

PERCEPCION DEL PROCESO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Resumen

La calidad educativa, es especial la prestación del servicio, ha tenido dificultades en su análisis. Como forma de aproximación, se plantea aquí medir la percepción de quienes participan en este proceso. Para este fin, se realizaron encuestas y entrevistas a dichos actores, para comprender en detalle su percepción y la afectación de los prejuicios al proceso. A nivel institucional, el proceso es percibido como útil y desmiente prejuicios en relación a los conflictos entre los actores; sin embargo, hace resaltar la dificultad de obtención de información

Palabras clave: Pertinencia de la educación, indicadores educativos.

Introducción

La calidad educativa es un aspecto importante en el momento de definir dónde puede estudiar una persona y qué puede esperar del proceso en una institución. En relación al sector de educación pública, la calidad adquiere mayor importancia en virtud del derecho del ciudadano a recibir educación hasta determinado nivel, conocido como educación básica. En el caso de la educación básica, la posibilidad de elegir es menor pero la expectativa de llevar un buen proceso se mantiene. De aquí proviene la importancia del cumplimiento en el servicio educativo por parte de las instituciones.

La calidad en el servicio educativo se ha medido por parte de varias instituciones, organizaciones no gubernamentales e instituciones del gobierno. La aplicación del indicador de calidad también ha suscitado estudios comparativos de toda índole. En todos ellos se destaca la preponderancia del factor “conocimiento” sobre otros factores posibles,

lo que opaca¹ la evaluación de la calidad sobre lo que algunos consideran mecanicismo o tecnocracia. Se aprecia, entonces, una necesidad de establecer la importancia dada a diversos aspectos cualitativos y cuantitativos que brinda el servicio educativo en la institución.

Tener una homogeneidad en la visión de calidad educativa por parte de los interesados es importante porque permite lograr, primeramente, la adquisición y apropiación de los objetivos educativos, para luego servir como un recurso de contraste en avances de diversos grupos. También, tener una orientación específica del camino a seguir hace que la consecución de objetivos sea más fácil y cada actor pueda contribuir en lo que le corresponda. La opción de mejora, aunque se menciona más frecuentemente, ha adquirido un interés en aplicarla con criterios acertados y más asertivos.

La investigación presentada se basa en algunos estudios realizados en calidad de la educación superior, donde se concentra la mayor cantidad de los mismos en esta rama de conocimiento. Adaptando algunas diferencias entre educación superior y básica, es posible obtener información valiosa que aplica de igual manera para ambos tipos de educación; así, surgen situaciones similares en cuanto a perspectivas de calidad se refiere. En los trabajos de calidad en educación básica, se revisa cómo mejorar los índices actualmente evaluados, mientras la discusión de esta investigación se centra en los aspectos que se deben medir si una institución se considera como empresa. Esta forma de ver a una institución de educación básica permite observar con mayor detenimiento los procesos al interior de la misma.

¹ La opacidad es un término referente a la dificultad de obtener acceso e información de un entorno social restringido sin que se presenten situaciones de disputa.

Dando apoyo al saber, lo que se espera y evalúa, es posible detectar los caminos que los actores educativos tomarán, sea para cumplir solamente por formalismo o por crear y mantener una cultura interna acorde a la expectativa. Desde el punto de vista estadístico, la medición de variables extensivas es un desgaste que tendría justificación en medidas que afecten a estudiantes o docentes, receptores y ejecutores del servicio, respectivamente. Tomando en cuenta el factor legal, se debe proteger el buen nombre de la institución ante las interpretaciones que se generen de las conclusiones de este trabajo; el interés de la investigación es conocer internamente el estado actual de la institución, en busca de la mejora continua para alcanzar la calidad educativa.

La investigación muestra que hay puntos donde los actores educativos (estudiantes, docentes, padres, directivos) coinciden, mientras que existen detalles tales como las expectativas donde el consenso es nulo. Esto último no interfiere en el proceso, pero resalta que cada actor necesita encontrar satisfacción de modo distinto en el mismo proceso educativo. La hipótesis de la falta de consenso (disensión), asumible en todo caso, se descarta en este entorno aunque es recomendable no hacerla a un lado donde se observe presencia de conflictos entre los actores del proceso.

Objetivos De Investigación

Objetivo General

- Evaluar la percepción de calidad educativa en la institución a través de sus actores.

Objetivos Específicos

- Recopilar información de los indicadores utilizados a nivel nacional para evaluar la calidad educativa en colegios públicos.

- Establecer las expectativas y objetivos comunes de las partes interesadas en la educación con respecto al servicio prestado.
- Comparar las posiciones que se tienen por parte de los actores interesados en relación a la educación básica.
- Identificar las diferencias que generan conflicto entre las partes interesadas en la educación

Calidad De La Educación En Colombia

Colombia ha mostrado interés en la calidad de la educación. Sus primeros esfuerzos en calidad educativa rondaron a través de la obtención de información, con el punto máximo en el SINEB (Sistema de Información Nacional de Educación Básica y media) creado por el ministerio de educación (MEN, 2003). Su esquema corresponde a un sistema de variables estadísticas con rigor de descriptores específicos y en su estructura son datos que requerirían procesamiento o publicación para uso general. Es por ello, que la entidad encargada de recolectar, organizar y publicar los datos es el DANE (Departamento de Estadística Nacional) que el gobierno utiliza como insumo y punto de referencia para comparar y tomar decisiones de acción de mejora.

Un documento ejemplo es el llamado Los siete retos de la educación colombiana 2006 al 2019 (Vasco, 2006). Los retos muestran, en relación al enfoque de la educación básica en sus aspectos políticos, perspectiva, para enmendar los efectos de rezago y asociales, traducibles en resistencia al cambio y competitividad extrema. Su enfoque va hacia los aspectos sociales de la educación y la forma en que los distintos niveles educativos se articulan. Actualmente, se puede realizar una evaluación de los alcances en relación al modelo económico promotor del turismo extranjero se ha dado. De los siete

retos, el tercer reto (evaluación de competencias) se ha logrado en parte, pero a costa de conservar el paradigma de ver la educación como “rubro engorroso del gasto” ante lo cual Vasco enfatiza “que debe recortarse ante cualquier guiño del Fondo Monetario Internacional o el Banco Mundial” (Vasco, 2006)

A pesar de no haber cambios significativos en los otros seis retos (Tabla 7), no se debe desestimar el esfuerzo realizado desde el gobierno, y que han mostrado resultados deseables, aunque no óptimos desde el enfoque social. El programa de subsidios conocido como “Familias en Acción” plantea subvencionar el desarrollo infantil en personas de bajos recursos; esto ha derivado en un aumento de población, pues no hay un límite en la cantidad de hijos por familia inscritos en el programa.

En el año 2014, cuando despegó el programa “Ser pilo paga”, se propone una beca a estudiantes de alto rendimiento en exámenes de estado para continuar en universidades que tienen la certificación de acreditación de alta calidad; el proceso así presentado tiene sus objeciones. Los colegios privados (con selectividad social, académica y/o económica) ocupan los puestos de alto nivel, y las universidades de alta calidad usan su prestigio a nivel político (élite gubernamental) para posicionarse. Esto ha llevado a una situación donde estudiantes específicos tienen mayor posibilidad de acceder a becas de las cuales pueden prescindir y que la asignación de cupos conlleve a solicitudes en universidades que mantienen altos precios de matrícula, a las cuales el Estado paga de forma anticipada la beca. La disensión lleva al rechazo o a la crítica de las motivaciones de dichos programas.

Aparte de las políticas de incentivos educativos a la población, se han implementado incentivos a la oferta educativa, principalmente al éxito gerencial. La medida ha fomentado que los directivos de colegios públicos centren su gestión en la mejora de indicadores estatales

Aunque el hecho de medir indicadores es polémico, ha permitido detectar, mediante análisis dirigido, manejo artificial de indicadores controlables directamente por la gestión interna de instituciones públicas; en el sector privado, la selectividad extrema en los grados evaluados ha facilitado el manejo indirecto de resultados. Los economistas recomiendan siempre balancear los controles de los incentivos para evitar falseamientos optimistas y minimizantes.

Los esfuerzos realizados desde la academia han arrojado algunos resultados de consideración relacionados con la calidad educativa (Barrera, Maldonado, & Rodríguez, 2012), pero sus propuestas son tomadas a medias, fallando en el control del incentivo y desbordando siempre en efectos de presión no deseados. Barrera (2012) menciona que el balance del conjunto de incentivos a los actores educativos debe ser el que contemple menor cantidad de incentivos para una mejora planteada; la aplicación de muchos métodos opacaría la medición del éxito de cualquiera de ellos. En este punto coincide con Levitt & Dubner (2006) en la forma de obtención del incentivo a toda costa, pues si las restricciones son fácilmente evitables, la forma rápida o rentable de usar el beneficio se aplica; el aspecto moral queda relegado ante el financiero, si el incentivo es monetario.

Se destaca en Barrera (2012), la idea del costo de implementación de las regulaciones a los incentivos y de las ventajas de usarlos. Al punto de vista de la eficiencia financiera, la opción de menor costo gana, pero dejando abierta la opción de resultados adversos al objetivo trazado, sean deseables o no para el ordenador de gasto (nombre dado a quien dice cómo y dónde asignar recursos). También cabe destacar las medidas que se aplicaron en otros países, pero de los cuales se conocen resultados adversos o no se han reflejado como satisfactorios por su tiempo de respuesta. Programas que inciden en población infantil tardan diez años o más en producir cambios en los indicadores, lo cual

desconcierta a regiones de política alternante por la lentitud de resultados y la atribución falsa de un posible contendor.

Si se hace a un lado el costo de operación, surgen modelos de aplicación a dichos criterios educativos. Un modelo de evaluación por rúbricas (Aponte, 2010) utiliza la aproximación de categorización y valoración para determinar factores que la guía 34 dejó de lado en el momento de su publicación. Sin embargo, su aplicación queda en el límite legal del soporte del modelo propuesto, y su desenfoque hacia aspectos funcionales lo hace quedar incompleto ante la guía 34. Se rescata de este trabajo el incluir formas de medir el desarrollo académico y social de los estudiantes dentro de un marco institucional. Este trabajo es uno de varios intentos por mejorar la calidad educativa desde la perspectiva local.

El modelo por rúbricas, tal como se propone en la guía 34, es un acierto en el marco de cuantificar aspectos sólo visibles de manera descriptiva. Sin embargo, requiere mantener la matriz extendida para poder aprovechar al máximo la información recolectada y evitar los resúmenes numéricos que hacen invisibles ciertos efectos o minimizan los avances obtenidos, siendo el factor común que ambos eventos sucedan simultáneamente. La mejor opción es disgregar los resultados que obtengan valoraciones extremas y aplicar para cada caso el sostenimiento y el mejoramiento crítico, correspondiendo a máximos y mínimos, respectivamente. El uso intensivo en estos puntos mantiene el índice de mejora en valores continuamente crecientes.

En esta línea de desarrollo por rúbricas, aparece la guía GTC 200, adaptación al entorno educativo de la ISO 9001. La versión más reciente (ICONTEC, 2011) se basa en la versión de la norma internacional 2008, y busca contextualizar los conceptos normativos a las instituciones educativas. Un punto a tener en cuenta es su gran esfuerzo en hacer flexible un marco normativo rígido y dirigido a la mejora continua de obtención de

productos y su enfoque a la medición confiable a través de métodos cuantitativos. Esta recurrencia a la precisión de los instrumentos y a su calibración desvirtúa los avances en psicología y dificulta su aplicación en el sector servicios, con lo que la actualización de 2015 modera el enfoque rígido. Al año 2018, la segunda actualización de la guía GTC200 no se encuentra disponible.

La instrumentación llevó a la creación, en primer lugar, de un esquema de indicadores desarrollados con un enfoque global de la educación y su entorno, basados en la medición de indicadores por parte del DANE (MEN, 2013). En consonancia con la captura de información, que hasta ese momento llevaba el DANE, el MEN debía continuar con la obtención de los datos; sin embargo, esta transferencia no se pudo efectuar. El uso de indicadores sigue a cargo del DANE, y la propuesta quedó sin soporte de uso posterior por la implicación de transferencia de responsabilidad de datos. La propuesta incluía el impacto, los resultados, el proceso, los recursos y el contexto como conjuntos de indicadores, lo cual mostraba un avance significativo en cuestiones de la holística educativa. De igual manera, retomar esta iniciativa es un gran paso hacia la verdadera calidad, usando instrumentos, pero evitando interferencias causadas por el sesgo evaluativo.

Estas situaciones fueron dando paso a la valoración numérica única, llamada índice sintético. Muchas cuestiones han surgido en el seno de la educación por el uso directo de “metodologías racionales” (Mallana, 2014) que controlan los recursos a cambio de metas. Principalmente, se cuestiona la orientación curricular hacia los estudiantes acríticos que sólo puedan aprobar exámenes estandarizados, sin que se vea una transformación social efectiva. El uso de índices se ha visto en el ISCE (índice sintético de calidad educativa), que utiliza cuatro componentes:

Desempeño: Muestra el promedio de los estudiantes en las pruebas Saber para determinado nivel evaluado. Para el 2018 sólo se evaluó el grado 11.

Progreso: Indica el porcentaje de mejora interanual en relación a los estudiantes evaluados en la institución que ocupan el quintil inferior a nivel nacional. Si el porcentaje baja en relación a la evaluación anterior, la fórmula se asemeja a

$$\frac{4*(D_i - D_{i-1})}{D_{i-1}}$$
 siempre que D_{i-1} sea mayor que D_i ; en caso contrario, se asigna el valor 0,0.

Numéricamente hablando, el valor se vuelve muy inestable a valores bajos de desempeño, y toma el valor 4 cuando ningún estudiante de la institución califica en el quinto quintil. De manera extraña, este componente recibe el menor análisis por parte de las instituciones públicas y gubernamentales.

Eficiencia: El término realmente se traduce como “optimización de recursos para obtener la prestación de un servicio” para mantener la congruencia con el lenguaje empresarial. En el ISCE, es el porcentaje de aprobación para el grado evaluado.

Ambiente escolar: Muestra, a través de encuestas, la forma en que el estudiante percibe su entorno escolar en conjunto. Este componente se trabaja en las pruebas Saber 3°, 5° y 9°.

La principal preocupación es la falta de intervención por parte del evaluador; en muchos casos, quienes vigilan estos exámenes (excepto Saber 11) son personas pertenecientes a la institución. Esto ha conllevado a la posibilidad de influir directamente en los resultados esperados, ya sea mediante modificación de matrícula de grados evaluados ante el ICFES o constricción total a la reprobación de estudiantes en dichos niveles. Sin embargo, son solamente posibilidades de eventos en el entorno de la obtención de datos fuente para un índice que ha ganado popularidad mediática.

Método De Investigación

El diseño de grupos focales toma como principio un entorno ya delimitado. Su objetivo principal es establecer un estado de las percepciones en relación a una idea en la sociedad estudiada, en busca de una explicación ya sea a la repitencia del mismo fenómeno o la mitigación de las consecuencias que afecten aspectos sociales.

En este diseño, se consideran diversas estrategias, entre las cuales no existe ninguna interferencia y que ayuda con el proceso de triangulación de datos. Esta confirmación de datos por distintas fuentes es a la vez el eje y fundamento del estudio de la percepción de calidad y su influencia externa en los actores educativos de un entorno. Entre dichas estrategias se cuenta la indagación y la observación directa, tomando las formas de encuestas, entrevistas, bitácora y comisión de expertos.

Dado que los procesos anteriores deben adaptarse a cada grupo, es preferible realizar análisis de entornos delimitados. Este límite permite enriquecer la información, y que se pueda establecer un patrón general de posiciones frente a la situación que se desea conocer. Cada participante puede tener una definición personal, elaborada o imbuida por su contexto; dependiendo de la capacidad y la necesidad social, predominará una de las dos, causales de la formación de conceptos.

La educación vista como aprendizaje, en un fenómeno continuo de cambio y adaptación a nuevos paradigmas que pueden tener diversos soportes. Aproximarse al aprendizaje como fenómeno singular puede ser un riesgo (su singularidad no es viable, pues sucede en etapas), pero su secuencia puede afectar eventos únicos posteriores. El estudio de comunidades locales permite que se pueda distinguir la capacidad de adaptación a situaciones de difícil aceptación inicial.

La percepción es el objetivo principal de este estudio debido a que es difícil repetir experimentos con resultados similares. Un evento puede ser frecuente en el tiempo, pero los efectos pueden modificarse en la medida que se integre a un entorno cultural; lo que en un principio genere sorpresa o estupor, luego generará indiferencia o aceptación. Algo que no suele suceder con fenómenos naturales, puesto que es posible reproducir un evento y sus consecuencias al aislar condiciones; este control de entradas busca productos óptimos sin que se afecten de modo notable otros procesos cercanos.

Previo a la recolección de datos, es preciso probar si los instrumentos son asertivos y no acumulan información innecesaria (ruido). Para la técnica de entrevista, se utiliza una persona que se ajuste al rol del futuro entrevistado, pero no pertenezca al entorno de estudio; así se evita la interferencia que produzca la preparación. En las encuestas, se decide ensayar con estudiantes voluntarios que cumplan con similar condición (de otras instituciones) y nivel académico esperado. Finalmente, el diseño de bitácora se adaptó de los libros de navegación.

Tomando en cuenta que la información supone ser generada a partir de una hipótesis particular para el entorno, el método general de la investigación es inductivo: pasar de lo específico a lo general, sin tratar de comprobar el ajuste a otro modelo general como objetivo. La inducción espera ser útil para este caso, pues la proyección de prejuicios ha afectado considerablemente los nichos sociales; prejuicios generados en este caso por una visión desacreditada en otros estudios, pero que mantiene vigencia en los modelos educativos.

Población, participantes y selección de la muestra

En el estudio, se define el entorno de evaluación de calidad educativa en la institución, la cual pertenece al sector público de la educación en Santander, Colombia. La población consta del siguiente inventario:

- Tres directivos docentes (Rector, dos coordinadores)
- Cuarenta y cuatro docentes (12 en básica primaria y preescolar, 32 en básica secundaria, media y formación complementaria)
- Novecientos setenta y cuatro estudiantes (al día 25 de mayo de 2018), clasificados así: 304 en básica primaria, 461 en básica secundaria, 181 en media, 28 en PFC
- Población no establecida de padres de familia. con hijos en un grado o más en la institución.

El muestreo se realiza por etapas. Primero, se debe establecer el lineamiento del investigador en relación al sitio; esto va a ayudar a elegir y diseñar las herramientas que se van a utilizar en cada nicho del entorno, descritos anteriormente.

Si el investigador no pertenece al entorno evaluado, es fácilmente percibido como hostil y deberá utilizar inmersión en el entorno o acercamientos puntuales a personas específicas. Si el investigador pertenece al entorno evaluado, se tiene que ubicar jerárquicamente, para evitar la disensión y la incomodidad proveniente de la contra-evaluación (fenómeno que sucede cuando un evaluador se percibe evaluado por su evaluando)

Evaluación típica = Evaluador → Evaluando

Contra – evaluación = Evaluador ← Evaluando

La contra-evaluación es perjudicial para el investigador si no logra un acuerdo con cualquier superior jerárquico suyo. Si este paso no es superable, se debe omitir el uso de

dicho entorno como fuente principal de información y delimitación; esto con el fin de prevenir efectos adversos en el desempeño o la estabilidad laboral del investigador. Si hay voluntad y buen manejo de relaciones con las directivas, se considera superada la primera etapa del proceso.

La segunda etapa del proceso es la elección de participantes. En casos donde el desarrollo normal de actividades no interfiera, la participación voluntaria de integrantes es ideal; su disposición dependerá del tiempo y de la exactitud de los temas a manejar, por lo cual la dispersión del tema no es opción. Si existe el interés por el tema, es posible preparar momentos adecuados para realizar la toma de información; dado que existe un interés, el conservarlo a lo largo de la ejecución del proyecto es crucial para conservar la fuente y sus aportes.

Finalmente, actores que tienen interés, pero debido a circunstancias no controlables, su contacto no es fácil, se recurre a la intermediación, aunque se corre el riesgo de la alteración por preparación intencionada de la información obtenida. Esta clase de participantes se obtiene mejor a través de la oportunidad; situaciones de mayor convocatoria pueden ser utilizadas para obtener información de grupos especialmente difíciles de contactar. Si hay grupos de personas que son relevantes, pero la oportunidad es difícil de generar o alcanzar, es preferible planear encuentros con dichas personas y recopilar la mayor información de estas fuentes.

La selección de la muestra se trabaja inicialmente con las poblaciones que son finitas. Aquellas que son muy pequeñas se utilizarán como participantes de pruebas piloto para determinar el interés de ciertos perfiles y circunstancias hacia la participación en encuestas. La caracterización de la población y la forma como se recolecta la información será útil para fijar el entorno de la institución

- Para el caso de estudiantes, se realizó una selección de grupos de trabajo acorde al nivel de estudios; los de estudios medios fueron sujetos para la prueba piloto. Dado que la información de menores de edad requiere autorización del padre de familia, se recurre al muestreo por oportunidad para las autorizaciones de toma y manejo de datos. De esta forma, el pilotaje de estudiantes alcanza los 324 estudiantes distribuidos en los grados sextos a novenos.
- En el caso de los padres de familia, se aprovechó una reunión mensual de la escuela de padres, que tuvo buena acogida dentro de la institución. Además del muestreo, se solicitó a aquellos padres participantes la autorización para que sus hijos estudiantes pudieran aportar con información a la investigación en curso. En total, fue posible obtener una muestra de treinta y cinco padres para la prueba piloto.
- En el caso de los docentes, el primer criterio de selección fue su nivel de estudios; la experiencia en años se dio por irrelevante, puesto que genera esquemas fuertemente estructurados, los cuales interfieren con el tema a estudiar. El grupo se dividió en dos: Grupo 1: Comisión de expertos del área básica conformado por tres integrantes, Grupo 2: Docentes (24) en contrato indefinido. De este segundo grupo, el criterio de selección de elementos es el tipo de régimen contractual: el objetivo es obtener muestras pares de ambos regímenes vigentes.
- Los directivos (rector, coordinadores) no han necesitado selección previa, optándose por un censo y la obtención de información a través de socialización del proyecto y sus objetivos.

Análisis de datos

Para el análisis de la información, se recurrió a una secuencia cíclica de tres etapas o procesos: transcripción, categorización y triangulación, segmentación y codificación. La propuesta de ciclo se da en función de repetir procesos cuando suceda una necesidad, por causa de información condensada o con aspectos que explican de distintas pero confiables formas un fenómeno. A continuación, se describe cada uno de los procesos nombrados.

El primer paso de análisis es la transcripción de la información; para que esté disponible como insumo para procesadores cualitativos de texto. Hernández-Sampieri propone el uso de una bitácora de análisis (Hernández-Sampieri, 2014) para registrar las etapas del procesamiento; según el autor, “resulta ser un instrumento invaluable para la validez y confiabilidad del análisis”. El esquema propuesto para esta bitácora es el siguiente:

Tipos de anotaciones:

1. *Acerca del método utilizado. Describe reajustes a un método o solución de inconvenientes sobre la marcha*
2. *Al vuelo. ideas, conceptos, hipótesis resurgentes en las etapas de proceso.*
3. *Verificación de información (contradicciones internas, contradicciones cruzadas)*

El segundo paso de análisis es la categorización. El trabajo de transcribir es extenso y su producto debe ser utilizado para recuperar la inversión en tiempo y esfuerzo. La categorización se ha realizado previamente al dar cierta guía al tema de las preguntas; sin embargo, pueden surgir más categorías a medida que se vaya completando el volumen de procesamiento. Hernández-Sampieri menciona con frecuencia el término “saturación de categorías” refiriéndose a la repetición de temas durante esta etapa. Luego de saturar categorías, se procede a la triangulación de las categorías que cada fuente ha aportado; los

criterios comunes arrojarán resultados en función de la variabilidad de las categorías o incluso la extinción de algunas de ellas.

El tercer proceso es la segmentación de ideas, la cual va a permitir el discernimiento acerca de los elementos útiles para las categorías creadas en principio. Se pueden programar las categorías esperadas y su tipo (palabras clave, definiciones, juicios, expresiones...); posteriormente, el análisis es el que define la forma final y la cantidad de categorías que han aparecido. Este paso corresponde a la codificación, la cual debe ser sencilla para su manejo y traducción por parte de otras personas.

La codificación y el diseño de unidades son procesos que van a mantener en orden la información, para un procesamiento posterior, si se desea tal cosa. En caso tal, se usan filtros para discernir los contenidos implícitos dentro de las expresiones clasificadas. El esquema de repeticiones o frecuencias puede ser muy atractivo, si se desea hallar el uso de palabras en definiciones pre-tratadas. Cuando el volumen manejado sea elevado, se recurre a herramientas de software para el procesamiento.

Como preferencia, se buscan programas de complicación o conteo de frecuencias. La manera de presentación dependerá entonces de los insertos o adaptaciones que se tengan para este caso, siendo preferible los códigos abiertos; si no se encuentran programas disponibles de código abierto, se recurrirá con preferencia los programas de licencia abierta y limitada, a aquellos con licencia temporal. Esto con el fin de evitar pérdidas de información por tipos de archivo.

Dejando un poco a un lado la descripción de la herramienta, se trabajará con el paso de análisis de unidades, llamado por Hernández como segundo paso. El mismo autor propone una guía base para iniciar el análisis de unidades (Tabla 1):

Lista de temas	Temas comunes	Temas distintivos	Agrupamiento
<i>Tema 1</i>			
<i>Tema 2</i>			
<i>Tema 3</i>			
<i>Tema k</i>			
<i>Tema N</i>			

Tabla 1 Adaptación del formato encontrado en Hernández, pág 436.

En el caso de obtener sub-categorías, éstas se trabajarán primero para poder generar un compendio en la categoría híbrida a la que pertenecen. Luego, se hará la reducción de categorías y se establecerá un patrón de refuerzo en caso de encontrar una dispersión muy elevada en la taxonomía.

El procesamiento final y la obtención de las conclusiones en relación al trabajo realizado van a depender de la interpretación con base en las fuentes consultadas y en los paradigmas de la visión clásica de “lo mejor”, resumidos en la introducción de este trabajo. El esquema incluye una secuencia de pasos para iniciar un sendero hacia la idea de calidad, sin dejar de lado la función social y ética que debe desarrollar un servicio como la educación.

Resultados Obtenidos

Los resultados producto de esta investigación han sido definidos de acuerdo a categorías o enfoques específicos, tomadas mediante selección teórica a partir de escritos realizados en el tema, incluida la norma vigente de calidad la cual abre vía al servicio prestado y sus procesos particulares en comparación con la ISO 9001:2008 (versión más popular y utilizada). Bajo esta selección, se procedió a evaluar las percepciones dentro de la institución para luego buscar posibles situaciones que vayan en detrimento del desempeño relacionado con la calidad.

Siguiendo los estándares internacionales de calidad educativa, es más conveniente la palabra “necesidad” para reemplazar la expectativa. El problema, según Lisievici (2015), es la subjetividad implícita en las expectativas de los participantes; por lo tanto, los resultados mostrados se basan en la expectativa cuando se refiere específicamente a ello. En las demás evaluaciones de percepción, es más viable la obtención de las necesidades propuestas.

La medición objetiva de la percepción ha permitido desarrollar categorías para indagar: los objetivos de la educación, las expectativas del proceso educativo, la asimilación de la misión institucional, la autopercepción y lugares intensivos en manejo de calidad. Las expectativas, al diferir de las necesidades, deben manejarse bajo parámetros especiales, correspondientes al momento de la evaluación y muy susceptibles a cambiar fácilmente; por lo tanto, se ha elegido procesarlo de manera separada. La elección de estas variables se realizó mediante inspección de teoría relacionada con la calidad.

En el caso de las encuestas, se ha omitido el tema de lugares intensivos y se ha realizado durante entrevistas a los estudiantes. Los lugares o eventos donde los estudiantes escuchan directamente la palabra calidad fueron consultados para establecer esta variable luego de realizada la encuesta. Los lugares corresponden principalmente a los lugares denominados opacos (Bruns, Macdonald, & Schneider, 2019), donde los detalles se restringen a la autonomía docente. Las encuestas también tuvieron en cuenta el factor opacidad cuando se consideraron los espacios para su aplicación.

Las categorías y sus resultados se detallan a continuación:

Objetivos de la educación

En el caso de Colombia, el marco legal a nivel de constitución hace claridad en este punto (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. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley (Artículo 67).

Y así lo han asimilado los docentes indagados, sin necesidad de parafrasear o conocer la existencia de dicho artículo. El nivel de integración social se encuentra acorde con el desarrollo psicosocial de las personas entrevistadas: para un niño, la educación se orienta hacia el aprendizaje y las personas para progresar; para los adultos, la educación cumple una función social hacia la sociedad misma, aportando a través de las personas (Imagen 1).

En función de la densidad de palabras utilizadas, se puede observar lo siguiente: los estudiantes manifiestan que “formar mejores personas” y “futuro” son aquellas que cumplen con su criterio de objetivos; los padres se interesan mucho en “futuro”, “hijos” y “formar” como sus términos más comunes en sus respuestas, Mientras que los estudiantes de programa complementario mencionan que “formar personas capaces” es el conjunto de palabras que mejor describen su comprensión de los objetivos. Por último, los docentes se aproximaron a los objetivos de la educación a través de la diferencia objetivos planteados - objetivos exigidos; en este caso, la evocación de “el espíritu de la ley”.

Los resultados anteriores corresponden a las entrevistas realizadas. En las encuestas, la percepción de los objetivos comienza a opacarse por causa de las metas personales y secundarias. La propuesta de mejora individual como un fin atraído como respuesta, e hizo

dudar de la opción única; las dos opciones sólo se diferencian en el alcance. La opción económica no es elegida con gran frecuencia; se puede asumir que las palabras “desarrollo” y “economía” no forman una asociación. Para el caso ambiental, aunque es muy mencionada, se elige poco por su baja participación en los aspectos del desarrollo.

Expectativas del proceso en la escuela

Siempre que se indaga acerca de lo esperado en la escuela, se revela una idea de su status. Con esto presente, las expectativas serán variables y de diverso alcance: los padres esperan la formación como personas principalmente, y luego describen las características de una formación ideal, mientras los docentes se enfocan en la mediación como agente de cambio hacia sus estudiantes, tanto el proceso como los resultados. Esto indica el enfoque al servicio por parte de los agentes evaluados anteriormente.

Los estudiantes revelan, a través de entrevistas, el enfoque de la enseñanza hacia la disciplina, la mejora y superación de dificultades. Los estudiantes observan con más detalle el proceso que el resultado de la educación recibida. Al observar las encuestas, la satisfacción con el proceso llevado a cabo en el colegio es muy alta (85,31% de los encuestados) lo cual refleja un cumplimiento de los objetivos planteados.

Estos resultados deben verse desde la óptica de la diferencia entre necesidad y expectativa. Según Lisievici (2015) “Los individuos pueden tener expectativas que, si se cumplieran, seguramente no conducirían a ningún progreso en relación a la calidad educativa”. La probabilidad de un evento que agrade a los estudiantes pero que pueda ir en detrimento de la calidad es susceptible de evaluarse. Sin embargo, esta parte del análisis dependerá de la interrelación con las otras categorías.

La asimilación de la misión institucional

Como parte de los procesos de calidad, se considera que los miembros de una organización conozcan sus metas institucionales y la forma en que la esperan lograr. Este aspecto considerado como categoría no presentó dificultades al momento de recolectarse y su perspectiva favorece la evaluación de la influencia del trabajo realizado en socializarla. Para cada sector se obtuvo lo siguiente:

La misión de la institución corresponde principalmente a la formación de líderes capaces de desenvolverse en el entorno local y nacional. La comparación entre la difusión para cada grupo de estudio arroja resultados divergentes, dependientes de la interpretación. Estas discrepancias se presentan cuando la información interfiere con el conocimiento propio o fuentes externas, y utilizar estas interpretaciones o versiones en estudios de calidad conlleva la identificación y la eliminación del ruido (información distorsiva).

Sin definir la fuente de la distorsión, se pueden presentar datos preliminares. Los estudiantes mencionan en las entrevistas “formar maestros”, lo cual coincide con el currículo visible y el nombre de la institución, pero se aleja del principio de liderazgo. Para los padres, la formación de sus hijos es la interpretación principal dada a la misión; la palabra “hijos” dificulta establecer con certeza la fuente de la distorsión, pues hay más de un origen asignable. La prueba piloto arrojó resultados hacia formar maestros como la misión institucional, y se asignó la misma razón de la distorsión aplicada a los estudiantes; la asociación al nombre se da como principal causa.

La interpretación de los docentes es observable en su trabajo de aula (quehacer pedagógico), y en las entrevistas se revelan aspectos de trabajo y sus objetivos como profesionales. Las divergencias recaen en el criterio individual, y varían desde el avance en resultados de pruebas oficiales, hasta el desarrollo social de los estudiantes. Muestras

intermedias mencionan el proceso de acreditación (vigente en el momento de las entrevistas) y el cumplimiento de procesos evaluables a nivel individual. También es viable la búsqueda de interferencias para las causas de la disparidad entre las interpretaciones.

Las encuestas a los estudiantes muestran la intención de señalar el proceso educativo como misión, mostrando escaso dominio de las diferencias entre misión y proceso, asunto que no se planteó evaluar. La dificultad en apreciar esta diferencia hizo resaltar a quienes eligieron el liderazgo o la disciplina (subproceso) como misión de la institución. La elección de la respuesta a pesar de la existencia de un distractor (13.29%) puede compararse con la capacidad lectora de los encuestados.

Auto-percepción como parte del proceso

La evaluación de la autoimagen comprende varias dimensiones del ser, y puede reflejar circunstancias fuera del entorno escolar que se pretende evaluar. La autoimagen positiva es el factor en los estudiantes, en los padres se percibe una imagen de responsabilidad sin recurrir a juicios morales de bondad o maldad. La prueba piloto revela una tendencia a ser señalados como agentes sin relevancia, y sus palabras expresan la necesidad de atención por parte de la institución.

Los estudiantes muestran a través de las entrevistas ser “buenas personas” para otros. Las encuestas muestran un aspecto menos esperado; al colocar la alternativa “ignorado”, entendiendo su significado como “no me siento atendido” y “subestimado” en el sentido de no utilizar sus habilidades en el estudio, se seleccionaron estas opciones (4,11% y 5,7%, respectivamente). Aunque se considere un valor porcentual bajo, toma significancia en referencia a la calidad y el aspecto de efectividad. Los valores donde el estudiante encuentra motivación son la satisfacción objetiva (18,04%), el gusto por el

entorno escolar (34,18%), la identidad con la institución (12,03%) y la combinación identidad-gusto (25,95%)

Lugares donde la “calidad de la educación” es más frecuente

Considerada inicialmente una categoría, se establece que los lugares donde la dirección entra en contacto con grupos de interés común (estudiantes, padres o docentes) recalca el deseo de mejorar la calidad. Se manifiesta también la existencia de este procedimiento en aulas de clase, aunque se realice de forma parcial y sin detalle, por parte de los docentes.

En el caso de los docentes, la asimilación de la calidad como resultado ha sido destacada en todo el grupo, produciendo mejoras en sus procesos de aula. Los detalles del proceso se enfocan hacia el área de conocimiento asignada, lo cual produce terminología proveniente de cada una de las áreas y aparenta diferencias en el procesamiento inicial; la contextualización de los enunciados lleva a la convergencia de criterios. Se observa entonces una congruencia hacia metas de desempeño individual, no sólo en su lenguaje, sino en su finalidad.

Conclusiones

La evaluación de la calidad a nivel nacional ha mostrado variaciones que afectan la perspectiva interna. Los esfuerzos por producir variables mejor estructuradas han caído en procesos de índole administrativo, que han anulado procesos por motivos logísticos y de capacidad de medición. El factor más perjudicial, sin embargo, es la difusión inadecuada de los resultados; al presentar las evaluaciones a estudiantes como único factor para definir los “mejores colegios”, ignora detalles institucionales y ha redirigido gran parte del esfuerzo al

puntaje publicitario. Esto conduce, en entornos competitivos, a prácticas inadecuadas a la luz de los objetivos educativos y al uso indebido de las formas en que se mejoran dichos indicadores.

La investigación permitió identificar los factores que son importantes para cada actor de la institución en el tema de calidad educativa. Al finalizar el proceso, los resultados, la situación presentada dentro de la institución, valores intrínsecos y la posibilidad de desarrollo en relación al enfoque empresarial aplicado a un sistema de servicio directo han sido los factores del desarrollo en la institución.

En la institución, la indagación lleva a definir como expectativa común el desarrollo de las personas. Directamente, a los estudiantes que están en el proceso educativo y de modo indirecto, al desarrollo de la institución y sus integrantes; mayores puntos de acuerdo se localizan en la responsabilidad compartida y la participación conjunta. Considerando que en el lenguaje común se establece la idea de delegar a otros agentes dicha responsabilidad; la Institución muestra unión en torno a objetivos a alcanzar, así no estén explícitos o declarados.

El contexto de las expectativas para cada agente evaluado se divide en dos grupos: externos (estudiantes y padres) e internos (docentes y directivos).

Los estudiantes opinan que es relevante la satisfacción en el corto plazo. El sentirse pertenecientes a la institución y ser valorados por la comunidad les brinda confianza y produce agrado para continuar sus estudios en la institución, sin tomar en cuenta situaciones de fuerza mayor. Los padres manifiestan que el enfoque a la acción y la proyección toman mayor fuerza, ponderando mejorar el futuro de sus hijos en relación a su

situación actual, y la forma en que se realizan tales procesos de aprendizaje en la institución. El rol de usuario se destaca en ambos agentes externos, aunque el aporte más activo a nuevas ideas proviene de los padres, mientras que los estudiantes realizan aportes indirectos a través de su conformidad a lo largo del proceso, debido a su perspectiva.

Los docentes y directivos que son agentes internos, adquieren compromiso con sus superiores mediante el cumplimiento y la adaptación personal de objetivos trazados. Mientras los directivos dan su forma personal para el logro de las metas propuestas manteniendo una ruta común, los docentes desarrollan rutas propias para alcanzar las mismas metas desde su enfoque profesional. Los docentes poseen por lo tanto variedad de rutas, facilitado por la autonomía en su ejercicio: la aplicación de este trabajo produce resultados similares, con enfoques distintos y lenguajes que dificultan la transferencia de experiencias a nivel de pares. Esta aparente falta de consenso proyecta una imagen de menor eficiencia en el servicio de educación, comparado con instituciones privadas, donde el ajuste al perfil del directivo aplica con mayor rigor y se reduce la diferencia de enfoques entre docentes.

Al comparar los factores en los cuales se esperaba conflicto por la existencia de diferencias entre los actores del proceso, se encontró que se busca el aprendizaje real e integral por encima de aprobar grados o asignaturas; la aproximación difiere en la perspectiva de la finalidad para cada actor, pero se comparte la visión de proceso y la necesidad de desarrollarlo de modo preciso. En la consideración de la existencia de una jerarquía vertical, cada actor desarrolla una visión propia, es decir, cada quien crea su versión individual de la política establecida, sin generar distorsión porque se conserva el

propósito institucional definido; una comparación textual generará superficialmente una falla de calidad al aplicar modelos empresariales sin adaptación.

Los incentivos personales mejoran la motivación, aunque se presentan casos de estudiantes que se encuentran desmotivados. Es claro que la teoría de los incentivos incide en la motivación, y la alimentación de las expectativas mediante incentivos favorece que las personas puedan mantener un proceso continuo, así tenga dificultades puntuales. En un aspecto final, las causas por las cuales, los estudiantes a veces se desmotivan, no son de tipo institucional, sino más bien de índole personal porque prefieren trabajar solos, y sus estados de ánimos son cambiantes.

La evaluación interna de la institución generada a partir de la investigación revela que es necesario revisar la efectividad de la comunicación institucional, para que se utilicen canales de comunicación diferentes a los ya establecidos por el esquema operativo. Este aspecto toma importancia porque permite orientar metas, dificultades y métodos de corrección hacia el proceso pedagógico de los estudiantes. Este proceso existe también en el aspecto directivo y la importancia es idéntica, por lo cual se debe tener en cuenta la forma en la cual se presentan fallas o retrasos en la comunicación.

La opacidad del aula es una característica que requiere equilibrarse: da comodidad al docente en el aspecto profesional, pues su forma de trabajo se puede amoldar sin restricciones; no obstante, tiene la desventaja de dificultar mediciones directas en la parte de contacto (aula). El indicador de opacidad como variable de equilibrio ofrece una forma de solución a dicho inconveniente dirigido por extremos ineficientes. Moderar la opacidad, significa la obtención de información del aula sin necesidad de distorsionar la autonomía docente, muy apreciada en la institución.

El aislamiento causado por la especialización es subsanable a través de la dispersión, desde la perspectiva que tiene cada docente de la misión institucional. De esta manera, se utiliza la perspectiva individual para el cumplimiento del plan estratégico institucional. La existencia de proyectos transversales es ajustable a esta visión de unificar criterios para que su ejecución real sea apreciable. De esta manera, una situación vista como desventaja, se puede transformar para favorecer situaciones deseadas.

El enfoque al estudiante, si se entiende como usuario y servicio simultáneamente, establece la última línea de acción. Hacer partícipe al estudiante, a través de eventos donde se manifieste su orientación personal, facilita para él mismo la comprensión de temas difíciles, para su posterior aprendizaje. Este criterio pedagógico permite el acercamiento estudiante-docente y retira barreras en el entorno psicopedagógico.

Esta investigación, hace posible afirmar que las perspectivas de los actores evaluados se ubican en el consenso de temas como expectativas y objetivos del proceso educativo recibido en la institución. La mayor discrepancia se presenta en la misión institucional, y se atribuye a la forma en que se comunica externamente; en la opinión de los padres, prima el factor disciplina para la elección de la Institución como colegio, más allá del enfoque pedagógico de su misión. Estas situaciones han favorecido el proceso de formación académica, dando paso a opciones de mejora continua, punto deseable en los ambientes de gestión institucional.

Referencias

- Aguerrondo, I. (2005). *Research Gate*. Obtenido de La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación: <https://www.researchgate.net/publication/44818477>
- Aponte, C. (10 de Agosto de 2010). Modelo de la evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de básica y media. *Modelos de calidad educativa*. Chía, Cundinamarca, Colombia: Universidad del Rosario.

- Ardila, R. (2013). Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol 45 2, 315-319.
- Arnaiz, P., Castro, M., & Martínez, R. (2008). Indicadores de calidad para la atención a la diversidad en la educación secundaria obligatoria.
- Astin, A. (1991). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad? *Revista de educación Superior N. 78*, 25-40.
- Banco Mundial. (1990). *The dividends of learning. World bank support for education*. Washington: World Bank.
- Barrera, F., Maldonado, D., & Rodríguez, C. (2012). Calidad de la educación básica y media en Colombia: diagnóstico y propuestas. *Documentos de trabajo*, 1-74.
- Barrera-Osorio, F., Maldonado, D., & Rodríguez, C. (2012). Calidad de la educación básica y media: diagnóstico y propuestas. *Docuemntos de trabajo #126*, 1-73.
- Bruns, B., Macdonald, I. H., & Schneider, B. R. (2019). The politics of quality reforms and the challenges for SDGs in education. *World Development*, 118, 27-38.
- Decreto 230 MEN, 230 (Ministerio de Educación Nacional 11 de Febrero de 2002).
- Dravet Syndrome Foundation. (1 de Diciembre de 2013). *Guia Básica*. Obtenido de Cuidando al Cuidador: <http://www.dravetfoundation.eu/wp-content/uploads/2013/12/GUIA-BASICA.pdf>
- Drucker, P. (1999). Knowledge-worker productivity: The biggest challenge. *California management review*. 41 (2), 79-94.
- Escobar, J. P., Tenorio, M., Ceric, M., & Rosas, R. (2014). Impacto de la calidad educativa sobre el desempeño en pruebas de inteligencia de niños con dificultades lectoras. *Ciencias Psicológicas VIII(1)*, 17-29.
- Gaviria, A., & Barrientos, J. H. (2001). *Determinantes de la calidad de la educación en Colombia*. Bogotá: Archivos de economía.
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Holbein, J., & Ladd, H. (Junio de 2017). Accountability pressure: Regression discontinuity estimates of how No Child Left Behind influenced student behavior. *Economics of Education Review*, 58, 55-67.
- ICONTEC. (2011). *Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9000:2015*. Bogotá: ICONTEC.
- ISO. (2015). *9001:2015*. ISO.
- Kant, I., & Rink, F. T. (1803). *Pedagogía*. Königsberg.

- Kelly, A., Lesh, R., & Baek, J. (2014). *Handbook of research methods in education: innovations in science, technology, engineering, and mathematics learning and teaching*. New York: Routledge.
- Komenský, J. A. (1638). *Didáctica Magna*. Leszno.
- Leontief, W. (1977). *The future of world Economy*. New York: United Nations.
- Levitt, S. D., & Dubner, S. (2006). *Freakonomics: A rogue economist explores the hidden side of everything*. New York: Penguin UK.
- Lieseveci, P. (2015). The forgotten side of quality: Quality of education construvt impact on quality assurance system. *Procedia - Social and behavioral sciences*, 371-375.
- Mallana, G. (2014). Gestión educativa en Colombia: un análisis desde la política educativa colombiana. *Universidad Pedagógica Nacional*. Bogotá, Cundinamarca, Colobia: UPN.
- Martínez, F. (2009). Evaluación de la calidad de los sistemas educativos; propuesta de un modelo.
- MEN. (19 de Marzo de 2003). Resolución 166. *Diario Oficial*, págs. 1-23.
- MEN. (2013). *Sistema nacional de indicadores educativos para los niveles de preescolar, básica y media en Colombia*. Bogotá: MEN.
- MEN Ministerio de Educación Nacional. (1 de Junio de 2016). *Ministerio de Educación* . Obtenido de www.mineduacion.gov.co: <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-357254.html>
- Ministerio de Educación Nacional. (11 de Febrero de 2002). *articles-103106_archivo_pdf.pdf*. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Archivo PDF del decreto 230: https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-103106_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2008). *Ministerio de educación nacional*. Obtenido de Guía 34: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-177745_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de educación Nacional Colombia. (2004). *Guia 5 mejoramiento*. Bogotá: Impresiones Periódicas SA.
- Ministerio de Educación Nacional Colombia. (10 de Febrero de 2018). *Colombia Aprende*. Obtenido de Examen de estado para el ingreso a la educación Superior ICFES: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-156080.html>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (25 de Noviembre de 2013). *Documentos del congreso*. Obtenido de Imprenta del Congerso de Colombia: http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=22&p_numero=93&p_consec=39219
- Morduchowicz, A. (diciembre de 2006). *Instituto Internacional de Planeamiento de la educación*. Obtenido de Los indicadores educativos y las dimensiones que los integran: <http://www.iipe-buenosaires.org.ar>

- Núñez, J., Steiner, R., Cadena, X., & Pardo, R. (2002). Cuáles colegios ofrecen mejor educación en Colombia. *Archivos de Economía Universidad de los Andes #193*, 1-70.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. New York.
- Orozco, J., Olaya, A., & Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 161-181.
- Popkewitz, T. (1992). Algunos problemas y problemáticas en la producción de la evaluación. *Revista de Educación*(299), 95-118.
- Porras, E. (2013). Implantación del sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Madrid, Comunidad Autónoma, España: UNED.
- Posada, K., & Adame, J. D. (2017). La indagación en la educación flexible: una estrategia didáctica de educación ambiental en modelos de aceleración del aprendizaje en la escuela. *Bio-Grafía. Escritos sobre la biología y su enseñanza*, 1395-1402.
- Ramírez, M. T., & Téllez, J. P. (2006). *La educación primaria y secundaria en Colombia en el siglo XX*. Bogotá: Banco de la República de Colombia.
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Londres.
- Tiana, A. (1996). Evaluación de la calidad de la educación. *Revista iberoamericana de educación*, 37-61.
- Toranzos, L. (1996). Evaluación y calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 63-78.
- Torres, R. M. (1997). *¿Mejorar la calidad de la educación básica? Las estrategias del Banco Mundial*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores/CEM.
- UNESCO. (1990). *Declaración mundial sobre educación para todos*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Vasco, C. (2006). Siete retos para la educación colombiana en el periodo 2006-2019. *Pedagogía y saberes N° 24*, 33-41.
- Wundt, W. (1874). *Grundzüge der physiologischen Psychologie*. Leipzig.