



XVII Congreso Internacional de Análisis Organizacional
“Emprendimiento e innovación en las organizaciones de México y América Latina”

Concepciones de calidad en los sistemas educativos desde un enfoque comparativista.

Mesa Temática: Educación y transformación social

Modalidad: Investigación en Proceso

Milagro del Carmen Patrón Noriega¹

Colombiana

Correo Electrónico: milagros.patron@gmail.com; mpatronn@unimagdalena.edu.co

Teléfono +57 315674971

Universidad del Magdalena

Cl. 32 #22-08

470004/Santa Marta/Colombia

Ciudad de México, México.

9 al 13 de septiembre de 2019

¹ Candidata a Ph.D en Ciencias de la Educación. Profesor investigador de la Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad del Magdalena. Colombia. Correo: mpatronn@unimagdalena.edu.co

Concepciones de calidad en los sistemas educativos desde un enfoque comparativista.

Resumen

La Educación se constituye en instrumento clave para el desarrollo y crecimiento económico de los países, propende por la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las personas de una nación y es la mejor arma en la lucha por superar la pobreza. Resultados obtenidos en las pruebas internacionales PISA (Programme for International Student Assessment) de la OECD, por naciones como Canadá, Singapur, Japón, Estonia, China, Finlandia y Canadá, dan muestra de que lograr una excelente calidad en la educación es una meta alcanzable. Sin embargo, resultados de países de América Latina como Colombia, México, Brasil y Perú, a pesar de sus esfuerzos, reflejan aún un bajo desempeño escolar, lo cual cuestiona la gestión de calidad adelantada en los sistemas educativos de estas naciones, frente a los de alto desempeño. Surge entonces la siguiente pregunta: ¿Cómo es concebida la calidad en la educación por el sistema educativo de Colombia, desde una perspectiva comparativista? Para dar respuesta a este interrogante, el presente capítulo, el cual hace parte del proyecto de investigación doctoral denominado “*Gestión de Calidad en el sistema educativo de Colombia, frente a Países de alto Desempeño Escolar. Un Estudio comparativo*”, tiene como propósito precisar cómo es concebida la calidad en el sistema educativo de Colombia, desde una perspectiva comparativista. Lo anterior permitirá resignificar el concepto de gestión de calidad en la educación, en un contexto local y regional, como contribución a uno de los objetivos de la investigación macro.

Palabras clave

Calidad Educativa, Gestión de Calidad, Desempeño Escolar.

Problematización

Antecedentes del Problema

La educación se constituye en un instrumento clave para el desarrollo y crecimiento económico de los países, propende por la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las personas de una nación y es la mejor arma en la lucha por superar la pobreza. En países desarrollados, la educación de calidad tiene gran importancia, no solo en los primeros años, si no a lo largo de la vida, para la adquisición de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias, que permitan a las personas, organizaciones y por ende a los países, hacer frente a los cambios tecnológicos y al ritmo acelerado de la globalización.

García y Ponce en su artículo “La Educación como factor del Desarrollo Integral Socioeconómico” consideran que el fortalecimiento del desempeño del sistema educativo de un país, es condición necesaria de su desarrollo, cuando afirman que “los países desarrollados lo son por sus niveles de escolaridad, y que una elevada escolaridad no es el resultado del desarrollo, sino su antecedente y condición” (García y Ponce, 2008, pág. 1).

La acepción de nivel de escolaridad citada en la afirmación anterior, se puede relacionar con la definición operacional que le atribuye la Organización de las Naciones Unidas a la dimensión educación, la cual se mide por los logros obtenidos en la adquisición de conocimientos, considerando los siguientes aspectos: tasa de

alfabetización de adultos, tasa bruta combinada de matriculación en educación primaria, secundaria y superior, así como los años de duración de la educación obligatoria (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD, 2018).

No obstante, el progreso de la educación no puede estar centrado sólo en los índices de matriculación. “Insistir en la calidad permite que las competencias básicas –alfabetización y aritmética elemental– propicien la adquisición de otras competencias en materia de reflexión de alto nivel, de creatividad y de resolución de problemas, así como otras aptitudes sociales y afectivas” (UNESCO, 2016).

En este mismo sentido, al considerar a la educación como un factor que contribuye al desarrollo social y económico de los países, es consecuente afirmar que un sistema educativo con altos estándares de calidad, repercutirá significativamente en el nivel de desarrollo socioeconómico alcanzado por una nación. Como un ejemplo de ello se tiene a Singapur, una nación que hace treinta años era una de las más pobres del mundo; en 1960 emprendió una reforma educativa que concibió un nuevo modelo de enseñanza, con tal éxito, que hoy día se considera a Singapur como un país desarrollado y se posiciona en los primeros lugares en las pruebas internacionales que buscan medir el desempeño de los sistemas educativos.

En el caso de Corea, que en la década de 1950 se encontraba devastada por la guerra y con tasas de alfabetización muy bajas, en 1995 ya había alcanzado la matrícula universal con altos niveles y sus estudiantes obtuvieron los logros más altos en pruebas internacionales. Otro caso que sorprendió al mundo fue el de Vietnam cuando en el 2012 los resultados que obtuvieron sus estudiantes en las pruebas PISA, igualaron a los de Alemania, siendo un país de ingresos más bajo. Entre

2009 y 2015 los resultados de Perú mejoraron gracias a una acción concertada en materia de política pública y reforma del sistema educativo (Banco Mundial, 2018).

Considerando lo anterior, se puede decir que la educación de calidad es una aliada para la generación de ventajas competitivas en las organizaciones y países; permite además, grandes transformaciones sociales en pro de la mejora de las condiciones de vida de sus comunidades, su progreso y el desarrollo social sostenible; es decir que se puede reafirmar lo expresado por el Banco Mundial cuando manifiesta que hay una relación inequívoca entre la educación y el desarrollo.

Todo país que haya tenido crecimiento alto y sostenido durante largos períodos ha realizado esfuerzos sustanciales en la escolaridad de sus ciudadanos e intensificado su capital humano. A la inversa, evidencia considerable sugiere que otros países en desarrollo no están haciendo lo suficiente. (Banco Mundial, 2018, pág. 33).

En relación a la evaluación del desempeño de los sistemas educativos, cada vez cobran mayor importancia los estudios orientados a efectuar mediciones y a comparar resultados sobre este aspecto en el plano internacional. En este sentido, la OCDE lanzó un estudio trienal denominado Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos, PISA; y aunque estas pruebas no buscan identificar relaciones de causa y efecto entre las políticas y prácticas, versus los resultados educativos, sí pueden mostrar en qué se asemejan y en qué se diferencian los sistemas educativos evaluados; así, los responsables de las políticas educativas de los gobiernos pueden analizar sus sistemas educativos a la luz de los resultados de otros países,

lo que les ayuda en el diseño de los planes de acción en materia de calidad educativa (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, 2015).

Las recientes pruebas PISA 2015 fueron presentadas por estudiantes de 70 países, miembros y no miembros de la OCDE. La figura 1 muestra los puntajes obtenidos por los países en las primeras cinco posiciones y a los países de América Latina, cuyos puntajes los ubican por debajo de la media: 492.

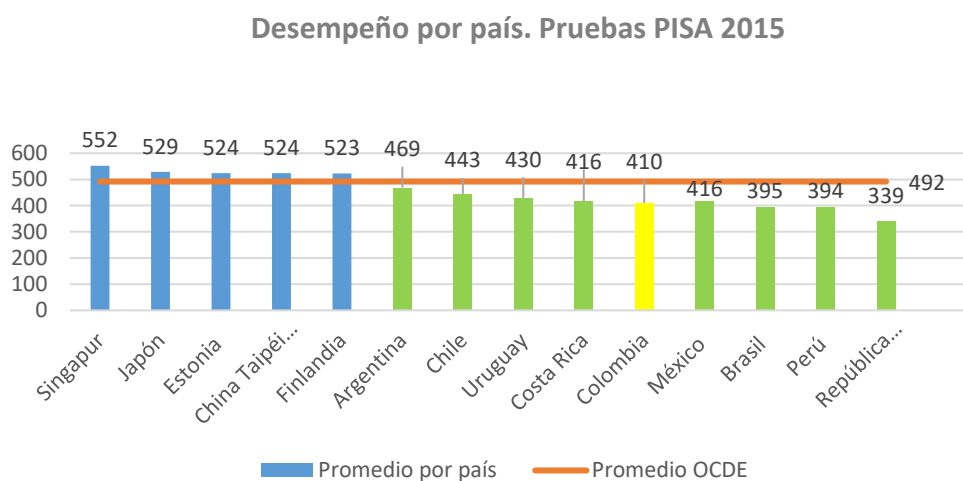


Figura 1. Países de Alto Desempeño vs. Países de América Latina

Fuente: Adaptado de OCDE, 2016. Pruebas PISA 2015

De acuerdo a estos resultados, países como Singapur, Japón, Estonia, China Taipéi (Taiwan), Finlandia, entre otros, dan muestra de que lograr una excelente calidad en la educación es una meta alcanzable, sin embargo, los resultados de la mayoría de los países América Latina, a pesar de sus esfuerzos, reflejan aún un bajo nivel de desempeño.

Descripción del problema

El presente estudio se origina a partir del quehacer docente en las aulas de clases de Instituciones de Educación Superior, tanto públicas como privadas, de la Región Caribe de Colombia. Más exactamente en los departamentos del Cesar y Magdalena. Es en estos escenarios donde se evidencian los síntomas del problema, como lo son de manera general, los bajos índices de desempeño académico de los estudiantes.

El educando que hoy día ingresa al sistema de educación superior trae consigo considerables falencias en aspectos básicos, pero tan importantes como son: la comprensión de lectura, la capacidad de escritura, el pensamiento crítico y analítico, la capacidad de plantear problemas y proponer soluciones, la capacidad de crear e innovar; aspectos éstos que son esenciales para la obtención y generación de conocimiento en el ser humano, y que hoy por hoy son los aspectos de calidad educativa que están siendo evaluados por las distintas pruebas nacionales e internacionales; y más importante aún, son los aspectos que las organizaciones de talla global y con altos estándares de calidad tienen en cuenta al momento de reclutar colaboradores.

Si bien es cierto, este problema se presenta de forma generalizada a nivel nacional, se agudiza en las regiones, en especial en la Región Caribe de Colombia. Evidencia de ello son los bajos desempeños, tanto a nivel nacional al momento de hacer comparaciones entre departamentos, como también a nivel internacional, cuando los educandos se someten a pruebas las internacionales, cuyos resultados dejan al país relegado a las últimas posiciones.

La tabla 1 muestra en los resultados de la prueba Saber 2015 ² a los siete departamentos de la Costa Caribe colombiana ubicados dentro de las últimas diez posiciones a nivel nacional. El departamento del Cesar se ubica en el puesto 22 y en la posición 31 se ubica el Magdalena, de un total de 32 departamentos evaluados.

Tabla 1

Resultados prueba Saber 2015. Colombia.

ETC - departamental		
Puesto	2015	%
1	Santander	49,38
2	Cundinamarca	49,12
3	Arauca	46,51
4	Norte de Santander	44,4
5	Casanare	43,37
6	Boyacá	43,16
7	Nariño	41,57
8	Huila	41,2
9	Guainía	40,96
10	Meta	40,69
11	Quindío	40,63
12	Risaralda	39,52
13	Putumayo	39,21
14	Caldas	36,08
15	Valle del Cauca	36,07
16	Antioquia	36
17	San Andrés	35,08
18	Vichada	30,34
19	Caquetá	29,88
20	Tolima	29,3
21	Guaviare	27,84
22	Cesar	26,61
23	Sucre	25,19
24	Córdoba	24,33
25	Atlántico	23,77
26	Vaupés	23,64
27	La Guajira	22,17
28	Cauca	20,64
29	Amazonas	18,4
30	Bolívar	16,74
31	Magdalena	14,79
32	Chocó	9,33

Fuente: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES

² La Prueba Saber 11° es la prueba nacional del nivel de Educación Media que evalúa las competencias básicas que un estudiante debería desarrollar durante el paso de su vida escolar.

En el plano internacional, hay varias pruebas que se realizan para establecer comparaciones entre países, algunas de ellas son las denominadas: PIRLS, TALIS, PISA, ERCE y TIMSS. En su interés de conocer el impacto de sus políticas en educación básica y media, en relación con otros países, Colombia ha participado en algunas de ellas. En general, en relación a los resultados obtenidos por el país, el Ministerio de Educación de Colombia ha afirmado lo siguiente:

En términos de los resultados asociados con las áreas académicas y las habilidades evaluadas, los proyectos internacionales han confirmado que los estudiantes colombianos alcanzan niveles medios de desempeño, comparados con los de América Latina y el Caribe, y niveles bajos, en relación con estudiantes del primer mundo. Es reiterada la observación sobre las dificultades en la comprensión analítica de textos y la solución de problemas complejos, que requieren un juicio crítico y un saber teórico específico, observación que también corresponde a los análisis de los resultados alcanzados de las pruebas nacionales (Ministerio de Educación de Colombia, 2006, pág. 1).

Colombia participó por primera vez en la prueba PISA en el año 2006 y en las subsiguientes versiones de los años 2009, 2012 y 2015. En el año 2006, Colombia ocupó el puesto 53 entre 57 países, en el 2009 ocupó el puesto 52 entre 67 países, en 2012 descendió, ocupando el puesto 62 entre 67 países y en el 2015 ocupó el puesto 57 entre 70 países. La OCDE afirma que aunque Colombia ha logrado algunos avances, aún el país no llega a los estándares mundiales en educación.

La figura 2 muestra de manera gráfica el desempeño de Colombia entre el total de países evaluados desde el 2006 a 2015.

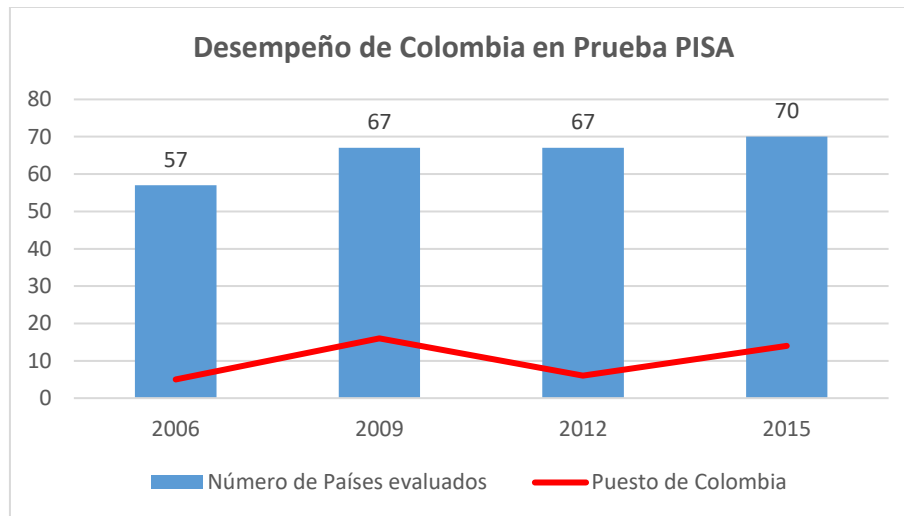


Figura 2. Desempeño de Colombia pruebas PISA 2006-2015

Fuente: Adaptado de OCD. Pruebas PISA (Programme for International Student Assessment)

A continuación, la tabla 2 muestra los países ubicados en las primeras veinticinco posiciones, destacándose Singapur en el primer puesto, seguido de Japón y Taiwan en la segunda y cuarta posición respectivamente, mientras que en la onceava posición se encuentra Corea del Sur. Estos cuatro países son los denominados “tigres asiáticos”, y son vistos como potencias debido a que sus economías se han caracterizado por altas tasas de crecimiento e industrialización en los últimos años, cambiando así paradigmas mundiales.

Tabla 2

Resultados PISA 2015. Grupo de 25 países con mejor desempeño

Puesto	País	Ciencias	Lectura	Matemáticas
1	Singapur	556	535	564
2	Japón	538	516	532
3	Estonia	534	519	520
4	China Taipéi	532	497	542
5	Finlandia	531	526	511
6	China (Macao)	529	509	544
7	Canadá	528	527	516
8	Vietnam	525	487	495
9	China: Hong Kong	523	527	548
10	China: Pekín, Shanghái, Jiangsu y Guangdong	518	494	531
11	Corea	516	517	524
12	Nueva Zelanda	513	509	495
13	Eslovenia	513	505	510
14	Australia	510	503	494
15	Reino Unido	509	498	492
16	Alemania	509	509	506
17	Holanda	509	503	512
18	Suiza	506	492	521
19	Irlanda	503	521	504
20	Bélgica	502	499	507
21	Dinamarca	502	500	511
22	Polonia	501	506	504
23	Portugal	501	498	492
24	Noruega	498	513	502
25	Estados Unidos de América	496	497	470

- Países/economías con un rendimiento medio/proporción de alumnos excelentes por encima de la media de la OCDE.
- Países/economías con una proporción de alumnos con bajo rendimiento por debajo de la media de la OCDE.
- Países/economías con un rendimiento medio/proporción de alumnos excelentes/proporción de alumnos con bajo rendimiento no significativamente distinta a la media de la OCDE
- Países/economías con un rendimiento medio/proporción de alumnos excelentes por debajo de la media de la OCDE.
- Países/economías con una proporción de alumnos con bajo rendimiento por encima de la media de la OCDE

Fuente: Adaptado de la OCDE. Pruebas PISA 2015 (Programme for International Student Assessment)

Así mismo, la tabla 3 muestra los países en las veinte últimas posiciones, entre los cuales se encuentran Costa Rica, Colombia, México, Brasil, Perú y República Dominicana. Los dos países de América Latina mejor situados en la prueba son Argentina y Chile, en el puesto 38 y 44 respectivamente.

Tabla 3

Resultados PISA 2015. Grupo de 20 países con menor desempeño

Puesto	País	Ciencias	Lectura	Matemáticas
51	Albania	427	405	413
52	Turquía	425	428	420
53	Trinidad y Tobago	425	427	417
54	Tailandia	421	409	415
55	Costa Rica	420	427	400
56	Catar	418	402	402
57	Colombia	416	425	390
58	México	416	423	408
59	Montenegro	411	427	418
60	Georgia	411	401	404
61	Jordania	409	408	380
62	Indonesia	403	397	386
63	Brasil	401	407	377
64	Perú	397	398	387
65	Líbano	396	347	396
66	Túnez	396	361	367
67	Antigua República Yugoslava de Macedonia	384	352	371
68	Kosovo	378	347	362
69	Argelia	376	350	360
70	República Dominicana	332	358	328

Fuente: Adaptado de la OCDE. Pruebas PISA 2015 (Programme for International Student Assessment)

Ante este escenario, es importante precisar y profundizar en cómo es concebida la calidad en la educación en los sistemas educativos, desde una perspectiva comparativista, cuyo desempeño impacta, tanto en los resultados académicos, como en los indicadores de desarrollo y calidad de vida de las naciones.

Justificación

Existen varias motivaciones para abordar este objeto de estudio, la principal está centrada en el interés por el estudio de los sistemas educativos, objeto central de la investigación y por su carácter de complejo, dinámico y multidimensional.

Los sistemas educativos deben permanecer en constante adaptación a las exigencias del entorno y a las necesidades del mercado, máxime en un ámbito global carente de barreras geográficas, en el que el fácil acceso a la educación, la revolución tecnológica, la virtualización del conocimiento y la creciente oferta educativa, han hecho de éste un terreno cada vez más competido. No sólo se debe estar alerta a estos cambios, sino anticiparse a ellos, innovando y creando propuestas de valor, apoyados en sistemas de gestión eficaces que faciliten los procesos de implementación, ejecución, seguimiento y control, conducente al cumplimiento de objetivos, y a obtener condiciones de alta calidad y competitividad. “(...) los sistemas educativos deben evolucionar y cambiar constantemente con objeto de determinar qué prácticas funcionan mejor en un contexto dado y cómo tienen que cambiar con el tiempo” (UNESCO, 2016)

De igual manera, el presente estudio fortalece la línea de investigación “Administración y Desarrollo de los Sistemas Educativos”, del grupo de investigación Gestión Pedagógica Transformadora (GEPET), en el marco del Doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad del Magdalena-RUDECOLOMBIA. Así mismo contribuye en su misión a través de “la configuración de conocimiento científico de carácter pedagógico, relevante en lo académico y pertinente en lo social; en el

campo de la Gestión Pedagógica, en el contexto de las organizaciones y los sistemas educativos”.

Se considera además que la temática es pertinente en el escenario internacional actual en que Colombia entra a formar parte de la OCDE, lo que obliga al país a alcanzar y mantener altos estándares de calidad en todos sus frentes para garantizar un bienestar político, social y económico para sus ciudadanos. Ello precisa también alinearse con los métodos y las prácticas que utilizan otros países miembros que ya han alcanzado desarrollo social, político y financiero.

Los hallazgos y resultados de la investigación permitirán contribuir a la resignificación del concepto de calidad, y sus conclusiones podrán ser asimiladas por instituciones que hacen parte del sistema educativo a nivel local, adaptándolas en su contexto sistémico-educativo.

Pregunta de Investigación

Frente al escenario planteado anteriormente surge la siguiente pregunta formuladora como núcleo problematizador del estudio:

¿Cómo es concebida la calidad en la educación en el sistema educativo de Colombia, desde una perspectiva comparativista?

Objetivos

General

Resignificar el concepto de Calidad en el sistema educativo de Colombia, mediante un análisis comparativo, con el fin de contribuir a su mejora.

Específicos

- Conocer las concepciones de calidad de los diferentes actores del sistema educativo de Colombia para su análisis e interpretación.
- Contrastar la información obtenida a partir del análisis, para llegar a conclusiones valorativas y prospectivas.
- Representar el concepto de calidad en el sistema educativo de Colombia, cuya comprensión teórica y empírica contribuya a su mejora.

Marco Referencial

Antecedentes de Investigación

La investigación de (Rodríguez, 2010) denominada “El concepto de Calidad Educativa: una mirada crítica desde el Enfoque Históricocultural”, propone un examen crítico del concepto “calidad educativa” desde una óptica históricocultural. A partir de este enfoque, se argumenta que la acepción técnica de este concepto que actualmente domina el discurso educativo, según la cual la calidad se define a partir de parámetros derivados de una lógica empresarial, deja ver un origen asentado en el modelo neoliberal e impulsado por los procesos que caracterizan la globalización. El estudio plantea que tomar conciencia del origen sociocultural de este concepto es una condición necesaria para construir significados alternos al término calidad y darle otros sentidos a su práctica. Se discute además, el rol que la pedagogía crítica puede desempeñar en la reflexión y la acción para el logro de esta meta.

En el trabajo de Vásquez (2015) titulado “La Calidad de la Educación. Reformas Educativas y Control Social en América Latina” se hace una profunda reflexión sobre las reformas educativas en América Latina en torno a la educación y el papel que éstas desempeñan frente al control social. El trabajo aporta elementos sobre la concepción neoliberal de la educación y resalta el carácter de las regulaciones que pretenden equiparar la “calidad” con la “evaluación”, y esta última con la medición de resultados (Vásquez, 2015). El estudio concluye que los fines de la educación no son siempre los mismos, éstos cambian en el tiempo y están ligados a los grupos políticos y económicos que dominan el poder y al tipo de sociedad que se pretende

formar. En este sentido es entendida la educación como un importante medio de control social. Finalmente el trabajo de Vásquez abre nuevos interrogantes: ¿Qué tipo de sociedad es la que queremos formar? ¿Qué características debe tener una educación de verdadera calidad? Conocer todas estas realidades de América Latina y sus orígenes, ayuda a comprender la dimensión de la desigualdad y exclusión, que han sido producto de las formas de control y regulación que bajo el estigma de “calidad educativa” se han generalizado en la región.

En el artículo de Díaz (2013), denominado “Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación”, se presenta una discusión acerca de los sistemas de gestión empresarial que se han venido usando en la implementación del concepto de la Calidad Total en las empresas, y que ahora se han impuesto a la educación, como lo son las Normas ISO 9000 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para Colombia. El análisis muestra la inconveniencia de la adaptación de estos sistemas de gestión, de los procesos empresariales a los educativos (Díaz, 2013). El estudio sugiere a las autoridades educativas replantearse si es saludable continuar aplicando los sistemas de gestión empresariales en el ámbito educativo, y si se debe seguir presionando a las instituciones educativas al logro de las certificaciones, o si por el contrario cada nación debe diseñar sus propios sistemas de gestión y evaluación para el sistema de educación, basado en la reflexión del contexto social e histórico en que se vive, en la etapa en la cual se encuentre, en las necesidades de su población, y en sus objetivos particulares.

Bases Teóricas

Para comprender mejor el problema, se realizará a continuación un análisis desde varias perspectivas o dimensiones epistemológicas desde diferentes autores sobre el concepto de Calidad y de Calidad en la Educación.

El Concepto de Calidad y su Evolución

Las organizaciones de cualquier tipo buscan continuamente la mejora de sus productos y servicios con el fin de incrementar su productividad y competitividad, para de esta manera permanecer en un mercado cada vez más globalizado y exigente. Para el logro de lo anterior, las empresas han venido implantado modelos de dirección basados en la calidad, lo que se conoce como los Sistemas de Gestión de Calidad, término que ha adquirido gran importancia en las últimas décadas.

Los primeros indicios de calidad se remontan a la antigua Babilonia (1752 A.C.), cuando en apartes del código Hammurabi³ se indica lo siguiente: “...*si un arquitecto hizo una casa para otro, y no la hizo sólida, y si la casa que hizo se derrumbó y ha hecho morir al propietario de la casa, el arquitecto será muerto*” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pág. 2).

Así, la primera etapa evolutiva de la calidad es conocida como *La Inspección*. Evidencias gráficas en algunas tumbas en la ciudad de Thebas (1450 A.C.) demuestran la presencia de un inspector, quien verificaba que los bloques de piedra que se elaboraban tenían las dimensiones adecuadas. En la época medieval (siglos

³ El Código de Hammurabi es uno de los conjuntos de leyes más antiguos que se han encontrado y uno de los ejemplares mejor conservados de este tipo de documentos creados en la antigua Mesopotamia

V-XV), las actividades de producción y comercialización se realizaban en pequeños talleres; posteriormente se crearon los gremios quienes regulaban aspectos de especificaciones para los materiales, procesos y productos. Los gremios *“tenían la potestad de castigar a aquel que vendiera productos carentes de calidad; con precios muy altos, lo cual era injusto para el cliente; o muy bajos, que era una manera poco limpia de hacer competencia a otros artesanos”* (Cairns, 2003, pág. 77).

Esta etapa se extiende hasta 1920, y en ella el objetivo era detectar defectos en el producto terminado. La calidad era vista como la forma de resolver problemas, pero de manera correctiva. Para ello, el departamento de inspección fijaba estándares que el producto terminado debía cumplir y realizaba mediciones de tal manera que la responsabilidad de la calidad recaía sobre el departamento de inspección y ésta solo era tomada en cuenta en la fase final del producto. En esta etapa se da la optimización de los procesos entre los años 1700 y 1800. Así mismo Adam Smith, en 1776, enfatiza el concepto de la división del trabajo y la importancia de la especialización en las tareas (Fernández R. M. & Sánchez, 1997). Más tarde, en 1832, Charles Babbage reafirma la idea de la especialización del trabajo. Los autores más influyentes de esta época fueron Frederick, Taylor, Henry Ford y Eli Whitney. (Evans & Lindsay, 2008).

En los años 1920, tanto la fabricación de los productos, como su complejidad fueron incrementando y en consecuencia, la inspección de ellos resultaba más complicada e incluso más costosa, por lo cual se desarrollaron un conjunto de nuevos métodos de inspección y mejora de la calidad. A esto se le llamó *Control de la Calidad*, en donde ésta ya no solo se enfocaba en el producto terminado, sino a los

procesos de elaboración, recayendo la responsabilidad en el departamento de producción. El control se realizaba mediante técnicas estadísticas y muestreos, dando origen a lo que hoy se conoce como *Control Estadístico de la Calidad*, lo cual permitía no solo identificar el problema y resolverlo de manera correctiva, sino también detectar sus causas, tratando de eliminarlas. En esta etapa la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones (Jurán, 1990). Entre los autores que marcaron esta etapa están William Edwards Deming y Walter Shewhart.

Durante la postguerra, Norteamérica se destacó a nivel mundial por ser el único en producir con calidad. La industria americana vendía todo lo que era capaz de producir y se volvió autocomplaciente: la calidad fue desplazada por la cantidad. Mientras tanto en el Japón, bajo su consigna de renacer posterior a la guerra, empezaron a desarrollarse las técnicas de fiabilidad; los productos no sólo necesitaban ser buenos, sino que debía preverse su vida útil. La estadística se convirtió en la herramienta esencial para poder predecir y comprobar la fiabilidad de los productos, y asegurar el cumplimiento de los requisitos (Griful & Canela, 2002). A esta etapa se denominó *Aseguramiento de la Calidad*.

En esta etapa los aportes de autores como Joseph Juran y Kaoru Ishikawa llevaron a que la calidad fuese percibida como una responsabilidad coordinada de todos los departamentos de la empresa, estableciendo acciones preventivas mediante el uso de programas y planificación estratégica. Es en este periodo cuando aparece la primera definición de calidad presentada por Joseph Juran en 1946: “aptitud para el uso o adecuación al uso”:

Aptitud o idoneidad al uso se determina por aquellas características del producto que el usuario puede reconocer como beneficiosas para él. Para el usuario, la calidad es adecuación al uso, no conformidad con las especificaciones. El usuario final casi nunca sabe lo que hay en las especificaciones. Su evaluación de la calidad se basa en si el producto es adecuado al uso cuando se le sirve y si sigue siendo. (Grocock, 1993, pág. 477).

En 1946 se funda en Estados Unidos la *American Society for Quality Control* (ASQC) como resultado de la fusión de 17 sociedades locales de control de calidad. También nace en este periodo la *Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses* (UCIJ, más conocida como JUSE), entidad independiente del gobierno japonés de un grupo de empresarios, representantes del gobierno y académico. En este mismo año, delegados de 25 países se reunieron en Londres y decidieron crear una organización internacional, cuyo objeto sería facilitar la coordinación y unificación internacional de estándares industriales, lo que originó la creación de la *International Standard Organization (ISO)*. (Hernández, Fabela, & Martínez, 2001).

Tras la segunda guerra mundial, en 1950, se produce en el Japón la llamada *Revolución de la Calidad*, cambiando su filosofía de vender productos a bajo precio y carentes de calidad. Basados en los estudios de Shewhart sobre el control estadístico de la calidad, logran mejoras significativas en la productividad y la calidad. En 1960 se crean los círculos de calidad por Kaoru Ishikawa, los cuales se ponen en práctica en 1962 por las empresas japonesas (Guajardo, 2003).

Entre 1969 a 1970 se adopta el término de *Control de Calidad Total* como calidad en toda la empresa, que luego se popularizó como *Calidad Total*, definido por el profesor Feigenbaum en 1950 como:

Un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción del cliente (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pág. 258).

La década de los 80 fue una etapa en que las empresas occidentales fueron conscientes de que la productividad estaba en declive y que debían tomar conciencia sobre la calidad. Por lo cual se creó en Estados Unidos el premio nacional a la calidad Malcolm Baldrige, que se otorgaría anualmente a las empresas que enfrentaran y cumplieran con éxito los requisitos para recibirlo.

Los años 1990 se caracterizaron por el desarrollo de estudios, trabajos y experiencias sobre el Modelo de Gestión de la Calidad Total (GCT o TQM: Total Quality Management). La preocupación por la calidad se extiende por todos los países, los cuales quieren obtener enseñanzas de los japoneses e implementarlas en sus empresas. Por esto, las organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr el mejoramiento de la calidad, entre ellas la ISO, que crea en 1987 la Serie de Estandarización ISO 9000, adoptando la mayor parte de los elementos de la Norma Británica BS 5750 (Díaz M. , 2009). En 1990 la norma se comienza a implementar en Estados Unidos y se extendió a todas las funciones empresariales, organizaciones, servicios, productos intermedios, clientes externos e internos. A partir de aquí surge el concepto integral de *Gestión de Calidad Total* (Heredia, 2007). Para el año 2000 la calidad dejó de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito indispensable para competir en los mercados.

Mientras en Estados Unidos se hablaba de Gestión de la Calidad Total en 1999, en Europa, *la European Foundation for Quality Management (EFQM)* adoptó el término de Excelencia, lanzando en 1992 el *Modelo Europeo de Gestión de Calidad*, conocido desde 1999 como *Modelo EFQM de Excelencia* y promueve su utilización mediante la creación del Premio Europeo a la Calidad. Bajo este mismo enfoque la *Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)*, instituye la entrega de premio anual a la Calidad, llamado *Premio Iberoamericano de la Calidad*, el cual tiene como referente el Modelo de Gestión Iberoamericano.

En esta etapa denominada *Gestión de la Excelencia*. la calidad es concebida desde la comprensión de lo que el cliente necesita, incluyendo un proceso de fabricación/atención adecuado, el cumplimiento de las especificaciones del producto/servicio, la implicación todos los departamentos y miembros de la empresa, quienes son responsables de ésta, y la concepción de que el usuario/cliente/consumidor es quien finalmente define si el producto/servicio es de calidad.

La Calidad en la Educación

El concepto de calidad en la educación (Aguilar, 2017), dado su carácter complejo, puede tomar múltiples significados, incluso divergente entre ellos. Lo anterior debido a que se trata de un concepto multidimensional y polisémico que se desarrolla en diferentes niveles del sistema y se ve afectado por diversos factores internos y externos. Como se pudo apreciar anteriormente, el término calidad se desarrolló principalmente en el área de la administración y ha ido evolucionando en el tiempo hasta llegar al concepto de Calidad Total o Excelencia (Morales, Zúñiga, &

García, 2016). Ahora bien, la calidad en el contexto educativo, representa un aspecto esencial en el orden local, nacional e internacional, el cual ha sido focalizado y priorizado por los organismos internacionales y por las políticas educativas de los diferentes estados. Debido a los cambios en las tendencias mundiales asociados al fenómeno del conocimiento y la modernización de la educación, los sistemas educativos se han visto obligados a adaptarse a éstos, asegurando la calidad de sus procesos, productos y servicios.

Investigaciones realizadas por el sociólogo chileno José Joaquín Brunner en el 2005, dan cuenta de algunos de los desafíos a los que hoy día se enfrenta la educación a nivel mundial gracias al efecto de la globalización. Según Brunner la educación hace parte fundamental del sistema de competitividad en los países, es decir, es pilar del sistema de competitividad. Así mismo ésta debe aumentar las oportunidades de acceso y de formación, garantizar la diversificación, la relevancia y pertinencia de las funciones de conocimiento; la orientación a la innovación y al emprendimiento; y en general, el aseguramiento de la calidad a través de procedimientos de responsabilización pública de las instituciones (Brunner, 2005).

Según (Martínez, 2010), un buen sistema educativo debe reunir las condiciones o cualidades que definen de manera abstracta la noción de calidad, y que a su vez esta pueda ser evaluada a través de indicadores. Estos son: currículo adecuado a las necesidades del educando (pertinencia) y de la sociedad (relevancia); acceso y permanencia en el sistema educativo, alcanzando los objetivos de aprendizaje (eficacia interna y externa); aprendizaje permanente y aplicación del conocimiento de manera positiva y fructífera en la sociedad (impacto); recursos suficientes para su

desarrollo (suficiencia) y buen aprovechamiento de los mismos (eficiencia); consideración de las desigualdades y la diversidad para alcanzar los objetivos (equidad e inclusión).

En este mismo sentido, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la UNESCO (ODS4), se precisa el tipo de educación que se necesita, indicando que ésta debe ser: inclusiva, equitativa y de calidad. De esta manera y siguiendo estos lineamientos, los organismos internacionales y los departamentos de educación de cada uno de los estados en el mundo adoptan, cada uno de ellos de forma particular, una concepción de calidad que guía y rige a sus sistemas educativos. Así pues, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la educación de calidad como aquella que: *“Asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta”*.

Para el MOE (Ministry of Education) de Singapur -el país con el sistema educativo de mayor calidad según la OCDE y el Foro Económico Mundial- una educación de calidad consiste en *“Ayudar a nuestros estudiantes a descubrir sus propios talentos, a sacar el máximo provecho de éstos y de todo su potencial, y a desarrollar una pasión por el aprendizaje que perdure a lo largo de la vida.”* El foco de Singapur es la *“Calidad del Aprendizaje”*. Los estudiantes de Singapur apuntan alto y logran muy buenos resultados. Se apuesta por sistema educativo más flexible y diverso, para garantizar su desarrollo integral u holístico, dentro y fuera del aula. (Ministry of Education Singapore, s.f.)

Por su parte, el Ministerio de Educación de Colombia en el en el año 2010 mediante el pacto Nacional por el Mejoramiento de la Calidad Educativa, definió por educación de calidad: *“Aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y viven en paz”* (Ministerio de Educación Nacional, 2010).

Posteriormente, en el Plan Decenal de Educación 2016-2026 del Ministerio de Educación de Colombia, se define: “Una educación de calidad es aquella que propone y alcanza fines pertinentes para las personas y las comunidades en el contexto de una sociedad en continuo progreso y que la hace competitiva en el contexto mundial” (Ministerio de Educación, 2016, pág. 15).

Así mismo es deber del estado garantizar la calidad del sistema educativo a través de mecanismos de evaluación y seguimiento, como lo establece el artículo 67 de la Constitución Política de 1991:

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. (República de Colombia, 1991).

En este sentido se han diseñado políticas públicas, leyes y decretos orientados a gestionar, evaluar y mejorar las condiciones de calidad de la educación en los diferentes niveles del sistema: en la atención inicial o primera infancia, la básica primaria y secundaria, la media y la superior (Ministerio de Educación, 2016).

No obstante, en el contexto del sistema educativo, establecer medidas y sistemas de evaluación tanto del proceso, como del producto final, es un tema mucho más

complejo. Las pruebas a las que se someten a los educandos, son una de las formas en que actualmente se pretende medir el desempeño de los sistemas educativos; sin embargo, hay muchas variables que afectan al sistema, dado que todos los esfuerzos que se invierten van encaminados a la preparación y formación del educando para la adquisición de conocimientos y habilidades que lo hagan competente. Por ende, actualmente se cuestiona la aplicación de los conceptos de calidad en los sistemas educativos, bajo el mismo modelo que en el empresarial (Rodríguez, 2010).

Diseño Metodológico

La orientación metodológica de la investigación tiene un enfoque mixto, es decir cuantitativo-cualitativo (Hernandez-Sampieri, 2014).

El paradigma que se asume es el estructuralismo-interpretativo, desde una perspectiva humanista-holista, considerando la naturaleza social y la complejidad del fenómeno de estudio. El estudio está basado en la fenomenología y la hermenéutica, por cuanto se busca observar el fenómeno en un contexto real tal y como se desarrolla, e interpretarlo desde diferentes perspectivas multidimensionales y diversos contextos. El estadio de la investigación es comparativo, pasando por las fases descriptivas y analíticas. (Hurtado, 2010).

Las unidades de análisis están compuestas por información pertinente a los sistemas educativos de los países considerados en el estudio, por los actores del sistema educativo de Colombia: estudiantes, docentes, personal administrativo y directivos de instituciones educativas y/o entes gubernamentales y padres de familia de estudiantes activos. Para la obtención de la información se utilizó el análisis documental procedente de diversas fuentes oficiales válidas y la técnica de la encuesta a través de un cuestionario aplicado por medios digitales a los actores del sistema educativo. Respecto a la técnica de análisis de los datos cualitativo, se aplicó el análisis de contenido a través del programa Atlas.Ti⁴.

⁴ ATLAS.ti® es un programa de computadora utilizado principalmente, en investigación cualitativa o análisis de datos cualitativos

Resultados

Objetivo 1. Conocer las concepciones de calidad de los diferentes actores del sistema educativo de Colombia para su análisis e interpretación.

Para el desarrollo de este objetivo se diseñó un cuestionario de dos (2) preguntas.

Una cerrada y otra abierta, así:

1. *Actividad actual o rol: Usted actualmente es (seleccione la actividad con la que más se identifica para emitir su opinión):*
2. *Para usted, qué es educación de calidad?*

Posteriormente se aplicó la encuesta vía correo electrónico a una base de datos conformada por tres mil actores del sector educativo de los departamentos del Cesar y Magdalena, mediante la aplicación de formularios de Google.

Tabla 4

Distribución de encuestas enviadas por medio digital a base de datos de correos electrónicos

Actor del Sector Educativo	No. de envíos
<i>Estudiantes de instituciones de educación superior públicas y privadas</i>	1975
<i>Egresados de instituciones de educación superior públicas y privadas</i>	690
<i>Docentes de instituciones de educación superior públicas y privadas</i>	318
<i>Padres de familia de estudiantes activos</i>	167
<i>Funcionarios del sector educativo/entes gubernamentales</i>	30
Total	3.000 envíos

Del total de encuestas enviadas se recibieron 493 respuestas distribuidas de la siguiente manera:

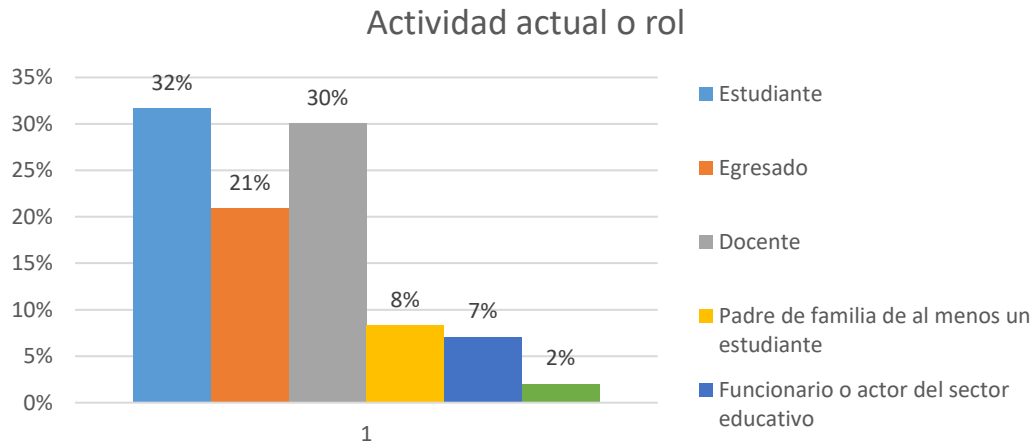


Figura 3. Pregunta 1. Actividad actual o rol

Fuente: Investigador

Por medio del análisis de contenido, se identificaron 26 categorías conceptuales y posteriormente se agruparon las respuestas en cada categoría. Luego se tabularon las respuestas teniendo en cuenta el tipo de rol del entrevistado y la frecuencia.

Tabla 5

Categorías con las que se asocia el concepto la Calidad en la educación

Categorías
1. Ciencia, Investigación, Innovación, tecnología, emprendimiento
2. Personal idóneo y calificado/docentes especializados
3. Contenidos adecuados y pertinentes / plan académico eficaz / Proyecto educativo pertinente, ajustado al entorno y al mercado laboral
4. Educación Integral
5. Infraestructura física y tecnológica, laboratorios, bibliotecas, entorno, ambiente
6. Estándares/requisitos/normas del Ministerio
7. Elementos, equipos, herramientas y recursos
8. Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad
9. Transformación social/cambio social/paz/convivencia/respeto por los derechos humanos
10. Inclusión/Equidad/Accesibilidad/Participación
11. Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas
12. Mejoramiento de la calidad de vida, prosperidad, desarrollo, progreso para las personas y el país
13. Cumplimiento de requisitos de forma eficiente y eficaz, optimización de recursos al menor costo
14. Utilización/Aplicación de las Tics
15. Bilingüismo e internacionalización
16. Capacidad de discernimiento, toma de decisiones, pensamiento crítico, autonomía
17. Cumplimiento de expectativas, satisfacción de alumnos y docentes
18. Desarrollo de capacidades, habilidades, competencias, destrezas
19. Estudiantes comprometidos con la educación
20. Procesos pedagógicos/metodologías de enseñanza-aprendizaje/estrategias didácticas
21. Resultados en pruebas estándar
22. Estatus de excepcional, superior, excelente, competitivo
23. Proceso pedagógico que incluye al gobiernos, instituciones educativas, docentes, estudiantes, padres de familia
24. Compromiso con los alumnos, ética, respeto, responsabilidad, crecimiento, trascendencia
25. Mejora continua, mejora de procesos, valores agregados
26. Educación moderna, vanguardista, innovadora

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas



Figura 4. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Tabulación general

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas



Figura 5. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Rol estudiantes

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas



Figura 6. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Rol docentes

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas



Figura 7. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Rol egresados

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas

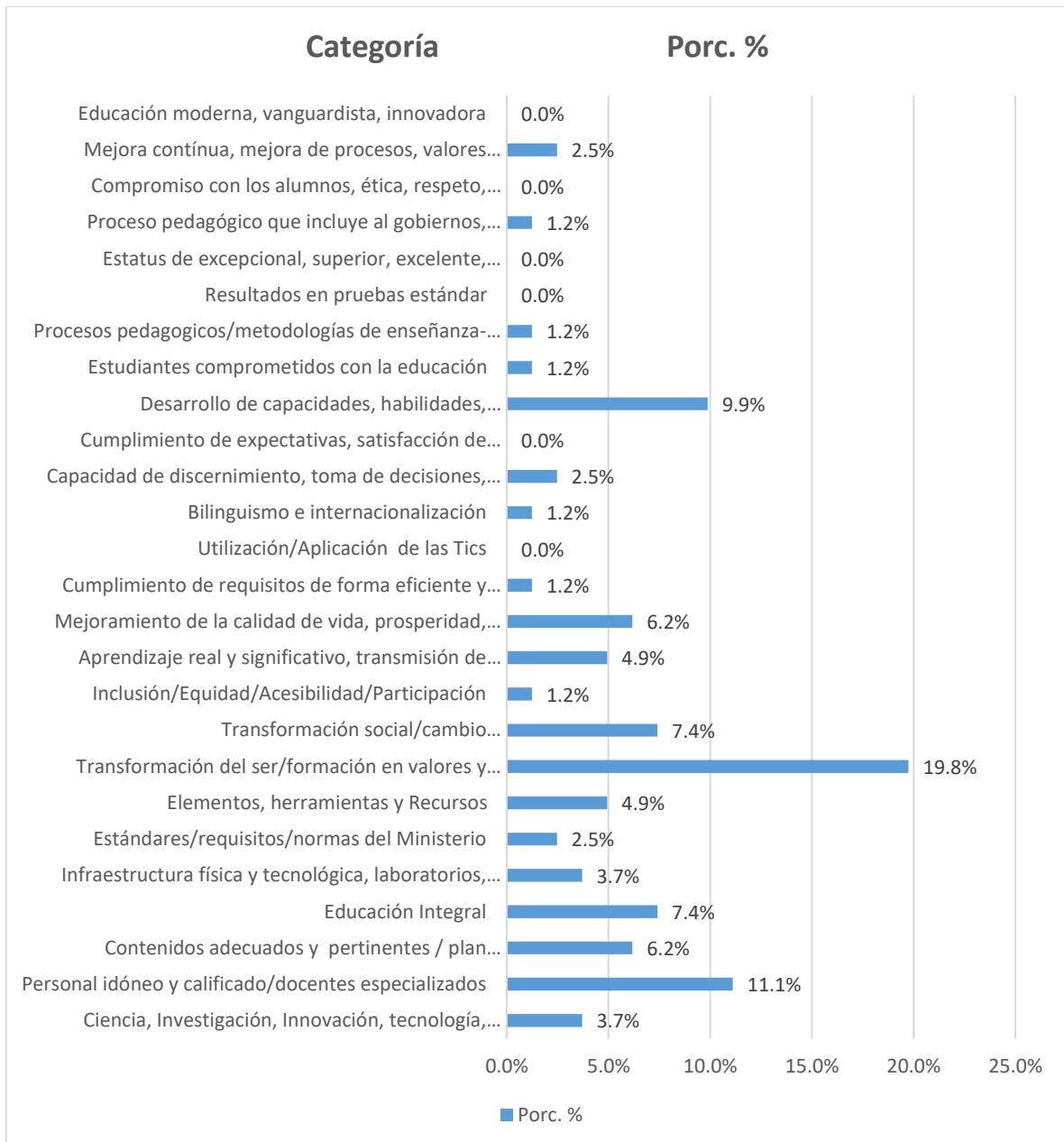


Figura 8. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Rol Funcionario o actor del sector educativo.

Fuente: Investigador

Concepciones de calidad en sistemas

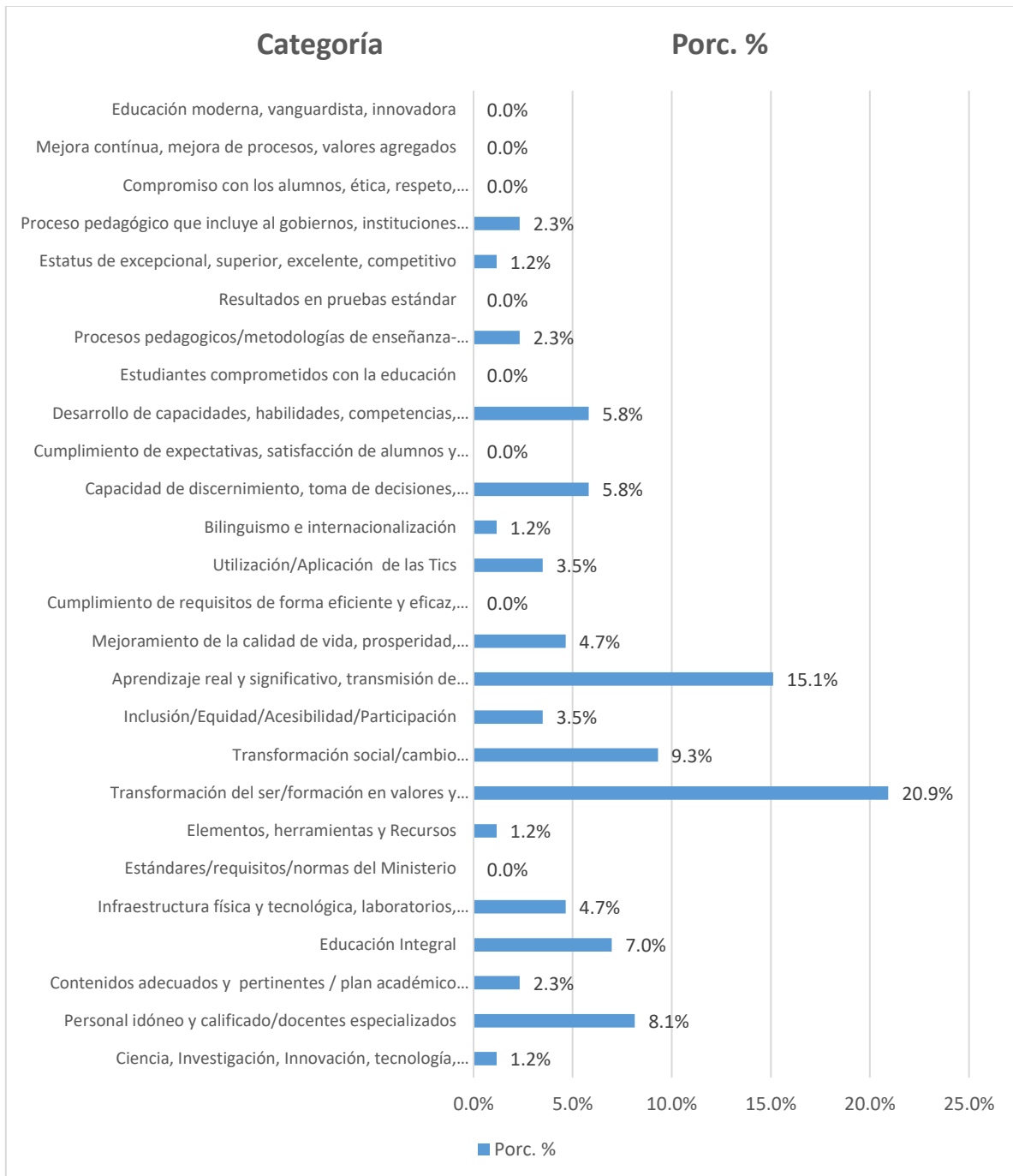


Figura 9. Pregunta 2. Para usted, qué es educación de calidad? Rol Padre de familia de por lo menos un estudiante activo

Fuente: Investigador

Objetivo 2. Contrastar la información obtenida a partir del análisis, para llegar a conclusiones valorativas y prospectivas.

Como se puede apreciar en la tabulación general, el concepto de calidad se relaciona principalmente con: Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas en un 12,9% y Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad, igualmente en un 12,9%, Personal idóneo y calificado/docentes especializados con un 9,8%, Educación Integral con un 8%, Transformación social/cambio social/paz/convivencia/respeto por los derechos humanos con un 7,2%.

Para los estudiantes encuestados, el concepto de calidad se relaciona principalmente con Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas en un 15%; y con Personal idóneo y calificado/docentes especializados con un 13%.

Para los docentes, el concepto de calidad se relaciona principalmente con Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad, en un 11%; y con Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas en un 10,7%.

Para los egresados el concepto de calidad se relaciona principalmente con Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas en un 14,2%; y con Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad, en un 12%.

Para los funcionarios del sistema educativo, el concepto de calidad se relaciona principalmente con Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad, con un 19,8% y con Personal idóneo y calificado/docentes especializados en un 11,1%.

Para los padres de familia, al igual que para los docentes, el concepto de calidad se relaciona principalmente con Transformación del ser/formación en valores y principios/formación emocional, actitudes, personalidad, en un 20,9%; y con Aprendizaje real y significativo, transmisión de conocimientos para la solución de problemáticas en un 15,1%.

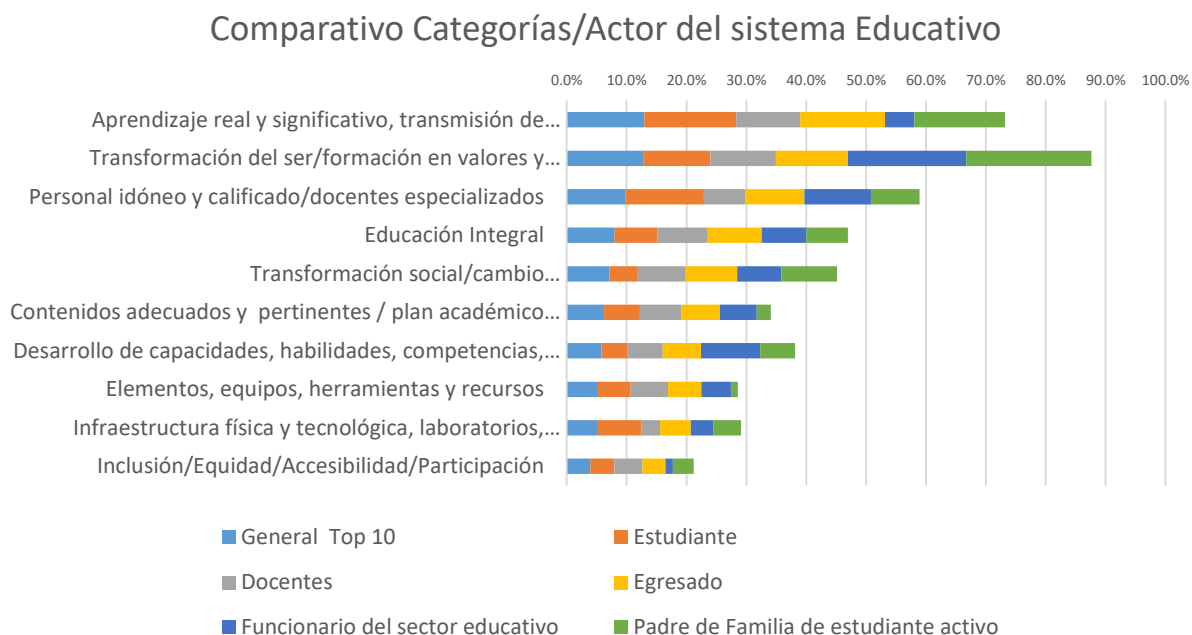


Figura 10. Gráfico comparativo de categorías versus actor del sistema educativo.

Fuente: Investigador

Objetivo 3. Representar el concepto de calidad en el sistema educativo de Colombia, cuya comprensión teórica y empírica contribuya a su mejora.

De acuerdo a los resultados obtenidos, derivado de la percepción de los diferentes actores educativos, se podría representar el concepto de calidad de la siguiente manera:

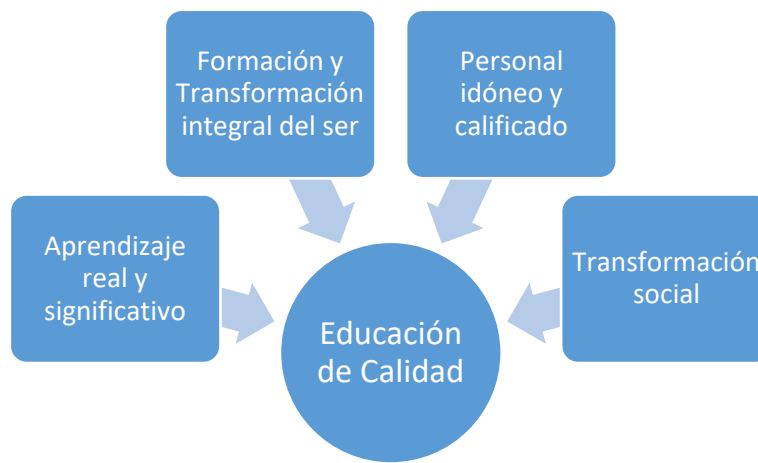


Figura 11. Representación del concepto de calidad

Fuente: Investigador

“La educación de calidad es aquella que a través del aprendizaje real y significativo, logra la formación y transformación integral del ser, guiado por un personal idóneo y altamente calificado, en procura de la transformación social”.

Conclusiones

Construir un concepto de calidad, sobre todo en el contexto educativo, no es una tarea fácil, en especial por su carácter polisémico, relativo y abstracto. Sin embargo en el presente estudio se ha intentado configurar un concepto con la participación de quienes se consideran eje central del sistema, como lo son: los estudiantes, docentes, egresados, funcionarios del sistema y padres de familia. Quizás faltó vincular a los representantes del sector empresarial, quienes también podrían haber hecho un valioso aporte al concepto de calidad dada su íntima relación con este aspecto y por su objetividad, al ser ellos receptores del producto que sale de las aulas al mercado productivo para desafiar sus competencias y desempeñarse como ser social.

Al hacer las comparaciones entre las categorías priorizadas, se encontraron algunas diferencias entre un actor y otro; no obstante, se evidencia un alto grado de unanimidad en las categorías que se destacan en los cinco primeros lugares y que fueron finalmente seleccionadas para armar el concepto de calidad. Podrían tenerse en cuenta algunas otras categorías en su orden de priorización, que aporten elementos adicionales para estructurar un concepto mucho más amplio y complejo, sin embargo se ha optado por un concepto simple y sencillo que deje ver los principales aspectos considerados por los participantes del estudio.

Los hallazgos de este estudio se constituyen en un pequeño insumo para dar continuidad a otra investigación de corte comparativista, en la cual se pretende contrastar aspectos de calidad, de varios sistemas educativos a nivel mundial.

Lista de referencias

Aguilar, L. (2017). Las definiciones de calidad en educación: ubicuidad, ambigüedad, discurso. *Tarbiya, revista de Investigación e Innovación Educativa*(32), 31-50. Recuperado el 26 de 07 de 2019, de <https://revistas.uam.es/tarbiya/article/view/7265>

Banco Mundial. (2018). <http://documentos.bancomundial.org>. Informe sobre el crecimiento. Estrategias para el crecimiento sostenido y el desarrollo incluyente. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de <http://documentos.bancomundial.org>:
<http://documentos.bancomundial.org/curated/es/282811468321254594/pdf/449860PUB0SPAN101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>

Banco Mundial. (2018). <https://openknowledge.worldbank.org>. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de <https://openknowledge.worldbank.org>:
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28340/211096mmSP.pdf>

Brunner, J. J. (2005). *Guiar el Mercado. Informe sobre la Educación Superior en Chile*. Santiago, Chile: Universidad Adolfo Ibáñez.

Cairns, T. (2003). *La Edad Media*. Madrid: Ediciones Akal.

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*, 18.

Díaz, M. (2009). *Formación a Través de Internet Evaluación de la Calidad*.
Barcelona: Editorial UOC.

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de*. Mexico: Cengage
Learning.

Fernández R. M., & Sánchez, C. (1997). *Eficacia Organizacional Concepto,
Desarrollo y Evaluación*. Barcelona: Díaz de Santos.

Griful, E., & Canela, M. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Ediciones UPC.

Grocock, J. (1993). *La Cadena de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Guajardo, E. (2003). *Administración de la Calidad Total*. Mexico: Editorial Pax.

Heredia, L. (2007). *Gerencia de Compras la Nueva Estrategia Competitiva*. Bogotá:
Ediciones ECOE.

Hernández, A., Fabela, M., & Martínez, M. (2001). *Sistemas de Calidad y
Acreditación Aplicados a Laboratorios de Prueba Publicación Técnica N°185*.
Mexico.

Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw
Hill.

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Quirón.

Jurán, J. (1990). *Juran y el Liderazgo Para la Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz
Santos.

Martínez, F. (2010). Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos. *Sinéctica*(35), 50-62. Obtenido de http://sinectica.iteso.mx/assets/files/articulos/35_los_indicadores_como_herramientas_para_la_evaluacion_de_la_calidad_de_los_sistemas_educativos.pdf

Ministerio de Educación. (2016). <https://www.mineduccion.gov.co>. Recuperado el 19 de 07 de 2019, de <https://www.mineduccion.gov.co>: http://www.plandecenal.edu.co/cms/images/PLAN%20NACIONAL%20DECENAL%20DE%20EDUCACION%20DA%20EDICION_271117.pdf

Ministerio de Educación. (2016). <https://www.mineduccion.gov.co>. Recuperado el 17 de 07 de 2019, de <https://www.mineduccion.gov.co>: https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf

Ministerio de Educación de Colombia. (Marzo de 2006). <https://www.mineduccion.gov.co>. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <https://www.mineduccion.gov.co>: <https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-107522.html>

Ministerio de Educación Nacional. (2010). <https://www.mineduccion.gov.co>. Recuperado el 26 de 07 de 2019, de <https://www.mineduccion.gov.co>: https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf

Ministry of Education Singapore. (s.f.). <https://www.moe.gov.sg>. Recuperado el 07 de 08 de 2019, de <https://www.moe.gov.sg>: <https://www.moe.gov.sg/education/education-system>

Miranda, J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.

Morales, J., Zúñiga, S. P., & García, V. (2016). Hacia una calidad educativa: indicadores de eficiencia y eficacia en México. *Hacia una calidad educativa: indicadores de eficiencia y eficacia en México*. *EDÄHI Boletín Científico de Ciencias Sociales y Humanidades del ICSHU*, 2(8).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (2015). *PISA 2015 Resultados Clave*. Obtenido de <https://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus-ESP.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. (21 de 11 de 2018). [www.undp.org/](http://report.hdr.undp.org/). Obtenido de [ww.undp.org/](http://report.hdr.undp.org/): <http://report.hdr.undp.org/>

Rodríguez, W. (30 de 04 de 2010). El concepto de Calidad Educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1), 1-28. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280963907_El_concepto_de_calidad_educativa_Una_mirada_critica_desde_el_enfoque_historicocultural

UNESCO. (2016). <http://gem-report-2016.unesco.org>. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de <http://gem-report-2016.unesco.org>: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002485/248526S.pdf>

Vásquez, G. (2015). La Calidad de la Educación. Reformas Educativas y Control Social en América Latina. *Latinoamérica60*, 93-124.