé y Alegría La Pedregosa") sin pretensión comparativa ninguna respecto de otro sistema de mejora o de institución educativa; *Prospectivo* considerando que recoge información nueva relacionada con el impacto sobre la gestión de calidad del Sistema de Mejora de Fé y Alegría; y *Transversal* pues tiene como objetivo valorar la percepción al 2015 de los actores educativos sobre el conjunto de asuntos de examen, sin plantearse como propósito la evolución o historia del sistema de mejora, de sus aplicaciones e impactos.

#### FORTALEZAS DEL TRABAJO.

1. Integrar la percepción de los actores educativos mediante estrategia de investigación para valorar el impacto sobre la gestión académica del Sistema de Mejora de Fé y Alegría, hacerle seguimiento a su metodología y aplicación, profundizando el conocimiento de la comunidad educativa sobre los postulados, objetivos y alcances del modelo de educación popular y promoción social de Fé y Alegría.
2. Cuestionar como modelos idóneos para evaluar la calidad de las instituciones educativas que



tienen un carácter formativo, aquellos originados en el sector empresarial y comercial, centrados en asuntos técnicos y administrativos, que se presentan mediante supuestos neutros de interés político y social, que privilegian la eficacia, eficiencia y productividad, y que recurren con frecuencia a procesos y técnicas de estandarización.

3. Describir el diseño, los factores y las prácticas de aplicación, aún en perfeccionamiento, del Sistema de Mejora de Calidad desde un enfoque de educación popular y promoción social, dirigida a sectores populares que están en situación (*o condición*) de inequidad, pobreza y exclusión. En función del modelo alternativo se destacan: poner al frente valores de primera y segunda generación (justicia, libertad, participación, fraternidad y de tercera generación (respeto a la diversidad y solidaridad); enfatizar el carácter social, cultural y de conocimiento de la institución educativa; con metas de mediano y largo plazo que respondan y sean coherentes al entorno, en colaboración y construcción dinámica con la comunidad a que presta sus servicios; dando prioridad a las finalidades formativas de la institución dentro de un clima organizacional que promueva la reflexión, el aprendizaje, los valores ciudadanos y el trabajo colaborativo; mediante estrategias de sistematización y construcción colectiva del conocimiento; y gestión académico-administrativa democrática, participativa y transparente.

4. Postular una metodología mixta de carácter cuantitativo y cualitativo, utilizando como instrumentos de recolección de la información en el primer caso: un cuestionario cerrado tipo encuesta a estudiantes de grados 10º y 11º; y en el segundo técnicas de Entrevista en profundidad, mediante cuestionario semi-estructurado a padres de familia, profesores y Directivos de la Institución y de Grupos de Reflexión, integrados por miembros de la comunidad educativa de la institución.

5. Concluir que la plena vigencia de los postulados de un modelo educativo, en una institución particular, requiere que los distintos factores y variables de la gestión académica relacionados con los procesos comunitario, de enseñanza-aprendizaje, de convivencia y ciudadanía y de gestión directiva cumplan con suficiente y adecuado desarrollo, evitando la desmotivación de los educadores por la fuerte carga laboral, la congestión administrativa y el desinterés de los padres de familia y de los estudiantes por la falta de conocimiento del modelo de formación.

6. Encuentro coherencia entre la *denominación* del Trabajo de grado: El Sistema de Mejora de Calidad Fé y Alegría en la Gestión Académica con la pregunta central del estudio, que encuentro formulada de manera adecuada; el abordaje metodológico definido y los instrumentos de recolección de la información utilizados.

7. La estructura de presentación del trabajo de grado resulta satisfactorio considerando que contiene *Componentes introductorios* (Carátula, Dedicatoria, Agradecimientos), *Dispositivos de acceso* (Tabla de Contenidos, Listas de Gráficos y Tablas, Resumen, Introducción, Bibliografía), *Cuerpo del Trabajo* (Capítulo I, Capítulo II, Capítulo III y Capítulo IV y Capítulo V) y *Anexos* (Instrumentos de recolección de la información). La bibliografía esta citada según los requisitos técnicos del caso (Normas INCONTEC).

#### ASPECTOS A MEJORAR (Comentarios y sugerencias específicas):

1º. Revisar la redacción del Resumen Por ejemplo (pág. 10) precisar frases como: "...este tipo de implementaciones en una institución educativa incide -en la gestión académica desde-...la manera como los estudiantes y los padres perciben la educación que se ofrece".

2º. En consonancia con la pregunta central del estudio, completar el Objetivo general incluyendo lo que aparece en cursiva subrayado, así: "Identificar la percepción de la comunidad educativa con respecto a la incidencia del Sistema de Mejora de la Calidad Fé y Alegría en la gestión académica de la Institución referente del estudio.

3º. Precisar el Objetivo específico 3: "Presentar un análisis de los hallazgos del proceso de Mejora de la Calidad de la I.E: Fé y Alegría sobre la gestión académica según la percepción de los actores educativos de una institución educativa.

4º. Integrar como parte del CAPÍTULO I el punto 4.1 DISEÑO METODOLOGICO del Capítulo IV, enriqueciendo este primer capítulo con los aspectos metodológicos. (Podría estar como 1.5 y luego lo referido al Cronograma).

5º. Redenominar el Capítulo IV como PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS. En este sentido el capítulo deberá enfocarse en presentar los resultados del proceso de recolección de la información relacionada con los puntos 4.2 Percepción de los estudiantes en sus distintos aspectos; 4.3 Percepción de los padres de familia y 4.4 Percepción Directiva y Docente, que deberán volverse a numerar. En los puntos 4.3 y 4.4 *se deben presentar una síntesis y análisis de los resultados de las entrevistas y no las entrevistas realizadas como tal*, que deben salir del capítulo e integrarse como ANEXOS del trabajo.

Sugiero finalmente, aunque no figura como exigencia académica de evaluación, ni sea un condicionamiento de aprobación, *que los resultados del estudio se socialicen* al menos en el Consejo Directivo de la Institución del que hacen parte la Rectora, representantes de profesores, padres de familia y estudiantes y al que asiste el Coordinador de Convivencia invitando a la presentación a algunos estudiantes, profesores y padres de familia interesados que diligenciaron el cuestionario cerrado, participaron de la entrevista a profundidad o de los grupos de reflexión.

Resulta importante socializar los resultados del estudio con miembros de la comunidad educativa para reciprocarse, hasta donde esto sea posible, los aportes recibidos y la asistencia a los procesos convocados dentro del Trabajo de grado y recibir retroalimentación sobre los procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo que realizan.

CALIFICACION FINAL: APROBADO

Cordialmente,



RENATO RAMIREZ RODRIGUEZ

Jurado Evaluador

Profesor Instituto de Educación y Pedagogía  
Universidad del Valle, Cali

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORA DE CALIDAD FE Y ALEGRÍA  
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA: LA PEDREGOSA, EN LA  
CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI**

**DUVAN ANDRÉS LEYTON DÍAZ  
JENNY ALEXANDRA MORALES MARQUEZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA  
LIC. EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS SOCIALES  
SANTIAGO DE CALI  
2016**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORA DE CALIDAD FE Y ALEGRÍA  
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA: LA PEDREGOSA, EN LA  
CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI**

**DUVAN ANDRÉS LEYTON DÍAZ  
JENNY ALEXANDRA MORALES MARQUEZ**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS  
SOCIALES**

**DIRECTORA:  
PIEDAD CRISTINA UPEGUI – MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA  
LIC. EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS SOCIALES  
SANTIAGO DE CALI  
2016**

## AGRADECIMIENTOS

Gracias a Jehová. A mi querida mamá, Esperanza Díaz; la persona a quien le agradezco su apoyo y amor.

En el punto final de este trabajo de investigación, logramos llegar al último elemento de su elaboración. Por eso, me siento orgulloso de haber construido en este proceso, no solo la experiencia como investigador, sino la cercanía y la amistad con quien desde el inicio de mi vida universitaria conocí, mi compañera de grado, Jenny Morales, a quién agradezco su amistad incondicional.

También quiero agradecer a mi familia, docentes, amigos, quienes con sus aportes nos permitieron realizar este proyecto, a Diana Milec Cifuentes, por sus recomendaciones, y experiencia, además su continua ayuda en mi formación profesional, a mi abuelas, que amo con todo mi corazón, quienes me apoyan en todo momento en mi proyecto de vida. A mi tía Irma, quien está en su sueño eterno, en todo momento demostraba su orgullo por tener un docente en la familia, siempre le voy a estar agradecido. A mi tía Ema, por su cariño y amor, y Sandra Milena Díaz, porque incentivó el gusto por la educación, me mostró que la disciplina y el esfuerzo por hacer las cosas bien, son necesarias para nuestra propia formación. A mis amigos constantes y verdaderos que con su compañía me apoyaron continuamente, gracias, Andrea Vega, Armando Zapata, Rubí, Ángela Velásquez, Atala, Yelo, Angie Caicedo, Freddy y profe Cristina Upegui. A todos ellos muchas gracias.

Andrés.

Gracias a tí amigo. Te quiero.

Jenny



## Contenido

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| LISTA DE GRÁFICOS .....                                         | 7  |
| LISTA DE TABLAS .....                                           | 8  |
| RESUMEN .....                                                   | 9  |
| INTRODUCCIÓN .....                                              | 11 |
| CAPÍTULO I .....                                                | 13 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN .....                                         | 13 |
| 1.2 FORMULACIÓN .....                                           | 14 |
| 1.3 OBJETIVOS .....                                             | 14 |
| 1.3.1 Objetivo general .....                                    | 14 |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                               | 14 |
| 1.4 MARCO CONTEXTUAL .....                                      | 15 |
| CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO .....                    | 17 |
| 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DEL CONCEPTO CALIDAD .....               | 17 |
| 2.2 CONCEPTO DE CALIDAD .....                                   | 20 |
| 2.3 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) .....  | 24 |
| 2.4 CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN .....                   | 28 |
| 2.5 SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA. ....        | 38 |
| CAPITULO III SISTEMA DE MEJORA DE LA CALIDAD FE Y ALEGRÍA ..... | 46 |
| 3.1 FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRÍA (FIFYA) .....         | 46 |
| 3.2 SISTEMA DE MEJORA A LA CALIDAD FE Y ALEGRÍA (SMCFyA) .....  | 47 |

|                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.1 Evaluación .....                                                                                                                | 49 |
| 3.2.2 Reflexión .....                                                                                                                 | 49 |
| 3.2.3 Planificación – Implementación.....                                                                                             | 49 |
| 3.2.4 Sistematización .....                                                                                                           | 50 |
| 3.3 MODELO PEDAGÓGICO: EDUCACIÓN POPULAR .....                                                                                        | 50 |
| 3.4 CALIDAD EN LA EDUCACIÓN PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA PEDREGOSA .....                                             | 54 |
| 3.4.1 Contexto .....                                                                                                                  | 55 |
| 3.4.2 Recursos .....                                                                                                                  | 55 |
| 3.4.3 Procesos .....                                                                                                                  | 56 |
| 3.4.4 Resultados .....                                                                                                                | 56 |
| 3.5 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD EN LA PEDREGOSA SEGÚN EL SMCFYA .....                                                                  | 57 |
| 3.6 PROCESO DE RECONOCIMIENTO DE MODELOS DE GESTIÓN .....                                                                             | 58 |
| 3.4 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN .....                                                                                                | 59 |
| CAPITULO IV DISEÑO METODOLÓGICO – PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA CON RESPECTO AL SISTEMA DE MEJORA DE CALIDAD FE Y ALEGRÍA..... | 60 |
| 4.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....                                                                                                         | 60 |
| 4.1.1 Tipo de estudio. ....                                                                                                           | 60 |
| 4.1.2 Método.....                                                                                                                     | 61 |
| 4.1.3 Técnicas de recolección de la Información .....                                                                                 | 65 |
| 4.1.4 Muestra .....                                                                                                                   | 65 |
| 4.1.5 Nivel de percepción de la comunidad educativa .....                                                                             | 66 |

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2 PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES FRENTE AL SMCFyA.....                                                                      | 66  |
| 4.2.1 Percepción de la divulgación del SMCFyA .....                                                                          | 67  |
| 4.2.2 Percepción en los objetivos del SMCFyA.....                                                                            | 68  |
| 4.2.3 Percepción de los Mecanismos de Socialización .....                                                                    | 69  |
| 4.2.4 Percepción de la ayuda de docentes y directivas para comprender el SMCFyA.....                                         | 70  |
| 4.2.5 Percepción del compromiso docente por la calidad de la educación en la institución .....                               | 71  |
| 4.2.6 Percepción de la facilidad de comprensión en carteleras con información del SMCFyA .....                               | 72  |
| 4.2.7 Conocimientos sobre el cambio en el método de enseñanza docente a partir del SMCFyA .....                              | 74  |
| 4.2.8 Percepción sobre si las metodologías de enseñanza y aprendizaje son acordes a la guía elaborada por los docentes ..... | 75  |
| 4.2.9 Percepción sobre si los recursos de la institución contribuyen a la calidad de la educación.....                       | 76  |
| 4.2.10 Análisis de la Percepción de los estudiantes frente al SMCFyA .....                                                   | 77  |
| 4.5 ANÁLISIS DEL SMCFyA MEDIANTE LA IAP.....                                                                                 | 99  |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                                                                              | 103 |
| ANEXOS .....                                                                                                                 | 106 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                                           | 111 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 2.1 Método Kaizen .....                                                                                   | 21 |
| Gráfico 4.1 Divulgación del SMCFyA .....                                                                          | 67 |
| Gráfico 4.2 Claridad en los objetivos del SMCFyA .....                                                            | 68 |
| Gráfico 4.3 Mecanismos de socialización .....                                                                     | 69 |
| Gráfico 4.4 Ayuda de docentes y directivas para comprender el SMCFyA<br>.....                                     | 70 |
| Gráfico 4.5 Compromiso docente por la calidad de la educación en la<br>institución.....                           | 72 |
| Gráfico 4.6 Facilidad de comprensión en carteleros con la información del<br>SMCFyA .....                         | 73 |
| Gráfico 4.7 Cambio en el método de enseñanza docente a partir del SMCFyA<br>.....                                 | 74 |
| Gráfico 4.8 Las metodologías de enseñanza y aprendizaje son acordes a la guía<br>elaborada por los docentes ..... | 75 |
| Gráfico 4.9 Los recursos de la institución contribuyen a la calidad de la educación<br>de la institución .....    | 76 |



## LISTA DE TABLAS

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 2.1 Evolución del concepto de calidad.....                             | 22 |
| Tabla 2.2 Clasificación de países prueba PISA .....                          | 41 |
| Tabla 3.1 Sistema de mejora de la calidad fe y Alegría.....                  | 50 |
| Tabla 4.1 Clasificación de intervalos para medir el nivel de percepción..... | 64 |

## RESUMEN

Este estudio pretende analizar la implementación del Sistema de Mejora a la Calidad Fe y Alegría (SMCFyA) en la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa, a sí mismo, la percepción que tiene la comunidad educativa, ante dicha implementación. Esto a la luz de conocer las implicaciones que tiene la ejecución de un sistema de calidad en una institución educativa, toda vez que este tipo de procesos trae consigo un trabajo adicional, que no siempre se ve reflejado.

De esta manera, se exponen los siguientes elementos: el concepto de Calidad, Calidad en la educación, la caracterización del SMCFyA, y la percepción de la comunidad educativa. Demostrando un panorama de la situación planteada a partir de la mirada de estudiantes, padres de familia, docentes y directivas, lo que permite sacar una conclusión que ayuda a aclarar si realmente este tipo de implementaciones en una Institución, incide en la manera como la comunidad educativa percibe la calidad en la educación en la que están inmersos.

**Palabras claves:** Gestión, Calidad, Percepción, Educación, Mejora.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad busca estandarizar procesos para un óptimo rendimiento de cualquier empresa, para esto se han creado entidades especializadas en certificar estos procedimientos. Para el siglo XXI estas metodologías de certificación se han trasladado a diferentes ámbitos, entre estos, se encuentra la educación, puesto que cada vez, es necesario ofrecer una educación de calidad que cumpla con los procesos globalizadores del mundo. Además, el concepto de calidad educativa y su sistema de calidad es una ruta hacia la mejora; donde lo que se debe mejorar depende de la forma en que se concibe un sistema de gestión de la calidad, los objetivos de su implementación, los participantes y su percepción de lo que se debe mejorar.

Dicho lo anterior, en éste trabajo se pretende observar la implementación del Sistema de Mejora a la Calidad Fe y Alegría (SMCFyA) en la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa (desde ahora la denominaremos la Pedregosa), en Santiago de Cali. Es por esto que el objetivo general apunta a conocer el Sistema que se está gestando en La Pedregosa, apoyándose para lograrlo, en tres objetivos específicos que consisten en: Construir el soporte teórico sobre el concepto de calidad educativa, caracterizar el sistema de mejora de calidad de la Pedregosa y por último medir la percepción de la comunidad educativa ante la implementación del SMCFyA. Teniendo en cuenta para este último objetivo específico, que, el concepto de percepción que se maneja, consiste en un proceso cognitivo que realiza cada individuo, utilizando una serie de preconceptos o conocimientos previos, que sirven para diferenciar más rápidamente aquello a lo que se está expuesto.

En el capítulo II se plantea el marco conceptual y teórico, dejando claro el concepto histórico de calidad, lo que se considera importante, puesto que, permite situarse desde el momento en que el ser humano consideró importante darle

relevancia a este significado y, ponerlo en práctica. Siguiendo la misma línea, se define el concepto de calidad, un breve esbozo de algunos métodos que se utilizan para certificar los procesos de calidad. Paso seguido, se da una mirada al concepto de calidad en la educación y los sistemas de evaluación de la calidad educativa.

Para el capítulo III se trata todos los temas alusivos al SMCFyA, concernientes a la Pedregosa, su modelo pedagógico de educación popular, como óptimo mediador para articular efectivamente el contexto de una comunidad con la educación que esta requiera, a su vez, se conoce qué es la calidad en la educación para La Pedregosa y las características que debe poseer esta institución para ser denominada una entidad de Calidad. Por último se exponen los procesos legales que avalan el Sistema de Mejora ante el Ministerio de Educación Nacional.

El capítulo IV, plantea una estrategia metodológica que ayuda a realizar un análisis que permite acercarse a la percepción que tiene la comunidad educativa frente a la implementación del SMCFyA, tema central de esta investigación propuesta, valiéndose para esto de tres herramientas fundamentales como lo son: la encuesta, la entrevista semiestructurada y la Investigación Acción Participativa (IAP). Logrando de esta manera una percepción de la comunidad educativa que develan aspectos fundamentales en este proceso de mejora.

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones que giran en torno a la implementación del SMCFyA en La Pedregosa, y la percepción de la comunidad educativa ante la misma, con el fin de abrir luces a nuevos estudios que permitan crear nuevas estrategias que den cuenta más a fondo de estos procesos de implementación de la calidad en la educación.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

Las instituciones educativas tienen un compromiso ante la sociedad, puesto que, estas son encargadas de formar ciudadanos que aporten positivamente a ella. Por esto, la educación que prestan debe ser de la mejor calidad.

Por tanto, resulta indispensable realizar un estudio de esta naturaleza, porque al finalizar, el resultado será conocer la percepción que tiene la comunidad educativa ante la implementación del SMCFyA; de esta manera dar luces que permitan generar cambios positivos en caso tal que la ejecución de este sistema no sea bien entendida por la comunidad educativa.

El estudio propuesto es pertinente para la Licenciatura en Ciencias Sociales, pues da cuenta de procesos que giran en aras de buscar una mejor calidad educativa, y es responsabilidad de los maestros formar ciudadanos con competencias aptas para el desarrollo social.

Por último y no menos importante, se debe destacar la pertinencia del trabajo a nivel social, puesto que la finalidad de este consistirá en develar la percepción de la comunidad educativa ante el SMCFyA, y como el contexto de la misma comunidad puede influir en el desarrollo del mismo. Además este trabajo, permite comprender cómo se ha establecido y difundido el concepto de calidad a través de políticas internacionales y por medio de estas muchas empresas o entidades gubernamentales han iniciado su proceso de certificación de calidad. Sin embargo, hay entidades que han decidido construir y definir su propio concepto de calidad, tal como lo hace la Federación Internacional Fe y Alegría, de modo que resulta ser una alternativa y una muestra de lo importante que es proponer y consolidar nuevas rutas para lograr buenos resultados en la educación, de tal

forma que sea conocido por profesionales de diferentes ámbitos a nivel social, para que sea analizado, y si es posible replicado en otras instituciones.

## **1.2 FORMULACIÓN**

En la actualidad los procesos de globalización van permeando poco a poco todos los escenarios donde se prestan servicios, exigiendo que exista cada vez más control sobre las actividades de carácter económico, generando estándares de calidad para lograr una comunicación efectiva con el resto del mundo. Estos procesos no son ajenos a la educación, por tanto, el sector educativo busca estar a la par con estándares de calidad que certifiquen que lo que se desarrolla en sus instituciones es lo mejor.

A raíz de esta situación, nos encontramos en el país con una serie de colegios que buscan certificarse con empresas especializadas en el seguimiento y cumplimiento de estos procedimientos. Este es el caso de la Pedregosa, la cual, cuenta con su propio sistema de certificación avalado por el Ministerio de Educación Nacional.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la implementación del Sistema de Mejora a la Calidad Fe y Alegría (SMCFyA) en la institución educativa Fe y Alegría La Pedregosa

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Construir el soporte teórico sobre el concepto de calidad educativa.
- Caracterizar el sistema de mejora de calidad de la institución educativa Fe y Alegría La Pedregosa



- Medir la percepción de la comunidad educativa ante la implementación del SMCFyA en la Pedregosa

#### **1.4 MARCO CONTEXTUAL**

La Institución La Pedregosa se encuentra ubicada en la comuna 18 en el barrio Polvorines, al suroccidente de la ciudad de Santiago de Cali, limita con las comunas 22, 17 y 19. La institución se encuentra en un terreno de ladera con amplios espacios verdes para el esparcimiento y la recreación de los estudiantes; limita con el río Meléndez y se halla rodeado de gran cantidad de árboles de diferentes especies.

Los estudiantes son de estrato socioeconómico 0-1; la población es de 670 estudiantes, distribuidos en los niveles de educación preescolar, básica, media y secundaria, cuenta con 15 profesores, 2 coordinadores y una rectora y el personal de mantenimiento y restaurante.

El transporte que recorre esta zona son camperos que se les conoce como “gualas”, dos rutas de buses de la empresa Cañaveral, el transporte masivo (MIO) que cuentan con buses alimentadores y los motos que prestan el servicio de manera informal, que son llamados por la comunidad “motorratones”. El tiempo de recorrido desde la Estación Meléndez (Calle 5) hasta la institución, está en promedio de 20 a 30 minutos aproximadamente.

Uno de los mayores problemas de la institución es el acceso, debido a la dificultad para ingresar o salir del colegio a través de las escaleras que cuentan con 298 gradas. Además, hay un puente que atraviesa el río Meléndez y que da acceso a los estudiantes y personas ajenas a la institución que vienen desde o se dirigen hasta la Buitrera, corregimiento aledaño.



## **CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO**

A continuación se define el concepto de calidad y se responden algunas preguntas relacionadas con ella, ¿en qué contexto histórico surgió y por qué?, ¿qué es un sistema de gestión de calidad?, ¿cuál fue el organismo encargado de generar las primeras propuestas o estándares de ese sistema de gestión y qué aplicaciones tuvo? y ¿cómo estos procesos de calidad abarcan la educación a nivel internacional?

Puesto que, la educación de calidad es clave para la igualdad entre los géneros, la seguridad humana, el desarrollo de las comunidades y el progreso de las naciones. Es un reto enorme, pero también una oportunidad que representa la diferencia entre permanecer inmóviles y avanzar hacia el futuro.

### **2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DEL CONCEPTO CALIDAD**

Durante la postguerra en mitad del siglo XX en varios continentes, muchas de las economías predominantes sufrieron retrocesos. Algunas se beneficiaron y otras a pesar de su competitividad comercial e industrial se fueron debilitando debido a la insuficiente calidad de sus productos. Por ejemplo, Estados Unidos, inicialmente no sufrió los embates de la guerra, sin embargo, su mercado gradualmente fue perdiendo valor porque se dedicó a producir en masa sin preocuparse por el valor e idoneidad de sus productos, definiendo la calidad como proporción de la cantidad producida. Por el contrario en Japón, se preocuparon por la calidad de sus productos, y dado su marcado interés en reivindicar su economía hizo que se revitalizara el control de la calidad en la industria, e “introdujo técnicas preventivas del error centradas en el control de la calidad durante el proceso y no tras el

proceso”<sup>1</sup>, lo que permitió que el término calidad predominara y se extendiera en el lenguaje empresarial. Además, propusieron un sistema de gestión caracterizado por requisitos o parámetros que orientaban el mejoramiento continuo del proceso productivo, se implementó el control estadístico, personal capacitado; y la supervisión y dirección, que propició la mejora continua en cada uno de los niveles de producción de la empresa.

Uno de estos métodos fue introducido por Kaoru Ishikawa, químico industrial japonés, que para la época implementó un sistema de calidad adecuado al valor del proceso empresarial. Su filosofía estaba basada en el control de calidad, donde la empresa se encargaba de estructurar adecuadamente su plan de capacitación en calidad, repitiendo todo el proceso de manera holística hasta conseguir el objetivo establecido.

Éste método de Ishikawa, llamado el Kaizen<sup>2</sup>, se basó en 5 medidas indispensables para conseguir la calidad en las empresas:

La primera, “Seiri”, fue la ruta que definió los elementos imprescindibles de las empresas, que son vitales para su buen funcionamiento. Por otro lado, lo prescindible, era aquello que no era trascendental para los procesos productivos, por lo tanto debían eliminarse. En ese contexto, hacer usos de dichas medidas contribuiría a beneficiar la competitividad comercial.

La segunda medida Seiton, en función de la organización. Con este aspecto se pretende que cada cosa u objeto se ubique en un lugar predeterminado y permanentemente para lograr encontrarlo con facilidad, reduciendo tiempo perdido, siendo este una manera de organización eficaz.

---

<sup>1</sup> EGIDO, Inmaculada. Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa, tendencias pedagógicas, Vol. 10, 2005, p. 19

<sup>2</sup> ARISTIZABAL ARISTIZABAL, Gloria R., et al. Impacto de la certificación ISO 9001:200 en la misión y visión de una institución educativa de educación preescolar, básica y media certificada, Bogotá, 2009, p. 67.



El tercer elemento, es el “seisón”, que se enfoca en la limpieza. Este se preocupa porque cada uno de los espacios que se usan en la producción constantemente estén limpios, y en buen estado. Además, reconoce que es primordial que todas las áreas del trabajo se hallen en las mismas condiciones, en otras palabras, en óptimo estado.

El cuarto elemento es el “Seiketsu”, o la estandarización. Consiste en señalar anomalías, estableciendo normas o procedimientos para que dichas anomalías no sean reiterativas.

El último elemento es el “Shitsuke”, o la disciplina. Esta busca que cada uno de los empleados que participa en el sistema de producción, pueda comprender y aplicar correctamente cada uno de los requisitos o estándares planteados para obtener los mejores resultados de la producción.



Gráfico 2.1 Método Kaizen. Fuente. Instituto tecnológico de Apizaco

De acuerdo a las ideas de Ishikawa, para llegar al objetivo de mantener la competitividad a nivel del mercado nacional e internacional, y cumplir con los procedimientos o estándares, se debe asegurar la calidad total desde los procesos iniciales de la producción para obtener resultados valiosos y exitosos. Este método ha sido utilizado por algunas instituciones\* educativas que buscan certificarse en Calidad, extrayendo de él, el concepto de disciplina y organización en el trabajo. Como una medida que permite reestructurar las falencias que pueda tener la institución y le permita apuntar hacia la calidad.

## **2.2 CONCEPTO DE CALIDAD**

Para la *Guía Técnica Colombiana 200* la calidad “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes”<sup>3</sup>. Este concepto se vuelve importante debido a que las empresas deben asegurar y buscar que cada una de sus áreas, sea partícipe en lograr la calidad, para así satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo a cabalidad con las características particulares del producto (caducidad, material, diseño, empleabilidad, etcétera). El discurso de calidad toma gran relevancia a nivel mundial debido a las principales instituciones internacionales, el Banco Mundial, UNESCO, OCDE y la CEPAL, quienes asumen el papel de generar planes de desarrollo y una reestructuración de las políticas nacionales, con el fin de hacer cambios a niveles macroeconómicos. En esos intentos de reformas, la educación es un tema importante para los objetivos de desarrollo económico, de esta manera “En el mundo desarrollado la política de calidad lleva varias décadas de aplicación; pero

---

<sup>3</sup> ICONTEC, *Guía Técnica Colombiana GTC 200*, (2005), [en línea], (consultado en agosto de 2014), disponible en: <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>

\*Las fundaciones educativas arquidiocesanas han implementado este método a través del grupo Nutresa en Santiago de Cali.

en Colombia comienza a desarrollarse a partir de la década de los 90, por imposición de las multinacionales y las exigencias económicas externas”<sup>4</sup>

En la constitución colombiana de 1991 en el Artículo 67 queda manifiesto que:

“la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.[...] y Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.”<sup>5</sup>

A mediados del siglo XX, durante el proceso de industrialización, el concepto de calidad toma gran relevancia en el discurso comercial y va ampliando su radio de uso en las demás áreas del sector terciario de la economía. Antes de 1950, se definía por la cantidad producida de mercancía, sin importar los resultados inherentes del producto; y en contraste, en 1980 se entendió que la calidad era gratis, refiriéndose a las propiedades de un producto que desde la primera vez que se produjo resultó eficiente así lo indica Aguilar<sup>6</sup>, y gradualmente se fue insertando en el discurso educativo lo que demuestra que no es un término que resulte estático, o unívoco, de tal forma que se vuelve dinámico. En la tabla 2.1, se presenta la evolución del concepto, la cual, dará luces para poder dar una definición del mismo.

---

<sup>4</sup> ARIAS, Julio. Criterios para un sistema de evaluación de la calidad educativa en Guaviare, Bogotá, Universidad Nacional, 2013, p. 54.

<sup>5</sup> COLOMBIA, Constitución Política, Bogotá, Legis, 1997, pág.18.

<sup>6</sup> AGUILAR, Fernando. *Gobernanza y Gestión Pública, gestión de calidad*, México, Fondo de cultura económica, 2006.

Tabla 2.1 Evolución del concepto de Calidad

| EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO CALIDAD |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                          | CONCEPTO                                                                                                                   | FINALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Artesanal                      | Hacer las cosas bien del coste o esfuerzo necesario para ello.                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente</li> <li>• Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho.</li> <li>• Crear un producto único.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| Revolución Industrial          | Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad)                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer una gran demanda de bienes</li> <li>• Obtener beneficios</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Segunda Guerra Mundial         | Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (eficacia + plazo= calidad) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Control de Calidad             | Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las necesidades técnicas del producto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Aseguramiento de la Calidad    | Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente</li> <li>• Prevenir errores</li> <li>• Reducir costos</li> <li>• Ser competitivo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Calidad Total                  | Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer tanto al cliente externo como interno</li> <li>• Ser altamente competitivo</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Excelencia empresarial         | Estrategia gestión global a largo plazo combinada con la participación de todos los miembros de la empresa.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a las organizaciones a la excelencia en la satisfacción de sus clientes (internos y externos), en su impacto social y en sus resultados empresariales</li> <li>• Apoyar a los directivos en el proceso de convertir la gestión calidad en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad global.</li> </ul> |

Fuente: Linares, Manuel



En esta construcción se pueden encontrar varios elementos que hacen parte de la definición del concepto, uno de ellos como lo explica Aguilar es el factor de idoneidad “un atributo de los productos y servicios, pero causal y lógicamente es también un atributo de los procesos y actividades, de los insumos e instrumentos de producción, de las personas y hasta del ambiente organizacional, laboral, físico, en el que tiene lugar la producción o la prestación del servicio”<sup>7</sup>. Otro elemento que se tiene en cuenta, es la subjetividad del cliente, pues la experiencia total del consumidor es la que determina su percepción de la calidad y, por ende, su satisfacción<sup>8</sup>.

El producto en la percepción de idoneidad resulta ser un elemento característico, pero no es el único, también le acompaña el valor, un añadido de la calidad, debido a que entre más valor tiene un producto o un servicio, en términos cualitativos, puede superar las expectativas del cliente después de usarlo. También, el valor se identifica en la percepción entre beneficios y costos del producto, de modo que a mayor grado de utilidad, traduce en calidad, “La calidad no es sólo calidad producida sino también y, sobre todo, calidad percibida”<sup>9</sup>

La necesidad de mejorar el producto ofertado, hizo entender que la calidad se evidencia no solo se en el resultado final del proceso de producción, sino en cada uno de sus niveles, por eso se crea el sistema de gestión de calidad como método de mejora. El sistema de gestión es el control en una cadena de procesos al interior de la empresa o en nuestro caso, de una institución educativa, que mide, evalúa, y si es necesario realiza los cambios constantes para corregir e implementar las medidas imprescindibles para llegar al objetivo primario que es la calidad. Igualmente, permite alcanzar la calidad si al interior de la empresa o el

---

<sup>7</sup> Ibid., p. 325

<sup>8</sup> Ibid., p. 327

<sup>9</sup> LOPEZ, Rupérez, F. (1997). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: La Muralla. Citado por Egido Gálvez, Inmaculada, *reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*, tendencias pedagógicas, Vol. 10, 2005, p. 18.

servidor se logra diseñar un esquema organizado, planificado, e interdependiente entre el conjunto de actividades que engranan el proceso productivo o el de servicios, y que terminan por ser los responsables de las condiciones del producto o del servicio ofertado. Y uno de los encargados de fomentar la mejora de un producto ofertado, y la creación de los Sistemas de Gestión de Calidad fue la International Organization for Standardization.

### **2.3 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)**

A raíz de las medidas implementadas en la producción, en 1987<sup>10</sup> se creó el organismo internacional encargado de gestionar las primeras normas a nivel mundial, la International Organization for Standardization (ISO). Esta organización ha tenido un éxito rotundo el cual ha permitido que la expansión y el uso de la gestión de calidad se implementen y se afiancen aún más.

Las empresas habían incorporado la cultura y políticas de calidad, elaborando sus propios requisitos y normas que se llevaron a la práctica, pero resultaron siendo incompatibles entre ellas. Asimismo, se generó dificultad al interior de las empresas, en el entendimiento entre proveedores y clientes y por ende en los acuerdos de negocios<sup>11</sup>. Esto motivó a la estandarización de las normas, junto con el aumento progresivo de la industria y el mercado global, estableciéndose, como un conjunto de normas de gestión de calidad pensadas en la mutua comprensión.

---

<sup>10</sup> “En esos mismos años, por otro camino, con impulso europeo, se procedió a elaborar las normas o estándares internacionales de gestión (ISO 1987, 1994, 2000) a fin de asegurar la calidad de la manufactura y los servicios mediante la normalización de sus actividades fundamentales de dirección y producción” AGUILAR, Op. Cit., p. 342.

<sup>11</sup> Ibídem

Con base a los anteriores planteamientos se puede decir que en el S. XX, la cultura de la calidad se fue estableciendo gradualmente en el mundo empresarial, con los aportes de grandes intelectuales de la época:

[...] El control de la calidad, que se extendió de 1910 hasta 1950, tuvo en las obras de F.W Taylor y W.A. Shewart sus referencias esenciales. El segundo tiempo fue el aseguramiento de la calidad, que sin descuidar el control se extiende de los años a los 80 y cuyas referencias centrales son las obras de los gurús W.E. Deming, J. W. Jurán, K. Ishikawa y A. V Feigenbaum. El tercer tiempo es la calidad total que se traslapa con los años anteriores y campea en las tres décadas finales del Siglo XX y cuyas referencias inspiradoras son, entre otros, P.B Crosby, T. Peters y R. Waterman, S. Shingo, T. Ohno, M. Hammer y R. Champy, T. H Devenport y predominantemente las normas ISO (1987, 1994, 2000) con su concepción de la empresa como un sistema de calidad que ha alcanzado creciente aceptación mundial [...] <sup>12</sup>

La ISO, organización no gubernamental, es una red a la cual pertenecen 161 países cada uno con sus respectivos institutos normalizadores y con una secretaría central en Suiza que coordina la organización. Esta empresa, desde su creación en 1947, ha diseñado las normas internacionales en materia de calidad. Sin embargo, solo hasta 1987 creó el primer compendio de normas. La principal función de la ISO:

Identifica cuáles normas internacionales son requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; las desarrolla conjuntamente con los sectores que las van a utilizar; las adopta por medio de procedimientos transparentes basados en

---

<sup>12</sup> Ibid., p. 344

contribuciones nacionales proveniente de múltiples partes interesadas; y las ofrece para ser utilizadas a nivel mundial.<sup>13</sup>

Esta organización está conformada por países con economías desarrolladas y subdesarrolladas, que representados en empresas públicas o privadas, participan en la construcción de las normas técnicas internacionales pertinentes para las necesidades globales o del mercado. Los comités técnicos se organizan con el propósito de crear, actualizar y proponer las que van a ser las nuevas normas técnicas o estándares internacionales, “los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación de una “Norma Internacional” requiere la aprobación de al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto”<sup>14</sup>, De acuerdo a lo señalado por la ISO, el interés es llegar a la “normalización” de la producción de todos los países integrados a nivel mundial, de tal forma que todos cumplan con los requerimientos necesarios para integrarse al mercado global y puedan responder al flujo de la demanda que pueda existir en su momento. El término “normalización” denota la idea de que todos tengan las mismas capacidades y lleguen a un punto de encuentro si aplican las normas internacionales.

De acuerdo con la ISO, sus normas internacionales y procesos tienen el objetivo de propiciar el desarrollo sostenible, y para lograrlo, es necesario la participación en el mercado mundial. Por ello se requiere que los países inviertan en infraestructura para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y el bienestar de sus consumidores.

El desarrollo sostenible se mide de acuerdo a dos aspectos esenciales: la aplicación de las normas internacionales y la inversión significativa en

---

<sup>13</sup> SUIZA, ORGANIZACION INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN, ONUDI, “progresar rápidamente” 2010, P. 1

<sup>14</sup> ISO, “Norma Internacional ISO 9001:2008 “Cuarta edición, 2008, Suiza

infraestructura. El primero, permite el éxito comercial en el mercado mundial, y por ende, un aumento positivo en el comercio internacional. El segundo, pretende mejorar la calidad de los servicios prestados y generar satisfacción a los consumidores. Estos procesos muestran la manera como se va insertando la cultura de la calidad, asumida como parte del “progreso” que invita a mejorar la industria, el comercio o la educación con el fin de optimizar los productos o servicios que ofrecen.

Los procesos de gestión de calidad son direccionados al cumplimiento de unos objetivos específicos, y tal orientación está delimitada por las normas establecidas. La norma es el complemento o el indicador que permite la estandarización, es decir, aquel nodo que contribuye a que cualquier empresa logre alcanzarla. Para la ISO una norma es: “A standard is a document that provides requirements, specifications, guidelines or characteristics that can be used consistently to ensure that materials, products, processes and services are fit for their purpose”<sup>15</sup>, el objetivo del uso de la norma es que se cumplan con los requerimientos necesarios para que esos servicios y productos sean adecuados para los propósitos establecidos.

Las anteriores menciones dan una idea de la expansión del término calidad y su consolidación en el mundo empresarial mediante el aumento de la productividad, el comercio, el reconocimiento internacional y la competitividad. Ahora veremos la relación entre la calidad y la educación que se ha vuelto el norte de las políticas educativas de muchos gobiernos a nivel mundial. Por ejemplo, el caso de Colombia: basándose en los últimos resultados de las pruebas PISA, el gobierno colombiano se interesó en diseñar estrategias para mejorar la calidad en la

---

<sup>15</sup> Traducción: Una norma es un documento que proporciona los requisitos, las especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar consistentemente para asegurar que materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito.  
SUIZA, ISO ORG, [En línea] Consultado el 30 de Mayo del 2014, en <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>

educación. Por lo tanto se vuelve necesario entender ¿qué es la calidad de la educación?

## **2.4 CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN**

Es necesario aclarar antes de definir qué es calidad en la educación, que calidad es un término polisémico, es decir, que existen diversas maneras de entenderla. La concepción de la calidad educativa toma diversos sentidos dependiendo del enfoque de su discursante, de tal manera que es imprescindible saber con antelación en qué sentido hace referencia el término. Por ejemplo, en este trabajo se definió la calidad desde la visión de las Normas ISO, y a partir de esta y otras definiciones se puede hacer una construcción del concepto de calidad educativa.

El discurso sobre la calidad educativa está siendo bastante polémico entre algunos intelectuales debido a su origen comercial, pues está siendo abordado desde la mirada de la norma ISO 9001:2008 la cual se diseñó inicialmente para certificar compañías netamente comerciales, ahora está siendo usada para certificar las instituciones educativas con los mismos parámetros, convirtiendo los estudiantes en clientes y la educación en un servicio.

La calidad en la educación que hoy se concibe, corresponde a un concepto universal establecido por esferas internacionales como el Banco Mundial, UNESCO, o la misma ISO producto de las reformas educativas presentadas desde 1990.

Elguea asume la idea que la calidad en la educación se centra en los conocimientos aprendidos y relacionados con el “hacer”. Es decir, aquellos conocimientos que le permiten a cualquier sujeto, una vez finalizado su proceso de escolarización, cumplir con eficiencia una determinada función laboral. De tal forma que “[...] cada individuo dentro de la organización sepa lo que tiene que

hacer, haga lo que dijo que iba a hacer y documente ambas cosas”<sup>16</sup>. De acuerdo con esta perspectiva, “la escuela sigue el modelo de la fábrica: los alumnos son vistos como individuos a ser modelados, examinados, inspeccionados, controlados, expulsados, etc. Así como los productos materiales que salían de las fábricas, todos los alumnos deberían ser similares. Este ha sido y es el modelo mecanicista de la línea de ensamble fabril”<sup>17</sup>.

El anterior modelo, responde a las necesidades del neoliberalismo, motivado por nuestra realidad mercantil a la que la educación no es ajena, pero esto no implica que caer en la cultura gestionaría que domina en lo económico, aplicando las estrategias características de las empresas.<sup>18</sup> Por el contrario, la educación debe modernizarse mediante la búsqueda de nuevos modelos pedagógicos y estrategias de aprendizaje.<sup>19</sup> Desde el punto de vista filosófico de Zuleta la educación parte de 2 consideraciones:<sup>20</sup>

En primer lugar habría que ver la educación como un proceso de formación y de acceso al pensamiento y al saber en el sentido clásico en que la filosofía lo ha considerado desde la antigüedad. En segundo lugar habría que ver la educación como un simple procedimiento de transmisión de un saber ya adquirido, cuando no se trata de un sistema de producción de fuerza de trabajo calificada para una demanda existente en el mercado, tal como se presenta de manera generalizada en nuestra época.

Lo que hasta ahora se ha dicho sobre la calidad empresarial y educativa son resultado a las dinámicas globales que cambian súbitamente el comportamiento

---

<sup>16</sup> SOLANA, Fernando. Que significa la calidad en la educación. México: Editores Noriega, 2002, p. 24.

<sup>17</sup> RETAMAL, M. Orlando, Una educación para reconciliar el hombre con la tierra, Estudios pedagógicos, Chile, Nº 24, 1998, p. 03.

<sup>18</sup> BOLIVAR, Antonio. La educación no es un mercado. Crítica de la “Gestión de Calidad Total”. *Aula de innovación educativa*, 1999. Pág. 5

<sup>19</sup> MARTÍNEZ, Alberto “De la escuela expansiva a la escuela competitiva, dos modos de modernización en América Latina, *Anthropos*, Bogotá, 2004. P. 103.

<sup>20</sup> ZULETA, Estanislao. Educación y democracia. Hombre nuevo editores. 7 edición, Medellín, 2006, Pág. 59



social, cultural y económico del mundo, impulsados desde esferas internacionales como ISO, UNESCO y Banco Mundial. La búsqueda del éxito comercial y financiero ha hecho que la educación se relacione con las lógicas del mercado en un proceso netamente empresarial, que a una escala pequeña ha permitido que el papel de las instituciones educativas responda a lo que económicamente precisa el mundo, eso es, lo que necesita producir la escuela para el mundo productivo.

Ahora bien, la segunda alusión a la calidad de la educación tiene que ver con aquella que se basa en los conocimientos adquiridos y evaluados a través de pruebas internacionales, por ejemplo las realizadas por las pruebas TIMMS, PISA e ICFES a nivel nacional. Una vez consolidados los resultados de estas pruebas y en manos del Ministerio de Educación, se toman medidas para corregir las deficiencias evidenciadas con los resultados.

De esta forma, la calidad educativa se compone de dos elementos esenciales: en primer lugar, la enseñanza, que guía el proceso formativo al interior de las escuelas y está bajo la responsabilidad de los docentes, quienes dirigen, guían y planean la acción educativa. La segunda, el aprendizaje, aspecto de especial interés dentro del sistema educativo, puesto que evidencia el éxito o fracaso del proceso. Por lo tanto, para que las expectativas del aprendizaje se logren es necesario cumplir con los pilares que componen la enseñanza, es decir, especificar los planes, definir estrategias y, en general, diseñar todos los aspectos de orden curricular.

Aparentemente todas las medidas tomadas en pro de la calidad educativa son pensadas en función del bienestar del estudiante. “Para ello se debe entender la calidad educativa como el máximo desarrollo de las potencialidades de cada individuo; esto es, la calidad no se encuentra en hacer llegar a todos al mismo

sitio, sino a cada uno al lugar al que pueda llegar”<sup>21</sup>. Porque la calidad de la educación también se centra en los valores y saberes aprendidos, por eso, es trascendental que en el currículo sea expuesto cuáles son los objetivos de la enseñanza. Cuando se cumplen con los objetivos de enseñanza trazados se asume que las personas han logrado desempeñarse efectivamente a nivel individual y colectivo, logrando apropiarse principios y valores, así como el reconocimiento cultural del contexto en el que habita. En tal caso, según la postura de Colom, puede decirse que hubo “calidad educativa”.

Como se muestra, las estrategias políticas educativas de algunos países han girado alrededor de entes internacionales en función de su crecimiento económico, comprometiendo procesos internos diseñados desde lógicas globales. El Banco Mundial y otras entidades se han convertido en partes trascendentales del mercado y la geopolítica global. De estos surgen normativas y direccionamientos que reducirían los índices de pobreza, Pero ¿qué tiene que ver la educación con los direccionamientos de orden global propuestos por entidades como el Banco Mundial? Martínez Boom aduce que la relación entre desarrollo económico y la educación se basa en que una impera sobre la otra y en que en ambas hay un elemento común, el capital humano<sup>22</sup>. La diferencia es que la relación va a ser subordinada porque la educación debe ser la empresa que produzca en sus escuelas el capital humano para la sociedad. En tales casos la educación cobra un valor agregado por su papel indispensable en el crecimiento económico, debido a

---

<sup>21</sup> COLOM, C. Antoni, “La equidad socioeducativa como determinante de la calidad en los sistemas educativos”, *Revista Educación y Pedagogía*, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, Vol. XVI, N.º 40 (septiembre-diciembre), 2004, pp. 76

<sup>22</sup> La conceptualización de capital humano “las destrezas y el conocimiento de la mano de obra son una forma de capital que resulta de inversiones deliberadas en áreas como educación y salud”. Lo que llevaría a entender el capital humano como una inversión a nivel educativo que directamente implicaría en los niveles de productividad a nivel empresarial, mejorando la fuerza de trabajo. *Vease, F. Reimers, “Deuda externa y financiamiento de la educación: su impacto en Latinoamérica” en Alberto Martínez Boom, “De la escuela expansiva a la escuela competitiva, dos modos de modernización en América Latina, Anthropos, Bogotá, 2004. P. 67.*

que “incorpora la educación como uno de los ejes que vertebran y garantizan el giro estratégico”.<sup>23</sup> Es decir, que de esta depende el crecimiento económico.

En la segunda mitad del siglo XX, la pobreza fue el tema central en los discursos del Banco Mundial y la UNESCO. Según su visión internacional, los países del Tercer Mundo o Subdesarrollados se caracterizaban por bajos e inestables niveles de calidad de vida, por lo tanto era necesario tomar medidas para solucionar esos problemas con el objetivo de terminar con el atraso social y económico, de modo que se propuso el desarrollo y crecimiento económico como la meta a nivel internacional, incluido América Latina. “El crecimiento económico y el desarrollo se convirtieron en verdades universales, evidentes y necesarias”.<sup>24</sup> En esa discusión, la educación sería un camino al fortalecimiento del desarrollo económico.

Desde 1973 Robert McNamara, el entonces presidente del Banco Mundial, presentó las bases de la nueva estrategia de desarrollo, con el lema “beneficios del desarrollo a los más pobres”. Sin embargo, la aplicación de este lema no buscaba necesariamente el bienestar de los pobres o la equidad, en efecto, lo que buscaba era la productividad del trabajador tal y como lo menciona Martínez: “como los pobres eran vistos exclusivamente en términos económicos, (su trabajo) debía ser estimulado para incrementar su productividad y crear políticas asistenciales que permitiera su conservación como pobres”<sup>25</sup>.

No hay que olvidar que cuando hay una nueva forma de ver el mundo, cambia la esencia y el sentido de muchas cosas. Si la educación se visualiza del modo aquí descrito, como simple pieza que se acomoda al mercado, entonces cambia notoriamente su significado. El valor de la educación se pierde, la función y su

---

<sup>23</sup> DAGHLIAN, Jacob. Educación para la calidad y calidad para la educación, Pharos, Vol. 4, núm. 2, Noviembre-diciembre, 1997, Universidad de las Américas, Chile.

<sup>24</sup> ESCOBAR, Arturo. La invención del Tercer Mundo, la problematización de la pobreza, El perro y la rana, 1era Edición, Caracas, 2007, p. 51

<sup>25</sup> MARTINEZ, B. Alberto. De la escuela expansiva a la escuela competitiva, dos modos de modernización en América Latina, primera edición, editorial Anthropos Bogotá, 2004, p. 217.

sentido se vuelve una imagen tácita, uniforme y erróneamente de carácter comercial, des apropiada de lo social y cultural. En consecuencia “la educación debe [...] ser satisfecha, como el hambre o el abrigo [...] Queda reducida a una simple pulsión natural, perdiendo su carácter de acontecimiento cultural en el que intervienen el pensamiento, el lenguaje, la inteligencia y los saberes. Deja así la educación de ser un asunto de la cultura para pasar a ser un *servicio* desprovisto de política y de historia, reduciendo su papel a la adquisición de competencias de aprendizaje”<sup>26</sup>.

Sin lugar a duda todos esos cambios en la significación de la educación han hecho que los estados orienten su política educativa hacia un esquema comercial. De ahí que el discurso de la calidad empiece a masificarse tanto en la planeación como en las prácticas educativas.

Pero el problema de relacionar dos factores representativos del mundo, lo empresarial con lo educativo termina siendo una relación contingente. “[...] El nivel de exigencia que encierra es tal, que difícilmente puede ser aplicable a los procesos y productos educativos”<sup>27</sup>. Para dar un ejemplo de esa disyuntiva, encontramos el uso de un término antes no acentuado en la educación: el de cliente. “[...] La categoría de cliente y el hecho de producir objetos materiales, o servicios contrastables, alejan enormemente el concepto calidad de la realidad educativa”<sup>28</sup>. Las implicaciones pedagógicas de esta conceptualización en los modos de enseñanza van a cambiar, porque con esa idea de calidad la escuela pasa a ser una empresa y el error recae en que la preeminencia del factor cultural se trivializa, de modo que lo económico trascienda y se vuelve prioritario.

La escuela no se puede medir como si fuera un proceso producción. No hay productos sino estudiantes, seres humanos. Los estudiantes no se pueden

---

<sup>26</sup> Ibid., p. 228.

<sup>27</sup> COLOM, Op, cit., p. 77

<sup>28</sup> Ibid., p. 87

calificar por sus resultados, es decir, como los mejores productos del proceso educativo, porque habría una pérdida de humanidad, para ser netamente un proceso tecnicista. “El mundo escolar dista mucho de aceptar tales propuestas, ya que es inviable mantener un control exhaustivo que abarque todo el sistema, desde la satisfacción de los clientes hasta la calidad de las fotocopias que se realizan”.<sup>29</sup>

Se entiende la calidad en la educación como un ámbito orientado a resolver los problemas sociales de un individuo y fomentar valores que ayuden a vivir una vida mejor en la sociedad según Jaramillo<sup>30</sup>. Es decir, lo asume como una opción para solucionar las necesidades de aquellos que participan en la educación y no resolver los problemas que tiene el mercado por su interés en el capital, el comercio y la productividad.

Estanislao Zuleta, por su parte, desaprueba este tipo de concepción de la educación guiada por el mercado o el sistema de producción, porque en ella se ha olvidado su finalidad más importante, el amor por el conocimiento, es decir, una educación con filosofía. Advierte que “La educación está siendo pensada cada vez más con los métodos y los modelos de la industria”<sup>31</sup>, hacer al individuo más competente y que responda de forma humilde al conocimiento; alguien humilde acepta sin dudar todo lo que se está diciendo, con una mentalidad pasiva: “Todo hombre racional es un hombre desadaptado, porque es un hombre que pregunta, el hombre adaptado es un hombre que obedece”.<sup>32</sup> De este modo, un hombre adaptado es alguien que cumple con las normas, reglas, discursos, entre otros, sin

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, p. 12

<sup>30</sup> JARAMILLO, Rodrigo. *La calidad de la educación: Hacia un concepto de referencia*, revista educación y pedagogía, Medellín, Universidad de Antioquía, Facultad de Educación, Vol. XVI, N° 38, (enero –abril), 2004, p. 93-100.

<sup>31</sup> ZULETA, Estanislao. *Educación y democracia*. Hombre nuevo editores. 7 edición, Medellín, 2006, Pág. 8

<sup>32</sup> *Ibidem*.

objetar, y tampoco cuestionar dichas reglas. Esta persona debe ser manipulable, pasiva intelectualmente, que no intente criticar o discutir.

Esta educación racionalista no es la de hoy. Martínez decía que la preocupación por la modernización de la educación es radicalmente distinta a la que ulteriormente existía, ya no se busca transformar positivamente la enseñanza y el aprendizaje, desechando modelos escolásticos, y autoritarios, proponiendo modelos pedagógicos contemporáneos como la escuela nueva;

Sin embargo a partir de los años cincuenta la modernización de la educación nombra y designa un conjunto de problemas completamente distintos, que no se refiere a la escuela como dispositivo fundamental de la modernidad, sino a la modernización de la educación y de la escuela en sí mismas. Ello significa no sólo la ruptura de relaciones tradicionales en la escuela, sino sobre todo, el establecimiento de nuevos mecanismos de organización y control del maestro. La enseñanza y, en general, las prácticas pedagógicas. La idea decimonónica del progreso y sus referentes pedagógicos en la Escuela Nueva habrían sido desplazados por la contemporánea noción de desarrollo, en el cual se hace evidente el predominio de criterios y categorías económicas en las que desarrollo e industrialización son sinónimos.<sup>33</sup>

El nuevo sentido de la modernización de la educación cambió sustancialmente, tal y como lo expresa Zuleta, significó la ruptura de la filosofía con la educación. Este cambio, motivado por generar procesos de movilidad social a través de la educación ha sido objeto de críticas por Zuleta, y Martínez, este último desiste de la idea que la educación valide el crecimiento económico y el discurso del desarrollo, asintiendo la idea del capital humano. Por el contrario, para innovar positivamente la escuela y su entorno, la educación se debería centrar en la responsabilidad de formar individuos mediante la mejora continua de las prácticas

---

<sup>33</sup> MARTINEZ, Op, Cit., p. 104

de enseñanza y aprendizaje, los modelos pedagógicos, las aulas de clase, las herramientas, la capacitación a los docentes, etc.

Philippe Meirieu<sup>34</sup> cuestiona la educación como fabricación, debido a que a ninguna persona le corresponde el control del destino de otro, es decir, formar a alguien de acuerdo a su voluntad, esperando que ese alguien se comporte tal y como se le enseñó que lo hiciera. Del tal forma que el docente no debe intentar fabricar, al contrario debe conducir al otro al libre desarrollo de sus habilidades. Es responsabilidad del pedagogo lograr que el estudiante pueda descubrir lo que le gusta, para ello tiene que estar dispuesto a ayudarlo a aprender, pero que eso no signifique un adoctrinamiento. Por eso recalca Meirieu, que el educador no debe hacer del estudiante una criatura de Frankenstein porque este debe conquistar su autonomía, acompañándolo en el proceso.

Entonces, qué tan pertinente puede ser hablar sobre la calidad educativa vista desde la medición de conocimientos, como resultado de las pruebas internacionales PISA o las nacionales SABER. Retomemos algunas ideas esbozadas hasta ahora por pensadores como Zuleta, Meireu y Martínez, que dan cuenta que la apreciación de la calidad educativa medida a partir de los conocimientos, solo se está llevando a formar estudiantes con las competencias necesarias para cumplir con una función laboral. Basados en esta visión universalista de la segunda mitad del siglo XX, y establecida por el Banco Mundial, según Martínez esta interrumpió la modernidad de la educación, que se preocupaba por cambiar los métodos y estrategias de carácter pedagógico, inherentes al campo educativo, para pasar a ser una modernidad basada en el mercado. Además la caracterización universal de la Educación y la realización de pruebas nacionales e internacionales no tuvo en cuenta algunos criterios heterogéneos o locales esenciales como la cultura y los valores propios de las escuelas, y las incorporó en un engranaje mercantilista.

---

<sup>34</sup> MEIRIEU, Philippe. Frankenstein el educador, Editorial Laertes, 3 edición, Barcelona, 2007, p. 85.

En esa reconversión, las escuelas se conceptualizan como empresas y por ende deben satisfacer las necesidades de los clientes. “Dentro de la ideología del consumismo reinstalada también en la Educación, la calidad de la práctica educativa deja de tener criterios internos, para subordinarse a si satisface o no las expectativas de los consumidores”<sup>35</sup>. Bolívar, asiente que no es posible que las estrategias de carácter comercial sean lineales a las prácticas educativas, además señala que es necesario rescatar a las escuelas públicas y rechazar la renovación de la educación a partir de las lógicas globales y neoliberales, “si se demandan servicios educativos de calidad [...] ejercida por los ciudadanos (no clientes) y defendiendo siempre su carácter de servicio público, no un bien de consumo subordinado a las customer needs (necesidades de los clientes). La ciudadanía prima, en lugar de la satisfacción en el consumo individual, valores colectivos como la justicia, solidaridad o la participación”<sup>36</sup>.

El mismo autor plantea como objetivos que debe perseguir la educación los siguientes:

1. Ciudadanos que participen, en lugar de clientes (consumidores). Porque la escuela pública no quiere quedar sometida a que los padres «voten con los pies» (lugar a donde deciden que vayan sus hijos), tiene que dar la «voz» a la comunidad local, en espacios de «esferas públicas democráticas», que ha dicho Giroux, potenciando la participación y protagonismo activo de la ciudadanía.
2. Gestión democrática, en lugar de líderes «manager». Es preciso oponerse a que «la calidad total reposa sobre lo que desde una perspectiva jerárquica constituye su vértice superior, esto es, la Dirección» (López Rupérez, 1994: 50). Este tipo de líderes, como ha dicho Hargreaves, constituyen pobres modelos para el cambio democrático.

---

<sup>35</sup> BOLIVAR Op, cit., p. 5

<sup>36</sup> Ibid., p. 6



3. En lugar de «calidad de la educación», debemos recuperar la idea de tener «buenas escuelas». De siempre hemos entendido, entre otros caracteres, que son centros educativos dotados de medios materiales y personales suficientes, que proporcionan amplias experiencias educativas a los alumnos, se preocupan por conseguir altos niveles de aprendizaje, han logrado implicar a la comunidad, y promueven el desarrollo del propio centro y de su profesorado.

4. Además, en cuanto estrategia de gestión, contamos como alternativas basadas en toda la tradición de tomar como foco de innovación el centro escolar como organización, en un trabajo colaboración, no jerárquico.<sup>37</sup>

## **2.5 SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.**

Los sistemas de medición elaboran pruebas adecuadas a los grados en que son medidos los estudiantes en diversas materias. Las más comunes son: Lenguaje, Matemática, Ciencias y Estudios Sociales. Para poder obtener información que permitan medir conocimientos y habilidades que deberían haber sido enseñados (de acuerdo con los programas de los Ministerios) en su paso por la escuela. Si la educación recibida es de buena calidad, entonces los alumnos obtienen buenos resultados y viceversa: esa es la premisa fundamental de los sistemas de medición.

En general, el propósito de evaluar el aprendizaje a nivel nacional es expresar el rendimiento académico de los estudiantes de una nación o región, evaluar el progreso efectuado por las escuelas, los distritos escolares, los municipios o los estados mismos para alcanzar las metas de sus programas escolares u otras del sistema educativo, identificar problemas en los programas de estudio, la instrucción en la sala de clases y el comportamiento de los estudiantes en el país.

---

<sup>37</sup> Ibídem

Las evaluaciones educacionales pueden ser diseñadas para diferentes propósitos y el objetivo de la evaluación determinará su diseño. Los siguientes puntos identifican los propósitos más comunes de la evaluación:

- Seleccionar estudiantes para continuar en el sistema educativo.
- Certificar logros estudiantiles. Monitorear las tendencias de logro a través del tiempo
- Evaluar políticas o programas educacionales específicos.
- Mantener información del rendimiento escolar en escuelas y regiones.
- Diagnosticar necesidades individuales de aprendizaje.
- Consideración de varios propósitos simultáneamente.<sup>38</sup>

De acuerdo al estudio hecho por el Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL), la calidad educativa se puede medir y comparar gracias a las evaluaciones hechas por las pruebas PISA de la OCDE. Vale la pena resaltar que la postura de este trabajo va orientada a formular una calidad educativa que reconozca el contexto y los valores necesarios para la construcción de una sociedad que busca el desarrollo social de cada uno de sus integrantes. Las pruebas como medición de calidad, como lo anota Diane Ravich<sup>39</sup> hacen que se relegue las otras asignaturas que no son medidas y así los profesores e instituciones educativas centren su atención en Lectura, matemáticas y ciencias.

---

<sup>38</sup> Unesco, Laboratorio latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación, (1997), [en línea], (consultado en mayo 2015) Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183651s.pdf>

<sup>39</sup> RAVITCH, Diane. Por qué cambié de opinión. (2010), [En línea], (Consultado en mayo 2015) Disponible en: [http://www.opecch.cl/comunicaciones/2014/12/index\\_17\\_12\\_14\\_por\\_que\\_cambie\\_opinion.pdf](http://www.opecch.cl/comunicaciones/2014/12/index_17_12_14_por_que_cambie_opinion.pdf)

El PREAL<sup>40</sup> señala que el objetivo de su estudio es conocer las razones por las cuales algunos sistemas educativos a lo largo de ciertos periodos se han mantenido en los primeros puestos de las pruebas internacionales PISA. Por ejemplo, reconocer la incidencia de las reformas educativas en la educación de estos países, además, incentiva a difundir estas experiencias positivas en países con bajo desempeño en las pruebas, y que directamente se relacionan con el nivel de calidad educativa. Por lo tanto este estudio resulta ser una guía para que los gobiernos inicien un proceso de reformas educativas que resuelven las deficiencias de la educación:

Las evaluaciones internacionales, como el Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (PISA, por sus siglas en inglés) de la OCDE, permiten en la actualidad comparar directa y regularmente la calidad de los resultados académicos entre los distintos sistemas educativos. Estos programas revelan amplias diferencias en el grado de éxito de los países con relación al fomento del conocimiento y las capacidades en áreas claves. Para algunos países, los resultados del Informe PISA han sido desalentadores, ya que han demostrado que el desempeño de los estudiantes de 15 años está considerablemente retrasado respecto de otros países, en algunos casos en una medida equivalente a varios años de escolaridad y a veces pese a grandes inversiones en educación. Las comparaciones internacionales también han resaltado fuertes variaciones en el desempeño de las escuelas y han generado serias preocupaciones acerca de la equidad en la distribución de oportunidades de aprendizaje. Por último, aunque no menos importante, sugieren que existe un gran campo para mejorar la eficiencia educacional, al punto que, en los países de la OCDE, los contribuyentes podrían esperar un aumento del 22% en los resultados de sus inversiones actuales en educación<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> BARBER, Michael, MOURSHED, Mona. *Como hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos*, Chile, primera edición, PREAL, 2008.

<sup>41</sup> Ibid., p. 5

De lo anterior, se puede deducir que la preocupación de varios países por mejorar sus sistemas educativos y generar estrategias para cambiar la calidad de la educación, se debe a los resultados insuficientes que han obtenido alrededor de estas pruebas; mientras que otros siguen consolidándose como potencias educativas. Singapur (Tabla 3.2) se ha mantenido en los primeros escalafones de las pruebas, significa que la calidad educativa de este país es alta, por otro lado Colombia permanece en los últimos lugares. De tal forma que las pruebas internacionales se convierten en un medidor a nivel global de la calidad de cada uno de los participantes de las pruebas PISA.

Tabla 2.2 Clasificación de países prueba pisa

| 2012                                                                                                                     | 2012                                                                                                                   | 2012                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Habilidad lectora                                                                                                        | Matemáticas                                                                                                            | Ciencias                                                                                                                   |
| 1.  <a href="#">Singapur</a> 542        | 1.  <a href="#">Singapur</a> 573      | 1.  <a href="#">Singapur</a> 551        |
| 2.  <a href="#">Japón</a> 538           | 2.  <a href="#">Corea del Sur</a> 554 | 2.  <a href="#">Japón</a> 547           |
| 3.  <a href="#">Corea del Sur</a> 536   | 3.  <a href="#">Japón</a> 536         | 3.  <a href="#">Finlandia</a> 545       |
| 4.  <a href="#">Finlandia</a> 524       | 4.  <a href="#">Liechtenstein</a> 535 | 4.  <a href="#">Estonia</a> 541         |
| 5.  <a href="#">Irlanda</a> 523         | 5.  <a href="#">Suiza</a> 531         | 5.  <a href="#">Corea del Sur</a> 538   |
| 6.  <a href="#">Canadá</a> 523          | 6.  <a href="#">Países Bajos</a> 523  | 6.  <a href="#">Vietnam</a> 528         |
| 7.  <a href="#">Polonia</a> 518       | 7.  <a href="#">Estonia</a> 521     | 7.  <a href="#">Polonia</a> 528       |
| 8.  <a href="#">Estonia</a> 516       | 8.  <a href="#">Finlandia</a> 519   | 8.  <a href="#">Canadá</a> 525        |
| 9.  <a href="#">Liechtenstein</a> 516 | 9.  <a href="#">Canadá</a> 518      | 9.  <a href="#">Liechtenstein</a> 525 |
| 10.  <a href="#">Dinamarca</a> 512    | 10.  <a href="#">Polonia</a> 518    | 10.  <a href="#">Alemania</a> 524     |
| 53.  <a href="#">Colombia</a> 403     | 58.  <a href="#">Colombia</a> 376   | 56.  <a href="#">Colombia</a> 399     |

Fuente: Clasificación de los primeros países con los mejores resultados de acuerdo a las pruebas PISA 2012. [En línea], Disponible en: <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/pisa-2012-results-overview.pdf>

En el estudio de la PREAL se demuestra que la continua ubicación en los primeros puestos de los participantes en estas pruebas se debe a elementos que no son exclusivos de una mayor inversión económica en educación. Este factor no ha resuelto la falta de calidad en los sistemas educativos de diferentes países. ¿Por

qué? Porque la falta objetivos claros en las reformas educativas los resultados esperados en la educación serán mínimos. Para ejemplificar este fenómeno se puede observar la mención sobre Estados Unidos del mismo estudio de la PREAL:

Estados Unidos no fue el único país con problemas para mejorar su sistema educativo. De hecho, casi todos los países miembros de la OCDE elevaron sensiblemente su gasto en educación a lo largo del mismo período, además de lanzar múltiples iniciativas para administrar mejor esos fondos. Pese a ello, muy pocos de los sistemas educativos de la OCDE alcanzaron mejoras de desempeño significativas. Un estudio basado en los resultados de evaluaciones nacionales e internacionales mostró que en muchos sistemas educativos el desempeño había llegado a una meseta o incluso mostraba retrocesos.<sup>42</sup>

Por lo tanto es viable decir que la inversión económica en educación no es un elemento que encamine obligatoriamente al mejoramiento de la calidad de la educación. Pero, según ellos, si lo es la inversión en la calidad de los docentes. Cuando la inversión y la reducción de alumnos por profesor no generan cambios positivos en los niveles de aprendizajes de los estudiantes, la mirada se sitúa en los docentes. Desde el estudio del PREAL se formuló que los óptimos resultados derivan de la capacidad, formación y liderazgo de los docentes en el sistema educativo, y que en ellos donde está la clave del mejoramiento de la calidad educativa: “los estudios que toman en cuenta todas las pruebas disponibles sobre eficiencia docente sugieren que los estudiantes asignados a docentes con alto desempeño lograrán avances tres veces más rápido que los alumnos con docentes con bajo desempeño”.<sup>43</sup>

Sin embargo, para lograr esos resultados óptimos de calidad educativa, vista desde la medición de conocimientos, se requiere esfuerzos de los gobiernos

---

<sup>42</sup> Ibid., p. 09

<sup>43</sup> Ibid., P. 12

nacionales por incentivar una educación de calidad adyacente a la demandada por entes internacionales. Es oportuno discernir que la medición de la calidad entre los países de norte y sur del planeta, tiene unas diferencias esenciales que causan una evidente distancia de los resultados de unos países con otros, tal y como se demuestra en la tabla 2, donde Colombia ha estado en los últimos lugares. Con la creciente mediación del Banco Mundial y la OCDE en Latinoamérica, se ha querido fomentar los modelos educativos exitosos de los países del norte sobre el sur, abriendo paso a la consolidación de un modelo educativo universal como ya se había mencionado, y que resulta inapropiado debido a las diferencias entre un país y otro:

La semejanza entre las políticas de los distintos países o la aparición y la importancia creciente de estudios comparativos del tipo PISA, que ponen todos los sistemas educativos bajo la misma lupa, dan fe de este hecho. Nos dirigimos pues hacia una homogeneización de los modelos educativos y las organizaciones internacionales han contribuido fuertemente a ese fenómeno. Pese a que subsisten grandes diferencias entre países, cada vez más tenemos que enfrentarnos a la emergencia de un orden educativo mundial.<sup>44</sup>

Bajo esa concepción instrumental del Banco Mundial, y la OCDE, Colombia entra a esa clasificación homogeneizadora de los sistemas educativos del mundo donde el objetivo de formar estudiantes que respondan a las demandas de la globalización y las sociedades modernas, según la clasificación de las pruebas PISA es insuficiente:

Los resultados de los ocho países latinoamericanos se encuentran aún lejos de los estándares de calidad definidos por la OCDE. Pese a los esfuerzos realizados en esta materia, los desempeños de los estudiantes colombianos son insuficientes para enfrentar los retos que exigen las sociedades

---

<sup>44</sup> GARCIA, Carolina, ¿cómo influyen las organizaciones internacionales en las políticas educativas?, (2015), [En línea], (consultado en Mayo de 2015) Disponible en <http://sociologos.com/2015/02/16/como-influyen-las-organizaciones-internacionales-en-las-politicas-educativas/#comments>

modernas, de forma particular los asociados a la resolución de problemas inesperados, no rutinarios y de contextos poco familiares. Sin embargo, la OCDE destaca que los resultados de Colombia se mantienen estables a lo largo de varios años en los que la política sectorial hacía énfasis en la ampliación de las oportunidades de acceso.<sup>45</sup>

En resumen, la calidad de la educación concebida desde los sistemas de medición, se centra en la capacidad de los sistemas educativos en formar a los estudiantes con las competencias básicas, perdiéndose así, la visión de la educación filosófica de Zuleta. Según los estándares básicos de competencias elaborados por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) <sup>46</sup>, los estándares son un mecanismo que permite que los estudiantes respondan a las necesidades actuales con la adquisición de competencias. “Los estándares en ciencias buscan que los estudiantes desarrollen las habilidades científicas y las actitudes requeridas para explorar fenómenos y para resolver problemas [...] desde su nacimiento hasta que entran a la escuela, los niños y las niñas realizan su aprendizaje preguntando a sus padres, familiares, vecinos y amigos y es, precisamente en estos primeros años, en los cuales logran el mayor cúmulo de conocimientos y desarrollan las competencias fundamentales”<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup> ICFES, MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, “Colombia en PISA 2012: informe nacional de resultados. Resumen ejecutivo” (2013) [Consultado en Agosto de 2014] Disponible en [file:///C:/Users/Andres/Downloads/Resumen%20ejecutivo%20Resultados%20Colombia%20en%20PISA%202012%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Andres/Downloads/Resumen%20ejecutivo%20Resultados%20Colombia%20en%20PISA%202012%20(1).pdf)

<sup>46</sup> MINISTERIO EDUCACIÓN NACIONAL, Formar en ciencias el desafío, (2004)[consultado en mayo de 2015], Disponible en : [http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-86313\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-86313_archivo_pdf.pdf).

<sup>47</sup> Ibídem



### **CAPITULO III SISTEMA DE MEJORA DE LA CALIDAD FE Y ALEGRÍA**

En éste capítulo se da a conocer la Federación Internacional Fe y Alegría y, a su vez, el SMCfyA, creado por ésta federación; su concepción de calidad en la educación; el contexto y modelo pedagógico de la Institución. El desarrollo de este capítulo permite comprender la importancia de un modelo de educación, que prioriza lo humano, individual y colectivamente fortalecido por valores, que son los objetivos de la calidad que busca La Pedregosa.

#### **3.1 FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRÍA (FIFYA)**

Es un movimiento a nivel internacional de Educación Popular y Promoción Social; fue fundada en 1985 y su misión está basada en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigida a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades.

Buscando así, un mundo donde todas las personas tengan la posibilidad de educarse, desarrollar plenamente sus capacidades y vivir con dignidad, construyendo sociedades en las que todas las estructuras estén al servicio del ser humano y la transformación de las situaciones que generan la inequidad, la pobreza y la exclusión.

A partir de esta misión la FIFYA se ha encargado de construir instituciones alrededor del mundo donde atiende 1.566.787 participantes en 2.026 puntos geográficos, en 1.287 planteles escolares y 1.941 centros de educación no formal-alternativa, educación radiofónica y de promoción social con el fin de llevar a cabalidad su modelo pedagógico.

### 3.2 SISTEMA DE MEJORA A LA CALIDAD FE Y ALEGRÍA (SMCFyA)

A partir de la necesidad de trabajar por la calidad en la educación, la FIFyA, propone un enfoque especial que consiste en un sistema que aborde la calidad desde una perspectiva multidimensional y multifacética. En otras palabras, se trabaja sobre un modelo alternativo de calidad que genere transformaciones dentro de las instituciones educativas, permitiendo de esta manera, que los procesos de formación que se dan, generen verdaderos cambios sociales que aporten a la construcción de un país mejor. Alejándose de una mercantilización de la educación, donde prima la eficiencia y los resultados, por encima del ser humano.

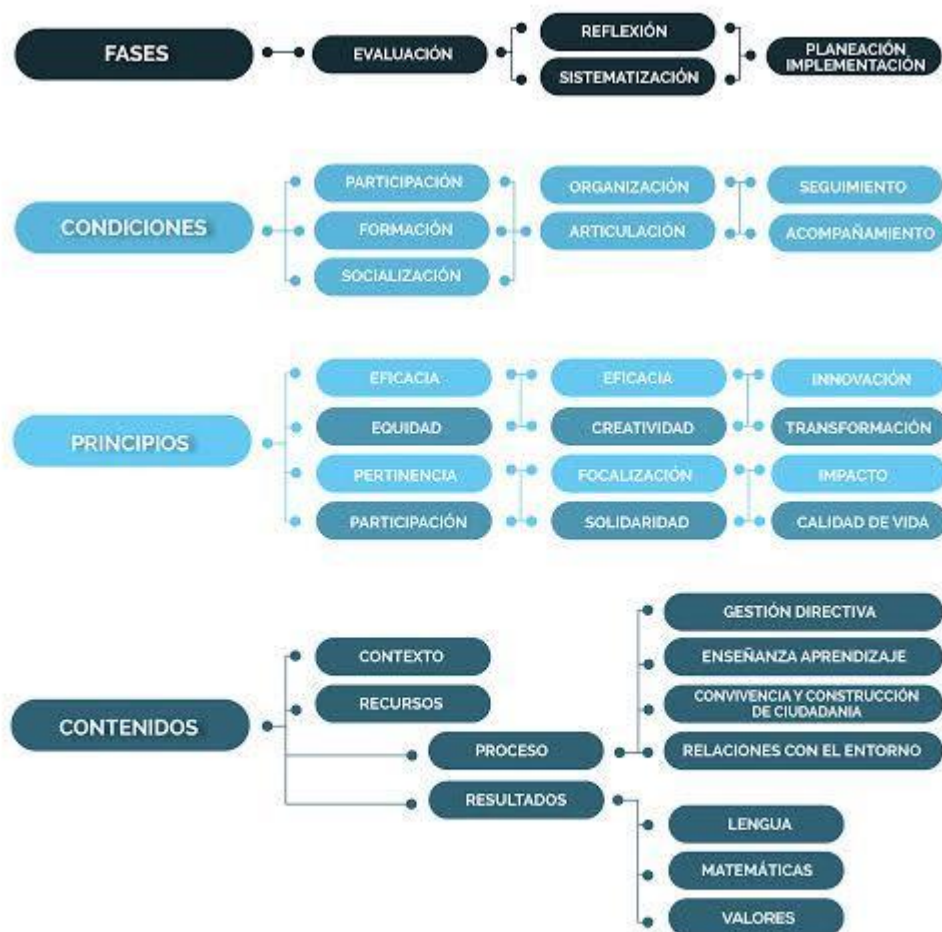
Es así que el SMCFyA, “concibe la calidad como un concepto que va más allá de las nociones que lo relacionan con la satisfacción de consumidores y clientes, con la consecución de resultados académicos para establecer rankings o con la mera optimización del manejo de los recursos”<sup>48</sup>. Dando validez de esta forma a los procesos sobre los resultados, teniendo en cuenta que el concepto de calidad debe ser aplicado en el contexto, adoptando un concepto de equidad que permita llevar con éxito la implementación del SMCFyA.

A continuación en la tabla 3.1 se presenta las fases que componen este sistema:

Tabla 3.1 Sistema de mejora de la calidad fe y Alegría

---

<sup>48</sup> SISTEMA DE MEJORA DE LA CALIDAD FE Y ALEGRIA. <http://calidadfeyalegria.blogspot.com.co/p/el-sistema-de-mejora.html>. [on line]. Citado en Enero 5 de 2016.



Fuente: <http://calidadfeyalegria.blogspot.com.co/p/la-certificacion-del-smcfya.html>

Como se puede apreciar, el SMCFyA se compone de cuatro fases: evaluación, reflexión, planificación/implementación y sistematización. Las cuales, articulan todo el proceso de implementación del SMCFyA. A continuación, se explicará en qué consiste cada una de estas fases:

### **3.2.1 Evaluación**

La evaluación, debe encaminarse a la mejora de la práctica educativa, ya que, con esta se garantiza la calidad para la Pedregosa, teniendo en cuenta que esta debe encaminarse a la mejora y no al control. Tomándose de esta manera, como un acto de valorar que conlleva a la reflexión, y se puede llegar a la mejora. De esta forma, “la Evaluación lleva a recoger información acerca de la percepción que tienen los miembros de la comunidad educativa sobre los cuatro contenidos de la Calidad”<sup>49</sup>.

### **3.2.2 Reflexión**

La reflexión es un ejercicio de valoración y comprensión de la información. Dentro del SMCfyA, la reflexión se convierte en una fase primordial del sistema. Esta es permanente, aunque dentro de la metodología se enfatiza en tres momentos:

- Procesamiento de datos y análisis estadístico
- Valoración de datos por el equipo de intérpretes
- Interpretación, reflexión y análisis en el centro educativo

### **3.2.3 Planificación – Implementación**

Esta se define como la capacidad que tiene la institución educativa de buscar estrategias de intervención que le permitan mejorar, transformar o innovar los aspectos vistos en la evaluación. Concibiendo entonces que la escuela debe estar en constante cambio. Esto facilita, concretar lo que se quiere transformar, y las acciones con las que se acercará a los resultados esperados.

---

<sup>49</sup> FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRÍA. Calidad Fey Alegría, Federación Internacional Fey Alegría, Bogotá, 2008. P 9.

### **3.2.4 Sistematización**

Esta se define como la construcción de conocimiento, “sobre los elementos que permiten mejorar la calidad de la educación popular, desde el desarrollo de procesos ordenados, participativos y permanentes que permitan la reflexión crítica de una experiencia innovadora y de mejora implementada en los centros educativos.”<sup>50</sup> Se busca así, una comprensión teórica y contextualizada de la experiencia que genera la práctica, construyendo así un conocimiento que permite transformar la misma.

### **3.3 MODELO PEDAGÓGICO: EDUCACIÓN POPULAR**

Una de las ideas trabajadas aquí sobre la calidad educativa desde el enfoque mecanicista o del desarrollo económico, se ha convertido en la meta difundida por organizaciones internacionales permitiendo la construcción del concepto universal de la educación, sin embargo, la FIFYA construyó una idea adversa a esa calidad educativa mecanicista, para poder hacerlo se interesó por el modelo pedagógico de la educación popular convirtiéndose en la base del SMCfyA. Las características que tiene el modelo de Educación Popular, son al mismo tiempo los objetivos para ser un centro educativo de calidad, por eso es indispensable saber ¿En qué consiste este modelo? ¿Por qué es tan importante? y ¿qué significado tiene para la institución?

La educación popular se interesa propiamente por lo individual, por valores del ser humano, y para hacer funcional esa idea, Paulo Freire enfatizó en la liberación del ser humano, esa liberación radica en poder generar una conciencia crítica del mundo, y para lograrlo es necesario tener un conocimiento, pero partiendo de las necesidades del estudiante, “La pedagogía del oprimido que debe ser elaborado

---

<sup>50</sup> Ibid. P 14.

con él y no para él”<sup>51</sup>, esta propuesta está orientada a la construcción social de una educación alternativa, que motive cambios sustanciales en la vida de los integrantes de las escuelas y para ello es necesario partir y buscar las respuestas desde el nivel local, es decir, desde el contexto en el que se encuentran establecidos las instituciones educativas; esa idea es la que intenta trabajar la Federación, partir de las problemáticas que tienen sus estudiantes, e intentar solucionarlos con cada uno de los participantes de la comunidad en general; padres de familia, docentes, directivos, estudiantes y profesores, para promover una cultura de valores; solidaridad, equidad y respeto, entre otros.

Al observar las características se encuentra que la razón principal del uso y aplicación de este modelo pedagógico son los elementos socioculturales que se intenta fomentar en los estudiantes. En contraste, al modelo promovido por los ideales de desarrollo económico del Banco Mundial, que se caracteriza por la búsqueda del crecimiento económico a través de la educación, como resultado la educación se convierte en una ruta para conseguirlo, y los estudiantes en la mano de obra necesaria que cumplen, pero a su vez sacrifican sus experiencias de vida (contexto) y es de ésta manera como aseguran su participación los sistemas educativos.

Como dice Martínez Boom<sup>52</sup>, desde la mitad del siglo XX, la concepción de la educación ha cambiado notoriamente, debido a la universalización de su significado educación, es decir la construcción de un concepto que se interesa por el desarrollo económico.

El mismo Freire<sup>53</sup> destacaba la posibilidad de partir desde la opresión para generar una lucha por la libertad, por su reconocimiento, decía que los oprimidos pueden

---

<sup>51</sup> FREIRE, Paulo, Pedagogía del oprimido, (2010) [consultado el 1 de junio de 2015] Disponible en: <http://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>

<sup>52</sup> Ibid.

<sup>53</sup> Ibidem

ser capaces de participar en la construcción del conocimiento, del cual van a aprender. En contraposición a esa propuesta, actualmente, los oprimidos (estudiantes) se representan como un receptor de conocimientos; lejanos de la realidad que viven los estudiantes, por eso es necesario promover desde su posición como integrante de una comunidad, una educación que abarque sus necesidades cercanas, las que se presentan en su cotidianidad, de tal forma que puedan “ser capaces de responder, desde nuestro contexto y nuestros desafíos, a la pregunta ¿Qué educación necesitamos para que tipo de cambio social?”<sup>54</sup> Es decir, a la humanización de las sociedades, la solución de problemas de la realidad de los estudiantes, claramente alejada de la idea de subordinación al modelo neoliberal de la educación como mercancía, al servicio del capital, de la economía o del mercado.

A esa formulación de la educación alejada del modelo mecanicista apunta el SMCfYA, una “acción transformadora que incide sobre la realidad, la instauración de una situación diferente, que posibilite la búsqueda de ser más”<sup>55</sup> por eso este modelo intenta cambiar las relaciones de dominación que existen en la educación, es decir, promover la transformación de la sociedad, partiendo de una idea de libertad, que todos sean capaces de participar en esa construcción. Pasar de esa idea de verticalidad de la educación de arriba hacia abajo, asumiendo que los de abajo; estudiantes, son ignorantes, es decir, carecen de bagaje intelectual y por ello se proyecta a los docentes como los únicos poseedores de ese conocimiento que necesitan y por lo tanto lo imparten; pero conocimiento probablemente descontextualizado. Además, el saber que se asume necesitan los estudiantes, lo establecen las organizaciones. “Es la propuesta de los organismos financieros internacionales, del discurso neoliberal predominante, del paradigma de la

---

<sup>54</sup> JARA, Oscar. Educación Popular y cambio social en América Latina, (2010) [consultado el 1 de junio de 2015] Disponible en :

[http://cdj.oxfordjournals.org/content/suppl/2010/06/28/bsq022.DC1/bsq022\\_supp.pdf](http://cdj.oxfordjournals.org/content/suppl/2010/06/28/bsq022.DC1/bsq022_supp.pdf)

<sup>55</sup> FREIRE. Op, cit., P. 28

racionalidad instrumental, desde la cual se ve la educación como una mercancía más que debe contribuir a cualificar los recursos del capital humano para que las sociedades enfrenten con éxito los retos de la competencia y la innovación”<sup>56</sup>

Por otra parte, probablemente y al igual que otros procesos de certificación, el trabajo en grupo se convierte en un eje primordial para conseguir la certificación de calidad, por lo que, el modelo de la educación popular, es la esencia del SMCFyA, porque posee unos elementos que hacen una unión indispensable entre ambos. Las razones derivan de la linealidad que comparten el sistema con el modelo, sin duda uno de objetivos de la Educación Popular enfatiza en la formación de valores, así mismo que la autonomía y el aprendizaje, y cada fase del sistema lleva implícito esos ideales, pero, el éxito del modelo, depende principalmente de la autonomía de los estudiantes y su participación, y, en seguida los docentes deben realizar actividades de aprendizaje que respondan a las necesidades de los estudiantes, y que primordialmente los resultados de todo ese esquema de enseñanza se reflejan en la adquisición de valores como la equidad, justicia, y solidaridad, en la construcción de una sociedad más justa. Por eso LA Pedregosa apunta a generar un proyecto educativo contextualizado debido a las situaciones cercanas que viven los estudiantes y que mediante el sistema de mejora se reconozcan cuáles son esos principales problemas y a partir de ahí, crear las estrategias o planes de mejora que logren generar cambios positivos en cada uno de los problemas identificados.

---

<sup>56</sup> Ibid., p. 4



### **3.4 CALIDAD EN LA EDUCACIÓN PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA PEDREGOSA**

Es necesario conocer la definición de calidad abanderada por el colegio la Pedregosa como institución educativa, ya que sobre ella y teniendo en cuenta la relación con el modelo pedagógico, se diseña su propio sistema de gestión de calidad. Según el criterio de Andrés Angulo coordinador de convivencia del colegio, la calidad educativa no puede relacionarse con la ISO 9001:2008, debido a que esta norma se pensó para certificar en calidad a las empresas, y sus estándares se preocupan por el carácter técnico o administrativo, por lo tanto es un sistema que deja a un lado lo fundamental que es la educación. Finalmente el coordinador enfatiza en que las instituciones educativas no pueden certificarse como una empresa, los estudiantes no son productos, tampoco clientes, a pesar que la educación sea considerada un servicio.

Por esto se considera que el concepto es complejo para darle una definición por su carácter multidimensional que en la Educación ha tomado gran relevancia, sin embargo la calidad educativa puede ser vista desde diferentes puntos, porque si se busca la calidad medida desde las pruebas internacionales, se puede hacer una definición de calidad totalmente distinta a la que la Pedregosa apunta.

Por eso, para el colegio es necesario establecer una postura política y ética frente a lo que se entiende por educación y su papel en la sociedad del empleo, a partir de esta concepción se diseña el SMCFyA, convirtiéndose en un modelo de certificación contrario al establecido por la ISO, que se preocupa esencialmente por las particularidades del contexto. Dicho de esta forma, Fe y Alegría se apoya en cuatro contenidos, los cuales se expondrán a continuación, para dar forma al concepto de calidad que ellos consideran se debe aplicar o acuñar.

### **3.4.1 Contexto**

Se debe tener presente que, el ambiente o contexto en que viven los estudiantes, influye en gran medida en las probabilidades de acceder a los diferentes niveles educativos. Carlos Tedesco<sup>57</sup> precisa que para educar en cualquier contexto, es de suma importancia las prácticas y el modelo pedagógico que se aplique, para de esta forma, los estudiantes que se encuentren en situaciones de inequidad; consigan equidad a nivel educativo, permitiendo así que su entorno pueda ser mejorado. Es por ello que La Pedregosa, ubica el contexto como factor primordial para la mejora de la calidad, puesto que, si se desconoce el contexto, sería imposible hablar de calidad en este centro educativo.

Por ende, éste limita, define y direcciona la intención con la cual se trabaja. Cuando el centro educativo responde a su realidad e intereses, empieza realmente una transformación del contexto, y, solo en esa medida se podrá definir que el centro educativo es de Calidad.

### **3.4.2 Recursos**

La distribución de los espacios, la utilización adecuada de los recursos, la forma de distribución del talento humano, son características que se deben tener presentes, que si bien, son importantes, no son determinantes para establecer un proceso de Calidad, pero, al igual, no se pueden dejar de lado.

---

<sup>57</sup> TEDESCO, Carlos. Las condiciones de educabilidad de los niños y adolescentes en América Latina, Buenos Aires, Unesco, 2002. 39 P.

### **3.4.3 Procesos**

Es en este contenido donde se determina la Calidad de un centro educativo. Es en la interrelación de los procesos de Gestión Directiva, Enseñanza, Aprendizaje, Convivencia y Construcción de ciudadanía y Relación interactiva escuela comunidad, donde la Federación Internacional Fe y Alegría apuesta por la construcción de Centros de Calidad, como es el caso de la Pedregosa.

### **3.4.4 Resultados**

Se espera que al final de la interacción de los tres factores mencionados anteriormente, se pueda observar una articulación positiva que de cuenta de un proceso de calidad y se refleje en los resultados esperados. Es decir, que, no solamente el estudiante posea unas habilidades cognitivas bien desarrolladas, sino, también, que estas vayan acompañadas de la formación de un ser humano íntegro, con valores bien cimentados, que aporte positivamente a la construcción del país.

En conclusión, Calidad educativa para la pedregosa, se esboza en una serie de características que debe poseer la institución, para brindar una educación de formación académica y humana.

### **3.5 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD EN LA PEDREGOSA SEGÚN EL SMCFYA**

Como se mencionó, la calidad se compone de varios elementos, que permiten que este concepto tome forma para la Pedregosa, tales como: el modelo pedagógico de educación popular, entrelazado por los cuatro contenidos mencionados anteriormente, logrando así que se puedan clasificar las siguientes características que para el SMCFyA debe tener la Pedregosa:

- Conoce su entorno, los problemas y oportunidades de la comunidad en la que trabajan, y contribuyen a la elaboración de un proyecto de desarrollo comunitario;
- Cuenta con un proyecto educativo coherente con su contexto y construido colaborativamente con la comunidad, en el cual se establecen los objetivos y metas de la escuela a mediano y largo plazo;
- Desarrolla una gestión democrática, participativa y transparente; promueve el buen clima escolar y la comunicación interna, permiten el surgimiento de los conflictos y desarrollan estrategias de resolución colectiva de los mismos;
- Cultiva una cultura organizacional propicia para la mejora: disposición a aprender, a reflexionar sobre el quehacer educativo y la situación de la escuela; respeto mutuo y trabajo colaborativo para alcanzar metas comunes;
- Evalúa con una finalidad formativa;
- Fomenta la formación permanente desde una visión integral de la educación y pertinente con el plan de mejora elaborado en el centro;
- Genera una cultura de la sistematización y construcción colectiva del conocimiento;

- Comprende que la misión de Fe y Alegría va más allá de la propia escuela y trabajan con otras escuelas y las autoridades educativas para lograr una educación pública de calidad.<sup>58</sup>

De esta manera, estas características, dan cuenta de los resultados generados por un proceso de gestión de calidad que se fortalece año tras año, implementando acciones de mejora a los problemas identificados, de modo que se alcancen las metas propuestas por la Pedregosa y se logre un refuerzo de los valores y cultura de los estudiantes, y que esos avances particulares también se vean reflejados en la comunidad a la que pertenecen.

### 3.6 PROCESO DE RECONOCIMIENTO DE MODELOS DE GESTIÓN

El Ministerio de Educación Nacional reconoce los modelos de gestión que aplican los establecimientos educativos privados de preescolar, de acuerdo con lo establecido en el **Decreto 529 de 2006** y la **Resolución 4434** del mismo año. En términos generales, para el reconocimiento de un modelo se requiere que éste:

- Se aplique internacionalmente (al menos en cinco países)
- Integre los conceptos de administración y aseguramiento de calidad
- Incluya mecanismos para asegurar la independencia de la evaluación
- Suponga una autoevaluación con exigencias al menos iguales a las requeridas en la Guía 34 MEN para clasificarse en el régimen de Libertad Regulada
- Tenga aplicación específica al sector educativo
- Esté documentado

---

<sup>58</sup> FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRÍA. Evaluación y Mejora Educativa: Una apuesta por la calidad y la equidad. Kimpres Ltda, Bogotá, Pág. 16

Los establecimientos educativos privados, los promotores de los modelos interesados en aplicar o promover un modelo de gestión de calidad, deben radicar una carta con el asunto: "Solicitud de validación de modelo de gestión" dirigida al Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media, adjuntando los requisitos establecidos en el **Decreto 529 de 2006** y en la **Resolución 4434** del mismo año.

### **3.4 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN**

Para el MEN los establecimientos educativos privados que se orientan a la excelencia en la gestión pueden optar por un proceso de acreditación o certificación, estos procesos incorporan autoevaluación, evaluación externa y procesos de mejoramiento.

Acreditación: Incorporan fuertemente los procesos misionales, es decir los educativos, los que son incluidos extensamente en la autoevaluación y revisados por pares académicos, tanto para el rector, como para las áreas de conocimiento impartidas, bienestar e infraestructura.

Certificación: Un auditor o grupo de auditores verifica que el establecimiento educativo se ajusta a los requisitos del sistema o modelo de gestión.

## **CAPITULO IV DISEÑO METODOLÓGICO – PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA CON RESPECTO AL SISTEMA DE MEJORA DE CALIDAD FE Y ALEGRÍA**

En este capítulo se presentará la percepción que tiene la comunidad educativa respecto al SMCFyA de la siguiente manera:

- Percepción de los estudiantes frente al SMCFyA
- Percepción de los padres de familia frente al SMCFyA
- Percepción de los directivos y docentes frente al SMCFyA

Para ello se utilizará el siguiente diseño metodológico:

### **4.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1 Tipo de estudio.**

El tipo de estudio planteado para el presente proyecto, se encuentra delimitado por una investigación exploratoria, toda vez que si bien la Pedregosa tiene un sistema de mejora de la calidad en proceso de implementación, por lo cual, no se puede dar cuenta de un resultado final. Por tanto, lo que se pretende dar a conocer es el proceso y, cómo toda la comunidad educativa se ve permeada por el mismo, lo que hace que sea necesario para ello, conocer la percepción de la misma ante el SMCFyA.

Dicho lo anterior, el análisis de la percepción de la comunidad educativa hacia el sistema de mejora de la calidad de Fe y Alegría, estará enmarcado dentro de una sincronía temporal de la comunidad educativa Fe y Alegría la Pedregosa en Santiago de Cali.

#### 4.1.2 Método

La finalidad de la investigación se encuentra enmarcada en conocer en qué consiste el SMCFyA y su implementación, así como también, la percepción que tiene la comunidad educativa ante el mismo. Para lograr esto, se utilizará un enfoque cualitativo y semicuantitativo (utilización de gráficas). Permitiendo de esta manera realizar interpretaciones de la realidad que vive la comunidad educativa Fe y Alegría la Pedregosa.

Por tanto, se utilizará la investigación acción participativa (IAP) ya que esta, “es un proceso dialéctico continuo en el que se analizan los hechos, se conceptualizan los problemas, se planifican y se ejecutan las acciones en procura de una transformación de los contextos, así como a los sujetos que hacen parte de los mismos”.<sup>59</sup> Permitiendo obtener por medio de la observación directa, resultados de carácter cualitativo, que, al ser interpretados, darán luces para comprender lo planteado en el presente trabajo.

“La Investigación Acción Participativa (IAP) como herramienta que permite crear vínculos virtuosos de reflexión- diálogo- acción- aprendizaje entre las personas y agentes externos [...]”<sup>60</sup>, contribuye a un indispensable acercamiento entre los sujetos que hacen parte de los hechos en el que nos desenvolvemos y que claramente son indispensables para conocer, reflexionar y concluir sobre el tema central en el que se está trabajando. Además, da la oportunidad a los investigadores de preguntar, proponer, e inmediatamente permite ser parte del proceso y conocer su funcionalidad, el involucramiento consciente al investigador

---

<sup>59</sup> KIRCHNER, Alicia, [En línea] (Consultado en Mayo de 2015), Disponible en: <https://pedagogiaemancipatoria.files.wordpress.com/2014/04/pedagogc3adas-eman-lc3b3pez-cardona-y-calderc3b3n.pdf>

<sup>60</sup> *Ibíd.*, p 09



no solo conocer las opiniones de los demás sobre el tema, sino también, formular a una solución directa a los problemas o señalamientos que se presenten, además “posibilita en gran medida el éxito y la sustentabilidad de la intervención”<sup>61</sup>

Una de los objetivos que tiene la IAP, es:

- Promover el análisis crítico utilizando la información ordenada y clasificada a fin de determinar las raíces y causas de los problemas, y las vías de solución para los mismos.
- Establecer relaciones entre los problemas individuales y colectivos, funcionales y estructurales, como parte de la búsqueda de soluciones colectivas a los problemas enfrentados.<sup>62</sup>

Los objetivos de este método permiten hacer un trabajo eficaz, detallado, trazar soluciones y conformar un trabajo tanto individual como colectivo, en el que surjan propuestas para resolver los problemas que se presentan en el ambiente en el que trabajan los sujetos de estudio. Como participante le abre la oportunidad comprender los problemas con lo que conviven diariamente los sujetos de investigación, asimismo, generar una cohesión entre sus participantes y obtener información de primeras fuentes para la elaboración del trabajo de investigación. De esta forma le permite conocer de manera práctica los movimientos, opiniones y sentires de los individuos de forma que hace de él un sujeto más de la comunidad en la que se encuentra trabajando, de modo que puede comprender sentidamente las situaciones que se presenten, al mismo tiempo que sacar sus análisis o conclusiones: “el sentido es algo que sólo se comprende participando en su generación”<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Ibid., P. 10

<sup>62</sup> Ibidem

<sup>63</sup> Ibid., P. 11

Para conocer aún más este método de investigación social, se pueden destacar estas ideas:

- Además de un proceso de investigación propiamente, éste debe constituirse en un instrumento de acción para la comunidad.
- Toda comunidad o grupo social tienen suficiente capacidad para definir sus problemas y necesidades.
- Toda comunidad o grupo social tiene potencialidades (saberes, recursos humanos e intelectuales, etc.) para la decisión y ejecución, encaminadas a su propio desarrollo.
- Cualquier acción exógena (intervención, investigación, organización) que persiga el desarrollo de una comunidad o grupo social, debe suscitar la activa participación de la comunidad en el proceso mismo. De lo contrario no puede ser garantía de éxito.<sup>64</sup>

Sin lugar a duda, las anteriores ideas nos permiten hacer un trabajo en el que generemos un proceso de retroalimentación, porque al involucrarse en la comunidad objeto de estudio, hace ser conscientes de responsabilidad de encaminar a todos los participantes a ser protagonistas en la solución de los problemas que tienen, y partir de ellos mismo para establecer propuestas alternativas, y crear un instrumento de acción que beneficie la comunidad.

A partir de las ideas del IAP, “El rol del investigador vendría a ser el de dinamizador y orientador del proceso, con lo que se tendería a revertir la dicotomía sujeto-objeto, produciéndose una relación de cohecho entre el grupo o comunidad y el equipo de investigación.” O que es lo mismo decir, una relación entre los actores en el fenómeno a estudiar, que no signifique que la comunidad pueda ser el generador de las ideas para resolver sus problemas, el investigador debe ser un

---

<sup>64</sup> Ibídem

dinamizador que contribuya a una participación activa de los sujetos. Por eso este método permite crear una relación favorable entre los investigadores y los actores sociales, contribuyendo a la construcción del conocimiento de manera colectiva. Motivando a ambos actores al diálogo, y a conocer su experiencias y opiniones buscando la consecución de una realidad objetiva<sup>65</sup>.

Hay cinco aspectos que conforman la idealización del IAP, la relación entre sujeto y objeto que cambia, debido a que se desconoce al objeto, sino, que radica en una relación entre sujeto y sujeto, que se denomina la subjetivación del sujeto, y a raíz de ese modelo, se generan una interacción en la que todos hacen parte de los procesos sociales a estudiar. El segundo elemento, se basa en la práctica de la conciencia en la cual, los sujetos se acercan al conocimiento de los procesos sociales mediante una conciencia colectiva, lo que caracteriza el IAP, debido a que todo proceso de investigación participativa involucra la adquisición del conocimiento a través de la colectividad. A partir de lo anterior surge el tercer elemento que tiene que ver con el redescubrimiento del saber popular, este se basa en la deconstrucción y validación de saberes ancestrales, asimismo que la eliminación de prejuicios para formar unos saberes que resultan de una reflexión y toma de conciencia colectiva. En el cuarto lugar tenemos la acción como elemento central de la formación, como se puede percibir este aspecto, promueve la acción como la transformación de problemas que han sido característicos de la comunidad, como la pobreza o la violencia, inequidad, entre otros, por lo tanto, se requiere de una acción que reduzca y avance significativamente en cada uno de estos problemas, mediante una acción para la transformación de la realidad. El último, hace énfasis en la participación; participar es entonces la posibilidad de

---

<sup>65</sup> CARDONA, Diana, y CALDERON, Javier. (Consultado en Mayo de 2015) Disponible en: <https://pedagogiaemancipatoria.files.wordpress.com/2014/04/pedagogc3adas-eman-lc3b3pez-cardona-y-calderc3b3n.pdf> p. 5

actuar como iguales en un colectivo social que busca respuestas críticas a su situación económica, política, ambiental, social y cultural, siendo el educador-investigador uno más del colectivo social, que pone su saber al servicio de dicha reflexión, aunque sin duda la potencia y la sistematiza, pero no por ello, intentar imponer sus concepciones o generar relaciones verticales de imposición cultural.<sup>66</sup>

Es así como este enfoque, permite un encuentro con la comunidad educativa, logrando que se dé una construcción crítica de la realidad a partir de sus propias experiencias.

#### **4.1.3 Técnicas de recolección de la Información**

La investigación se guió para alcanzar su objetivo final, valiéndose de la participación de la comunidad educativa, por medio de encuestas. A su vez, se utilizó como técnica de recolección, la entrevista semiestructurada.

La entrevista semiestructurada permite llegar a la comunidad educativa de una forma más abierta permitiendo así un acercamiento más amplio con la percepción ante el sistema de mejora de la calidad Fe y Alegría.

#### **4.1.4 Muestra**

La muestra que se utilizó para la realización de la investigación, estuvo compuesta por el 15% de la comunidad educativa, correspondiente a estudiantes de los grados 10 y 11 (70 estudiantes) quienes realizaron la encuesta. Y entrevistas de 2 profesores y 2 directivos de un total de 15 docentes y 3 directivos, y, otros actores de la comunidad educativa.

---

<sup>66</sup> Ibid., p. 6

#### 4.1.5 Nivel de percepción de la comunidad educativa

Para analizar la percepción en la encuesta aplicada, ante el sistema de mejora de la calidad Fe y Alegría, se estableció, como quedó consignado en la siguiente tabla, los grados de calificación que indicaban los niveles de percepción que tiene la comunidad educativa ante este sistema. En esta se utilizan intervalos que se pueden clasificar según sus características topológicas en abiertos, cerrados y semiabiertos. En la presente tabla se utiliza intervalos semiabiertos  $(a, b]$  que indican que en  $(a)$  puede existir un valor  $x$  mayor ( $x > a$ ) y en  $(b)$ ,  $x$  será menor o igual ( $b \leq x$ ).

Tabla 4.1 Clasificación de intervalos para medir el nivel de Percepción

| Nivel de Percepción | Rango (%) |
|---------------------|-----------|
| Bajo                | [0-25]    |
| Medio               | (25-51]   |
| Alto                | (51-77]   |
| Muy Alto            | (77-100]  |

Fuente Quiñones, Inés: modificado por Díaz, Andrés; Morales Jenny

#### 4.2 PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES FRENTE AL SMCFyA

Frente a un proceso de calidad en una institución educativa, la percepción de los estudiantes es muy importante, ya que, si se tiene en cuenta la finalidad de la

educación, estos son los actores principales y, en cierta medida una de las condiciones para que un proceso de calidad sea exitoso, depende de la aprehensión que los estudiantes tengan ante éste.

Por tanto, se propone una encuesta que es realizada por los estudiantes de la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa, pertenecientes a los grados 10° y 11°, teniendo en cuenta que por ser estos los niveles más altos en la institución cuentan con una idoneidad para responder a la misma. Las preguntas formuladas en la encuesta, son diseñadas de tal forma que permitan dar cuenta de lo que se quiere evaluar.

#### 4.2.1 Percepción de la divulgación del SMCFyA

El primer paso que se tuvo en cuenta, fue la percepción de la divulgación en la institución educativa el SMCFyA, ya que, como se mencionó anteriormente, es indispensable que el estudiante tenga una aprehensión del proceso que se realiza para que este sea exitoso. En el gráfico 4.1 se presenta la percepción de los estudiantes ante la información que el colegio brindó para este proceso de mejora.

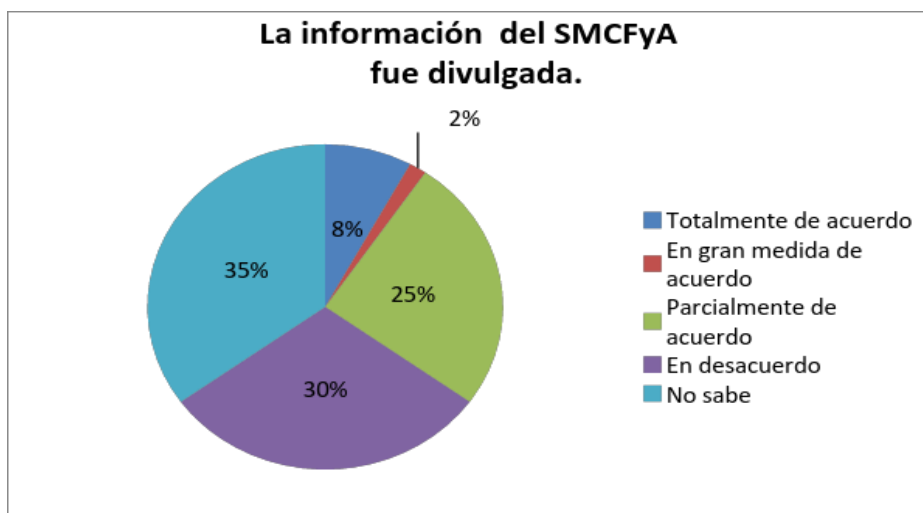


Gráfico 4.1 Divulgación del SMCFyA

Como se puede observar, el 65% de la población estudiantil, está en desacuerdo o no sabe si la información del SMCFyA fue divulgada debidamente, lo que de entrada presupone un problema para que se lleve a cabo en buena medida una mejora a la calidad en esta institución. Por lo tanto, el 35% de los estudiantes tiene alguna idea del proceso como se dio a conocer el SMCFyA, por consiguiente, siguiendo la tabla 4.1, el nivel de percepción es Medio.

#### 4.2.2 Percepción de los objetivos del SMCFyA

Cuando se realiza cualquier estudio, proyecto de investigación o aplicación metodológica entre otras, es necesario tener claro cuál es el objetivo que se pretende alcanzar, de esta forma al final de la misma, estos permiten dar cuenta si se cumplió con éxito el propósito establecido. El caso del SMCFyA no es la excepción pues precisamente la finalidad de este es mejorar la calidad en la institución, por esto, los objetivos deben ser claros y concisos para que el estudiante, como se ha mencionado reiteradamente tenga una percepción positiva ante este proceso. En el gráfico 4.2 se presenta los resultados de la percepción de los estudiantes ante la claridad de dichos objetivos.

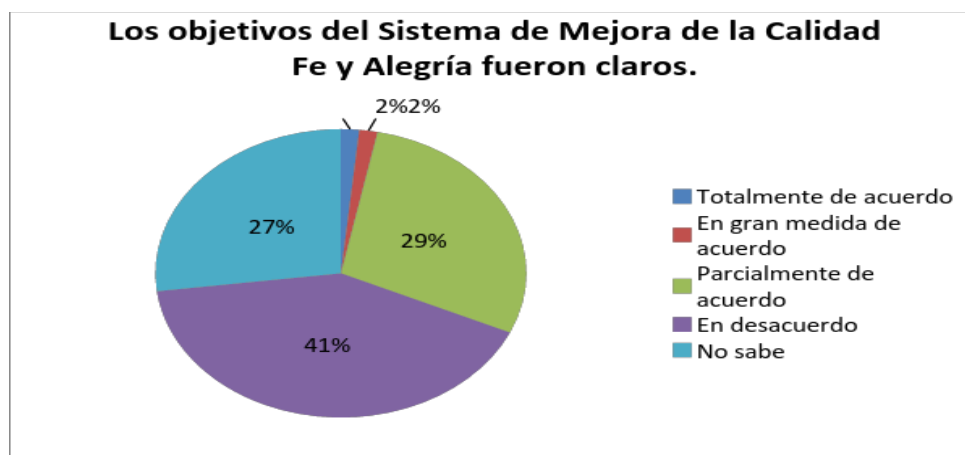


Gráfico 4.2 Claridad en los objetivos del SMCFyA.

Como se puede apreciar, el 68% de la población es totalmente indiferente ante los objetivos planteados en el proceso de SMCFyA, por tanto, el 32% de la población estudiantil de alguna manera considera que los objetivos propuestos por el SMCFyA fueron claros, lo que presupone un nivel de percepción Medio (véase tabla 4.1), mostrando en este punto una debilidad, puesto que el 68% está en desacuerdo o no lo sabe, lo que implicaría una dificultad para alcanzar con éxito el proceso de Calidad.

### 4.2.3 Percepción de los Mecanismos de Socialización

Los mecanismos de socialización son una herramienta fundamental para la institución educativa, pues se convierte en un aliado para lograr dar a conocer con éxito el SMCFyA, la buena socialización de este proceso da cuenta de un resultado satisfactorio. A continuación, el gráfico 4.3 presenta la percepción de los estudiantes frente a los mecanismos utilizados por el colegio para la socialización del SMCFyA.

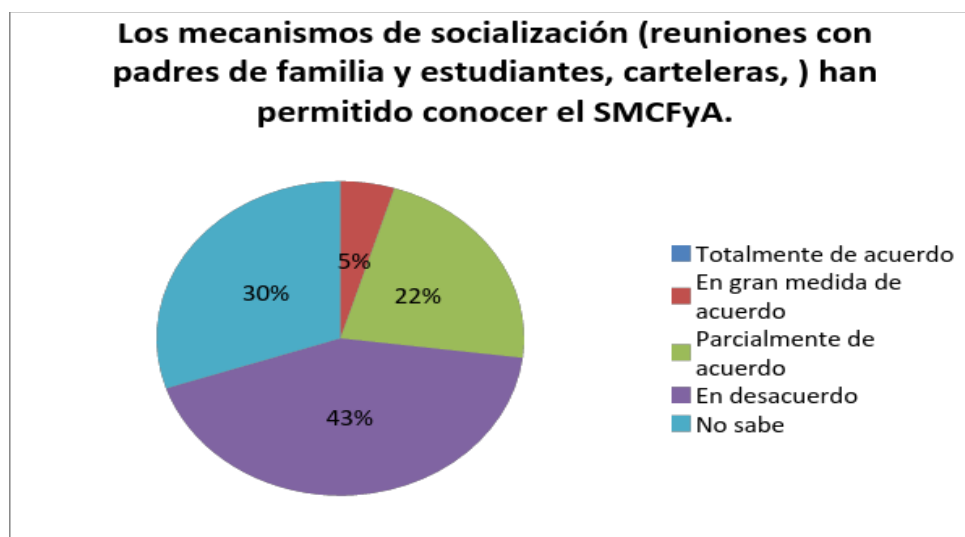


Gráfico 4.3 Mecanismos de socialización



Frente a esta pregunta, solo el 27% de los estudiantes considera que se han utilizado de alguna manera mecanismos de socialización eficaces para dar a conocer el SMCFyA, a su vez, el 73% de la población indica no conocer o estar en desacuerdo con estos mecanismos de difusión, lo que da cuenta de un nivel de percepción medio en esta pregunta. (Véase tabla 4.1)

#### 4.2.4 Percepción de la Ayuda de docentes y directivas para comprender el SMCFyA

El papel de las directivas y docentes es esencial, ya que, estos son los directos encargados de llevar a cabo el SMCFyA, y a su vez socializar con el resto de la comunidad educativa, lo que supone que la ayuda que estos presten para el entendimiento de este proceso sea óptima. En el gráfico 4.4 se presenta la percepción de los estudiantes frente al compromiso de las directivas y docentes para ayudar a comprender todo lo relacionado con el SMCFyA.

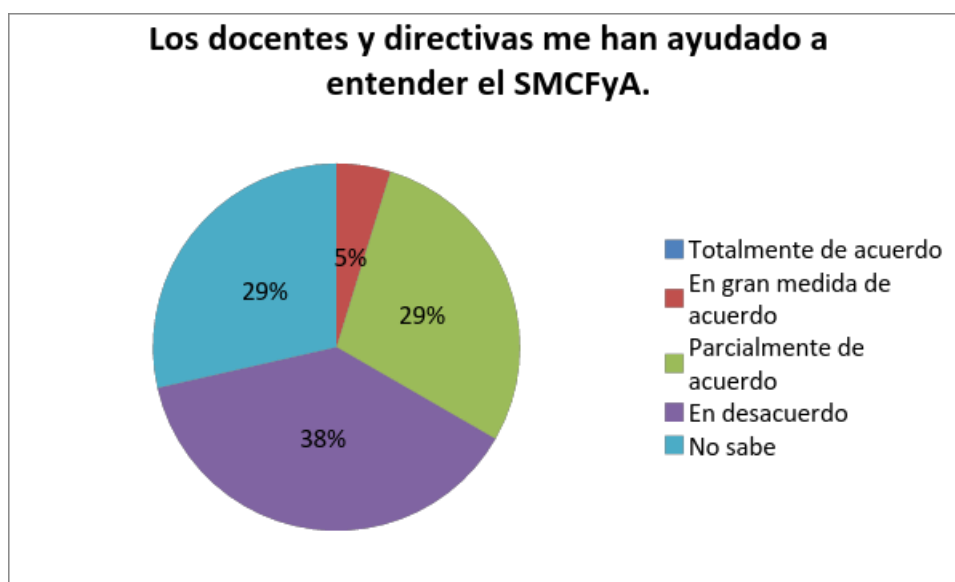
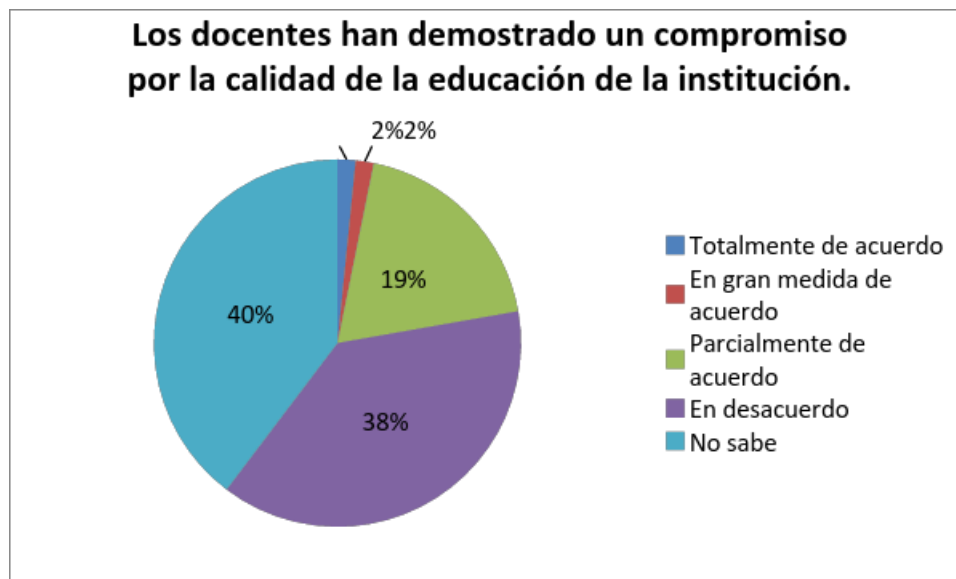


Gráfico 4.4 Ayuda de docentes y directivas para comprender el SMCFyA

El 67% de la comunidad estudiantil no sabe o está en desacuerdo con la ayuda brindada por parte de directivos y docentes para comprender eficazmente el SMCFyA, es así como se observa que solo el 33% de los encuestados de alguna manera considera que las directivas y docentes, sí prestan una ayuda para la mejor comprensión del SMCFyA, lo que deduce que el nivel de percepción ante esta pregunta por parte de los estudiantes sea medio (Véase tabla 4.1), mostrando nuevamente una dificultad para que la implementación del SMCFyA sea llevada a cabo con éxito.

#### **4.2.5 Percepción del Compromiso docente por la calidad de la Educación en la Institución**

En la pregunta anterior, se mencionaba el papel fundamental que juega el maestro en su rol de ayudar a comprender el SMCFyA, precisamente para que esto se logre, el docente debe tener un compromiso permanente con la comunidad educativa y su papel dentro de la implementación del SMCFyA. En este caso, en la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa, los estudiantes consideran que no perciben un compromiso total en los docentes (véase graf. 4.5) teniendo en cuenta que el docente es el principal puente entre los estudiantes y el resto de la comunidad educativa, esta percepción dificulta en gran medida que se cumplan los objetivos propuestos por el SMCFyA.



Gráfica 4.5 Compromiso docente por la calidad de la educación en la institución

Según los datos arrojados, tan solo el 22% de la población estudiantil considera de alguna manera que los docentes demuestran un compromiso constante, frente a un 78% que se presenta en desacuerdo o no sabe, considerando entonces, un nivel de percepción bajo (Véase tabla 4.1), mostrando una falencia que en cierta medida dificulta la buena implementación del SMCFyA, como se mencionó en el párrafo anterior.

#### **4.2.6 Percepción de la facilidad de comprensión en carteleras con información del SMCFyA**

El ser humano utiliza el lenguaje para poder comunicarse, una buena comunicación es directamente proporcional a un buen uso del lenguaje. El lenguaje se puede clasificar en: lenguaje verbal y lenguaje no verbal. Dentro del lenguaje no verbal se encuentran todos los signos, señales y convenciones, por tanto, estos deben ser claros y concisos, para que sean bien entendidos.

Las carteleras de información de las instituciones educativas, tienen una mezcla de estos dos tipos de lenguaje, por ello, es necesario que lo que se quiera expresar se haga de una manera sencilla y contundente. En el gráfico 4.6 se devela la percepción de la comunidad estudiantil ante las carteleras que son utilizadas como medio de dar a conocer toda la información concerniente al SMCFyA.

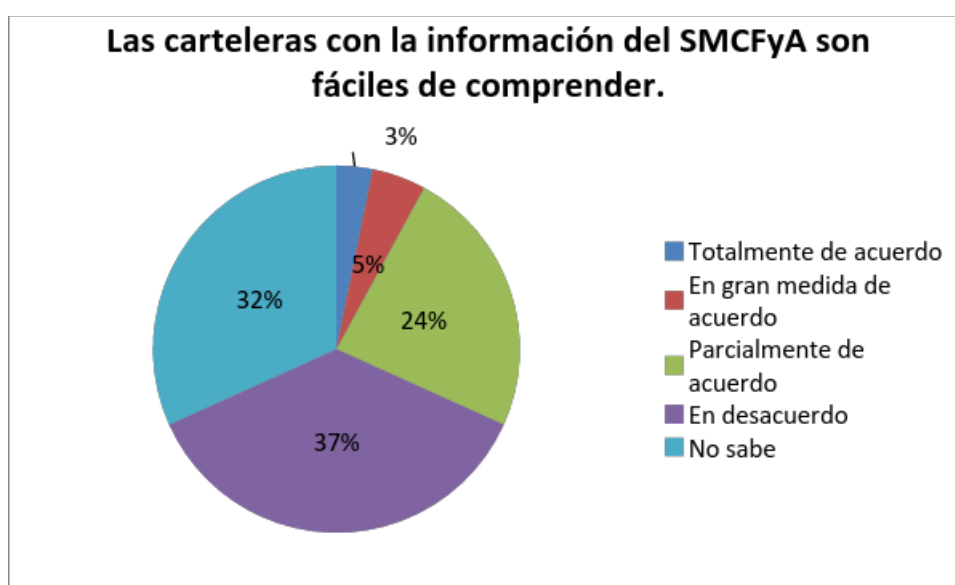


Gráfico 4.6 Facilidad de comprensión en carteleras con información del SMCFyA

El gráfico permite analizar que el nivel de percepción es Medio (Véase tabla 4.1), ya que el 66% de los estudiantes no sabe o se presenta en desacuerdo con que la información expuesta en las carteleras sea fácil de comprender, ante un 34% de estudiantes que de alguna manera considera que sí es fácil de comprender, por lo que se puede concluir que es necesario replantear el método utilizado al plasmar información en las carteleras, ya que, no están cumpliendo en su totalidad con la función de informar.

#### 4.2.7 Conocimiento sobre el cambio en el método de enseñanza docente a partir del SMCFyA

Como se indicó en capítulos anteriores, los sistemas de calidad buscan optimizar los procesos que se realizan, una forma de lograr esto es, estandarizando ciertos procesos, puesto que, si todas las personas utilizan los mismos métodos con determinados parámetros para lograr la calidad, se puede medir el buen resultado de los mismos. Es por esto que, dentro de los procesos de enseñanza se deben tener también ciertos parámetros que deben tener los docentes para llevar a cabo el proceso de calidad, a su vez, es necesario que estos cambios en los procesos de enseñanza se puedan percibir, porque así, presupone una mejora positiva para el sistema de mejora de la calidad. En el gráfico 4.7 se plasma la percepción de los estudiantes frente al cambio del método de enseñanza utilizado por el docente a partir del SMCFyA.

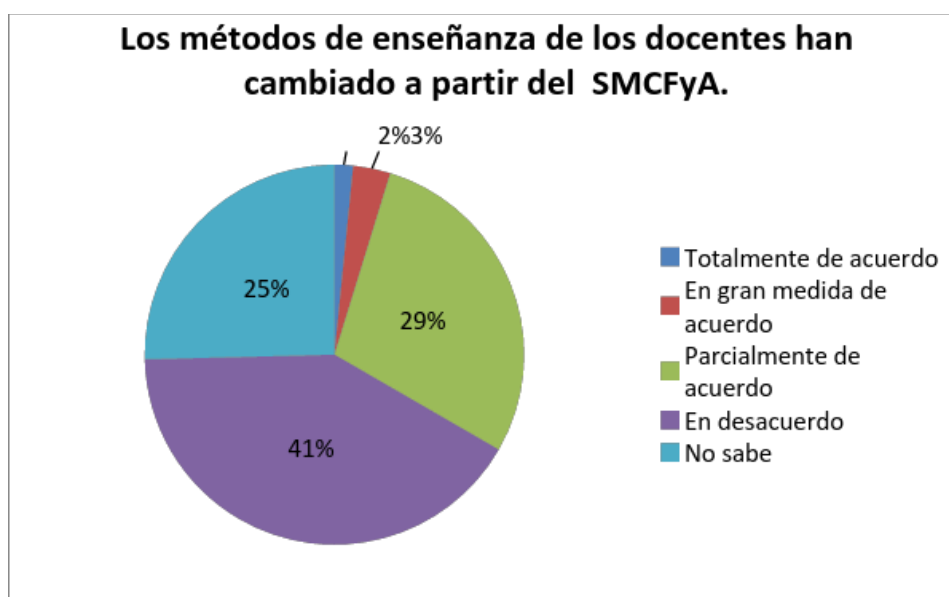


Gráfico 4.7 Cambio en el método de enseñanza docente a partir del SMCFyA

Este gráfico, muestra que el 34% de la población estudiantil considera que el cambio en la metodología para enseñar de alguna manera es evidente, lo que deja a un 66% de los estudiantes con una percepción totalmente diferente, ya que, estos están en desacuerdo o no saben. En la tabla 4.8, se ilustra por tanto, que el nivel de percepción es medio (Véase tabla 4.1), nuevamente esto supone una falta para implementar de manera óptima el SMCFyA.

#### 4.2.8 Opinión sobre si las metodologías de enseñanza y aprendizaje son acordes a la guía elaborada por los docentes

En este punto se mirará la percepción que tienen los estudiantes ante el trabajo de articulación que hace el docente de la institución, entre las metodologías de aprendizaje propuestas para estandarizar la enseñanza y la guía que el docente elabora para la aplicación de ésta. El gráfico 4.8 enseña esta percepción de los estudiantes ante la pregunta propuesta.

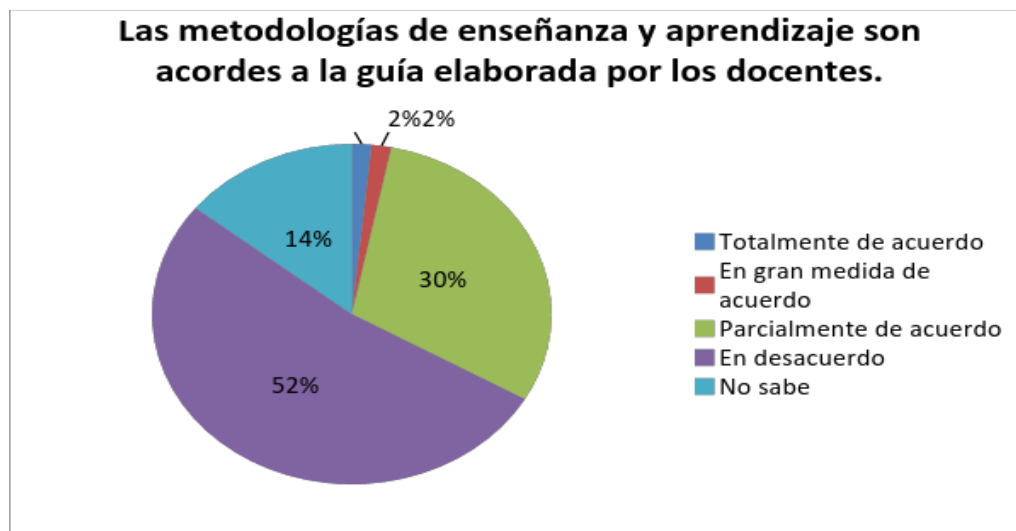


Gráfico 4.8 Las metodologías de enseñanza y aprendizajes son acordes a la guía elaborada por los docentes

El 66% de la población estudiantil no percibe una articulación entre las metodologías de enseñanza y aprendizaje y la guía elaborada por los docentes, por tanto, el nivel de percepción en este aspecto es medio (Véase tabla 4.1), ya que, tan solo el 34% de los estudiantes consideran o perciben en cierta medida una articulación de lo mencionado anteriormente.

#### **4.2.9 Percepción sobre si los recursos de la institución contribuyen a la calidad de la educación**

La planta física y los insumos que posea la institución educativa, son esenciales para llevar a cabo la implementación del SMCFyA, puesto que permite utilizar herramientas para la aprehensión del mismo, tales como, el uso de las TICS, biblioteca u otros espacios, por esto, esta pregunta busca analizar cuál es el nivel de Percepción que tiene la comunidad estudiantil ante los recursos que posee su institución educativa como medio para lograr con éxito la implementación del SMCFyA. El gráfico 4.9 muestra los resultados de dicha pregunta.

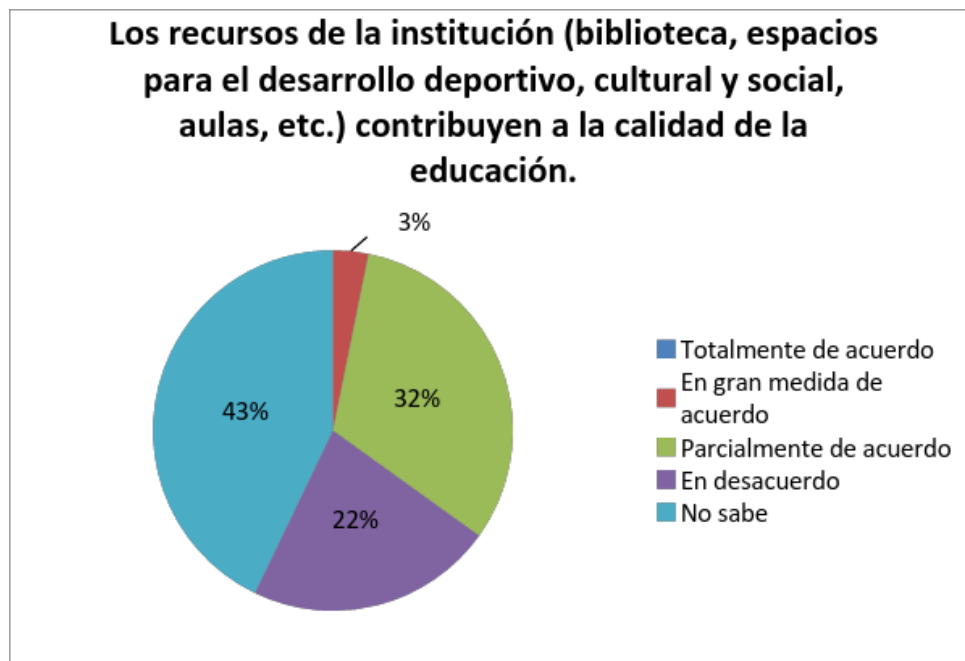


Gráfico 4.9 Los recursos de la institución contribuyen a la calidad de la educación

La percepción estudiantil ante esta pregunta es de nivel Medio (véase tabla 4.1), ya que tan solo el 35% de los jóvenes considera de alguna manera que los recursos que posee la institución contribuyen a la calidad de la educación, frente al 65% de estudiantes que considera que no contribuyen a mejorar la calidad, lo que supone una dificultad para el éxito final de la implementación del SMCFyA.

#### 4.2.10 Análisis de la Percepción de los estudiantes frente al SMCFyA

El nivel de Percepción total de los estudiantes frente al SMCFyA se halló mediante la siguiente ecuación:

$$N_{pte} = \sum \frac{inpe}{ni_{pe}}$$



Donde  $N_{pte}$  es el nivel de percepción total de los estudiantes,  $in_{pe}$  es la sumatoria del % de indicadores del nivel de percepción de los estudiantes y  $n_{ipees}$  el número de indicadores del nivel de percepción de los estudiantes

$$N_{pte} = \sum \frac{286}{9}$$

El nivel de percepción de los estudiantes frente al SMCFyA, obtenido por la ecuación anterior, es 31.7%, considerado como un nivel de percepción Medio de acuerdo a la tabla propuesta, lo que permite sacar como conclusión que el SMCFyA frente a la percepción de los estudiantes, se encuentra en un nivel intermedio, de lo que se espera para que se lleve a cabo con éxito.

#### **4.3 PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA FRENTE AL SMCFyA**

Para llevar a cabo el análisis de la percepción de los padres frente al SMCFyA, se valdrá de la entrevista realizada a estos miembros de la comunidad educativa, con ella, se toma una conclusión cualitativa de la posición de los padres frente al SMCFyA.

##### **4.3.1 Entrevista realizada a padres de familia**

**Entrevista realizada a Teresa Muelas, madre de familia. 30 de julio de 2015.**

**Entrevistador:** Buenos días, a usted le dieron algún documento con la información del Sistema de Mejora de la Calidad, o les hablaron del SMCFyA.

**T.M:** Si

**Entrevistador** ¿Cuál es su nombre?

**T.M:** Teresa Muelas

**Entrevistador:** ¿Cuántos años tiene?

**T.M:** Tengo 44 años

**Entrevistador** ¿De dónde es?

**T.M:** Soy del Cauca.

**Entrevistador** ¿De qué municipio?

**T.M:** Jambaló

**Entrevistador** ¿Su hijo(a) en qué grado está?

**T.M:** Tengo una niña en noveno y otra en sexto

**Entrevistador** ¿Hace cuánto estudian en La Pedregosa?

**T.M:** Ya mis hijas llevan estudiando mucho tiempo aquí en el colegio. Ambas comenzaron sus estudios aquí.

**Entrevistador:** Es decir, que seis y nueve años lleva cada una en la institución, aproximadamente. ¿Qué nivel de estudio tiene?

**T.M:** 4° de primaria

**Entrevistador:** ¿Usted vive cerca o lejos de la institución?

**T.M:** Vivo cerca, en las Pampas.

**Entrevistador:** Doña Teresa, ¿Qué valor tiene para usted que se diga que la educación que reciben sus hijas sea de calidad?

**T.M:** Sería no darles la educación que se merecen.

**Entrevistador:** Pero, ¿Podría decir que la educación que ellas reciben es buena?

**T.M:** Pues yo me refiero si le estoy dando una buena educación porque estoy apoyando que estudien que tenga buen rendimiento académico, que no se queden en la escuela, todo eso.

**Entrevistador:** ¿Usted cree que este colegio es bueno en las formas en que enseñan los docentes?

**T.M:** Pues sí, porque a las niñas les ha ido muy bien, han pasado todos los años.

**Entrevistador:** ¿Ha escuchado hablar del sistema de calidad de la institución o solamente el día de hoy se dio cuenta?

**T.M:** Hoy, antes no había escuchado nada.

**Entrevistador:** ¿Qué les hablaron hoy?

**T.M:** Es que llegue un poco tarde, entonces en ese instante no alcancé a escuchar totalmente bien.

**Entrevistador:** ¿sabe de qué se trata este sistema de calidad?

**T.M:** Si, pues en un papel que nos dieron ahí, que si más o menos entendí, pero no alcancé a escuchar, pero es algo de cómo mejorar en el colegio.

**Entrevistador:** El colegio tiene un sistema de autocertificación, es darse como una mención de honor a través de un proceso donde busca que lo que enseñan e imparten sea cada vez mejor, todo eso lo hacen a partir de la enseñanza, de la convivencia, con el objetivo que es la calidad, donde participan padres de familia y la comunidad educativa en general. Entonces es por eso que el colegio, informa sobre este Sistema de mejora de la Calidad para que todos se apropien de él, además, que sepan qué es lo que hace el colegio. ¿Considera que esto que le acabo de contar es importante, le beneficiaría o cree que va a ser una pérdida de tiempo?

**T.M:** Pienso que es algo importante y que no se ha perdido tiempo, porque se busca mejorar, pues eso fue lo que comprendí.

**Entrevistador:** A bueno doña Teresa eso sería todo, muy amable, hasta luego.

### **Entrevista realizada a Luz Dary, madre de familia. 30 de julio de 2015**

La señora Luz Dary, fue una de las madres que estuvo apoyando en las fases del Sistema de Mejora de la Calidad, participando activamente en las reuniones, y hacía varios aportes significativos, representando a los padres de Familia.

**Entrevistador:** ¿Cuántos hijos tiene estudiando en la Institución?

**L.D:** En total son 6, pero estudian 4 aquí.

**Entrevistador:** ¿En qué grados se encuentran?

**L.D:** Segundo, quinto, sexto y séptimo

**Entrevistador:** ¿Cuál es su ocupación?

**L.D:** Ama de casa

**Entrevistador:** ¿Cuál es su nivel de estudio?

**L.D:** Solo primaria

**Entrevistador:** ¿Cuántos años tiene?

**L.D:** Tengo 40

**Entrevistador:** ¿Doña Luz Dary dónde vive?

**L.D:** En Pampas del Mirador

**Entrevistador:** Las preguntas son sobre el SMCFyA, la primera sería, ¿qué es para usted la calidad?

**L.D:** Para mi es el mejoramiento del colegio, digamos con los profesores, que se hagan las reuniones con ese fin, para mejorar las cosas de las aulas y que son importantes para el colegio.

**Entrevistador:** ¿A través de qué medio se enteró del SMCFyA?

**L.D:** Me invitaron a participar en la mesas, reuniones que se hacen del Sistema de Calidad

**Entrevistador:** Estuvo en el grupo de reflexión

**L.D:** Exacto

**Entrevistador:** ¿Desde cuándo pertenece a este colegio?

**L.D:** Aproximadamente 7 años.

**Entrevistador:** ¿El niño que está en grado 7° siempre ha estudiado aquí?

**L.D:** No, él empezó en tercero

**Entrevistador:** Cree que puede continuar aportando de alguna forma al Sistema de Mejora de la Calidad.

**L.D:** Sí, pues yo puedo aportar estando pendiente en las reuniones, participando, colaborando en lo que más pueda, es importante porque de esa forma puede contribuir a mejorar la educación de los muchachos.

**Entrevistador:** Usted considera importante para que el colegio se certifique en calidad

**L.D** Sí

**Entrevistador:** Por qué

**L.D:** Creo que le da un valor más importante para este colegio.

**Entrevistador:** ¿Cree usted que hay calidad en este colegio comparado con otros?

**L.D:** Para mí sí, porque me han dicho que tienen niños en otros colegio porque les han hablado malas cosas del colegio, y les respondo usted cómo hace para hablar del colegio, si ni siquiera tiene su hijo estudiando, y no sabe en realidad como son las cosas, yo digo que desde que estudian mis hijos, ha sido bueno y ahora está mejorando, puedo notar el esfuerzo que hacen aquí por mejorar.

**Entrevistador:** Entonces de alguna forma se ve la mejora. Muchas gracias doña Luz Dary.

#### **4.3.2 Análisis de la percepción de los padres de familia frente al SMCFyA**

A partir de las dos entrevistas presentadas, se pueden sacar varios puntos que permitirán llegar a una conclusión frente a la percepción de los padres de familia ante el SMCFyA.

Cuando se observa la entrevista realizada a la señora Teresa Muelas, se percibe de inmediato que desconoce totalmente todo lo relacionado al SMCFyA, también deja entrever las relaciones que tiene frente a los conceptos de calidad, puesto que, frente a esta pregunta ella considera que el hecho de que sus hijos estén estudiando, supone calidad. A su vez, considera que la calidad va ligada al hecho de que sus hijos no reprueben los años, desconociendo totalmente cuales son los procesos realizados por el colegio para que el índice de reprobación en la institución sea bajo, lo que hace que el SMCFyA no dé el resultado esperado en la parte de participación, teniendo en cuenta que este debe involucrar de manera positiva a los padres de familia como integradores de la comunidad educativa.

Por otra parte, en la entrevista realizada a la señora Luz Dary, se concluye que tiene cierto conocimiento frente a los procesos del SMCFyA, ya que, pertenece a los grupos de reflexión. Si bien se puede considerar positivo este conocimiento relativo que tiene de lo que sucede en el colegio, también se debe tener en cuenta que este proceso debe ser socializado de forma general ante todos los padres de familia, pues, si se tiene en cuenta el contexto de los mismos, no todos cuentan con el tiempo y la capacidad de comprensión del mismo, por lo que se deben buscar estrategias para que el SMCFyA se lleve a término con satisfacción. Pero, esta persona, concluye que sí se está intentando mejorar en la educación, sobre todo en su calidad. Para ella, se va logrando el objetivo de la calidad.

#### **4.4 PERCEPCIÓN DIRECTIVA, DOCENTES Y ESTUDIANTES FRENTE AL SMCFyA**

Al igual que en el punto 4.2 se toma como punto de partida las entrevistas realizadas a directivos y docentes de la institución educativa Fe y Alegría La Pedregosa en Santiago de Cali.

##### **4.4.1 Entrevista realizada a directivos y docentes**

###### **Profesor Cristian Sepúlveda- Licenciado en Filosofía**

**Entrevistador:** Por favor cuéntenos un poco de lo que se les dijo hoy a los padres de familia en la reunión acerca el SMCFyA.

**C.S:** Se les habló sobre el plan de calidad, volverles a recordar de qué se trata el plan de mejora a la comunidad, frente a los procesos que se están haciendo, los mejoramientos que inclusive hacen parte del proceso académico en el sentido pues de las pruebas saber de 3° de primaria, grado 9° y grado 11° de la gestión del año 2014 donde se les enfatizó esos procesos académicos. ¿cómo vamos? en las pruebas por ejemplo lengua castellana fue digamos una de las materias donde sacaron más aceptables pero 0% de avanzado, en matemáticas hay unas

falencias que hay que mejorar, 46% de insuficiencia alto y pues avanzado 0%, solamente aplicaron el 1% , se les dio a conocer esa situación a los padres de familia, los cuales asombrados de los resultados vieron que eso para sus hijos dentro del próximo semestre sería algo fatal si ellos no corrigen algunos procesos desde la casa, también hay que tener en cuenta de que ellos deben superar las dificultades de lectura, escritura, juegan muchos factores, en la gestión del proceso de calidad.

**Entrevistador:** ¿Los papás preguntan acerca del proceso de calidad?

**C.S:** No les interesa, ellos están más acostumbrados a saber más de sus hijos, como le está yendo a mi hijo en la disciplina o en lo académico, y ya, en la parte de calidad de mejora, como se comporta el colegio frente a la comunidad eso es un punto aparte, solamente lo saben algunos padres de familia que han ido a reuniones, pero la gran mayoría no lo sabe, inclusive ellos mismos han visto pegado en los salones esas tablitas del proceso de mejora de calidad cuales son las fases y se les enfatiza con las propagandas, ellos no prestan atención, están más informados los que van a reunión y los chicos que están en el salón porque se les ha enterado , que los padres que están en la casa.

**Entrevistador:** ¿Cuál puede ser el problema de esa posible falta de interés por parte de los padres de familia?

**C.S:** La Falta de actitud, la voluntad y el cooperativismo, son prácticamente nulos, así mismo que el de los chicos, ese es el problema que estamos combatiendo es una comunidad de un pensamiento negativo.

**Entrevistador:** ¿Pueden existir dificultades económicas que contribuyan a ese desinterés?

**C.S:** Económicamente no están bien, son muy carentes en ese sentido y posiblemente haya familias de paso en este lugar.

**Entrevistador:** ¿De paso qué quiere decir? ¿De dónde vienen?

**C.S:** Algunas de estas familias vienen de sur del país, por ejemplo, el Cauca, Amazonas, Caquetá, putumayo, varios pueblos del cauca, es más digamos que predominan los indígenas en segundo lugar los afros y en tercero el resto.

**Entrevistador:** ¿Para usted qué es la calidad de en la educación?

**C.S:** Es transformar una situación que inicia a través de varios problemas o varias necesidades que se establecen en un contexto, la necesidad de La Pedregosa, allá arriba en Palmas es algo inmenso por eso vemos con preocupación el plan de ampliación de cobertura que si no hay un resultado en el ICFES el gobierno empieza a quitar fondos y el colegio empieza a atrasarse por fondos y el plan de mejora no puede seguir aplicándose. La calidad es la transformación de esas situaciones para la mejora. Desde mi punto de vista personal, cuando la coordinadora pedagógica habla de los resultados ICFES para este año deben ser positivos, yo les he dicho que es algo que no es de un día para otro, sino de 2, 3 y 5 años para que dé resultado con la ayuda del plan de calidad, porque la mayor deficiencia que tiene ese pueblo educativo es la lectura y la escritura y la falta de comprensión. Institucionalmente afecta a muchos si se llega a perder ese ICFES para los del grado 11° que son 36 muchachos.

**Entrevistador:** ¿Hace cuánto perteneces al colegio?

**C.S:** Hace 3 años empecé en el movimiento Fe y Alegría, y los directivos me dieron inducción sobre calidad, el acompañante regional Rodrigo fue el que dio las pautas, nos dio tareas y con eso pude conocer más de calidad. Yo lo veo negativo porque a todo le meten calidad.

**Entrevistador:** ¿Cree que por la labor administrativa del proceso los profesores descuidan el proceso pedagógico?

**C.S:** Bastante, o nos dedicamos a lo administrativo o a lo pedagógico, es muy interesante porque hace 3 años cuando yo estaba con las monjas se veía mucho proceso administrativo, formato, guías, encuestas, y terminaba sobrecargado. Cuando en la regional empezaron los cambios y las hermanas se fueron, los directivos actuales hicieron una encuesta sobre la parte administrativa y se acordó



reducir la carga administrativa, aunque se notó el cambio, todavía hace falta, desmotiva casi a todos, cuando se habla de calidad es muy difícil.

**Entrevistador:** ¿Usted ve negativo o positivo el proceso de certificación?

**C.S:** En estos momentos, pienso que es una necesidad, pero la verdad no me parece bien porque estamos descuidando la prioridad de los chicos que es la educación, porque tenemos que sentarnos a planear una clase, dedicar tiempo a la planeación, pero llegamos a la y toca descargar formatos para el plan de calidad.

**Entrevistador:** ¿Cuál sería el medio para atender ambas cosas de la mejor manera?

**C.S:** Hay algo positivo y es que en el colegio, los administrativos están amortiguando la carga a los profesores. Los formatos que mandan de la regional, ellos ayudan con eso. Desafortunadamente hay pocos colegios que puedan pagar unos empleados netamente administrativos, entonces nos toca a los profesores asumir esas responsabilidades.

**Entrevistador:** ¿Qué razones considera importantes para que el colegio se certifique?

**C.S:** Yo creo que es más poner un título, porque a la comunidad no le importa, a muy pocos les interesa que se certifique.

Lo que pasa es que están transformando la educación en algo empresarial, inclusive a los estudiantes los tratan como clientes. Se quiere un certificado por el título, por estar a la moda.

**Entrevistador:** ¿Cree que hay calidad educativa en La Pedregosa?

**C.S:** Estamos en el proceso de calidad, entre profesores y directivos para lograrlo, la idea es mejorar. Los recursos para ofrecer una mejor educación, video beam, ventiladores, televisores. Porque son chicos que carecen de un gusto por la lectura.

**Entrevistador:** ¿cuál es la prioridad actual del colegio?

**C.S:** La disciplina está muy golpeada, por faltas al manual de convivencia y por normas en donde se nos inhibe a los profesores hacer algo respecto al comportamiento de los estudiantes. Vemos con impotencia a los estudiantes que hacen y deshacen porque los protege la ley, muchos chicos se desmotivan por la disciplina y los papas los sacan del colegio, es un motivo de deserción. Comparan con la época en que estaban las hermanas porque dicen que sí había disciplina en ese tiempo y ahora no y que la educación está mala.

**Entrevistador:** ¿Cuál sería su aporte final a este tema?

**C.S:** Hay que ser crítico de la calidad, en vez de edificar a los seres humanos los están volviendo clientes, comercializaron la educación. Piensan en un sello y la idea es sacarles el chip de pobreza de los chicos, la educación debe humanizar.

#### **Entrevista realizada a coordinador de convivencia.**

**Entrevistador:** ¿Qué es la calidad de la educación para usted?

**C.C:** La calidad es el conjunto de acciones que visualiza o permean el contexto educativo para una mejora, la calidad educativa podemos definirla como las acciones que contribuyen a que verdaderamente lo que se planea se ejecute en el sistema educativo, esto nos permite tener un mayor control y hacerle un mayor seguimiento de los procesos.

**Entrevistador:** ¿Hace cuánto pertenece a este colegio?

**C.C:** A este colegio hace dos años, pero a la Federación Fe y Alegría hace 12 años, y desde hace aproximadamente 8 o 7 años se ha venido trabajando en el sistema de calidad que es unificado para todos.

**Entrevistador:** ¿Cómo inició la implementación del SMCFyA?

**C.C:** La invitación nos la estaban haciendo hace más de siete años y ahí nos han vendido la idea que hay que mejorar en todos los procesos de enseñanza y aprendizaje, también hago parte del proceso en la planeación del sistema.

**Entrevistador:** ¿Usted tiene una función particular dentro del SMCFyA?

**C.C:** Sí, dentro del proceso he tenido diferentes funciones he estado en la parte de comunicación y divulgación del sistema, también he estado en la sistematización, y organización de los procesos de calidad.

**Entrevistador:** ¿Entonces para usted es importante el sistema de certificación de calidad?

**C.C:** Sí, para mí es de gran relevancia eso nos permite fortalecer los procesos de carácter tanto administrativo como pedagógico, que atraviesan cada fase del sistema.

**Entrevistador:** ¿De qué forma aporta usted al sistema de mejora?

**C.C:** Primero visualizando y planeando las acciones, hacerle el seguimiento a lo que se planea se ejecute, y también, me corresponde planear.

**Entrevistador:** ¿Cree que se conseguirán resultados positivos, cuando se llegue a la última etapa?

**C.C:** Claro estoy plenamente convencido de eso, porque en el colegio se han direccionado las acciones en 4 aspectos, que es lo comunitario, enseñanza y aprendizaje, convivencia y ciudadanía, y gestión directiva, pues se ha venido trabajando en esos aspectos, corrijo que son fundamentales para el colegio de ahí se organizan las acciones que nos proyectamos al tener unas metas y esas metas las vamos alcanzando gradualmente.

**Entrevistador:** ¿Con la certificación y con el plan de mejora usted cree que muchas veces se deja de atender la parte pedagógica por atender la parte administrativa?

**C.C:** A ver esa es una pregunta, digámoslo, capciosa, una pregunta para reflexionar; al entrar uno a un sistema de mejora de la calidad, podría ser que nos vamos desvirtuando, poco a poco de cuál es el sentido pedagógico de la educación, ¿por qué? porque llega una especie de formato, llegan una especie de seguimientos, si, entonces en la misma cantidad de formatos, distraen la escuela, porque la calidad se puede visualizar en ciertos

aspectos a una empresa, porque existen procesos rigurosos, sistemáticos y precisos, aunque en el sistema educativo, los intereses son diferentes, planteados desde una reflexión y pensar lo que se está haciendo bien, por ejemplo, si estoy enseñando de la misma forma de hace 20 años, el sistema de calidad me permite es visualizar, si lo que estoy haciendo, lo estoy haciendo bien, y sino, pues debo cambiarlo en pro de la mejora educativa, al mismo tiempo que estoy contribuyendo en la parte administrativa, también, es algo que en la parte de gestión enseñanza y aprendizaje y de convivencia y ciudadanía nos permite proyectarnos que verdaderamente tenga un sentido, ya es por eso que el Sistema de Mejora de Calidad Fe y Alegría, eso es lo que lo hace enriquecer a uno, que no solamente se preocupa por el sistema, sino porque lo que realmente hacemos tenga un sentido y que tenga un impacto a nivel social

**Entrevistador:** ¿Cree que en lo que va de la implementación del SMCFyA ya existe calidad educativa en la institución?

**C.C:** Sí, porque ya he visto las mejoras en las metas que nos hemos propuesto, se han visto los resultados que todavía nos falta, pero, si hemos visto la parte organizativa, ya uno encuentra rumbo, no hay como andar en un barco a la deriva, que no se sabe para dónde va, sino que hay un esquema, es decir, por ejemplo, llega una persona nueva, al colegio, y hay un esquema de estructura montado que queda fácil acondicionarse o adaptarse a lo que se vive aquí.

**Entrevistador:** ¿Y con respecto a los estudiantes, como se puede manifestar esa calidad educativa?

**C.C:** En los resultados, si, en los resultados como en las pruebas saber, la interacción de la comunidad nos brinda, los proyectos, y en los estudiantes, yo ahí sí soy un poco crítico, que está el esquema montado, regular en los estudiantes, pienso que los estudiantes deben interiorizarlo más, que vean que las acciones que se proponen, no es simplemente un activista, sino que son acciones que van

a contribuir a la mejora del colegio, a los estudiantes les falta, a la institución les falta empoderar más a los estudiantes en ese sentido.

**Entrevistador:** ¿Qué diferencias puede encontrar entre el SMCFyA y el sistema que maneja la ICONTEC y normalizadores como Burea Veritas, que se manejan bajo la ISO?

**C.C:** Pues qué diferencias hay, yo podría decirles que la diferencia es que el sistema surge de las necesidades del colegio, y es un sistema impuesto, o un esquema que tenga que implementar tal cual como dice ahí, sino que es un sistema poco flexible en cuanto a que tiene en cuenta el contexto que es parte de nuestra problemática. La población al construir el sistema interactúa, es decir, que entre todos vamos construyendo el sistema de calidad. Osea que eso nos permite ver más allá una certificación, es que tenemos que mejorar en los diferentes procesos, esa es la gran diferencia.

**Entrevistador:** ¿Cuál es su conclusión sobre el SMCFyA?

**C.C:** Nosotros estamos ya pasamos una fase del sistema, y estamos empezando nuevamente porque pasamos la fase de implementación, ahora estamos en un proceso de reflexión, en el cual estamos mirando, las acciones a tres años, como la vamos a organizar, de tal manera que tengamos resultados efectivos porque ya pasamos un ciclo; el ciclo se vuelve y se repite. Entramos a la reflexión analizando todas nuestras acciones y planeando, se ha analizado que hay cosas, o acciones que hicimos que nos dieron buenos resultados, sin alcanzar completamente las metas; teniendo en cuenta esos insumos, en los próximos 3 años debemos saber qué estrategias vamos a tomar para que se vea reflejados los cambios, mediante resultados medibles. Si alcanzamos las metas, reconocimos que se hizo o no se hizo, preguntamos por el impacto generado por el sistema de calidad, y para alcanzar una mayor trascendencia del sistema, debemos trabajar más con los padres de familia. Soy un poco crítico, hay mucha información, que hay que aterrizar, y esto tiene que ayudarnos a mejorar el colegio, que se vea reflejado en todos los procesos.

**Entrevistador:** Bueno profesor, muchísimas gracias, es usted muy amable.

### **Entrevista realizada a Carmen Mejía, rectora de la institución**

**Entrevistador:** Hace cuánto es rectora

**C.M:** Aquí llevo 3 años

**Entrevistador:** ¿Con su experiencia en el área administrativa, qué es la calidad de la educación?

**C.M:** La calidad de la educación es brindar condiciones desde la escuela que le permitan al joven o los niños mejorar sus condiciones de vida, tanto personales como familiares y escolares. La calidad de la educación es que los procesos que se dan en el centro educativo respondan a las necesidades de esa persona, en cuantos su formación integral, y esa calidad debe estar transversalizada por el reconocimiento del contexto. El contexto son la comunidad, otras instituciones y los resultados de la pruebas saber 11 donde nos dice si esa institución es buena, es decir, no solamente que esas personas sientan que aquí se está formando muy bien, sino que también haya una credibilidad frente a las personas.

**Entrevistador:** ¿Usted inició con el sistema de mejora que se está aplicando en estos momentos?

**C.M:** Sí, yo empecé hace 8 años, en otro colegio. El ciclo de mejora lleva 3 ciclos, es decir, que se han hecho 3 procesos de mejora, entonces a mí me tocó uno el de inicio que fue en otro centro educativo, el segundo ciclo de mejora en otra institución, y ahora aquí el tercer ciclo de mejora.

**Entrevistador:** ¿Qué diferencia existe entre SMCFyA y otro proceso a través de la ISO?

**C.M:** El proceso de calidad de Fe y alegría es más pedagógico, se fija más en los procesos pedagógicos, no en los procesos administrativos, solamente.

**Entrevistador:** ¿Con respecto a eso, usted cree que por esta parte administrativa se descuida la parte pedagógica?

**C.M:** Sí se descuida, porque ya se vuelve un seguimiento y cumplimiento de formatos, pero es necesario, porque la documentación ayuda a organizar a hacer seguimiento de sistematización, de procesos, pero documental, pero están los otros procesos, dentro de los alcances de las personas, los valores, la enseñanza, el aprendizaje, el lenguaje las matemáticas,

**Entrevistador:** ¿Cómo hace la institución para equilibrar lo administrativo con lo pedagógico?

**C.M:** Fe y Alegría tiene un sistema de gestión de oficinas, y esa es con Bureau veritas, entonces Fe y Alegría es certificado por sus procesos administrativos, entonces ya es una certificación propia de la gestión de la oficina, se mira talento humano, se mira toda la parte de recursos, bienes e inmuebles clima organizacional, esa parte administrativa, se hace con otros sistema de gestión de calidad que es con Bureau Veritas.

**Entrevistador:** ¿Usted cree que en este momento así no se haya terminado el proceso, en este momento hay calidad de educación en esta institución?

**C.M:** Considero que sí, porque hubo avances en la convivencia, todavía hay situaciones de agresión escolar, pero se han mejorado mucho las relaciones entre estudiantes, estudiante- docente. Se ha mejorado un poco la comunicación, aunque todavía hay que fortalecerla, con los padres de familia, y en los resultados de las pruebas saber, ha habido una leve mejoría, pero al menos hemos tratado de subir poco a poco los resultados, que es el foco de los mayores retos del colegio, poder pasar de medio a alto, del nivel C, al nivel b o al nivel A.

**Entrevistador:** ¿Usted cree que cuando se termine el proceso, muchos de los logros que se tienen planteados, serán cumplidos?

**C.M:** Esperemos que sí, si vamos desarrollando las acciones y también vamos tomando como medidas de cómo ir mejorando eso que todavía está quedando rezagado.

**Entrevistador:** Eso era todo, muchas gracias.

## **Entrevista a estudiantes de Grado 9**

### **Entrevista No 01**

**Entrevistador:** Cuéntanos un poco de lo que sabes del Sistema de mejora de la calidad de fe y alegría.

**Estudiante:** Lo que sé del Sistema es que es algo para mejorar en las clases, y nos ayudaría a todos nosotros.

**Entrevistador:** ¿Podrías mencionar dos aspectos de la educación que se imparte en la institución que hayan mejorado con la gestión de Calidad?

**Estudiante:** yo creo que se ha mejorado en la enseñanza, porque hay buenos profesores.

**Entrevistador:** ¿Sientes que se han hecho cambios en el colegio a partir de la implementación del Sistema de Mejora de la Calidad? Si tu respuesta es afirmativa, menciona algunos cambios.

**Estudiante:** Si creo, porque ahora sabemos los temas que van a enseñar por medio de una guía que nos entrega el profesor, y eso creo que es por lo del sistema.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las actividades que realizan en el colegio que te motivan para querer ir cada día?

**Estudiante:** Los espacios para salir al descanso y jugar, hablar con los amigos. hay otros, que les gusta quedarse porque enseñan música y creo que a bailar danzas.

**Entrevistador:** ¿Relátame cómo ves las actividades, instrucciones y preparación de los docentes en cuanto a las clases y si quisieras que cambiaran algo?

**Estudiante:** Me parece que está bien, si, ellos nos enseñan bien.

**Entrevistador:** ¿Recomendarías a tus amigos que entren a estudiar a este colegio?

**Estudiante:** Pues yo no lo he hecho, pero si, lo haría, me parece un ambiente muy bueno.



**Entrevistador:** ¿Qué situación social del entorno impiden que se logren mejoramientos de la gestión de calidad?

**Estudiante:** La inseguridad, a veces uno ve unas personas sobre las escaleras para entrar al colegio, entonces da miedo pasar, y muchos se devuelven por eso, porque los pueden robar y todo eso.

Entrevista No 2

**Entrevistador:** Cuéntanos un poco de lo que sabes del Sistema de mejora de la calidad de fe y alegría.

**Estudiante:** No sé, es bueno porque si hay calidad hay buena educación.

**Entrevistador:** ¿Podrías mencionar dos aspectos de la educación que se imparte en la institución que hayan mejorado con la gestión de Calidad?

**Estudiante:** La convivencia con mis compañeros y las actividades.

**Entrevistador:** ¿Sientes que se han hecho cambios en el colegio a partir de la implementación del Sistema de Mejora de la Calidad? Si tu respuesta es afirmativa, menciona algunos cambios.

**Estudiante:** Hay profesores que se les nota que hacen lo que les gusta pero no he notado muchos cambios.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las actividades que realizan en el colegio que te motivan para querer ir cada día?

**Estudiante:** Para jugar fútbol y aprender para cuando salga conseguir un trabajo.

**Entrevistador:** ¿Relátame cómo ves las actividades de los docentes en cuanto a las clases y si quisieras que cambiaran algo?

**Estudiante:** Bien, pero me gustaría que fueran con más tecnología.

**Entrevistador:** ¿Recomendarías a tus amigos que entren a estudiar a este colegio?

**Estudiante:** Aquí es chévere y las niñas son bonitas y los profesores nos tratan con amabilidad.

**Entrevistador:** Qué situación social del entorno impiden que se logren mejoramientos de la gestión de calidad

**Estudiante:** Deberían encerrar el colegio para que no puedan entrar la gente que fuma marihuana.

### **Entrevista No 3**

**Entrevistador:** Cuéntanos un poco de lo que sabes del Sistema de mejora de la calidad de fe y alegría.

**Estudiante:** Realmente no sé mucho, pero creo es para hacer algo en el colegio. Pues no sé si sea para los profesores y los estudiantes.

**Entrevistador:** Podrías mencionar dos aspectos de la educación que se imparte en la institución que hayan mejorado con la gestión de Calidad

**Estudiante:** Me ha parecido todo muy bueno, lo que hacen los profesores y todo eso para uno.

**Entrevistador:** ¿Sientes que se han hecho cambios en el colegio a partir de la implementación del Sistema de Mejora de la Calidad? Si tu respuesta es afirmativa, menciona algunos cambios.

**Estudiante:** Pues yo lo que veo, es que hay unas fotocopias que nos entregan, y escuche un profesor que era para la calidad, pero no se más.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las actividades que realizan en el colegio que te motivan para querer ir cada día?

**Estudiante:** Pues me gusta mucho hablar con todos los amigos, y jugar en el descanso.

**Entrevistador:** Relátame cómo ves las actividades, instrucciones y preparación de los docentes en cuanto a las clases y si quisieras que cambiaran algo.

**Estudiante:** Sí, unos lo hacen muy bien, a mí me gusta.

**Entrevistador:** ¿Recomendarías a tus amigos que entren a estudiar a este colegio?

**Estudiante:** Si lo haría.

**Entrevistador:** Qué situación social del entorno impiden que se logren mejoramientos de la gestión de calidad

**Estudiante:** Yo creo que hay mucho peligro por aquí en el barrio.

#### **Entrevista No 4**

**Entrevistador:** Cuéntanos un poco de lo que sabes del Sistema de mejora de la calidad de fe y alegría.

**Estudiante:**

Conozco porque participo en las reuniones, también los acompañé a ustedes, y con esos juegos que colocaron en las reuniones, de los partidos de fútbol, y de cómo el equipo debe mejorar entre todos los que participan, pues eso es creo que algo del Sistema, pues lo que le escuche a los que hablaron ahí y ya.

**Entrevistador:** ¿Podrías mencionar dos aspectos de la educación que se imparte en la institución que hayan mejorado con la gestión de Calidad?

**Estudiante:** Que los profesores nos dicen que van a hacer en cada periodo.

**Entrevistador:** ¿Sientes que se han hecho cambios en el colegio a partir de la implementación del Sistema de Mejora de la Calidad? Si tu respuesta es afirmativa, menciona algunos cambios.

**Estudiante:**

Pues sí, porque la rectora y los profes mantienen haciendo las reuniones para mejorar. Ahí lo escuchan a todos los que quieren decir algo sobre algún problema como una de las reuniones que hablamos sobre la inseguridad.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las actividades que realizan en el colegio que te motivan para querer ir cada día?

**Estudiante:**

Aquí los espacios para uno jugar son cheveres, los profesores son muy buenos y todo eso, enseñan bien.

**Entrevistador:** Relátame cómo ves las actividades, instrucciones y preparación de los docentes en cuanto a las clases y si quisieras que cambiaran algo

**Estudiante:** Me parece que todo está bien, algunas clases son un poco aburridas, pero me gusta aquí como enseñan.

**Entrevistador:** ¿Recomendarías a tus amigos que entren a estudiar a este colegio?

**Estudiante:** si

**Entrevistador:** ¿Qué situación social del entorno impiden que se logren mejoramientos de la gestión de calidad?

**Estudiante:** La inseguridad, yo lo dije en las reuniones.

#### **4.4.2 Análisis de la percepción de directivos, docentes y estudiantes frente al SMCFyA**

Se debe resaltar que tanto directivos como docentes, tienen un amplio conocimiento sobre el SMCFyA, y todo lo que implica la calidad, este es un aspecto positivo a resaltar, pues como se ha mencionado anteriormente, estos son los encargados de articular el proceso con el resto de la comunidad educativa.

Al analizar las entrevistas realizadas, se observa que tanto el docente como los directivos coinciden en un aspecto fundamental, el implemento del SMCFyA implica una ardua labor administrativa, teniendo en cuenta que se deben llenar diversos formatos que hace que se descuide de una u otra manera el factor pedagógico que dentro de este proceso, es un indicador importante para medir el nivel de calidad de la institución. Como lo resaltaba el docente Cristian Sepúlveda, deben al terminar su jornada laboral, descargar formatos para llenar, tiempo que podría ser utilizado para realizar planeaciones y estrategias para fortalecer la parte pedagógica.

A pesar de los esfuerzos por equilibrar el tiempo dedicado en el trabajo de mejora de los procesos administrativos y pedagógicos, aún siguen existiendo dificultades. Según los docentes, tienen que dedicar más tiempo en la entrega de formatos relativos al sistema, desplazando a un segundo plano la educación de los estudiantes. En el caso de los directivos, enfatizan que es importante todo el seguimiento del proceso administrativo, según ellos, es una forma de darse

cuenta cómo va la institución y hacia dónde se debe dirigir con tal de mejorar la calidad de la educación. Es posible deducir que la percepción del sistema de gestión es positiva en el sentido de que visualiza los problemas de la institución, en contraste, es negativa para los docentes porque deben dedicar tiempo a diligenciar formatos.

Otro aspecto importante a resaltar es la apatía del resto de la comunidad educativa frente al SMCFyA, esto hace que el trabajo que deben realizar los docentes y directivos aumente, puesto que deben lograr conseguir una empatía hacia este proceso y el resto de la comunidad, porque, como se ha indicado reiteradamente, para que el proceso se cumpla satisfactoriamente este debe incluir a toda la comunidad educativa para lograr una aprehensión del mismo.

Por otra parte los estudiantes, apenas tienen en cuenta que se está llevando a cabo el proceso del sistema de mejora de calidad, tienen una noción leve del sistema, debido a que han escuchado del SMCFyA, pero realmente no lo conocen a profundidad. Aunque hubo excepciones, algunos estudiantes que participaron en los grupos de reflexión, al mismo tiempo que madres de familia, conocieron el sistema, y aseguran que es un intento por mejorar la educación en el colegio, por ejemplo, una de las estrategias para mejorar lo educativo, son las guías que preparan los docentes, estas se caracterizan por tener el objetivo del tema, eje temático, pregunta problematizadora, y actividades que el docente prepara para que los estudiantes trabajen en ellas, sin embargo, lo anterior no significa que hay un conocimiento amplio del sistema, desde cierto punto de vista se debe a que no hay un sentido más sólido de pertenencia de los estudiantes, y es algo que algunos profesores han mencionado, y que en los grupos de reflexión se hizo conocer, intentando involucrar a estos participantes de la comunidad educativa.

La percepción de los estudiantes a pesar de los 2 años de las primeras fases del sistema no es aún preponderante, y los estudiantes reconocen relativamente los resultados, porque para ellos, no hay una respuesta que demuestre que el sistema haya mejorado en algo, probablemente puede ser por la difusión escasa del sistema o como se dijo de la falta de pertenencia y participación de los padres y estudiantes. En contraste, el compromiso de los profesores y directivos es más alto, y aseguran que si hay mejoras, y que deben seguir construyendo la calidad educativa mediante el Sistema, y buscando los objetivos basados en la educación popular: una calidad para la vida; por eso, el SMCFyA, espera que en determinado tiempo, sea una institución reconocida por su calidad educativa.

#### **4.5 ANÁLISIS DEL SMCFyA MEDIANTE LA IAP**

Continuando con el proceso del sistema de mejora de calidad, se describe a continuación la fase de reflexión que se llevó a cabo el 05 de febrero de 2015 a la 1.30 pm:

##### **Grupos de Reflexión**

En la fase de reflexión del Sistema de Mejora de la Calidad se crean los grupos de reflexión que ayudan como mecanismo para llevar a cabo el ejercicio democrático de deliberación y discusión en torno a los problemas, retos y desafíos de la escuela.

Se convocaron varios padres de familia, algunos estudiantes, todo el cuerpo docente y directivo, al subdirector regional de Fe y Alegría (Rodrigo Acevedo) y entre los invitados dos estudiantes de la universidad del Valle que se encuentran haciendo trabajo de grado en el colegio. Se realiza la presentación de los invitados y se proyectan 2 vídeos, el primero muestra los componentes del

Sistema de Mejora de la Calidad y el segundo nos enseña la definición y objetivo de los grupos de reflexión.

Se inicia con una actividad llamada el “Tesoro de la Reflexión” se enumeran las personas del 1 al 4 para formar cuatro grupos, se les indica que deben escoger un representante por grupo y enviarlo al frente a responder una pregunta, en el tablero se encuentran unas estrellas con un número, una persona de la directiva tiene una hoja con las preguntas y el otro las respuestas, se elige un número y el que responda primero y correctamente gana la estrella, al final quién acumula más puntos sumando los números de las estrellas, gana el tesoro que son algunos dulces. Las preguntas son acerca de los videos vistos anteriormente.

La segunda actividad se llama “los protagonistas” consiste en ver los resultados de la evaluación contraste que se realizó el año anterior a la comunidad educativa, donde se comparan las respuestas del 2011 con las del 2014, las gráficas de barras hacen una comparación entre las respuestas de los 2 años, dado que es más fácil recordar una cara, a la par de las gráficas se da a los actores unos personajes ilustrados que los representan, Comunidad, familia, Directivas, Docentes, estudiantes de 6° y estudiantes de 9°. Se muestran tres tipos de gestos felices, indiferentes y preocupados cada uno de estos personajes es la respuesta si esta fue mejor que la del año 2011 se muestran felices, si sigue igual, se muestra indiferente y si se muestra preocupado es que está peor que la vez anterior. Así en una cartelera pegada en la pared fuimos pegando las caras para sacar un promedio por categoría.

Para terminar, cada grupo realizó una mesa redonda, donde se eligieron dos relatores, un moderador y un secretario, con un computador, y la información para trabajar en equipo y responder algunas preguntas. Dado que el tiempo se agotó se dejó hasta allí.

En el mes se realizarán 4 reuniones para avanzar en la construcción del plan de mejora, donde se continuará desarrollando el proceso de participación, donde será tomada en cuenta la opinión de los asistentes.

Además, en esa fase del sistema de mejora de la calidad, se tuvo la oportunidad de participar y escuchar algunas opiniones de los actores de la institución. Un estudiante y dos madres de familia decían que uno de los problemas de la institución es la inseguridad del acceso obligatorio para llegar al colegio, es decir, las escaleras, porque según ellos, en esa parte se ubican grupos de jóvenes a consumir drogas, que genera incomodidad para los padres que tienen que llevar a los niños pequeños, asimismo que los jóvenes que pasan por esa ruta. Algunos, les da miedo pasar. Entonces, en conversación participativa, una de las madres comentó que sería muy bueno que se hiciera una ruta alterna para llegar al colegio, a lo que el estudiante replicó, no solo eso, también deberían estar policías en la zona, y que ojala fueran de la policía militar, a ellos le tienen más miedo, afirmaba el estudiante. Esto sin lugar a duda, nos permite visualizar que hay una problemática de inseguridad y de acceso a la institución. Este problema al parecer, es algo continuo y no se ha gestionado mucho por generar cambios. Ante, las opiniones de las mamás y el estudiante; la rectora de la institución dijo que esas situaciones solo se logran con la unidad de la comunidad, es decir, los habitantes de Polvorines, quienes deben denunciar la situación a la policía. Y respecto a las escaleras, afirmó que ellos no podían hacer nada, porque el proyecto se valoró en al menos 200 millones de pesos, un valor inestimable para la institución. En la siguiente imagen, se puede apreciar el acceso en la institución.

En la misma actividad, observamos algunos aspectos que la institución reconoce como problemas del contexto de la institución. Las pandillas, la drogadicción, el desempleo, las vías de comunicación, problemas de alcantarillado son los que



más aquejan a la comunidad en general. Con este reconocimiento, la institución, debe generar un plan de mejora, en el cual hicimos parte, que abarque los principales problemas de la institución. De tal forma que lo anterior se ve reflejado en los objetivos del sistema de mejora de la calidad alternativo: “[...] respondiera a las necesidades de nuestros centros educativos, ubicados todos ellos en lugares de pobreza, injusticia e inequidad”<sup>67</sup> fundamento de la educación popular.

Una vez reconocido el o los problemas centrales de la institución y probablemente prácticas que se deben cambiar por parte de los protagonistas del sistema de mejora de la calidad, se debe construir una acción educativa comprometida con el cambio. Todo con el propósito de crear ajustes que generan correcciones trascendentales, probablemente algunos no tenga resultados *ipso facto*, pero, pueden generar cambios en el proceso.

¿Qué relación hay entre los problemas de tipo social con el Sistema de Mejora de la calidad Fe y Alegría? En conversación informal con el Subdirector regional Rodrigo Acevedo de la Organización Internacional Fe y Alegría con sede en Santiago de Cali, expresó un factor característico de este sistema. Que el sistema siempre se maneja con el mismo modelo pedagógico, es decir, el de la Educación Popular, a diferencia del modelo de certificación de calidad implementado por la ISO, que se basa en la evaluación del sistema educativa bajo cualquier modelo pedagógico. Por tanto, algunos elementos característicos del SMCFyA, tiene unos elementos que se relacionan con el modelo pedagógico, por ejemplo los principios y valores fomentados: como la solidaridad, el respeto, tolerancia, entre otros.

---

<sup>67</sup> FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRIA. Op cit., p. 11

## CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A pesar que este trabajo se realizó durante la ejecución del sistema de mejora de calidad, es importante decir que en la observación se ha visto la participación activa de la comunidad educativa en todo el proceso, y se espera que los resultados al terminar cada una de las fases, cumplan con las metas establecidas en los grupos de reflexión. Además, es necesario señalar que a pesar que el modelo pedagógico de la Educación Popular puede adecuarse a las necesidades del contexto, también depende de hacer reales los planteamientos que están idealizados como metas, y que puedan reflejarse en las prácticas educativas o las actividades de enseñanza y aprendizaje, y a su vez que estos conocimientos sean adquiridos de manera crítica y significativa para los estudiantes, propiciando una acción transformadora: *“Fe y Alegría en el marco de la educación popular integral acoge a la población en condición de exclusión y vulnerabilidad, posibilita la creación de proyectos de vida basados en valores cristianos de justicia, libertad, solidaridad, fraternidad, participación y respeto a la dignidad para contribuir a la transformación social”*<sup>68</sup>

Como vemos, la institución abre el camino a pensar una educación que se fortifique desde sus bases, es decir, desde sus estudiantes, propiciando el crecimiento individual a nivel social y cultural que le permitan tener autonomía a la hora de solucionar los diversos problemas que pueda atravesar. Pese a que ese ideal de la institución depende del compromiso de sus principales actores; docentes y estudiantes, también es necesario comprender la trascendencia que tienen los padres de familia; responsables de la educación de sus hijos, por lo tanto, es viable asumir una visión anticipada de los resultados del sistema de mejora, puesto que los resultados esperados también dependen del compromiso de los padres.

---

<sup>68</sup> SEVILLA, Diana. Análisis del proyecto pedagógico de la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa desde la perspectiva de la Educación Popular, Santiago de Cali, 2014, p. 19.

La idea de la institución es brindarle la posibilidad a mejorar la vida de cada uno de sus participantes, es una connotación válida y prioritaria en el contexto de la comunidad en general, pero, es necesario hacer una ruptura con los modelos tradicionales. En las observaciones y la participación en los grupos de reflexión de la institución, se puede decir que si se han planteado los ideales u objetivos del SMCFyA, sin embargo, la intencionalidad es permitir la transformación tangible de esos ideales, y que este tipo de experiencias se puedan replicar para construir una educación social, popular y liberadora. En conclusión, siguiendo los términos del objetivo general al conocer la implementación del SMCFyA en la Pedregosa, se llega a las siguientes reflexiones:

Al construir el soporte teórico sobre el proceso de calidad, se brindó una herramienta esencial que ubica el trabajo en un contexto actual lo cual facilita su comprensión. Puesto que se partió del contexto histórico del significado y aplicación del concepto de Calidad, se logró hacer una diferenciación entre el concepto de Calidad, Calidad en la educación y el concepto de Calidad en la educación, para la Pedregosa, logrando encontrar una serie de características que se deben tener según la institución para lograrla.

La caracterización del sistema de mejora a la calidad Fe y Alegría permitió conocer el funcionamiento del SMCFyA, lo cual fue fundamental para tener un punto de partida en el análisis de los hallazgos que se presentaron en el capítulo IV.

Es así como, bajo la observación y participación en los grupos de reflexión de la institución se pudo comprender la relación entre el modelo pedagógico y el SMCFyA, concluyendo que el interés de las instituciones educativas como la Pedregosa se orienta por transformar socialmente los aspectos a fortalecer de la comunidad, es decir, que por medio de la educación, se busca que los jóvenes y niños comprendan los problemas de su entorno más cercano y contribuyan a su

transformación y mejora. La educación popular se vuelve un eje importante en la construcción del Sistema de mejora.

Sin embargo, si bien es cierto que se tiene un modelo pedagógico definido que tiene en cuenta el contexto de la comunidad, lo cual hace que su SMCFyA se diferencie de otros procesos de calidad. El contexto de la institución se presenta como uno de los posibles factores para que en la institución Fe y Alegría la Pedregosa, no se lleve a cabo con totalidad. Asimismo, en la percepción de los estudiantes y padres de familia hay un desconocimiento significativo, que si bien no es total, en cierta medida retrasa el proceso de implementación, por lo que se puede concluir que, el SMCFyA, debe tratar de articularse buscando un medio más efectivo para llegar a los padres de familia y estudiantes.

Por tanto se recomienda, a partir del modelo pedagógico planteado por la institución crear estrategias que permitan encontrar una inherencia con la comunidad educativa hacia este sistema, concientizándolos de las ventajas que trae para la institución educativa que esta sea reconocida como una entidad de calidad. Por último, teniendo en cuenta el contexto de la Institución Educativa Fe y Alegría la Pedregosa, se recomienda realizar un estudio de vulnerabilidad social que permita mitigar toda acción negativa que pone en riesgo a toda la comunidad educativa, lo que conlleva a despertar una mayor empatía de toda la comunidad hacia el SMCFyA.

## ANEXOS

### Encuesta realizada en la institución educativa Fe y Alegría la Pedregosa.



Estimado (a) estudiante agradecemos su colaboración diligenciando esta encuesta que será una herramienta para realizar nuestro trabajo de grado. Su opinión es importante para evaluar la percepción que usted tiene acerca del Sistema de Mejora de la Calidad del Colegio Fe y Alegría La Pedregosa (SMCFyA).

|         |  |
|---------|--|
| Fecha:  |  |
| Edad:   |  |
| Género: |  |
| Grado:  |  |
| Barrio: |  |

Por favor tómese unos minutos para leer las siguientes afirmaciones y marque (✓) la respuesta que mejor refleje lo que piensa sobre su colegio.

| Divulgación                                                                      | Totalment<br>e de<br>acuerdo | En gran<br>medida de<br>acuerdo | Parcialment<br>e de acuerdo | En desacuerdo | No sabe |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------|---------|
| 1. La información del SMCFyA fue divulgada.                                      |                              |                                 |                             |               |         |
| 2. Los objetivos del Sistema de Mejora de la Calidad Fe y Alegría fueron Claros. |                              |                                 |                             |               |         |
| 3. Los mecanismos de socialización (reuniones con padres de                      |                              |                                 |                             |               |         |

|                                                                                                                  |                              |                                  |                                |                      |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------|
| familia y estudiantes, carteleros, ) han permitido Sistema de Mejora de la Calidad.                              |                              |                                  |                                |                      |                |
| <b>Comprensión</b>                                                                                               | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>En gran medida de acuerdo</b> | <b>Parcialmente de acuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>No sabe</b> |
| 4. Los docentes y directivos me han ayudado a entender el SMC                                                    |                              |                                  |                                |                      |                |
| 5. Los docentes han demostrado un compromiso por la calidad de la educación de la institución.                   |                              |                                  |                                |                      |                |
| 6. Las carteleros con la información del SMC son fáciles de comprender                                           |                              |                                  |                                |                      |                |
| <b>Aplicación</b>                                                                                                | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>En gran medida de acuerdo</b> | <b>Parcialmente de acuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>No sabe</b> |
| 7. Los métodos de enseñanza de los docentes han cambiado partir del Sistema de Mejora de la Calidad Fe y Alegría |                              |                                  |                                |                      |                |

|                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8. Las metodologías de enseñanza y aprendizaje son acordes a la guía elaborada por los docentes.                                                                |  |  |  |  |  |
| 9. Los recursos de la institución (biblioteca, espacios para el desarrollo deportivo, cultural y social, aulas, etc.) contribuyen a la calidad de la educación. |  |  |  |  |  |

## Formato Grupos de reflexión

### SISTEMA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE FE Y ALEGRÍA

FORMATO No. 4: GRUPOS DE REFLEXIÓN  
MEMORIA No. 4

FECHA DE REFLEXIÓN: Marzo 3 de 2015

PAIS: \_\_\_\_\_

CODIGO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CENTRO EDUCATIVO: FE Y ALEGRÍA LA PEDREGOSA  
CODIGO: \_\_\_\_\_

*“Es propio del ser humano, conocer, reflexionar, deliberar y elegir. Permite conocer el mundo y a uno mismo, así como llevar al término la acción mejor”*

*Aristóteles*

| MEMORIA GRUPOS DE REFLEXIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TEMAS DE DISCUSIÓN: (En este apartado se describe de forma breve el tema o temas preparados para discutir durante la reunión)                                                                                                                                                                                                  |
| DESARROLLO DE LA DISCUSIÓN SOBRE EL TEMA SELECCIONADO: (En este apartado narre de manera concreta los aportes de los participantes en relación al tema tratado. Procure dejar clara y explícita la opinión de cada uno de los estamentos participantes – estudiantes, docentes, equipo directivo, familias o comunidad local). |
| ACUERDOS Y DESACUERDOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE REFLEXIÓN POR PARTE DEL ACOMPAÑANTE:</b><br/>(En este apartado el acompañante analiza la información que aportaron los participantes en el ejercicio de reflexión).</p>                                                                |
| <p><b>PARTICIPANTES:</b> equipo directivo, equipo de calidad, docentes, estudiantes, familia y comunidad. (Anexar listado con firmas de asistencia y registro fotográfico) No olvidar consignar los datos numéricos en el cuadro síntesis que se encuentra debajo.</p> |

| PARTICIPACIÓN              |           |         |            |         |           |                |
|----------------------------|-----------|---------|------------|---------|-----------|----------------|
| NÚMERO TOTAL DE ASISTENTES |           |         |            |         |           |                |
| ESTAMENTO                  | Directivo | Docente | Estudiante | Familia | Comunidad | Administrativo |
| TOTAL                      |           |         |            |         |           |                |
| FEMENINO                   |           |         |            |         |           |                |
| MASCULINO                  |           |         |            |         |           |                |

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA REUNIÓN:

\_\_\_\_\_

## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, Fernando. *Gobernanza y Gestión Pública, gestión de calidad*, México, Fondo de cultura económica, 2006.

ARIAS, Julio. Criterios para un sistema de evaluación de la calidad educativa en Guaviare, Bogotá, Universidad Nacional, 2013.

BARBER, Michael, MOURSHED, Mona. *Como hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos*, Chile, primera edición, PREAL, 2008.

BOLIVAR, Antonio. La educación no es un mercado. Crítica de la “Gestión de Calidad Total”. *Aula de innovación educativa*, 1999.

CARDONA, Diana, y CALDERON, Javier. (Consultado en Mayo de 2015) Disponible en: <https://pedagogiaemancipatoria.files.wordpress.com/2014/04/pedagogc3adas-eman-lc3b3pez-cardona-y-calderc3b3n.pdf>

COLOM, C. Antoni, “La equidad socioeducativa como determinante de la calidad en los sistemas educativos”, *Revista Educación y Pedagogía*, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, Vol. XVI, N.º 40 (septiembre-diciembre), 2004.

COLOMBIA, Constitución Política, Bogotá, Legis, 1997.

DAGHLIAN, Jacob. Educación para la calidad y calidad para la educación, Pharos, Vol. 4, núm. 2, Noviembre-diciembre, 1997, Universidad de las Américas, Chile.

EGIDO, Inmaculada. Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa, tendencias pedagógicas, Vol. 10, 2005.

ESCOBAR, Arturo. La invención del Tercer Mundo, la problematización de la pobreza, El perro y la rana, 1era Edición, Caracas, 2007.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL FE Y ALEGRÍA. Evaluación y Mejora Educativa: Una apuesta por la calidad y la equidad. Kimpres Ltda, Bogotá.

GARCIA, Carolina, ¿cómo influyen las organizaciones internacionales en las políticas educativas?, (2015),[En línea], (consultado en Mayo de 2015) Disponible en <http://sociologos.com/2015/02/16/como-influyen-las-organizaciones-internacionales-en-las-politicas-educativas/#comments>

ICFES, MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, “Colombia en PISA 2012: informe nacional de resultados. Resumen ejecutivo” (2013) [Consultado en Agosto de 2014] Disponible en file:///C:/Users/Andres/Downloads/Resumen%20ejecutivo%20Resultados%20Colombia%20en%20PISA%202012%20(1).pdf

ICONTEC, Guía Técnica Colombiana GTC 200, (2005), [en línea], (consultado en agosto de 2014), disponible en: <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>

ISO, “Norma Internacional ISO 9001:2008 “Cuarta edición, 2008, Suiza

JARAMILLO, Rodrigo. *La calidad de la educación: Hacia un concepto de referencia*, revista educación y pedagogía, Medellín, Universidad de Antioquía, Facultad de Educación, Vol. XVI, Nº 38, (enero –abril), 2004.

KIRCHNER, Alicia, [En línea] (Consultado en Mayo de 2015), Disponible en: <https://pedagogiaemancipatoria.files.wordpress.com/2014/04/pedagogc3adas-eman-lc3b3pez-cardona-y-calderc3b3n.pdf>

LOPEZ, Rupérez, F. (1997). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: La Muralla. Citado por Egidio Gálvez, Inmaculada, *reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*, tendencias pedagógicas, Vol. 10, 2005.

MARTÍNEZ, Alberto “De la escuela expansiva a la escuela competitiva, dos modos de modernización en América Latina, Anthropos, Bogotá, 2004.

MEIRIEU, Philippe. *Frankenstein el educador*, Editorial Laertes, 3 edición, Barcelona, 2007.

MINISTERIO EDUCACIÓN NACIONAL, *Formar en ciencias el desafío*, (2004)[consultado en mayo de 2015], Disponible en : [http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-86313\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-86313_archivo_pdf.pdf).

RAVITCH, Diane. Por qué cambié de opinión. (2010),[En línea],[Consultado en mayo 2015) Disponible en: [http://www.opecd.cl/comunicaciones/2014/12/index\\_17\\_12\\_14\\_por\\_que\\_cambie\\_opinion.pdf](http://www.opecd.cl/comunicaciones/2014/12/index_17_12_14_por_que_cambie_opinion.pdf)

RETAMAL, M. Orlando, *Una educación para reconciliar el hombre con la tierra*, Estudios pedagógicos, Chile, N° 24, 1998.

RIVEROS, Nicolás, y MELO, Jonathan. *Revista Iberoamericana de educación*, “El derecho a la educación y la mejora de la calidad: Una apuesta desde el movimiento Fe y Alegría”, N° 61, 2003.

SOLANA, Fernando. *Que significa la calidad en la educación*. México: Editores Noriega, 2002.

SUIZA, ORGANIZACION INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN, ONUDI, “progresar rápidamente” 2010.

Unesco, Laboratorio latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación, (1997), [en línea], (consultado en mayo 2015 ) Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183651s.pdf>

ZULETA, Estanislao. Educación y democracia. Hombre nuevo editores. 7 edición, Medellín, 2006.