

Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano¹

Documentary Research About Quality In Education In Ibroamerican Schools

Durley Bernal Suarez²Mary Luz Martínez Pineda³
Angélica Yulieth Parra Pineda⁴Jose Luis Jiménez Hurtado⁵

Resumen

La calidad educativa es un reto metódico, sistemático y de organización. Para el presente trabajo se abordaron estudios de investigación, a través de una revisión y análisis documental de artículos indexados relacionados con la calidad educativa en Iberoamérica, a partir del impacto que han generado las políticas, sistemas, modelos, estándares, guías, procesos, pautas y otros aspectos relevantes, en los sistemas de gestión de la calidad y evaluación en las instituciones educativas. Para ello, se formuló el siguiente interrogante: ¿cuál es el estado de las investigaciones en calidad educativa publicadas en revistas indexadas en bases de datos (Dialnet, Doaj, E-revistas, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalyc y Scielo) en los últimos 10 años? Se emplea un enfoque cualitativo, abordando la información en forma de espiral teniendo en cuenta los planteamientos de ⁶Hoyos (2010) cuando define fases que se desarrollan dentro de la investigación documental, ahondando en este caso en las fase preparatoria, fase descriptiva y fase interpretativa. Se inicia con la definición de unidades de análisis e indagación de la literatura, a través de posturas teóricas, conceptos, definiciones y aportes sobre las categorías de calidad educativa, sistemas de gestión de la calidad y evaluación con el fin de identificar y clasificar los datos para culminar con el análisis y conclusiones de la investigación planteada.

Palabras clave: Educación; Calidad educativa; Sistemas de gestión de calidad y evaluación.

Abstract

Quality in education is a methodic, systematic and organizational challenge. In this paper we have addressed research studies, through the revision and documentary analysis of indexed articles which deal with education quality in Iberoamerica in regard to the impact that management systems and institutional evaluation policies have made on policies, systems, models, standards, guides, processes, norms, and other relevant aspects. The following question was posed in that regard: which is the current state of research on quality in education in magazines indexed in data bases (Dialnet, Doaj, E-revistas, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalyc y Scielo) in the last ten years? A qualitative approach is used, dealing with data in a spiral manner as suggested by Hoyos (2010) when defining the phases in documental research, emphasizing here the preparatory, descriptive and interpretative phases. Analysis units are defined and bibliographical research is conducted on theories and concepts related to quality in education, systems for quality management and evaluation that will enable the identification and classification of information for the analysis and conclusion of this investigation.

Keywords: Education; Educational quality; Quality management systems and evaluation.



Para citar este artículo:

Bernal, S.D; Martínez, M.L; Parra, A.Y; Jiménez, J.L. (2015). Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano. En *Revista Entramados- Educación y Sociedad*, Año2, No. 2, Septiembre 2015 Pp. 107- 124.

Introducción

Para abordar el concepto de calidad educativa, se requiere la definición previa de calidad. Según Blanco (2007), desde el punto de vista etimológico, "calidad proviene del latín "qualitas" que (...) implica una comparación o contrastación de algunos elementos que se han definido con anterioridad, en función de un ámbito de estudio en específico" (p.131). En este sentido, la calidad está ligada a la satisfacción de un producto o servicio con referencia a un proceso o un resultado. De ahí que Laies (2011) relaciona la calidad con el enfoque educativo a propósito de la eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes. En este sentido, Bürgi & Peralta (2011) referencian la calidad educativa desde cuatro subconjuntos:

1. Ethos: formas de comprender lo social y las perspectivas paradigmáticas de la educación
2. Procesos de enseñanza y aprendizaje
3. La organización escolar, es decir, todos los aspectos del ámbito educativo
4. Factores externos, condiciones de vida.

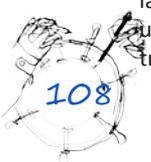
Indagando en la literatura sobre gestión de la calidad, Camisón, Boronat, Villar & Puig (2008) refieren que ésta Tiene sus orígenes en el llamado "movimiento de la calidad" surgido en Japón en los años 50, más concretamente en el llamado control de la calidad total, cuyo fundador fue Feigenbaum (1956). El concepto evolucionó hasta transformarse en el llamado "company wide quality control", que supone el control de calidad en todas las actividades de la cadena de valor y una mayor implicación de las personas, mejorando las prácticas del control de la calidad total a través de un uso de estas más intenso y coordinado. Este fue introducido en Japón hacia el año 1968, siendo Ishikawa

(1985) su principal exponente. Partiendo de los trabajos de Ishikawa (1985), Deming (1986) y Juran (1989), se popularizaron los modelos de gestión de la calidad total en la década de 1980. (p. 124)

De ahí la importancia de tener claridad en el enfoque de la evaluación donde se establecen el seguimiento y control como medio de proyección organizacional. La norma (ISO 9000: 2005) resalta que "la evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como las auditorias y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones" (p.5).

Teniendo en cuenta los planteamientos enunciados anteriormente y extrayendo información sobre problemáticas que se evidencian en las instituciones educativas frente a la calidad educativa, implementación de sistemas de gestión y evaluación, se resaltan cuestionamientos de diferentes autores que hacen uso reflexivo sobre la temática y sustentan parte del andamiaje de la actual investigación: "El sistema educativo tiene fallas de articulación, es rígido, con problemas de cobertura e iniquidades. También se advierte que la insuficiente calidad es resultado de factores como la falta de recursos, la escasa evaluación y rendición de cuentas" (Yzaguirre, 2005, p. 423). "Algunas instituciones certificadas se quejan por el proceso de certificación, los costos, el tiempo que requiere implementar la norma, que se hace engorrosa por la acomodación de la misma al proceso que se va a certificar" (Díaz, 2013, p.191); "¿Cómo pueden los países distribuir en sus sistemas educativos unos recursos escasos, asegurando al mismo tiempo un máximo de efectividad?" Álvaro y sus colaboradores (López, 2006, p.110). López (2010), indica la existencia de tres factores que afectan negativamente la gestión de las organizaciones educativas e influyen en sus resultados: 1) Ausencia de liderazgo efectivo de quienes dirigen estas organizaciones; 2) Desconocimiento de herramientas modernas de gestión; y 3) Cultura organizacional fuerte con gran resistencia a los cambios organizacionales.

Por consiguiente, y centrando la atención en los antecedentes de la calidad educativa, sistemas de gestión de calidad y evaluación, se inicia con la indagación a través de la investigación documental para establecer actores, posturas teóricas y metodológicas y corrientes. Para ello, se formula el interrogante ¿Cuál es el es-



tado de las investigaciones en calidad educativa publicadas en revistas indexadas en bases de datos (Dialnet, Doaj, E-revistas, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalyc y SciELO) en los últimos 10 años?

Paralelamente se propone establecer el estado de la investigación sobre calidad educativa, durante tres fases, donde se realiza un recorrido de revisión minuciosa de la literatura del objeto de estudio. Se inicia con la fase preparatoria que acceda a identificar unidades de análisis que buscan un acercamiento a las temáticas sobre calidad, sistemas de gestión y evaluación. Luego, se continúa con la fase descriptiva para examinar en los artículos referenciados los factores destacados en título, resumen y palabras clave, y así determinar, valorar, analizar y extraer información. Por último, se finaliza con la fase que propone interpretar la fundamentación teórica y metodológica hallada en los artículos referenciados, sobre las categorías de calidad educativa, sistemas de gestión de calidad y evaluación.

Metodología

Campo epistemológico

El trabajo de investigación se sitúa en la línea de currículo y evaluación en el campo epistemológico de la educación, que vista desde una perspectiva epistemológica según Luengo (2004) es documentada en obras literarias escritas no antes del siglo XVII, utilizando los términos de “criar” y “crianza” que significaban “sacar hacia adelante”. Teniendo en cuenta este origen, la educación como proceso imbrica el desarrollo cognitivo, corporal, ético y emocional, que conlleva históricamente a relacionar intereses políticos, económicos, culturales y sociales en busca de una formación integral del individuo al ser multidimensional y estar fundamentada en el desarrollo de potencialidades, habilidades, capacidades y destrezas.

De esta manera, los actores de la educación⁷ asumen retos enmarcados en pactos, sistemas educativos, políticas, convenios, alianzas y programas, entre otros, que garantizan responsabilidad social en coherencia con el desarrollo sostenible frente a las exigencias del contexto nacional y regional. En este sentido, se referencia la educación como un tejido de saberes, objetos, reformas, e instituciones con transcendencia histórica, in-

vitando a protagonizar desde la escuela otros ámbitos como el espacio abierto.

Es así como investigar en calidad educativa es ahondar en el campo epistemológico de la educación, dado que educación y calidad no pueden tomarse como referentes aislados. Éstos son un engranaje para la intencionalidad, finalidad, trascendencia y proyección social, la cual requiere de retos que reclama el medio tecnológico, científico y empresarial, exigiendo aspectos relevantes en gestión educativa, liderazgo, autonomía, trabajo en equipo, participación, y compromiso organizacional entre otros, para comprender y transformar contextos socio-culturales.

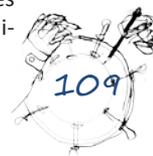
Enfoque

El enfoque de esta investigación implica la recolección de información a través de miradas y posturas teóricas, conceptos, definiciones y aportes sobre las categorías establecidas en el estudio sobre calidad educativa. De esta manera se definen tendencias, vivencias, situaciones y conclusiones que permiten ahondar en el proceso de interpretación desde diferentes realidades, como son las bases de datos científicas.

Diseño

Hoyos (2000) expresa que la investigación documental como procedimiento científico tiene como fin alcanzar un conocimiento crítico sobre un fenómeno. No puede considerarse como un producto terminado o concluyente que da respuesta a determinados interrogantes, pues orienta las investigaciones vigentes y origina nuevos campos de investigación. Se realiza mediante la indagación de documentos a través de la identificación, selección y organización para ampliar y profundizar el tema abordado. A su vez, se caracteriza por su rigor metodológico que orienta el camino a seguir en el proceso investigativo, constituye un trabajo donde es preciso revisar antecedentes, llevando a cabo inferencias y relaciones, para dar cuenta de ese saber acumulado y extenderse más allá de lo conocido.

Dicho proceso en forma de espiral dentro del análisis documental permite una familiarización con las bases de datos, recolección y selección de artículos, organi-



zación de información, revisión general de los artículos (título, resumen y palabras clave), determinación de categorías y asignación de códigos respectivamente, organizando este proceso por unidades de análisis, apoyado en las fases del proceso de investigación documental. Las etapas que deben seguirse son: delimitación del tema, búsqueda y selección de las fuentes, elaboración de fichas, elección de categorías y subcategorías, lectura cuidadosa de artículos y redacción del trabajo final. En este sentido, se retoman los planteamientos de Hoyos (2010), quien refiere los aportes acerca de las fases que se desarrollan dentro de una investigación documental, ahondando en las fases: preparatoria, descriptiva e interpretativa.

Fase Preparatoria:

Para el desarrollo de esta fase se plantearon cinco criterios que permitieron situar la investigación en una ruta confiable para la selección del material objeto de estudio. Estos son:

Acceso a información en bases de datos:

- DIALNET: visibilidad a la literatura científica hispana (Universidad de la Rioja – España).
- DOAJ: un directorio en línea que indiza y brinda acceso a publicaciones periódicas con referato (Universidad de Lund – Suecia).
- E-REVISTAS: Plataforma Open Acces de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamérica (Consejo Superior de investigaciones Científicas de España – CSIC)
- LATINDEX: Sistema regional de información para revistas científicas (Universidad Nacional Autónoma de México – UNAM).
- REBIUN, Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Conferencia de las Universidades Españolas CRUE).
- RECOLECTA: plataforma de repositorios científicos nacionales (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología FECYT).
- REDALYC: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Universidad Autónoma del Estado de México).
- SciELO: biblioteca electrónica que incluye una colección seleccionada de revistas científicas chilenas, en todas las áreas del conocimiento (CONICYT – Chile)

Destacar información en publicaciones periódicas de carácter científico y tecnológico con temáticas focalizadas en el ambiente educativo:

- OIE - Organización de Estados Iberoamericanos.
 - REICE - Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y educación.
 - RINACE - Revista Electrónica sobre calidad eficacia y cambio en la educación.
 - AIDIPE - Asociación Interuniversitaria de investigación pedagógica.
 - Tendencias Pedagógicas.
3. Tipología de bases de datos, teniendo en cuenta la identificación de la publicación (ISSN).
 4. Selección de artículos relacionados con Calidad Educativa, Sistemas de Gestión y Evaluación en el contexto iberoamericano.
 5. Tiempo de Publicación de los artículos (últimos 10 años).

Es pertinente aclarar que la revisión documental se desarrolló en una primera etapa con 80 artículos dentro de los cuales seis se encontraban en otros idiomas y tres eran tesis doctorales. Para la ejecución de las etapas se registraron 50 trabajos, con los cuales se realizó el informe de investigación en las Fichas bibliográficas y Matriz de Revisión Documental.

Fase Descriptiva:

Para la definición de las unidades de análisis se partió de grupos de palabras establecidas en el discurso, coherentes por similitud semántica y conceptual, relevante y significativa con calidad educativa. Entre tanto, se indagó la literatura y se optó por los factores destacados, resaltando palabras en el título, resumen y palabras claves de los artículos registrados, donde se utiliza la técnica de agrupación por códigos, datos registrados en las Matrices³. En la caracterización anterior, se tienen en cuenta criterios que establecen el análisis categorial: frecuencia e intensidad, que procede a prever la tipificación por categorías (subcategorías) y categorías emergentes (subcategorías).

Fase Interpretativa por núcleo temático:

Dentro de la tercera fase denominada interpretativa,



se lleva a cabo la revisión minuciosa de la literatura contenida en el material objeto de estudio, para luego realizar una selección y valoración de las teorías que sustentarán los resultados de la investigación realizada. Para clasificar los datos es necesario apoyarse en procesos y procedimientos, los cuales se evidencian en la literatura de los 50 artículos registrados para verificar datos en la recolección de la información y localizar la posición de la investigación. Desde esta perspectiva, encontramos: postura teórica, espacio geográfico, tiempo de publicación, actores, metodología desde el enfoque, metodología desde el diseño y estrategias e instrumentos metodológicos.

Análisis de datos

Luego de hacer el estudio de revisión de los artículos referenciados, se establece que en su literatura los argumentos centrales se pueden agrupar en tres grandes temáticas, encaminadas al sustento teórico de la investigación documental que se está ejecutando dentro del presente informe, teniendo en su orden: aproximación al concepto de calidad, con un total de 25 artículos, mirada desde la temática de sistema de gestión, con 15 artículos y evaluación desde el contexto educativo, con 10 artículos; todos ellos en su orden presentan relevancia dentro de las categorías elegidas.

Aproximación al concepto de calidad

El objetivo de abordar este tema como eje de la investigación responde a la constante pregunta vigente en el ámbito educativo sobre la forma de concebir el término calidad dentro de las instituciones educativas de básica, media y superior, retomada en algunos casos desde el ámbito empresarial, individual y comercial, desviando la esencia de su significado para el entorno en el cual se quiere resaltar, y haciendo uso irregular de su aplicabilidad y pertinencia.

Se concibe “calidad” como un concepto propio del contexto que lo requiera, y del momento en que éste sea asumido para los fines pertinentes. En suma, se hace necesario dinamizar la esencia de su significado como eje central en la contextualización y apropiación dentro del entorno educativo, para el fortalecimiento de procesos directivos, académicos, administrativos y comunitarios,

ya que son éstos los ejes fundamentales de las instituciones educativas.

En la actualidad se habla sobre calidad desde la percepción individual, grupal y social, relacionándola con los procesos, resultados y proyecciones que se hace sobre el objeto de referencia y la acomodación que surge a partir de las diferentes relaciones que convergen en torno a los ambientes escolares propios, desde una mirada objetiva que conlleva a generar trazabilidad en los diferentes roles que interactúan. Es así que la calidad depende del concepto con el que se quiera referir, de la perspectiva que se le proyecte y del modelo que se esté aplicando, en este caso dentro de las instituciones educativas dinámicas que propenden por el logro de mejores niveles internos y externos que son objeto de evaluación permanente.

Por otra parte, la calidad es definida teniendo en cuenta los fines propuestos y los alcances obtenidos. Son evidentes en la comunidad educativa las estrategias utilizadas para el logro real y total de éstos, fortaleciendo los vínculos institucionales y comunitarios como eje articulador de los procesos que convergen en torno a la satisfacción de las necesidades y expectativas circundantes dentro del entorno.⁹

Mirada desde el sistema de gestión

Como uso procesual, el sistema de gestión accede a la coyuntura y aglomeración de etapas, procedimientos, estrategias y actividades, en busca de fortalecer recursos y talentos organizacionales, operando al servicio escolar con indicadores estratégicos de gestión. De ahí que cada día las instituciones educativas públicas y privadas se enfrentan a grandes retos directivos y gerenciales, debido a las exigencias administrativas en el seguimiento, control y evaluación de procesos que indican el cumplimiento de metas institucionales y exigencias de la población o comunidad que emerge del sistema educativo.

La consolidación de un sistema de gestión para la calidad depende tanto del marco normativo como de la capacidad y disposición de los agentes involucrados. Gracias a ambos factores se podrá transformar el imaginario de la homogeneización de la calidad educativa



como algo negativo, para convertirlo en una visión de eficiencia y eficacia de los procesos que permita, a docentes y administrativos, explotar todo su potencial a favor de las instituciones. (Salas, 2013, p.10)

Muchas instituciones fundamentan la orientación de los resultados bajo políticas educativas que reglamentan sistemas de gestión de calidad, formalizando y evidenciando de manera sistemática y continua la funcionalidad de acciones escolares que conllevan a la regulación y satisfacción del servicio, a través de elementos que están interrelacionados en determinado tiempo. Aquellos que más sobresalen son la gestión, la planeación, la ejecución, el control y el seguimiento de resultados, la evaluación y la mejora de aquellos procedimientos que influyen en el cumplimiento del logro organizacional.¹⁰

Evaluación desde el contexto educativo

La evaluación ha venido utilizándose en diversos ámbitos de la vida, pero es en la escuela fundamentalmente donde se realiza de forma más estructurada y por tanto es en este espacio donde se genera el debate sobre su definición, aplicación e instrumentos. En este sentido, definir el propósito de la evaluación contribuye a legitimar el funcionamiento de las instituciones; diseñar y validar los instrumentos le da utilidad y confiabilidad a la evaluación, que en su aplicación determina estrategias para el mejoramiento educativo.

Evaluar es una actividad integral que implica variados niveles de decisión macro -nacional, meso -jurisdiccional- o micro -escolar- e involucra diferentes ámbitos de la vida institucional: los aprendizajes, el proyecto educativo institucional, el currículo, el aula, el desempeño docente y/o la institución como organización (Ferreira & Eberle, 2008, p.15). En este sentido, se define la macro como la organización educativa nacional a gran escala, en lo meso hacen parte las organizaciones intermediarias y en lo micro se regulan la interacción docente - estudiante, con dimensiones de tiempo y espacio cercanos. Respecto a estas dimensiones existe el mito generalizado que los cambios sólo son posibles desde las macro-políticas gubernamentales, pero cuando nos detenemos en la realidad de las instituciones educativas encontramos que en aquellas donde se ha interiorizado la necesidad de cambio, existe mayor

probabilidad de que tal cambio se instale e impacte en la calidad educativa.

Aunque las políticas de evaluación no siempre hayan estado precisadas o ampliamente reconocidas en el ambiente educativo, las escuelas han tomado una posición que en ocasiones se ejerce con autoconciencia o rechazo, y esta posición se da por la micropolítica cotidiana que se vive en el aula y el ejercicio de la macropolítica desde la responsabilidad del estado.¹¹

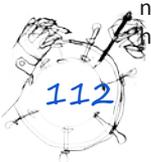
Análisis y resultados

El proceso ejecutado en las fases preparatoria y descriptiva permite validar categorías como sustento para la elaboración del informe de investigación, encaminando la fase interpretativa bajo tres niveles: calidad educativa, sistemas de gestión de calidad y evaluación. Éstas a su vez desarrollan subcategorías que dinamizan su esquematización. Dentro del primer grupo se relaciona calidad educativa, calidad de la educación institucional y educación de calidad; en el segundo grupo se focalizan, normas, modelos y guías en los sistemas de gestión de calidad y elementos que inciden en los sistemas de gestión de calidad; y en el último grupo se encuentran evaluación de la calidad, evaluación en las instituciones educativas, y control y evaluación.

Categoría calidad educativa

Dentro del contexto educativo, los procesos institucionales han trascendido los estándares básicos de calidad propuestos por los entes reguladores de la educación, al involucrar dentro de su horizonte institucional la calidad educativa como un eje articulador de la dinamización de sus actividades interdisciplinarias e interinstitucionales. Así, se ubican dentro de una escala social educativa medida con parámetros externos e internos para la categorización a partir de los resultados obtenidos en la *calidad educativa*, llamada así de acuerdo con lo propuesto en los lineamientos básicos establecidos para tal fin.

La calidad educativa se presenta como una cuestión socialmente problematizada en la que el Estado toma posición a partir de la definición de sus políticas educativas. Por eso no



se trata de analizar hechos o respuestas aisladas (...) sino todo un conjunto de iniciativas, acciones y propuestas en determinado contexto y momento histórico en la totalidad del sistema educativo. (Martínez, 2014, p.5)

De esta manera, es preciso señalar el impacto que tiene en el contexto educativo hablar de calidad educativa, calidad de la educación institucional y educación de calidad, como conceptos que interrelacionan los procesos de las instituciones educativas encaminadas al logro de metas nacionales y regionales, dentro del cumplimiento de políticas educativas tendientes a una mejora continua de la calidad educativa.

Calidad educativa

Con frecuencia es común encontrar publicaciones en las redes y en los medios de comunicación escritos que hacen referencia a la calidad educativa a partir de los resultados obtenidos por los estudiantes en pruebas externas e internas, haciendo de estos el único estándar de medida para las instituciones educativas con relación a los procesos académicos que se desarrollan dentro de las mismas y la incidencia de los actores involucrados. Se entiende así como el efecto que posibilita el logro de competencias y alcance de la proyección personal y social del individuo.

Desde un paradigma de complejidad, la calidad educativa es entendida de forma multidimensional y contextual. Más allá de los índices de matrícula, retención y aprovechamiento académico (éstos últimos la mayor parte de las veces determinados a partir de indicadores primordialmente cognitivos), debe entenderse el carácter multideterminado y dinámico de la calidad. (Rodríguez, 2010, p.18)

De igual modo, la calidad educativa, al ser un indicador del alto o bajo nivel en que se encuentran las instituciones educativas, ha atraído la atención de los entes gubernamentales, siendo de esta manera una meta dentro de las políticas educativas nacionales tendientes primordialmente al aprovechamiento de los recursos en torno a la mejora y mantenimiento de los procesos académicos que redunden en una excelencia cognitiva de los educandos, bajo la adecuada

orientación de educadores. A éstos se ha asignado hoy la responsabilidad en última instancia de este logro: calidad educativa en todas las aulas escolares. De igual manera, cuando se visualiza la calidad educativa como un instrumento de medición de los alcances en la formación de los educandos, se hacen evidentes las transformaciones de los sistemas educativos cuyas perspectivas tienen un enfoque centrado en el egresado y no en el proceso que se ejecuta dentro de ellas, siendo este más relevante para el desarrollo integral y multidimensional del individuo - estudiante - centro indiscutible de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Por tanto, hablar de calidad educativa requiere ubicar el contexto y los requerimientos que se han dispuesto para la consecución de ésta, sin desconocer la equidad social, entendida como aquella dentro de la cual todos los miembros gozan de igualdad de derechos y deberes.

Dicho de otro modo, definir la calidad educativa trae consigo para muchos autores, establecer generalidades y perspectivas que apunten a dar respuesta a los criterios de quien así lo requiera, tendientes a la satisfacción del cliente sin desconocer la coherencia con las políticas educativas, sistemas de gestión, evaluaciones externas e internas. Todos estos factores son los encargados de establecer los niveles bajo los cuales serán medidos o calificados los procesos de las instituciones educativas públicas o privadas, que responden a paradigmas sociales y culturales actuales.¹²

Calidad de la Educación Institucional

En este escenario, el concepto de calidad de la educación asume la complejidad de los ambientes escolares con propiedades inherentes a la educación, parámetros establecidos, factores incidentes, relaciones interinstitucionales, alianzas estratégicas, encaminadas a concentrar los propósitos, argumentos, experiencias, que sustenten con vehemencia las competencias multidimensionales que se pretenden alcanzar en los estudiantes a partir de la globalización de los sistemas y modelos educativos aplicados. Al respecto es pertinente destacar la objetividad de la calidad de la educación.

La calidad de la educación expresa, y es a su vez expresión de, los procesos de globalización



y de la transnacionalización de la cultura. La calidad de la educación ha devenido como un fin en sí mismo. En virtud de las dinámicas que genera ha terminado por objetivar como realidades ineludibles modelos educativos, como el de las competencias, que son motivo de profundos debates y en los que se expresa la crisis de la institucionalidad educativa moderna sometida a crecientes cuestionamientos y presiones por parte de los más diversos sectores de la sociedad. (Orozco, Olaya & Villate, 2009, p.164)

Este giro teórico hace repensar la importancia de la calidad de la educación dentro de los centros educativos, los propósitos de facilitar los procesos de enseñanza y de aprendizaje, desarrollando las capacidades, habilidades y conocimientos de los estudiantes en un alto nivel, sin olvidar el respeto por la individualidad. Al mismo tiempo, es necesario vislumbrar la importancia que dan a la calidad de la educación las entidades gubernamentales asignadas para el seguimiento y acompañamiento de las estrategias, que emergen como apoyo institucional, robusteciendo el carácter académico y pedagógico, encaminado a superar pruebas estandarizadas. Estas pruebas son las que en última instancia determinan ante la sociedad el grado de calidad que oferta la institución educativa. En este sentido, es pertinente rescatar que existen diferentes perspectivas que sustentan las argumentaciones sobre los factores asociados a la calidad educativa institucional, como base fundamental de su aplicabilidad y claridad dentro y fuera de las aulas. Al respecto, se proponen ejes articuladores hacia la práctica del concepto fundamental desde las políticas educativas, desde los valores inherentes al individuo, desde la administración educativa, todas ligadas a paradigmas educativos, en donde prima lo evaluado por las entidades externas como sustento en la planeación de estrategias propias, para dar cumplimiento a las metas propuestas, dentro de los sistemas de gestión educativos que los rigen.

Ahora, mientras están en auge los resultados de las evaluaciones externas de los educandos que reflejan los aciertos y desaciertos en los procesos educativos, se dirige la mirada hacia la parte humanista de la calidad educativa institucional, siendo los individuos los

directamente implicados en estas críticas, desconociendo que ésta se logra teniendo una buena calidad personal asociada al liderazgo, eficacia, eficiencia y efectividad en el desarrollo integral del individuo.

Al mismo tiempo, la excelencia es un factor educativo relevante, que permite a las instituciones educativas avanzar en la acreditación de la calidad educativa, logrando demostrar fortalecimiento y continuidad en sus procesos desde los programas de gestión de la calidad. De la misma manera, se vinculan niveles que responden a sistemas, procesos y producto, enmarcados inicialmente en modelos, estándares o normativas y actualmente en enfoques centrados en procesos que propenden por alcanzar una calidad educativa institucional sostenible.¹³

Educación de calidad

Existen variadas concepciones que presuponen entender la educación desde entornos y facetas que direccionan hacia el desarrollo del currículo como principal objetivo de los educandos al ingreso a las instituciones educativas. En este sentido, habría mencionar dentro de la educación los niveles que se pretenden alcanzar y los medios mediante los cuales se llegará, siendo esta la manera de lograr una educación de calidad. En suma, dependiendo de los parámetros y paradigmas que lleve consigo el ente evaluador, se podrá establecer que la institución brinda una educación de calidad.

Una educación de calidad es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y en felicidad”, porque todos merecemos la felicidad o, cómo se expresa en francés, “le bonheur”. En este sentido es válido plantear que el derecho al bienestar no es un derecho que se deba postergar para la vida adulta. Los niños y las niñas merecen, primero que nadie, sentirse bien cuando están en la escuela, ser felices en la escuela. (Bralavsky, 2006 p.87).

Actualmente se concibe la educación de calidad a partir de los procesos que se vivencian dentro de las aulas escolares, el desarrollo de los planes y progra-



mas curriculares en un alto nivel, la formación integral que recibe, percibe y expresa el educando y el grado de competitividad alcanzado. Es decir, propende por una formación incluyente, que conlleve al individuo a desenvolverse adecuadamente dentro de cualquier contexto, sea cual fuere la situación que se presente, de modo que tenga las herramientas necesarias para salir triunfante y enfrentar los retos que le demandan las sociedades presentes y futuristas.

La educación de calidad, de acuerdo con la investigación documental planteada, pretende empoderar al estudiante, formar y motivar en él un pensamiento crítico y reflexivo con el uso creativo de técnicas pedagógicas que generen pertinencia y relevancia dentro del contexto educativo que vivencia. La institución debe propiciar un clima institucional integrativo con un currículo pertinente, eficaz y flexible, que en últimas evidencie condiciones de vida favorables y reales que lo apoyen en la ejecución del proyecto de vida.¹⁴

Categoría sistemas de gestión de calidad

Dando gran relevancia a los sistemas de gestión desde una perspectiva educativa, se resalta la importancia que puede generar su ejecución, teniendo en cuenta que el uso y proyección depende del objetivo escolar que muchas veces se da de manera organizacional, estructural y/o de evaluación; eso sí, sin perder la esencia del ámbito escolar, que es donde su diario vivir circunda muchas veces. Y es el cumplimiento de acciones que afianzan procesos de gestión, direccionados hacia la calidad educativa, que actúan bajo la premisa de la mejora institucional y por ende de la satisfacción de cada uno de los actores educativos anegados en el proceso. Para ello, es conveniente precisar que:

(el) sistema de gestión permite capacitar a las personas que hacen parte de la administración, para diagnosticar, planificar, documentar, implementar políticas, documentar, evaluar y mejorar los sistemas de gestión de calidad, este sistema también es apropiado en los educativo para gerenciar y liderar la implementación de estándares de calidad en educación. (Díaz, 2013 p.187)

Teniendo en cuenta resultados arrojados, evidenciados y observados en la información que se exterioriza, ya sea de datos internos y/o externos, se encuentran referencias narrativas o discursivas con juicios educacionales que muchas veces son medidos por fuentes reguladoras y cercanas a las políticas educativas, por acuerdos interinstitucionales o por actores que conforman la comunidad educativa. Estas referencias muchas veces sirven en su momento para ahondar en que la educación es de buena o mala calidad, pero si se aprovechan esos resultados y se implementan planes de mejoramiento que solucionen una necesidad o expectativa del mundo circundante, se estaría partiendo de una corresponsabilidad y no de una determinación de los directivos de las organizaciones escolares. Desde esta particularidad, estandarizada, sistemática y estructurada se inicia con la conceptualización de tópicos que enmarcan el posicionamiento de los sistemas de gestión de calidad, para lo cual se establecen dos unidades de relación: Normas, Modelos y Guías en los Sistemas de Gestión de Calidad y Elementos que inciden en los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Normas, modelos y guías en los sistemas de gestión de calidad

Antes de centrar el tema de las normas, modelos y guías en los sistemas de gestión de calidad, vistos como medios, herramientas o áreas de intervención, se hace necesario inquirir, identificar y validar procesos metodológicos, orientados a aunar esfuerzos con todo el equipo de trabajo y el buen uso de los recursos para el cumplimiento del direccionamiento estratégico, a través de procesos direccionales, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales aportan a la transformación social desde el ámbito educativo.

En las últimas décadas se han venido implantando en numerosos centros educativos de distintos niveles (desde infantil hasta la educación superior) y en muchos países, sistemas de gestión de la calidad como planes que permiten introducir mejoras sustentadas en los resultados de procesos evaluativos que abarcan a toda la organización en sus distintos componentes. (Rodríguez & Fernández, 2013, p.1621)

Lo anterior conduce a que, independientemente del mecanismo que se establezca para la implementación de un sistema de gestión de calidad en un centro o institución educativa, lo más relevante es la formalización, dinamización, control y evaluación en colectivo de una ruta organizacional que esté en permanente mejora continua, partiendo de la optimización de procesos asociados a diversos procedimientos que fortalecen la intervención gerencial o directiva (gestión, administración y coordinación), donde se verifique y contrarreste el estado inicial y final del proceso que se está potencializando, mejorando o incluyendo. Por tal razón es interesante no perder de vista la importancia de las normas, modelos y guías en los procesos de gestión de calidad, y que estén basados en una evaluación que intrínsecamente fomente la tipificación de propósitos por procesos y procedimientos, direccionados en “una evaluación participativa, localizada y negociada, en donde se garantice la participación consciente de todos los integrantes de la comunidad educativa. Estos deberían ser los paradigmas que rijan los próximos intentos de evolución de la calidad de la educación.” (Miranda & Miranda, 2011, p.47)

Entre los modelos más reconocidos en el rastreamiento del análisis documental se encuentran los europeos y americanos, y aquellos que son referenciados por países que conforman al contexto Iberoamericano como modelos que caracterizan una población o región en específico, resaltando indicadores o intereses determinados por una política educativa nacional. Dentro de esta línea de profundización es conveniente considerar como trascendental los aportes que diferentes investigadores han plasmado al respecto. En la Tabla 1 se dan a conocer modelos y normas, los cuales se agrupan según su trascendencia histórica y características en el ámbito educativo.

De esta manera, las normas, modelos y guías necesarios en la implementación de los sistemas de gestión de la calidad son de gran importancia en el mejoramiento institucional; eso sí, recalando que siempre partan de una autoevaluación que propicie el diagnóstico o estado inicial de la institución, para así definir criterios, parámetros, principios y reglas para la intervención en las etapas de planeación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de resultados que servirán de soporte en

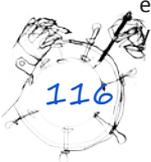
el ciclo mejora continua, con la finalidad de garantizar calidad educativa y el cumplimiento de políticas, planes, y programas educativos a nivel local, regional e internacional.¹⁵

Elementos que inciden en los sistemas de gestión de calidad

Algunos planteamientos de autores, normatividades y literatura al respecto indican que son factores que caracterizan al equipo de calidad, siendo el reflejo de la cultura institucional, encaminados hacia el éxito, excelencia o calidad educativa, dependiendo de las miradas y objetivos propuestos.

Resulta esencial establecer que mientras el liderazgo está vinculado estrechamente al desarrollo de una visión y estrategias, la gestión se encuentra asociada a la manutención del funcionamiento de un sistema, relacionándose, más bien con la efectividad de la realización de las tareas, sostenida por una estructura organizativa y con funciones administrativas como la planificación, organización y control, que con la dirección. (López, 2010, p.783)

De modo que contar con un sistema de gestión de calidad implica apropiación, compromiso, responsabilidad, cumplimiento, participación, coordinación, transparencia, equidad, coherencia y habilidad de interacción sistémica que en el caso del sector educativo gira alrededor de lo directivo, académico, administrativo y comunitario, de manera entrelazada con el liderazgo, planificación, ejecución, evaluación y control dentro de un marco normativo, escolar y curricular, incidiendo en los logros institucionales, los cuales de manera individual pero íntegramente articulados, avalan el servicio educativo. Por ello, hay que tener prevista la responsabilidad pública a la cual se está expuesto, sello o imagen institucional que se genera en el ambiente social, ya sea para decir o dar un juicio agregado de manera positiva o negativa, pero de gran relevancia al servicio ofertado en la institución. Por tal razón, las estrategias o los instrumentos metodológicos utilizados como formatos, registros, plantillas, documentos, observaciones, críticas y sugerencias escritas y verbales, archivos físicos y digitales, perfiles de egresados y



oportunidades profesionales y laborales, entre otros, pueden comprobar la satisfacción del usuario, cliente o comunidad educativa. Al respecto y resaltando la funcionalidad escolar, se retoma afirmación donde “La gestión educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación.” (Botero, 2009, p.2). Llegado a este punto, actualmente inmersos en intervenciones organizacionales se requiere de la implementación de un sistema de gestión de calidad, que desde el ámbito escolar es abordado con acciones que desempeña cada funcionario (nivel micro), con la planeación organización, ejecución, control y evaluación de estrategias pedagógicas (nivel meso) y con la planeación, ejecución, control y evaluación de planes y proyectos que requieren de mejora continua (nivel macro).¹⁶

Categoría evaluación

Los cambios en la educación surgen de la necesidad compartida de tener una transformación positiva que impacte en la calidad educativa; algunos parten de entusiasmo por mejorar las condiciones para las nuevas generaciones y otros de decepciones, como la deuda histórica que nos antecede. En este sentido, la evaluación es determinante en estos cambios.

Se reconoce que la evaluación educativa cumple, cuando menos, tres funciones básicas: diagnosticar, juzgar y mejorar. En efecto, los datos obtenidos sistemáticamente sobre aspectos relevantes de la actuación educativa proyectan una imagen del estado de cumplimiento de los objetivos trazados y de los niveles de calidad alcanzados. (Sánchez citado por Ospina & Murcia, 2012, p.119)

La incidencia de diagnosticar, juzgar y mejorar mediante la evaluación se reconoce en el modo en que la transitan los actores educativos para reforzar los puntos fuertes y superar las dificultades existentes desde todas las instancias educativas para acoger e instalar la evaluación de calidad, la evaluación en las instituciones educativas y el ejercicio de control y evaluación.

Evaluación de la calidad

En los países iberoamericanos se vienen dando las reformas educativas respecto a cobertura, permanencia, distribución del conocimiento y, con una notoriedad más reciente, en calidad educativa. Sin embargo, una de sus debilidades principales ha sido el permanecer inalterable por largos lapsos de tiempo, sin atender los contextos y conceptos como liderazgo y calidad que resultan complejos en su definición operacional. Estos problemas que de por sí son antiguos, de acuerdo a las circunstancias requieren de nuevas soluciones. Anteriormente se manejaban sin atender las singularidades del contexto y con evaluaciones ajenas a la realidad.

La evaluación es un factor necesario para contextualizar la calidad educativa, sin embargo para que efectivamente pueda existir una relación entre evaluación y calidad de la educación, se requieren importantes mediaciones cuya ausencia ha impedido, en muchos lugares y en el pasado, que la existencia de evaluación asegure calidad de la educación. (Yzaguirre, 2005, p.422)

De ahí que la evaluación ha adquirido un nuevo enfoque y ya no se limita a una clasificación de aprobados o desaprobados, sino que se incluye de forma activa desde las dimensiones pedagógica y administrativa en los procesos de transformación para propiciar el cambio. Cuando se incluye la evaluación dentro de los procesos de la calidad educativa ésta permea en las dinámicas internas y externas de la escuela. La experiencia ha demostrado que no es el resultado de una evaluación la que determina su éxito, sino la capacidad de autoanálisis alrededor de esta, donde se refuerzan las fortalezas y superan las debilidades; este proceso de cambio influye a su vez en la renovación de la evaluación. En este sentido, las evaluaciones cambian a las escuelas en la medida que éstas cambian las evaluaciones.¹⁷

Evaluación en las instituciones educativas

Es importante destacar que la educación y sus instituciones, en diferentes tiempos, cuestionan desde la pedagogía la calidad educativa, y es ahí donde la evaluación adquiere un papel relevante, tanto para los

procesos de enseñanza y de aprendizaje como para las instituciones educativas.

Una de las consecuencias de la evaluación institucional es la de mejorar la formación de sus profesionales, su movilidad, unificar criterios para la homologación de los niveles de calidad, desarrollar investigación con criterios de pertinencia a nuestras complejas realidades de región, y potenciar una relación con el entorno, de la cual se beneficie la comunidad con la extensión del conocimiento e información acumulada en nuestra institución, y la universidad cambie comportamientos y mejore su academia asimilando y procesando las experiencias externas. (Bartolomé, Blanco, Hernández & Murguey, 2006, p. 106)

Entre los resultados positivos de realizar una evaluación coherente con los criterios de calidad en las instituciones educativas está el incorporar dentro del desarrollo organizativo la unificación de criterios pertinentes desde la fase de diagnóstico hasta la de mejora, con la concreción de los instrumentos de evaluación y definición clara de las funciones de los actores educativos para su intervención efectiva.

Asimismo, hay que asumir una posición crítica hacia la evaluación, que en su masividad decae en la descontextualización e inmediatez con la que se pretenden cambios, sin atender los agentes educativos implicados. Para ello, es importante que la comunidad educativa se apropie con compromiso y actitud investigativa de una evaluación desde la realidad del contexto, donde se visibilicen, reconozcan y promuevan retos que impliquen procesos de transformación.¹⁸

Control y evaluación

En el proceso educativo la evaluación se ha convertido en eje fundamental; por eso resulta pertinente activar la lectura de las dinámicas de control y evaluación dados en la realidad local, nacional e internacional, puesto que como parte de la realidad globalizante, no sólo hacemos parte sino que incidimos en una vida política, ideológica y social. Al respecto, Casanova afirma:

nación, supone solamente la verificación o confirmación de la veracidad o exactitud de algo, en nuestro caso del funcionamiento adecuado de la escuela. Sin más. Las consecuencias de este control -casi un mero diagnóstico- conducen al ejercicio de otra función, más amplia, como es la de evaluación. (Casanova, 2005, p.3)

El ejercicio de control y evaluación implica pensar de manera creativa, es objeto de numerosas reflexiones y precisa que desde su construcción discursiva contribuya a la implantación y sostenimiento de metodologías formativas realizadas de forma consensuada y que devienen en la construcción de un desarrollo humano con calidad educativa. Como ejercicio creativo que conecta la pedagogía e investigación, la evaluación no puede dejarse a la improvisación sino sustentarse en los propósitos de la comunidad educativa. Su enlace con la administración es fundamental para coordinar la planificación estratégica; las instancias que la refuerzan y complementan son los sistemas de gestión que validan y propician el desarrollo de un nuevo liderazgo, que no se limita a un papel verificador y clasificatorio.¹⁹

Conclusiones

Luego de haber hecho un recorrido por el estado de la investigación sobre calidad educativa a partir de los artículos publicados en bases de datos en los últimos diez años, se ahondó en tres categorías: calidad de la educación, sistemas de gestión de calidad y evaluación, desde las posturas teóricas más relevantes, estableciendo algunas tendencias y aportes sobre las mismas como punto de reflexión en coherencia con la temática investigada.

Hablar de calidad remonta a una variedad de ámbitos que de una u otra manera se correlacionan en sus procesos; es así como en esta categoría se puede concluir que existen diferencias marcadas en el uso y contextos de las terminologías que enmarcan las políticas de las instituciones educativas. En este orden, vale la pena mencionar que *calidad educativa* es un concepto macro, tomado desde las entidades gubernamentales, cuyo significado refiere a la importancia de evidenciar calidad en los entornos educativos, dando respuesta a los requerimientos y políticas nacionales e internacionales. Entre tanto, definir *calidad de la educación*

El control, como indica su propia denomi-



conlleva a vislumbrar los propósitos de las instituciones educativas en un nivel meso, teniendo en cuenta la calidad de los procesos de enseñanza y de aprendizaje que reflejan ante los entes reguladores de control y evaluación; y como un último concepto, a nivel micro, sobresale *educación de calidad*, como aquella que se desarrolla en el aula a partir del currículo y las planeaciones que orienta el educador con el único objetivo de fortalecer en el estudiante sus habilidades y competencias, siendo así el educador el responsable directo de la calidad resultante.

Para la consolidación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo es fundamental contar con bagaje normativo, capacidad organizacional y disposición de recursos, ligado a la convicción, conocimiento y dominio de las implicaciones que conlleva mantenerlo activo, dinámico, incluyente y funcional a toda la comunidad educativa, transformando procesos de mejora continua a partir del fortalecimiento del liderazgo, participación, planificación, ejecución, control y evaluación a los resultados. En este orden de acercamiento es recomendable tener el apoyo e intervención de normas, modelos, estándares o guías, como medios, herramientas o áreas de intervención, que buscan satisfacer en sus clientes (comunidad educativa, según el campo de acción) la gestión competitiva, a partir de la toma de decisiones, implementación de planes y realización de acciones que pretenden responder a una política, direccionamiento estratégico o proyección institucional. Por lo tanto, es importante tener previamente un diagnóstico o autoevaluación que permita dar claridad a qué se tiene, cómo está estructurado, cuál es la proyección, para qué se quiere mejorar, con qué medios, elementos, herramientas y procesos se quiere llegar, cómo hacerlo y con quiénes se cuenta en la organización escolar para evidenciar resultados favorables a los objetivos, metas y acciones planteadas al mejoramiento o potencialización de procesos y procedimientos, llevados a cabo bajo el direccionamiento de un sistema de gestión de calidad. Este sistema conlleva a reflejar resultados de impacto institucional que son reflejo de la *calidad educativa*.

La función clave de la evaluación es mantener la mejora del sistema educativo, organizándose por procesos y gestionando las intervenciones desde sus instancias

macro, meso y micro. Como sosteníamos arriba, la instancia macro corresponde a las directrices nacionales donde se dan las prescripciones normativas; las instancias meso y micro son dimensiones operativas, siendo meso la que corresponde a las instituciones educativas, donde se concreta el diseño curricular, y micro la actividad áulica donde interactúa el docente y el estudiante. En este sentido, la evaluación como proceso inherente a la educación debe dejar su papel burocrático e implantarse en la cotidianidad escolar para una búsqueda más efectiva de la calidad que trascienda el espacio y tiempo del aula, con impacto en las actuales y futuras generaciones sobre la construcción de su desarrollo. A su vez, esto posibilita un nuevo enfoque que se visibiliza en los procesos de transformación de las instituciones educativas; para ello se establece un puente entre lo pedagógico y lo administrativo a través de los sistemas de gestión de calidad, que exigen nuevos mecanismos de control y compromiso de la comunidad educativa.

Proyección de la investigación

La información recolectada en esta investigación consolida aportes de investigadores relativos al dominio y metodología en el trabajo científico, que incluyen la organización, disciplina, responsabilidad, dedicación, laboriosidad, capacidad de análisis, interpretación y explicación de hechos, juicios y resultados a cuestionamientos relacionados con este objeto de estudio. Los administrativos de la educación, en virtud de la dinamización de programas y proyectos que redundan en el mejoramiento de la calidad educativa, son los encargados de promover la transformación social, y los directivos docentes (Rector, Director Rural y Coordinador) quienes gerencian y administran procesos institucionales en los ámbitos directivos, académicos, administrativos y comunitarios, por medio de la planeación, dirección, ejecución, acompañamiento, seguimiento y cumplimiento a directrices administrativas e inter institucionales, a nivel de Secretarías y Ministerio de Educación.

A su vez, cabe resaltar las distintas tendencias en los sistemas de gestión de calidad, vistos muchas veces como procesos técnicos, administrativos y agotadores, y no como una herramienta de evaluación y proyección

de los resultados de los procesos educativos, enfocados a la mejora de la calidad educativa. En este sentido, es importante conceptualizar las temáticas que estructuran los procesos de calidad, desde los entes gubernamentales hasta los actores que conforman la comunidad educativa, teniendo así claridad en la perspectiva direccional educativa y evitar subjetividad en la interpretación, que puede conducir a la distorsión de las metas, procesos y proyectos institucionales.

Por consiguiente, los resultados de la investigación se evidencian dentro de un informe denominado “Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas” y un artículo titulado “Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano”, como estrategia de comunicación y divulgación de los hallazgos metodológicos y teóricos.

Paralelamente y para dar continuidad a la importancia de la calidad educativa, es conveniente resaltar la contribución de los sistemas de gestión de la calidad como herramienta de evaluación en el acompañamiento y seguimiento de las áreas de gestión escolar, indagando en los beneficios que estos presentan a la labor educativa en el aula.

Referencias

- Bartolome, A., Blanco, O., Hernández, R., & Murguey, V. (2006). *La evaluación institucional en la ULA-Táchira: propuesta para su ejecución*. Universidad de Los Andes (ULA). (15)104-111
- Blanco, C. (2007). Calidad en la educación: Una visión desde la Educación Inicial. *Revista de investigación* (62) 125-148.
- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. *REICE-Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 4(2e) ,84-101.
- Botero, C. A. (2012). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Politécnica* 1(5)1-11.
- Bürgi, J., & Rojas, M. P. (2011). El concepto de calidad educativa en las investigaciones sobre educación en Chile (2000-2008). *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 9(3) 72-93.
- Camisón Zornoza, C., Boronat Navarro, M., Villar López, A. & Puig Denia, A. (2008). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 18 (1) 123-134.
- Casanova, M. (2005) Supervisión, evaluación y calidad educativa 2005. Avances en supervisión educativa *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España* (1).1-8.
- Casanova, M. (2012). *El diseño curricular como factor de calidad educativa*. 10 (4) 6-20.
- Díaz, J. A. (2013). *Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación*. Tendencias pedagógicas, (21), 177-194.
- Ferreira, H. A., & Eberle, M. J. (2008). *La Evaluación: una estrategia para re-pensar las prácticas institucionales*. *Magistro* 2(4) 13-24.
- Hoyos, C. (2010). *Un modelo para la investigación documental. Guía teórico-práctica sobre construcción de Estados del Arte con importantes reflexiones sobre la investigación*. Medellín, Señal Editora. 1-67.
- López, P. (2006). *La gestión como factor de calidad educativa: hacia un modelo causal*. *Foro Educativo*, 10, 107-132.
- López, P. (2010). *Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa*. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1) 147-158.
- Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. El concepto de educación. En *Teorías e instituciones contemporáneas de educación*. 30-47.
- Martínez F. (2014). Alternativas para evaluar la calidad social de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación* (64/2). 1-14.
- Menin, O. (2013). *¿Qué es una educación de calidad?* 12(1) 24-27
- Miranda, J. F, Miranda, J.B. (2008). *Aspectos básicos de la calidad y de la gestión por procesos*. *Lurralde: Investigación y espacio* (31) 277-289.
- Orozco, J.C., Olaya, A., & Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de educación*. (51), 161-181.
- Ospina, H., & Murcia, M, T. (2012). Regiones Investigativas en Educación y Pedagogía en Colombia: Construcción de un mapa de la actividad investigativa de tesis y maestrías de doctorado en el periodo 2000-2010. 1-360.



- Rodríguez Arocho, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*. 10 (1), 1-28.
- Rodríguez, J.M., & Fernández, M.J. (2013). Validación de un instrumento de medida para evaluar el impacto de los sistemas de gestión de la calidad en centros educativos. Alicante, 4-6 de septiembre, 2013. 1621-1629.
- SECRETARIA CENTRAL ISO. (2005). Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario. Ginebra, Suiza: ATR.
- Salas, I. A. (2013). *La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México*. *Calidad en la educación*, (38), 305-333.
- Yzaguirre, L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación* 3(1) ,421-431.
- Yzaguirre, L. (2007). Educación y calidad ¿Por qué utilizar la guía IWA 2? *Revista iberoamericana de educación* 42(2).1-13

Notas

(Endnotes)

- 1 Artículo de revisión, desarrollado en el marco de “La investigación documental sobre la Calidad Educativa en Instituciones Educativas”. Trabajo presentado para optar al título de Maestría en Educación de la Universidad Santo Tomas, bajo la asesoría del docente José Luis Jiménez Hurtado. Para citar. Bernal Suárez, D., Martínez Pineda, M. L., Parra Pineda, A. Y. Jiménez – Hurtado, J. L. (2015) Investigación Documental sobre Calidad de la Educación en Instituciones Educativas en el contexto Iberoamericano. *Revista Entramados. Educación y Sociedad* 2 (1), 1-32.
- 2 Magistra en Educación Universidad Santo Tomas. Especialista en Educación Ambiental. Esp. en Edumática. Especialista en Gerencia de Proyectos. Licenciada en Pedagogía Reeducativa. Directivo Docente de la Secretaría de Educación de Cundinamarca. IED. Técnico Comercial Ana Francisca Lara. Contacto: durleybesua@yahoo.com.ar
- 3 Magistra en Educación Universidad Santo Tomas. Especialista en Lúdica y Recreación. Especialista en Gerencia de Proyectos. Licenciada en Básica con énfasis en Matemáticas, Humanidades y Lengua Castellana. Docente de la Secretaría de Educación de Cundinamarca. IED. Técnico Comercial Ana Francisca. Contacto: marymarpi716@gmail.com
- 4 Magistra en Educación Universidad Santo Tomas. Especialista en Lúdica y Recreación. Especialista en Gerencia de Proyectos. Licenciada en Básica con énfasis en Matemáticas, Humanidades y Lengua Castellana. Docente de la Secretaría de Educación de Cundinamarca. IERD. Limoncitos. Contacto: omaidosen2001@yahoo.com
- 5 Asesor de Investigación. Magister en Filosofía Universidad Santo Tomás. Licenciado en Educación con énfasis en Estudios Religiosos y Licenciado en Filosofía y Letras Universidad de La Salle. Docente del Departamento de Formación Lasallista de la Universidad De La Salle. Coordinador de Investigación de la Facultad de Postgrados y Formación Continuada de la Universidad La Gran Colombia. Contacto: jluisjimenezh@gmail.com
- 6 Conceptualización en la fase interpretativa por núcleo temático, p.31.
- 7 Matriz de Frecuencia de Palabras, Matriz por categorías y Matriz Subcategorial, todas ellas, teniendo en cuenta la información contenida en Título, Resumen y Palabras Clave.
- 8 (Araya, 2007; Blanco, 2007; Bondarenko, 2005;; Braslavsky, 2006; Burgi & Peralta, 2011; Cantón & Arias, 2008; Cantón & Vásquez, 2010; Casanova, 2012; Cerda & Opazo, 2011; Hernández & Gutiérrez, 2012; Loera, 2006; López, 2010; Menin, 2013; Miranda & Miranda, 2011; Molina & Villena, 2010; Monarca, 2012; Moya, 2004; Orozco, Olaya & Villate, 2009; Pérez, 2005; Pérez, 2007; Rodríguez, 2010; Rodríguez, Flet, Pedraja & Rodríguez, 2012; Silva, 2013; Solano, 2013;; Zamora, 2011)
- 9 (Ahumada, Botero, 2009; Alfaro, 2009; Carballo, Congosto & Fernández, 2013; Cayulef, 2007; Díaz, 2013; Fernández, Carballo y Congosto, 2013; Ferrer & Pelekais, 2004; González, 2004; López, 2006; López, 2010; López & Valenzuela, 2011; Rodríguez & Díaz, 2013; Salas, 2013; Sisto, Valenzuela, Ramírez & Lagos & Martinetti, 2007; Yzaguirre, 2007).
- 10 (Arreola, 2013; Casanova, 2005; Cepeda & Caicedo, 2007; Ferreyra & Eberle, 2008; Galvez, 2005; Martínez, 2014; Murillo, 2003; Santamaría, 2013; Tello & Pinto, 2014; Yzaguirre, 2005).
- 11 (Burgi & Peralta, 2011; Díaz, 2013; Miranda & Miranda, 2011; Martínez, 2014; Rodríguez, 2010; Yzaguirre, 2007; Zamora, 2011)
- 12 (Araya, 2007; Bondarenko, 2005; Canton & Arias, 2008; Cantón & Vásquez, 2010; Cayulef, 2007; Cerda & Opazo, 2011; Hernández & Gutiérrez, 2012; Molina & Villena, 2010; Salas, 2013; Solano, 2013; Torres, Vásquez, Luna, 2011)
- 13 (Yzaguirre, 2005; Valenzuela, Ramírez & Alfaro, 2009; Arreola, 2013; Cerda & Opazo, 2011; Menin, 2013; Pérez, 2005; Botero, 2009)
- 14 (Botero, 2009; Carballo, Congosto & Fernández, 2013; Fernández, Carballo y Congosto, 2013; Molina & Villena, 2010; Moya,



2004; Rodríguez, Fleet, Pedraja & Rodríguez, 2012; Salas, 2013; Tello & Pinto, 2014).

15 (Ahumada, Sisto, López & Valenzuela, 2011; Arreola, 2013; Carballo, Congosto & Fernández, 2013; Díaz, 2013; Miranda & Miranda, 2011; Rodríguez & Díaz, 2013)

16 (Díaz, 2013; Ferreyra & Eberle, 2008; Sánchez, 2013 Yzaguirre, 2005)

17 (Casanova, 2012; Ferreyra & Eberle, 2008; González, 2004; López, 2010; Molina & Villena, 2010; Murillo, 2003; Solano, 2013; Valenzuela, Ramírez & Alfaro, 2009)

18 (Arreola, 2013; Casanova, 2005; Díaz, 2013; Ferreyra & Eberle, 2008; Gálvez, 2005; González, 2004; Martínez, 2014; Monarca, 2012; Tello & Lourdes, 2014; Torres, Vásquez & Luna, 2011)

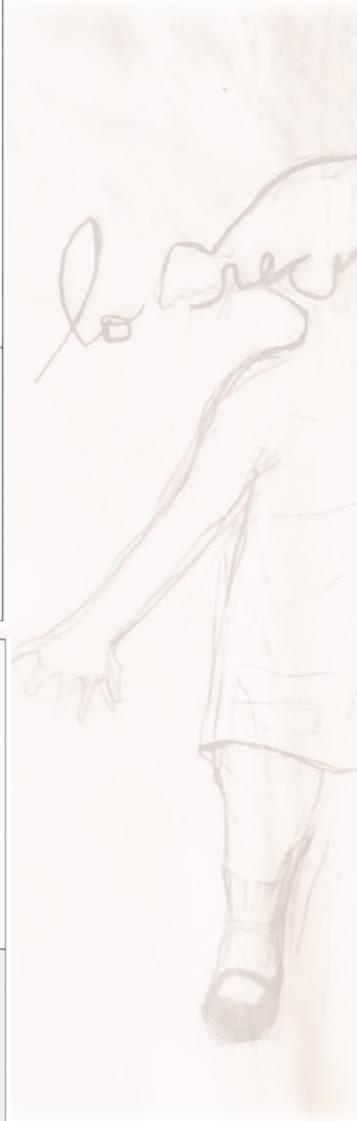
Tabla

Tabla 1. Algunas Normas, Modelos y Guías de Sistemas de Gestión de Calidad

NORMAS - MODELOS	REFERENCIAS
El modelo del premio Deming	Modelo sistémico que parte de la identificación del problema a evaluar y sus características, con el objeto de elaborar un plan de mejora. A partir de esta elaboración se ejecuta el plan, que incluye el cambio que se desea provocar recogiendo datos, analizando y comprobando los resultados obtenidos. Si se verifica que este cambio ha producido las mejoras deseadas se adopta, en caso contrario, se comenzaría el ciclo modificando lo que se estime oportuno. (González, 2004, p. 160)
El modelo del Premio Baldrige	El modelo es impulsado por el liderazgo del equipo directivo, valorando diferentes aspectos de la organización (sistema) así como los resultados obtenidos (medida del progreso) con el fin último de satisfacer al cliente (meta)... Este premio se centra en la mejora de la gestión para la calidad en el que la valoración de la «satisfacción del cliente» es un elemento decisivo para el éxito de la organización. (González, 2004, p. 161)



<p>Norma ISO 9000</p>	<p>Son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, producción, la instalación y el servicio. Son sistemas de gestión de la calidad el ISO 9000:2000 y el sistema ISO 9001. (Díaz, 2013, p.186).</p> <p>Por ser un modelo eminentemente del ámbito empresarial, habla de clientes y no de alumnado o docentes, pero haciendo la analogía, el primero sería parte de los clientes externos y los docentes, tanto como el resto del personal, serán considerados clientes internos. Todas las demás áreas están definidas expresamente, salvo la que dice relación con el ambiente o entorno. (Lagos & Martinetti, 2007, p.160).</p> <p>“La implementación de los principios recogidos en estas normas beneficiara, no solo a la propia organización sino a cuantos se relacionen con ella: alumnado, profesorado, personal de administración, gestores, administración y, en suma, a la sociedad” (González, 2004, p. 163).</p>
<p>Norma ISO 9001:2000</p>	<p>“La norma ISO 9001:2000 es una herramienta, un medio que evidencia de manera sistemática y metódica las áreas de oportunidad que las organizaciones educativas tienen en torno al desempeño de sus procesos” (Yzaguirre, 2005, p.430).</p> <p>Muchas organizaciones educativas han adoptado la norma ISO 9001:2000 para dar una dirección a su organización, instrumento bastante útil, que aunque su aplicación y desarrollo no garantiza en sí la calidad de la educación, sí ayuda a direccionar las actividades y procesos encaminados hacia ésta. (Yzaguirre, 2007, p. 11)</p>
<p>Modelo Europeo EFQM</p>	<p>“Facilita un diagnóstico sistemático de todas las áreas de la organización y suministra reglas de análisis ampliamente validadas por la experiencia” (López, 2010, p.784).</p> <p>Herramienta practica para ayudar a las organizaciones nacidas dentro y fuera de Europa a implantar el sistema de gestión de calidad total... El modelo aporta una estructura sistémica para una gestión de calidad que permita a la organización aprender mediante la comparación consigo misma y le ayude en la planificación, en la definición de las estrategias, en el seguimiento de los programas conseguidos y en la corrección de los errores y de las deficiencias. (González, 2004, p. 164)</p>
<p>Modelo Iberoamerica no de Excelencia en la Gestión (Fundibeq)</p>	<p>“Trata de aplicar criterios señalados sobre la base de un procesos de autoevaluación guiado por los siguientes principios... enfoque, desarrollo, evaluación y revisión, resultados y alcance...” (González, 2004, p. 166).</p>
<p>Guía de Uso en México IWA2</p>	<p>“La IWA2 en el sector educativo permite que los resultados están sujetos a mejora continua, facilita interrelación académica entre los niveles y grados” (Yzaguirre, 2007, p. 12). “El IWA 2 en Español, entró en vigencia el 27/7/2004” (Yzaguirre, 2005, p.430).</p>



<p>Modelos de Gestión de Calidad en Chile</p>	<p>Modelo de la Fundación Chile, con intervención en el alumnado, sus familias y la comunidad en general; el liderazgo directivo; la planificación, la gestión de procesos y la gestión de resultados. Culmina con el proceso de certificación...Modelo SAGCE – Chile Calidad, con injerencia en el alumnado, entendido como convivencia escolar y apoyo a los estudiantes; liderazgo (planeación), procesos pedagógicos, recursos (personal) y resultados (relación con el entorno)...Modelo CIGA, se considera uno de los más completos por ser propio del sistema educacional chileno...Modelo ISO 9000-2001: de reconocimiento internacional y flexible para adaptarse a la educación. (Lagos & Martinetti, 2007, p.159)</p>
<p>Modelo MECI en Colombia</p>	<p>“<u>Estructura</u> de operación por procesos soportados en el control de la estrategia, la gestión y la evaluación orientándose al logro de los objetivos institucionales y, por ende, a los objetivos planificados del orden nacional” (Díaz, 2013, p187).</p>

