



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Centro Universitario del Norte  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Maestría en Docencia Universitaria con énfasis en  
Andragogía, Categoría Artes

TEXTO ACADÉMICO



LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN,  
UNA UTOPIA EXISTENTE

Denise Alexis Bac Sierra

Cobán, Alta Verapaz, julio de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Centro Universitario del Norte  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Maestría en Docencia Universitaria con énfasis en  
Andragogía, Categoría Artes

TEXTO ACADÉMICO

LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN,  
UNA UTOPIA EXISTENTE

Presentado al Honorable Consejo Directivo del  
Centro Universitario del Norte

Por

Denise Alexis Bac Sierra  
Carné 201590603

Como requisito previo a optar al título de Maestro en Docencia Universitaria  
Con énfasis en Andragogía, Categoría Artes

Cobán, Alta Verapaz, julio de 2018

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Ing. *MSc.* Murphy Olympo Paiz Recinos

### **CONSEJO DIRECTIVO**

<b>PRESIDENTE:</b>	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
<b>SECRETARIA:</b>	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
<b>REPRESENTANTE DE DOCENTES:</b>	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
<b>REPRESENTANTE DE EGRESADOS:</b>	Lic. Abg. Not. Edwin Alcides Barrios Sosa
<b>REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:</b>	Mtro. Disraely Dárin Manfredy Jom Hernández Br. Karla Vanessa Barrera Rivera

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

### **DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

Ing. Agr. *MSc* Ángel Arce Canahú

### **CONSEJO ACADÉMICO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

<b>PRESIDENTE:</b>	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
<b>SECRETARIO:</b>	Ing. Agr. M.A. Edgar Armando Ruiz Cruz
<b>VOCAL I:</b>	Ing. Agr. <i>MSc</i> Ángel Arce Canahú

Cobán, A.V., 22 de Agosto de 2017.

Maestro  
Luis Emilio Solares Marroquín  
Coordinador de la Maestría en Educación con Énfasis en Andragogía  
Centro Universitario del Norte –CUNOR-  
Ciudad.

Respetable Maestro Solares:

Me dirijo a usted en mi calidad de asesor del trabajo de graduación titulado “**LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN, UNA UTOPIA EXISTENTE**”, presentado por el maestrante Denise Alexis Bac Sierra, carné No. 201590603, de la Maestría en Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía del Centro Universitario del Norte (CUNOR), al respecto del cual emito un **DICTAMEN FAVORABLE**, por cuanto cumple con los requisitos establecidos para presentación, en la modalidad de Texto Académico.

Atentamente,

*“Id y enseñad a todos”*



MSc Edgar Armando Ruiz Cruz  
Asesor



Cobán, A.V., 19 de febrero de 2018.

Maestro

Luis Emilio Solares Marroquín

Coordinador de la Maestría en Educación con Énfasis en Andragogía

Centro Universitario del Norte –CUNOR-

Ciudad.

Respetable Maestro Solares:

Me dirijo a usted en mi calidad de revisor del trabajo de graduación titulado “**LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN, UNA UTOPIA EXISTENTE**”, presentado por el maestrante Denise Alexis Bac Sierra, carné No. 201590603, de la Maestría en Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía del Centro Universitario del Norte (CUNOR), por nombramiento que me hiciera la comisión de trabajos de graduación en punto 02, inciso 2.1 del acta No. 05/2017 de fecha viernes 01 de septiembre del dos mil diecisiete, al respecto emito un **DICTAMEN FAVORABLE**, por cuanto cumple con los requisitos establecidos para presentación, en la modalidad de texto académico.

Atentamente,

***“Id y enseñad a todos”***

  
MSc. Ángel Arce  
Revisor

  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
COBÁN, A.V.

Cobán, A.V., 12 de julio de 2018

Maestro  
Ángel Arce Canahuí  
Director del Departamento de Estudio de Postgrado  
Centro Universitario del Norte  
Ciudad.

Respetable Maestro Arce:

Me dirijo a usted en mi calidad de revisor de redacción y estilo del trabajo de graduación titulado: **“LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN, UNA UTOPIA EXISTENTE”**, presentado por el maestrante Denise Alexis Bac Sierra, carné No. 201590603, de la Maestría en Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía del Centro Universitario del Norte (CUNOR); al respecto, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la presentación en la modalidad de texto académico.

Atentamente,

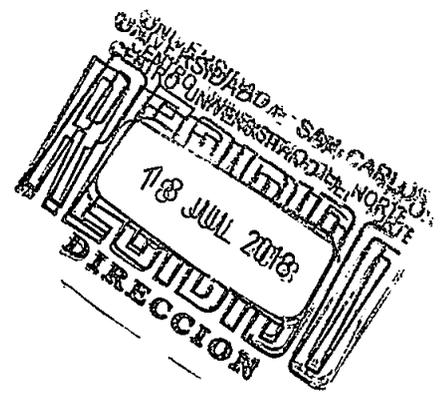
*“Id y enseñad a todos”*

M.A. Luis Emilio Solares Manóquín  
Revisor de Redacción y Estilo





DEPARTAMENTO ESTUDIOS DE POSTGRADO  
-DEP-  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-  
Código Postal 15001 - Cobán Alta Verapaz  
PBX: 7956-6600 Ext. 222  
E-mail: departamentopostgradocunor@gmail.com



Ref. 15-DEP-42/2018  
Cobán, A.V., 16 de julio de 2018

**Licenciado**  
**Erwín Gonzalo Eskenasy Morales**  
**Director Centro Universitario del Norte**

**Licenciado Eskenasy.**

Con base a mis atribuciones como Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario del Norte, habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor y revisor de trabajos de graduación y establecido que se han cumplido los requisitos reglamentarios.

Se emite DICTAMEN FAVORABLE para que pueda autorizarse el imprimase del trabajo de graduación titulado **“LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN, UNA UTOPIA EXISTENTE”**, presentado por el maestrante Denisé Alexis Bac Sierra, carné No. 201590603, de la Maestría en Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía.

Agradeciendo su amable atención, me suscribo deferentemente

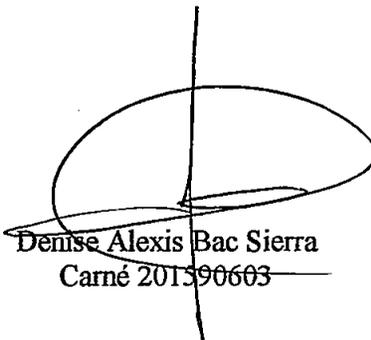
**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**MSc. Angel Arce Canahu**  
**Director Departamento de Postgrado**  
**USAC-CUNOR-**  


cc. Archivo.

## **HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR**

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el texto académico titulado: CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN, UNA UTOPIA EXISTENTE, como requisito previo a optar al título profesional de Maestro en Docencia Universitaria con énfasis en Andragogía, Categoría Artes.



Denise Alexis Bac Sierra  
Carné 201390603

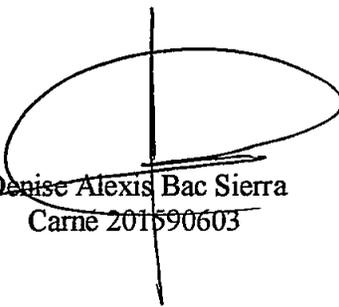
## **RESPONSABILIDAD**

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.2., del Acta No. 21-2008 de Sesión Ordinaria del Consejo Directivo de fecha 18 de septiembre de 2008.

## DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Este texto académico es original y auténtico, la responsabilidad del contenido de este le corresponde exclusivamente al autor, y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Denise Alexis Bac Sierra  
Carne 201590603

## DEDICATORIA

**A:**

- Dios: Por darme la bendición de la dicha de la vida y la fuerza para ser mejor persona cada día.
- Mi madre: Sonia Guillermina Sierra, por ser la mejor de todas, quien luchó incansablemente y dejó de darse a sí misma para brindarme educación, y que yo pudiera ser el profesional que soy en la actualidad.
- Mi padre: Daniel Alejandro Bac, por inculcarme el valor de la perseverancia y por su enseñanza, que a través del trabajo se pueden lograr alcanzar los sueños.
- Mis hermanos: Braulio, Sherly, Dangelo y Crisley, este logro es un ejemplo para que sigan superándose profesional y académicamente.
- Mi esposa: Dora Migdalia Cú Coy, por su amor, paciencia, comprensión, apoyo incondicional, moral y emocional, para seguir y no declinar con este proyecto académico, y sobre todo, por cuidar a nuestros hijos en los

días de desvelos y dedicación que se le brindó a esta etapa académica de mi vida. Muchas gracias mi querida esposa.

Mis hijos: Sofía Gabriela y Marcos Julián, para que este triunfo sea un ejemplo de vida a seguir.

La USAC: Por cobijarme en sus aulas, exhortando a sus docentes a seguir con la labor de formar profesionales capaces y comprometidos con Guatemala.

Mis catedráticos de la Maestría en Andragogía: Por acompañarme en mi formación académica y por cada una de sus enseñanzas, tanto dentro como fuera del aula.

Mis compañeros de promoción: Que no se desanimen, y continúen adelante para culminar satisfactoriamente este peldaño profesional, para finalizar con éxito esta Maestría.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A:**

Ing. Agr. M.A Armando Ruiz  
Asesor

Ing. Agr. *MSc* Ángel Arce Canahú  
Revisor

Lcda. Vilma Arcely de León de Miranda  
Revisora

Mis catedráticos de la Maestría

Profesionales que han orientado y revisado acertadamente la redacción de este texto académico, no solo por el tiempo extra, sino por preocuparse en brindar una formación personalizada a cada uno de los estudiantes que fueron parte de la Maestría en Educación Universitaria con énfasis en Andragogía.

Muchas gracias por sus sabias sugerencias y recomendaciones, además, por su apoyo incondicional durante este caminar, para alcanzar un peldaño más para la profesionalización docente.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### **CAPÍTULO 1**

#### **1.1 Observaciones**

1.1.1	Calidad total en la educación, una utopía existente	7
a.	Nativos e inmigrantes digitales	8
b.	El protagonista de la educación	10
c.	La calidad educativa	13
d.	El contexto actual	14
e.	La utopía de la calidad	15
f.	Leyes y reglamentos que rigen la educación en Guatemala	16
g.	Ley de Educación Nacional	17
h.	Gestión de la calidad total en la educación	18
i.	Calidad educativa y proyecto de mejora	21
j.	La dirección de la calidad educativa	23
k.	Calidad universitaria	24
l.	La utilidad de la educación de calidad	25
	1) Los agentes involucrados en una educación de calidad	26
	2) Indicadores de la calidad	29
	3) Alumnos por graduarse	31
m.	Hacia dónde va la educación pública en Guatemala	33
n.	La labor de los entes educativos involucrados	35
o.	Situación educativa a nivel general	36
p.	Profesionalización docente	37

## **CAPÍTULO 2**

### **2.1 Análisis e interpretación de las observaciones**

2.1.1 Educación y utopías	43
a. Más y mejor educación, ¿cuánto cuesta?	48
b. ¿Interesa o no subirse a este tren?	53
c. Calidad educativa	57
1) El proceso de calidad	57
2) Definición de la calidad educativa	59
d. No habrá futuro sin calidad	67
e. Cambio y cultura a nivel académico	68

## **CAPÍTULO 3**

### **3.1 Conclusiones**

GLOSARIO	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85

## **ÍNDICE DE TABLA**

Tabla 1. Inversión en educación de acuerdo con el PIB	40
---	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS**

<b>ONG:</b>	<b>Organizaciones No Gubernamentales.</b>
<b>MINEDUC:</b>	<b>Ministerio de Educación.</b>
<b>USAC:</b>	<b>Universidad de San Carlos.</b>
<b>UNESCO:</b>	<b>Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.</b>
<b>FEM:</b>	<b>Foro Económico Mundial.</b>
<b>PIB:</b>	<b>Producto Interno Bruto.</b>
<b>TIC:</b>	<b>Tecnologías de la Información y la Comunicación.</b>
<b>ICEFI:</b>	<b>Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales.</b>
<b>DIGEDUCA:</b>	<b>Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa.</b>



## RESUMEN

Es importante retomar lo que se pretende con respecto a la calidad educativa, lo cual es el producto educativo, a través de este se busca la satisfacción del alumno y alumna, como una medida de calidad, y esta solo podrá lograrse por medio de una educación bajo el paradigma de la incertidumbre, o sea, en la actualidad se debe formar a los estudiantes sobre situaciones que no saben, si no de qué sirve educar sobre lo que ya conocen; a la mayoría de los jóvenes se les forma bajo estereotipos inexistentes, con base a reglas establecidas en los libros; por consiguiente, si un texto describe que uno más uno son dos, así debe ser, y qué hay de lo que pueda ser uno más uno, igual a tres, esa es sinergia, la cual establece que la suma de las partes es mayor que el todo; entonces: ¿Por qué no formar a los estudiantes con una dinámica andragógica? Pues es el caso que amerita tal descripción; para responder esta problemática actualmente y a nivel de educación superior se sigue haciendo uso de una educación pedagógica, que difiere mucho una de la otra.

*Palabras claves:* Calidad educativa, paradigma, incertidumbre, estereotipos, sinergia, andragógica, educación.



## ABSTRACT

It is important to get back to what is intended with respect to educational quality, which is the educational product, through this seeks student satisfaction as a measure of quality, and this can only be achieved through education under the paradigm of uncertainty, that is, nowadays students should be trained about situations they do not know, if not what is the use of educating about what they already know; most of the young people are formed under non-existent stereotypes, based on rules established in the books; therefore, if a text describes that one plus one is two, that is how it should be, and what there is of one plus one, equal to three, that is synergy, which states that the sum of the parts is greater than everything, then: Why not train students with an andragogic dynamic? Well, it is the case that deserves such a description; to respond to this problem today and at the level of higher education is still making use of a pedagogical education, which differs greatly from one another.

*Keywords:* Educational quality, paradigm, uncertainty, stereotypes, synergy, andragogic.



## INTRODUCCIÓN

¿Qué es la calidad total en la educación?, para dar respuesta a esta interrogante debe separarse cada uno de los conceptos que intervienen en el cuestionamiento y luego articularlos para darle sentido a lo que se pretende con el abordaje de este texto; por un lado, la calidad significa satisfacción del cliente/usuario; por otro, el término total, este atañe a la organización/institución o empresa globalmente considerada; y por último, educación, que es la transmisión de conocimiento a una persona, para que esta adquiriera una determinada formación. En consecuencia, la calidad total en la educación es la llave para el futuro, es un compromiso total de la filosofía de mejora continua, orientada hacia la educación.

Actualmente se puede afirmar que algunas instituciones educativas están comprometidas y conscientes de su importancia, y se observa cómo reconocen el papel que juega la educación en la formación de calidad de los estudiantes en cada uno de los diferentes niveles educativos existentes en el medio. Se podría describir que el reto es grande, de todos y no solo de algunos; lo que pretende la calidad total en la educación es adquirir el factor de competitividad, a través de brindar un buen servicio educativo, el cual supere las expectativas de los estudiantes.



La calidad total en la educación no es una tarea sencilla, el camino para conseguir este anhelo que aún no se encuentra, es abrir una vía, en donde se implementen procesos de mejora continua, especialmente en la calidad educativa y que respondan a las exigencias del actual contexto altaverapacense.

En definitiva, algunos centros de estudios superiores, tanto público como privados, han llegado a la conclusión de que la efectividad de la dirección de la calidad en la educación, radica no solo en el profesor, docente, maestro, *teacher*, enseñante, instructor o capacitador, ni en el director del centro de estudios, o las autoridades que conforman un Consejo Directivo a nivel superior, sino de todos aquellos que están inmersos en este asunto, proceso o hecho educativo, que si bien es cierto, con el paso del tiempo se puede lograr el anhelo de una educación de calidad, la cual brindará resultados efectivos, con respecto a hacer de los futuros profesionales egresados de cualquier casa de estudios superiores, profesionales competentes para la sociedad y el mercado laboral.

La educación en el medio debe ser otra, pues, aún sigue con una educación tradicionalista, la cual ha venido cambiando a través del tiempo a una educación por competencias; pero, esta tampoco cumple su cometido, porque no se trata solo de renombrar el enfoque, sino de un cambio de actitud y metodologías.

Si se quiere una educación de calidad, debe dejarse claro que los docentes del siglo XXI, deben mejorar mucho cada una de sus habilidades, pues, el rol o papel que desempeñan debería de ser el de un profesional o facilitador comprometido, que impacte



en la vida de los estudiantes; el de un docente actualizado en conocimientos, interdisciplinario, innovador e investigador, y finalmente, integrador; cualidades esenciales que debe reunir cada uno, especialmente cuando desempeña el papel como tal; pero, muchos se quedan cortos, quizá les haga falta algunas virtudes. Por lo anterior, debe haber un total compromiso para mejorar la calidad educativa de este contexto.

La importancia de abordar esta temática, radica en el interés por la calidad total en la educación, ya que atañe a todos, y no solo a unos cuantos, cambiar el rumbo de la educación en toda Guatemala; se debe trabajar para mejorar muchos aspectos relacionados en cómo brindar una educación de calidad, a través de qué medios, herramientas e insumos necesarios para innovar dichos procesos.

Es importante resaltar que durante muchas décadas se ha hecho lo mismo; por consiguiente, la situación no ha variado; pero, si se buscan otras opciones para mejorar los procesos educativos, se obtendrán resultados satisfactorios, los cuales se verán reflejados a través de una mejora continua, no solo en la metodología aplicada, sino en darle la importancia al rol del docente, hacerlo más responsable en su labor, de tal manera que tome el papel de líder y ser esfuerce más en cualquier ámbito o nivel donde se desempeñe, lo cual se reflejará en el rumbo correcto, o sea, hacia una calidad educativa.

Todo lo anterior, se puede resumir en hacer de la educación algo bien hecho a la primera, tal y como lo define el término calidad; superando las expectativas de los usuarios/estudiantes, quienes están deseosos de aprender lo que no saben. Para ello, es



necesario que el profesor o capacitador, implemente o aplique en su desempeño docente, nuevas tecnologías de aprendizaje, que integren aspectos relacionados con actividades técnicas, y sobre todo humanas, con la finalidad de darle sentido esencial a la educación.

Esto pretende darle la posibilidad a los egresados de ser competentes, integrando cada una de sus habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto definido, dándole el uso a esas habilidades en situaciones específicas de la vida personal, social y profesional, a través del desarrollo de valores, para que su educación y formación sea integral en cualquier ámbito donde se desenvuelvan; siempre y cuando no se olvide que el centro de este proceso es forjar egresados con carácter para la vida adulta, con el propósito de enseñarles a cada uno de ellos a ser mejores personas cada día, ser consumidores de las prácticas y conocimientos que se les imparte a diario, para no ser personas pasivas, y que al final encuentren en su formador a esa persona que supere las expectativas en cuanto a su educación, pues, son ellos quienes por último determinan si su formación escolar o académica fue buena o de mala calidad.

Lo expuesto anteriormente trae a colocación la interrogante siguiente: ¿Es posible llegar a tener una educación de calidad en este contexto?; para responder a esta pregunta se adentrará en el proceso de la calidad total en la educación, una utopía existente, estructurando este texto académico en tres capítulos, los cuales brindarán las ideas fundamentales, para conseguir el objetivo que se pretende.



Como aspecto inicial se tiene una introducción acerca de las ideas centrales sobre lo que es o debería ser la calidad total en la educación; en otro apartado, se describe el primer capítulo, el cual presenta una visión general acerca de esta en el contexto; posteriormente en el capítulo dos, se analiza cómo podría llegarse a implementar en los centros de estudios superiores, y los aspectos iniciales del proceso de implantación, y las responsabilidades de cada involucrado; así como las de la dirección y rumbo que debería tener; además, de la estructura necesaria para obtener la tan anhelada calidad educativa a nivel de la educación superior.

Asimismo, se desarrolla el capítulo tres, el cual abarca como contenido específico, las conclusiones, las cuales se presentan como un trabajo empírico, sobre lo que se debe hacer, para implementar una educación de calidad, sus características a nivel de educación superior en el contexto altaverapacense, destacando tanto la importancia de la calidad educativa en cada uno de los centros educativos a nivel superior, como su situación actual.

Finalmente, se incluye el glosario y las referencias bibliográficas.





## CAPÍTULO 1

### 1.1 Observaciones

Todas aquellas organizaciones involucradas en el quehacer educativo buscan incansablemente la calidad total en la educación, la cual puede llegar a ser una realidad si todos y cada uno de los actores involucrados como comunidad educativa se convierten en piezas claves para hacer del futuro profesional, mejores personas y seres humanos en cualquier ámbito donde se desempeñen.

#### 1.1.1 Calidad total en la educación, una utopía existente

¿Qué es lo que ven los estudiantes en las aulas en la actualidad? Un maestro desganado, indiferente, desapasionado, apático, desmotivado y sin el más mínimo deseo de hacer algo valioso como educar o formar a personas, para que las mismas logren ser mejores seres humanos, más libres y capaces de tener un criterio propio, lo cual puede ayudar a tomar buenas decisiones en la vida.

Frecuentemente se ven en las aulas a docentes sin preparación académica; además, no tienen ninguna especialización en diferentes áreas, como técnicas didácticas para transmitir los conocimientos, lo cual debe ser complemento uno del



otro, para brindar los saberes que se persiguen, según las competencias de la malla curricular. Pero, ¿qué se hace actualmente? En las aulas todavía se observa a docentes impartiendo una educación tradicionalista, donde aún utilizan la técnica del dictado. ¿Será que eso ayuda a la formación de los estudiantes?, ¿es sano para los alumnos seguir utilizando esas técnicas rudimentarias?, ¿esto es el aprendizaje significativo?

**a. Nativos e inmigrantes digitales**

Los estudiantes del hoy o la denominada generación “Z”, son las personas que han nacido y crecido prácticamente con un teléfono inteligente, quienes nacieron después de la generación del milenio. Esta es la conformada por jóvenes cibernéticos, porque la mayor parte de su vida social transcurre en un espacio digital, se caracterizan por haber crecido en un mundo conectado a la tecnología, puesto que las herramientas digitales están a su disposición a la orden del día.

Por otro lado, se tiene a los inmigrantes digitales, personas adultas de más de 30 años que fueron formados con parámetros culturales diferentes. Su formación ha sido con la dinámica del uso de libros, pizarrones o pizarras para yeso o marcador, y demás recursos tradicionales, lo cual ha tenido de alguna manera sus consecuencias, pues, los adultos han desarrollado algún tipo de resistencia al cambio, en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y



la Comunicación (TIC) que actualmente se utilizan. Un ejemplo de ello, es que el adulto en la actualidad en vez de leer algún texto de manera digital, lo tiene que imprimir para leerlo, porque no siente tener la habilidad de hacerlo desde la pantalla de un computador, también, para poder redactar un texto, no lo hace de manera directa con el computador, sino primero lo escribe a mano, para luego trasladarlo o ingresarlo al computador, con el propósito final de imprimirlo. Esas son algunas de las debilidades de los inmigrantes digitales; a la fecha a algunos les es difícil apropiarse de la tecnología, con algún grado de dificultad, compromiso y necesidad. Tal es el caso, que ese tipo de situaciones se ve en el contexto educativo a nivel superior, es inevitable que algunos adultos sigan teniendo ese tipo de barreras para poder aprender. Contrariamente lo que sucede con los jóvenes de esta generación, quienes hacen un aprendizaje por cuenta propia, haciendo uso de sus habilidades adquiridas de manera empírica, manipulando algunas herramientas tecnológicas que los adultos ignoran que existen.

¿Por qué no aprovechar este espacio y herramientas para darle uso en las aulas? Los estudiantes de hoy se interesan más en aspectos relacionados con su vida cotidiana e intereses personales; por qué no aprovechar esa situación para fortalecer y mejorar el aprendizaje de cada uno y que el mismo sea un medio para un fin; el primero será su formación, y el segundo, volverlos competentes ante un mundo tan exigente y competitivo como el actual.





sucesivamente se continúa con el círculo vicioso de la mala educación, y en consecuencia: ¿Qué aprende el estudiante? y ¿qué logra adquirir?; por tanto, este no descubre su creatividad y mantiene en su mente ideas vacías, las cuales no le generan nada, ni mucho menos lo llevan a un buen término; en otras palabras, podría hacer de su preparación, una formación educativa ansiada.

Luego de hacer ese sacrificio, de escuchar a uno y a otro docente realizando lo mismo, algunos estudiantes se retiran del salón de clase, caminan y reflexionan sobre: ¿Qué aprendí hoy?, ¿cómo puede ayudarme esto?, ¿qué significa lo escasamente aprendido? y ¿a qué me motiva lo poco aprendido?, esto aún lo desconoce. La transmisión de saberes no es la misma para algunos, los aprendizajes varían según la habilidad que posee cada estudiante; entonces, ¿por qué no aprovechar ese potencial o habilidad de cada quién?

Las habilidades, según el tipo de aprendizaje, se clasifican en: Auditivo, visual y kinestésico; cuando se procesa la información, asociándola a las sensaciones y movimientos al cuerpo, se está utilizando el sistema de representación kinestésico. Este se usa de forma natural cuando se aprende un deporte, pero, también para muchas otras actividades.

Por ello, mientras algunos aprenden, otros se quedan rezagados en su formación y aprendizaje; finalmente, la información para algunos se transmitió de una manera fácil, y para otros, fue difícil. En el hecho educativo, se deja a



un lado la evaluación en la etapa inicial de los aprendizajes, la cual como herramienta, puede brindar un parámetro para explorar y establecer el nivel de preparación, intereses y expectativas de los estudiantes, al inicio de cada ciclo escolar o académico y de cada unidad de aprendizaje, establecida en la malla curricular, ya que se considera que antes, durante y después del hecho educativo debe de establecerse un diagnóstico de aprendizajes, el cual debe de estar contemplado en la planificación de cursos, para que las actividades de aprendizaje, respondan a las competencias propuestas, según los indicadores de logro, por lo que la metodología a implementar debe de ser activa y cooperativa, la cual ayudaría a que el desarrollo de los aprendizajes sean significativos, basados en un enfoque andragógico.

Lo anteriormente expuesto, se debe a la baja calidad educativa en cuanto a formación académica, capacitación y especialización, en relación con algunos cursos, ya que algunos docentes no toman con seriedad y responsabilidad su rol como docentes formadores, el cual es el común denominador en el hecho educativo. Se habla mucho de calidad educativa, pero ¿qué significa calidad en la educación?, será que esta es algo que distingue a un centro educativo de otro; esta definición tuvo sus orígenes en el contexto administrativo y actualmente se aplica en el ámbito educativo, aunque sea difícil describir la calidad en la educación, no es imposible de lograrla.



Según Berry (1994), en su libro titulado: *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*, indica que:

“Un elemento que muchos buscan, pero nadie define, tampoco miden y si no se puede medir, tampoco se podrá lograr y si no se puede lograr, el costo de la mala calidad en la educación continuará erosionando las posibilidades de una mejora en todo el sistema educativo”. (p. 21).

### c. La calidad educativa

Previo a describir este concepto, se hacen las preguntas siguientes: ¿Qué es calidad? y ¿desde qué ángulos se puede realizar?, todos los que están inmersos directa o indirectamente en el contexto educativo, deben ser agentes de cambio, pues, es urgente y necesario no solo en los salones de clase, sino también en cada uno de los hogares que conforman a la sociedad.

Para crear calidad educativa, se debe buscar más allá de lo que se pretende con cada estudiante, creando conciencia en cada uno de los alumnos y personal que labora en los diferentes centros educativos, tanto a nivel de primaria, secundaria y superior, y esto solo se logra a través de una educación con entusiasmo. Para dar respuesta a las anteriores interrogantes, la calidad consiste en hacer bien las cosas; de tal manera que la calidad en la educación es lograr que tanto maestros como educandos queden satisfechos de lo que ofrecen los centros educativos.



Por todos lados se hace uso del término calidad; este consiste en utilizar bien los recursos disponibles, pero, ¿por qué no lo ven así algunos maestros y autoridades de centros educativos? Cada momento de la vida se aprende algo, especialmente de los errores, y de los mismos se obtiene experiencia, para mejorar cada día, entonces, ¿por qué no convertir ese progreso en una mejora continua en los procesos educativos?; al contrario, se sigue haciendo lo mismo por décadas, tal como lo proclama la expresión popular: “Profesores del siglo XX en las escuelas del siglo XXI”.

#### **d. El contexto actual**

Al trascurrir los años, el profesional se enfrenta a la realidad, que todos en algún momento pasaron, la búsqueda de un empleo, el cual en la actualidad es difícil de encontrarlo, fundamentalmente cuando una determinada empresa o institución es exigente con el perfil del trabajador que requiere para ocupar un puesto vacante, y este se encuentra que nadie le da un empleo, porque no reúne las condiciones y competencias necesarias para desempeñarse en un determinado cargo.

En seguida el profesional, piensa y realiza una película de su vida académica en retrospectiva, y hace un recordatorio de cada uno de los centros educativos donde se preparó y obtuvo una mínima enseñanza, luego se pregunta: ¿Qué aprendí?, ¿qué me enseñaron? y ¿cuál es lo útil de este



proceso?; esta realidad la vive la mayoría en la actualidad. Por fin, alguien le da trabajo, y su primer empleo es ser docente de un establecimiento educativo o de un colegio, como es de esperarse este sigue haciendo lo mismo que le enseñaron sus antecesores, y por tanto, no existió ningún cambio.

#### **e. La utopía de la calidad**

“La educación de calidad aún sigue siendo un ideal para muchos, ideal que aún no existe. Ya que los objetivos de la misma se encauzan por otro camino, el cual se viene a convertir en un negocio y no en acciones que favorezcan al desarrollo de una sociedad como tal. Así lo describe la crítica de la <<gestión de calidad total>>. La educación no es un mercado”. (Bolívar, 1999. p. 77-84).

En Guatemala aún existe baja cobertura educativa; primeramente, porque el Estado asigna un bajo porcentaje del Presupuesto General al MINEDUC, esto contribuye a que existan: Pocos maestros, falta de infraestructura, agregado a esto, la actual en la mayoría de los casos está en malas condiciones, y no existe material didáctico y equipo, entre otros. Contrario a lo que pasa en otros países vecinos, quienes invierten más en el sistema educativo y donde ya no hay personas analfabetas. La cobertura a nivel de educación en Guatemala ha superado las cifras del pasado, pero, se necesita más de toda la sociedad y de cada uno, para que el esfuerzo por mejorar la calidad educativa no se quede solo en un sueño, sino que la misma se convierta en una realidad.



“Mejorar la calidad de la educación es una demanda permanente en la mayoría de los países del mundo”. (García, 1999, p. 66-76). La Declaración Universal de los Derechos Humanos describe que: “Todos tienen derecho a la educación”. *La Constitución Política de la República de Guatemala*, también reconoce el derecho a la educación, la cual se establece en la *Ley Nacional de Educación*, Decreto Legislativo 12-91, donde se reconoce como un derecho humano, y como tal, debe de ser de calidad.

**f. Leyes y reglamentos que rigen la educación en Guatemala**

En el ámbito nacional, el Estado guatemalteco a través de la *Constitución Política de la República de Guatemala*, en su *sección cuarta*, titulada; *Educación*, reconoce el derecho a esta, según lo describen los artículos siguientes:

**“Art. 71.- Derecho a la educación.** Se garantiza la libertad de enseñanza y de criterio docente. Es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna. Se declara de utilidad y necesidad públicas la fundación y mantenimiento de centros educativos culturales y museos.

**Artículo 72.- Fines de la educación.** La educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona humana, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal.

Se declaran de interés nacional la educación, la instrucción, formación social y la enseñanza sistemática de la Constitución de la República y de los derechos humanos.

**Artículo 73.- Libertad de Educación y asistencia económica estatal.** La familia es fuente de la educación y los padres tienen derecho a escoger la que ha de impartirse a sus hijos menores. El Estado podrá subvencionar a los centros educativos privados gratuitos y la ley regulará lo relativo a esta materia. Los centros educativos privados funcionarán bajo la inspección del Estado. Están obligados a llenar, por lo menos, los planes y programas



oficiales de estudio. Como centros de cultura gozarán de la exención de toda clase de impuestos y arbitrios.

La enseñanza religiosa es optativa en los establecimientos oficiales y podrá impartirse dentro de los horarios ordinarios, sin discriminación alguna.

El Estado contribuirá al sostenimiento de la enseñanza religiosa sin discriminación alguna.

**Artículo 74.- Educación obligatoria.** Los habitantes tienen el derecho y la obligación de recibir la educación inicial, preprimaria, primaria y básica, dentro de los límites de edad que fije la ley.

La educación impartida por el Estado es gratuita.

El Estado proveerá y promoverá becas y créditos educativos.

La educación científica, la tecnológica y la humanística constituyen objetivos que el Estado deberá orientar y ampliar permanentemente.

El Estado promoverá la educación especial, la diversificada y la extraescolar." (sic).

Como se puede observar, es obligación del Estado guatemalteco garantizar una educación de calidad, que cumpla su cometido para todos los habitantes de la república, sin ningún tipo de discriminación.

#### **g. Ley de Educación Nacional**

La Ley de Educación Nacional de Guatemala, entró en vigor en el año 1991, la cual contiene las obligaciones y derechos de todos los entes involucrados en la comunidad educativa, así como el mismo Estado. Los educadores, educandos y padres de familia deben velar porque se cumpla a cabalidad lo establecido en dicha ley. Pero, cabe resaltar que ya es necesario modificar las leyes relacionadas con la educación, y de acuerdo al contexto, las mismas datan de 1991, lo cual hace referencia a que desde hace más de 25 años



han tenido su vigencia; por tanto, es importante retomarlas y actualizarlas de conformidad con las exigencias de la situación actual.

“La Ley de Educación Nacional es mucho más específica que los artículos mencionados de la Constitución Política de la República de Guatemala, ya se reconoce que el país tiene un carácter multilingüe, multiétnico y pluricultural, lo cual es retomado en los Acuerdos de Paz”. (Noethiger, J., 2013, p. 24).

La mayoría de países que integran las Naciones Unidas, tienen como objetivo fundamental, brindar una educación de calidad y en todos los niveles. ¿Cuál es la realidad de Guatemala?, ¿realmente se tiene una educación de calidad? Durante el transcurrir del tiempo, se ha observado como la educación, en los ámbitos municipal, departamental y nacional se ha deteriorado, se ve a estudiantes desmotivados, sin ganas de nada, no tienen el hábito de la lectura y quieren aprobar el grado sin saber nada, entre otras cosas; pero, no solo ellos; también se nota a algunos docentes, haciendo de la labor educativa, una actividad sin motivo, porque quizá, no le queda de otra, o como dicen algunas personas, son docentes suelderos, y únicamente les interesa devengar un salario, sin importarles la formación escolar o académica del estudiante.

#### **h. Gestión de la calidad total en la educación**

Según, García González (2008), en la *Revista Iberoamericana de Educación*, indica que: “La calidad total en la educación, es un accionar que



atañe a todos"; por ende, como bien se describe más adelante, la misma debe tener como actores principales de esta realidad, al Estado de Guatemala, al Ministerio de Educación a través de las Direcciones Departamentales de Educación, a Gobernación, Municipalidades, ONG, que trabajan interinstitucionalmente en el abordaje de temas educativos, a Supervisores Técnicos Administrativos de Educación, directores, docentes, padres de familia y demás miembros de la comunidad educativa, para que la educación supere las expectativas de todos a nivel de sociedad.

Pero, ¿dónde queda la labor, el deber y la obligación de la universidad, los principios o credos? En la actualidad algunas casas de estudio a nivel superior, no se preocupan por la formación académica del estudiante, sino más bien cómo llenar las aulas universitarias y los bolsillos de los propietarios de estas casas de estudio de carácter privada; por otro lado, la única universidad estatal que existe no se queda a un lado, la dinámica en el hecho educativo es, dejar a los estudiantes con un curso para recuperación e impartirlo en la Escuela de Vacaciones, para que él, o los otros estudiantes, llamados vacacionistas, paguen el derecho de recibir un curso de retroalimentación, y al final de cuentas, solo se examinan y terminan aprobando. ¿Podrá ser esa una vocación de servicio a nivel de la educación universitaria?

Por lo expuesto anteriormente, la pregunta es: ¿Qué tanto aprendieron los estudiantes durante el ciclo?; bueno, quizá para ambos casos, solo porque



los alumnos costean sus estudios en una universidad privada tienen derecho a ganar, y el resultado es que solo aprendieron a hacer inversiones; mientras que en el segundo caso, el resultado es que aprendieron a ahorrar, para pagar el derecho a recibir el curso de vacaciones; a partir de lo anterior, surge otra interrogante: ¿Cómo es que los mismos estudiantes se están convirtiendo en única y exclusivamente clientes?, podría denominarse clientes vip, y por el hecho de pagar creen que tienen el derecho de ganar la o las asignaturas de un trimestre o semestre.

Es lamentable que nadie se dé cuenta, que las únicas personas perjudicadas en este negocio educativo son los estudiantes, porque al final, pudieron haber obtenido un título, el cual los hace acreedores a una determinada profesión, pero, ¿qué tanto saben o conocen acerca de esa especialización?, la sociedad pierde mucho con las acciones que realizan los centros de estudios en sus diferentes niveles, así como en el superior o universitario, pues, en primer plano lo que interesa es la parte económica, y en segundo, el estudiante; entre tanto, los involucrados en este negocio de la educación anteponen lo económico, antes que la buena formación académica de los futuros profesionales que puedan ser capaces y competentes para incorporarse a la vida laboral dentro de la sociedad.



Asimismo, el interés de los establecimientos educativos como el de las universidades recorre otro camino, el cual es el de formar personas, que más allá de adquirir un título, no se les ayude a ser mejores personas cada día.

**i. Calidad educativa y proyecto de mejora**

“En el ámbito educativo, podemos identificar tres dimensiones principales, entre otras visiones posibles de la calidad: La calidad vinculada a los valores (si la misma responde adecuadamente a los valores que se esperan de esa institución). La calidad que se refiere a la efectividad (relacionada con los buenos resultados) y la calidad vinculada a la satisfacción de los participantes en el proceso o de los usuarios de éste (una visión cada vez más preponderante en los análisis institucionales)”. (Goldstein, 2004. p. 161-162). (sic).

Los estudiantes que aún siguen en la lucha por formarse para hacer de la labor docente un deber más humano, pertenecen a una generación que ha recibido una educación inadecuada, tanto a nivel básico como diversificado, y los inconvenientes florecen a nivel universitario, porque no se sabe leer, escribir, ni mucho menos investigar. La mayoría de las acciones anteriormente descritas son elementos importantes y necesarios en la formación de cada uno de los estudiantes, entonces: ¿Se puede llamar a ello educación de calidad o negocio del milenio?

En la lógica de todo ser racional, dígame el estudiantado o la sociedad en particular, lo que se pretende con la formación académica es que al prepararse académicamente, se tendrán mejores oportunidades laborales, así



como más ingresos económicos, además de lograr un estatus social; pero, la realidad es otra, en vez de ir para adelante, se retrocede, pues, las oportunidades no son las mismas para todos y no existe equidad, el tener una vida digna a nivel laboral es una realidad inexistente para muchos, puesto que en Guatemala, aún se carece, o no se conoce bien la meritocracia (sistema basado en méritos personales), lo cual podría ser un aliciente o factor motivador para cualquier persona en su desarrollo profesional.

En el ámbito departamental, así como en toda Guatemala, existen carreras técnicas, a las cuales no se les da la importancia necesaria, para que las mismas sean productivas para los jóvenes en un corto o mediano plazo. La educación superior en la actualidad no se da de forma continua, es decir, el aprender un oficio y especializarse en el mismo, para integrarse al mercado laboral y depender de sí mismo, porque las oportunidades de empleo son escasas. En otras palabras, lo que se debe de pretender es hacer de los futuros profesionales, personas competentes en cualquier rama o área, para lograr abrirse espacios de acuerdo con sus habilidades y capacidades, y sobre todo, ir creciendo en experiencias a nivel laboral.

En la actualidad, en cualquier contexto o ámbito, se observa que algunas municipalidades obsequian cajas para lustrar zapatos, indumentaria para identificar a los lustradores y cascos para prevenir accidentes, entre otras situaciones, a raíz de estas acciones surge la pregunta siguiente: ¿Por qué no



invertir ese dinero en programas de capacitación o especialización técnica para los jóvenes que oscilan entre los 18 años en adelante, con el fin de darles una herramienta útil para poder desenvolverse en el medio laboral y no estar con lamentaciones más adelante, del por qué no se hizo esto o lo otro, para que la población económicamente activa, contribuya al desarrollo de la sociedad como tal?

**j. La dirección de la calidad educativa**

“El paradigma de la educación en el presente siglo XXI está cambiando, ahora los docentes tienen que enseñar a aprender a los alumnos para adquirir competencias de manera autónoma a través del aprendizaje significativo”. (Granados, G., 2013. p. 1). Continuando con lo anterior y para complementar esta realidad, surgen otras preguntas ¿Qué hacen los estudiantes que forman las filas de la deserción a nivel universitario?, ¿en qué se aplican? Asimismo, estos jóvenes han adquirido malos hábitos, los anteriores son elementos que involucran a la creación de la delincuencia en la sociedad; entonces, se sigue tratando de responder la interrogante: ¿Existe calidad educativa?, se considera que aún no.

Hace aproximadamente cien años, en toda América Latina era impresionante escuchar de distinguidos intelectuales que públicamente manifestaban que a los ricos debía dárseles una educación más esmerada, de



acuerdo con sus profesiones, y a los pobres, una instrucción mínima, para poder desarrollar tareas menores. En la actualidad no se tiene una educación de calidad; haciendo uso de juicios de valor, se puede asegurar que la calidad educativa sigue siendo una utopía. El Estado como ya se describió, juega un papel importante dentro del sistema educativo, y dependiendo en que dirección se actué, así será el tipo de educación a impartir.

#### **k. Calidad universitaria**

“Conscientes del papel que desempeña la educación en el desarrollo de los ciudadanos y las sociedades modernas, el 19 de junio de 1999, treinta y un países europeos firmaron una declaración conjunta (Declaración de Bolonia, 1999) que supone el punto de partida para facilitar el intercambio titulado y adaptar el contenido de los estudios universitarios a las demandas sociales, mejorando la calidad, competitividad y aprendizajes de los estudiantes”. (López, 2006. p. 445-468).

A partir de la anterior declaración, surge otro cuestionamiento: ¿Por qué no ser partícipes de un proceso educativo similar al europeo, el cual puede ser funcional en este contexto? La educación es un derecho que deberían gozar todos los seres humanos, es un bien público que contribuye al desarrollo social, político, cultural, democrático y económico de cualquier país. La educación y todos aquellos espacios físicos que contribuyan a la misma, hacen o harán que el ser humano se desarrolle integralmente como individuo, en el entendido que su desarrollo personal debe ir unido con el intelectual, social, cultural y moral, conjugándolo sobre la base de los principios y valores éticos.



## I. La utilidad de la educación de calidad

“La educación de calidad debe de incitar a las personas a convertirse en mejores ciudadanos, en personas más humanas, personas activas que contribuyan al desarrollo y al bienestar de la sociedad; una sociedad más humana, capaz de comprender que lo inútil puede ser más útil de lo que pensamos”. (Ordine, 2013. p. 85) (sic).

La educación no debe de verse como un gasto, sino una inversión necesaria para encontrar soluciones a la crisis que afronta toda Guatemala. La privatización de las instituciones estatales, los candados en cuanto al presupuesto general de ingresos y egresos del Estado se refiere y la poca iniciativa y voluntad política, en todo lo que a inversión económica corresponda, minimiza las posibilidades que existen entre una igualdad social y una equidad de género, esto se muestra en el incumplimiento de la misión que a nivel macro el Estado guatemalteco debe brindar a todos los ciudadanos.

Tal y como lo describe, Hun (2016) ¿por qué la experiencia del hombre moderno universal es considerada la fuente más valiosa de la educación? La adultez y experiencia son aspectos determinantes para organizar los procesos educativos, pues, la educación es de personas con experiencia, tanto en el ámbito laboral, familiar, social, político y económico, entre otros. ¿Qué estructuras y práctica sociales apoyan el actual estado de la educación?, y ¿hasta qué punto agrava el problema la estructura política guatemalteca?



### 1) Los agentes involucrados en una educación de calidad

Específicamente podría indicarse que de una forma directa lo que hace el Ministerio de Educación (MINEDUC), por medio de la descentralización de las Direcciones Departamentales, particularmente en Alta Verapaz tiene sus resultados; sin embargo, algunas personas que administran los procesos relacionados con el sistema educativo, no realizan su labor en beneficio de los agentes educativos; actualmente no existe una estructura político/institucional preocupada por el buen funcionamiento o desempeño de los establecimientos a nivel de educación superior.

Con respecto a la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), sus autoridades superiores no logran administrar con eficiencia y eficacia la labor que realizan los centros universitarios legalmente establecidos en regiones estratégicas; asimismo, existe poca participación de los entes acreditados en el medio, como integrantes de los sectores privados, quienes deberían ser garantes del servicio de calidad a nivel educativo; Académico superior, de postgrados o postdoctorados.

Por otro lado, en Alta Verapaz no existen prácticas sociales, como promover el no acoso sexual y escolar (*bullying*) en los estudiantes, los cuales sino se previenen podrían generar conflictos a nivel individual, familiar y social; lo anterior, podría de cierta manera generar problemas



emocionales en los estudiantes, como resultado de ello, se podría llegar hasta tener bajo rendimiento escolar o académico, aislamiento y poca aceptación de uno mismo, entre otros factores. Se habla de que no existen prácticas sociales, porque más allá de llevar a cabo la práctica de los aprendizajes, se olvida que antes de todo, se es un ser humano.

Por lo anterior, se debe apoyar para mejorar el actual estado de la educación en todos los niveles, por falta de iniciativa y voluntad, tanto social como política, ya que la única práctica observada, es el clientelismo, pues, ahora al estudiante se le ve así, y no como un ser humano que tiene sentimientos y necesidades como los demás. A pesar de que la cobertura educativa ha ido en aumento, los esfuerzos realizados son insuficientes, La Declaración Universal de los Derechos Humanos señala que todos tienen derecho a recibir educación y que la mayoría de los países de las Naciones Unidas que la han suscrito brindan un recordatorio, el cual es: Que el objetivo de los países suscritos es brindar una educación de calidad a todos los niveles. ¿Será esa la realidad de Guatemala?, claro que no.

Se ha visto en muchos casos la injerencia política, la cual, en vez de beneficiar, agrava más la situación actual, ya que la educación, concretamente en el Departamento de Alta Verapaz, se está convirtiendo en un negocio, donde pareciera interesar más el dinero, como un medio para sacar adelante a la educación. Entre tanto, a nivel de educación superior,



concretamente en la universidad estatal, quien desee impartir docencia allí, deberá tener cierta amistad con algún político del gobierno central, diputado u otra persona, entre otros, que tenga cierta cuota de poder dentro de la misma.

A raíz de esto, surge la pregunta siguiente: ¿Dónde quedan las buenas prácticas de enseñanza?, las mismas se van degradando, hasta el punto de que estas están inmersas dentro de la lógica de mercado, como se le denomina. Las escuelas, las casas de estudio, los centros académicos y las universidades no son empresas; pero, los centros educativos privados pareciera que sí. A los estudiantes no se les debe de ver como clientes, sino como estudiantes. La educación superior se está convirtiendo en un negocio lucrativo, para todo es el dinero, o sea, el medio para sacar adelante a la educación.

Si estos se convierten en empresas, se estaría sacrificando la posibilidad de formar a las nuevas generaciones; se debe hacer entender a los jóvenes que no se asiste a la universidad para obtener algún diplomado, título a nivel técnico, licenciatura, postgrado o postdoctorado, sino que a esta se va para convertirse en mejores personas y estar al servicio de una población vulnerable en el contexto educativo, como el que se vive en la actualidad.



## 2) Indicadores de la calidad .

“La educación tiene la gran responsabilidad de dar respuestas adecuadas a las necesidades e intereses de la población, pero también debe suministrar respuestas pertinentes a toda la sociedad, para ello, la comunidad y la naturaleza juegan un papel fundamental”. (Mora, 2007. p. 16-66).

Para que en el medio exista una educación de calidad, se deben contemplar varios aspectos, dentro de los cuales se hará referencia al producto educativo; pero, ¿qué es o quién es el producto educativo? Obviamente, el estudiante, o sea, el protagonista del hecho educativo, es a él, a quien se le debe orientar, para que su comportamiento en cualquier ámbito sea el más apropiado, esto se logrará a través de la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades, cuyo propósito es hacer de él, una persona capaz de interiorizarse a sí mismo, desarrollar valores, tanto intelectuales, morales, estéticos, artísticos, sociales, utilitarios y religiosos. Ese debería ser el estudiante de hoy y del futuro.

Según la UNESCO (2013), la educación superior, tiene como objetivos: “Velar que las necesidades de aprendizaje de todos los jóvenes y adultos se satisfagan mediante un acceso equitativo a un aprendizaje adecuado y a programas de preparación para la vida activa”. (p. 20) Actualmente, si bien existen compromisos concretos sobre quién debe de dirigir o controlar la labor de las casas de estudio a nivel superior, y de



conformidad con el artículo 82 de la *Constitución Política de la República de Guatemala*, le corresponde a la Universidad San Carlos de Guatemala (USAC), dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado.

Entonces por qué no promover prácticas sociales para proveer una educación, a tal punto que los cambios en el nivel superior estén acordes con las necesidades que persisten en la sociedad del conocimiento. Si la población no se adapta a la situación, se seguirá agravando el sistema educativo, no como una problemática de gobierno, sino de toda la sociedad guatemalteca.

“El Foro Económico Mundial -FEM-, presentó recientemente su <<Reporte de Capital Humano>>. La organización, una de las fuentes más confiables de información económica en el mundo, comparó a 124 países según el nivel educativo, las herramientas y las capacidades que ofrecen a su población en edad económicamente activa”. (Foro Económico Mundial, 2015). (sic).

Guatemala se encuentra en el puesto 86, de 124 en el *ranking* por su bajo porcentaje de estudiantes que terminan la educación primaria y su alta tasa de trabajo infantil. Además, obtuvo una de las cinco puntuaciones más bajas de la región latinoamericana, junto con República Dominicana, Nicaragua, Venezuela y Honduras.



### 3) Alumnos por graduarse

“De los estudiantes que se gradúan de secundaria, el porcentaje que tiene acceso a estudios universitarios y logra graduarse es bajo. De acuerdo con datos de la UNESCO, había 293 mil 721 estudiantes inscritos en las distintas universidades del país, alrededor del 10 por ciento de la población en edad universitaria y solo se graduaron 20 mil 831 nuevos estudiantes, de los cuales solo el siete por ciento (7%) se gradúan como profesionales”. (Martínez, 2017. p. 4-5).

La educación en Guatemala es considerada por el *Informe del Foro Económico Mundial* como uno de los factores que impulsan la economía. Sin embargo, el país solamente asigna a la educación pública el equivalente al 3.2% del Producto Interno Bruto (PIB), de conformidad con el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado del año 2017; (Chúa, 2017. p. 1). Mientras que otras naciones latinoamericanas destinan más recursos económicos para la educación de sus habitantes; la baja asignación presupuestaria no es por el sistema educativo, es por el mismo Ministerio de Educación (MINEDUC), quien no realiza las gestiones necesarias para que el porcentaje se incremente y así se dé cobertura educativa.

De acuerdo con el Ministerio de Educación de Guatemala, el 60 por ciento de los niños terminan sexto grado, y solamente el 39 por ciento se encuentra en la edad adecuada para terminar su educación primaria. Guatemala ostenta uno de los porcentajes más bajos de América Latina en estudiantes matriculados para cursar estudios secundarios.



Entonces, ¿cuáles son los desafíos de la educación superior, no solo en los niveles bajos sino en los universitarios? El principal recurso de un país o municipio, es la población, pues, mientras las personas se preparen y especialicen más, lograrán mejorar la productividad en todo el sentido.

El desafío es de todos, y este solo se logra sobrellevar, brindando una calidad educativa a todos los niños y jóvenes guatemaltecos; por tanto, es importante analizar los avances que se han venido dando en la reforma educativa, e identificar los desafíos aún pendientes, para transformar el sistema educativo guatemalteco, con una visión de cambio a corto o mediano plazo, que obligue a los gobiernos a trascender.

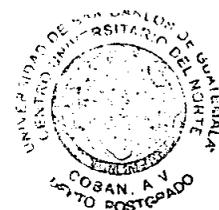
En la última década se han unido diferentes sectores, de la población, con el propósito de contar con un plan de nación, el cual pueda ayudar a contemplar en diferentes períodos de tiempo, las acciones que se pueden llevar a cabo para poder brindar una educación de calidad a toda la población guatemalteca. Además, no solo sirve esforzarse o enfocarse en la cobertura, sino también en la calidad educativa, dando mayor importancia a los contenidos de aprendizaje que se imparten en las escuelas y en las universidades.



### m. Hacia dónde va la educación pública en Guatemala

“Así mismo, para que exista la calidad educativa, la misma debe enfocarse hacia los docentes, con buena formación, salarios adecuados, métodos apropiados, en los propios idiomas, infraestructura y textos de calidad y con pertinencia cultural”. (Rubio, 2014. p. 2). Otro aspecto a tomar en cuenta y no menos importante que los anteriores, es la deserción escolar, la cual continúa siendo un desafío; así también la repitencia es un problema serio, especialmente en el primer grado. La calidad de la educación está vinculada al *curriculum* de estudios, el cual debe ser reestructurado cada cierto tiempo, en concreto cada cinco años, pero, debería analizarse antes, para ser aprobado por las autoridades educativas, lo cual no se hace así, sino el mismo se ha utilizado durante décadas, y a este solo se le han realizado algunas modificaciones, más no una actualización, tal y como lo exige el mundo globalizado y competitivo, en el cual todos se desenvuelven.

También es importante describir la pertinencia educativa, la cual consiste en que la educación bilingüe intercultural debe ser impartida en los primeros tres grados del nivel primario que es importante para que los estudiantes tengan el éxito esperado en el sistema educativo, pues, primeramente deben aprender en su lengua materna, para facilitarles el aprendizaje castellano; pero, no se debe dejar a un lado otro idioma, como se implementa en otros países, tal es el caso del inglés, el cual debe ser impartido



de acuerdo con las necesidades de los establecimientos, y a través de una persona especializada en dicha área, porque al final, esta opción termina siendo una herramienta útil para cada uno de los jóvenes, con deseos de aventurarse al mundo competitivo y a la sociedad del conocimiento de este tiempo, con el propósito de abrirse brecha en otros espacios y contextos.

Como se describió al principio de este texto, otro de los componentes que inciden en la calidad educativa es la infraestructura escolar; por tanto, es primordial que las escuelas cuenten con los servicios básicos indispensables para los niños y niñas. Pero, ¿qué pasa con las universidades? Para el caso de la estatal, esta no cuenta en la mayoría de los casos con los medios necesarios para hacer de un hecho educativo, un proceso real, adecuado a la situación que se vive, el cual no se hace, ni se aplica por no contar con mobiliario, equipo y herramientas necesarias para impartir una educación de calidad, con el fin que los procesos de aprendizajes sean más realistas.

A partir de aquí, los otros protagonistas de esta historia y quienes juegan un papel importante en la búsqueda de la calidad educativa son las municipalidades y las ONG, quienes con sus fondos pueden ayudar a solventar algunas situaciones que el Estado no puede cumplir por diferentes razones, tal el caso de las municipalidades del país, que a través de la inversión social pueden beneficiar a los estudiantes y centros educativos públicos; por



consiguiente, se requiere hacer las gestiones pertinentes ante estas, aclarando que el rol de ambas entidades es de cooperación.

**n. La labor de los entes educativos involucrados**

Mazariegos (2017), plantea algunos cuestionamientos como: ¿Cuánto cuesta la educación actualmente? y ¿tiene coherencia lo que se invierte con los resultados que se obtienen? Los costos ideales a invertir en educación permitirían paulatinamente ir eliminando la exclusión educativa de las nuevas generaciones en el país. También se hace énfasis en las propuestas de fuentes de financiamiento y ocho aspectos que deberían trabajar las autoridades de diferentes instancias del Estado para mejorar la calidad del gasto público en educación. Esto solo se da si las autoridades de gobierno cumplen con su mandato de servir y garantizar el goce de derechos de los/as ciudadanos/as guatemaltecos/as, es decir, que exista un compromiso y una voluntad política real para mejorar las condiciones de vida de los seres humanos que habitan Guatemala.

Actualmente la inversión municipal para la educación es del 7 por ciento en promedio, esta puede incrementarse con un mayor compromiso de los alcaldes con la educación; pero, solo se logra apreciar una falta de voluntad por parte de la mayoría de autoridades, no solo municipales sino estatales.



Es importante resaltar que el MINEDUC en el año 2017 recibió la cantidad de Q.13 mil 937.2 millones del Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado, y para el 2018 se requiere un monto de Q.16 mil 891.6 millones; esto representa un incremento del Q. 2 mil 954.4 millones para cubrir cada uno de los rubros que se contemplan para los gastos de funcionamiento, aún así, esa cantidad solicitada como presupuesto para el año 2018, representa tan solo el 3.2 por ciento del PIB.

Por otro lado, si se hace referencia a la calidad educativa, debe incorporarse al sistema educativo, el uso de las tecnologías, las cuales de alguna manera inciden en esta, y las mismas son un paso importante para la formación de competencias que permitan a los futuros profesionales su incorporación exitosa a un mundo globalizado y tecnológico como el actual.

**o. Situación educativa a nivel general**

“Existen distintos modos de introducir las TICs al proceso educativo: desde un punto de vista general a través de las herramientas típicamente desarrolladas cuyo valor trasciende la educación (internet, procesadores de texto, hojas de cálculo, etc.) y de un modo más específico, a través de herramientas elaboradas para el uso pedagógico: software especializado y prácticas docentes particulares que lo utilicen. En este último caso se habla de Tecnologías para la Educación. La tendencia es que de ambas formas la tecnología se incorpore cada día más al proceso educativo”. (UNESCO, 2013. p. 127). (sic).



El desarrollo y profesionalización de los docentes es otro factor importante al momento de hacer referencia a la calidad educativa, mientras los profesores estén más capacitados y especializados en su ramo o en su área, mejor será el desempeño y la labor que realicen al servicio de la comunidad educativa, ya que son los pilares fundamentales en la formación de cada uno de los estudiantes.

**p. Profesionalización docente**

“Para responder a los requerimientos de una educación de calidad para todos es indispensable promover la profesionalización de los docentes. El proceso de conversión del rol docente en profesional es una exigencia no sólo de las transformaciones acaecidas en la organización del trabajo, sino que es una consecuencia de los procesos de descentralización, de la autonomía en la gestión de las escuelas y de los cambios que están ocurriendo en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que contraponen el rol tradicional de mero transmisor de conocimientos al de facilitador del aprendizaje de los alumnos”. (Vollmer, 2010. p. 1). (sic).

Tanto los estudios sobre logro académico de los alumnos como los de mejoramiento de los sistemas de educación coinciden en señalar que la calidad del equipo docente es el factor clave de la calidad educativa.

“Así, considerando las características de las escuelas, se ha identificado a los profesores como el elemento fundamental para promover el aprendizaje de los estudiantes, capaz incluso de contrarrestar el efecto de las condiciones negativas del entorno en que viven los niños con menos recursos o que presentan dificultades de aprendizaje”. (Rockoff, 2004. p. 110)



Otro aspecto importante a retomar aparte de lo que se pretende con el producto educativo, es la satisfacción de/la alumno/a, como una medida de calidad, esta solo se podrá lograr, a través de una educación bajo el paradigma de la incertidumbre, dicho de otra forma, en la actualidad se debe de educar y formar a los estudiantes sobre situaciones desconocidas para ellos, si no de qué sirve educar para lo que ya saben; a la mayoría de los jóvenes estudiantes se les forma bajo estereotipos inexistentes y reglas establecidas en los libros. Entonces: ¿Por qué no formar a los estudiantes con una dinámica andragógica?, que es el caso que amerita tal descripción, para responder a la problemática presente, pues, en la actualidad a nivel de educación superior, se sigue haciendo uso de la práctica pedagógica, la cual difiere bastante una de la otra.

“En consecuencia, las políticas educacionales han comenzado a reponer a los docentes en el centro, dejando atrás las pretensiones de diseñar reformas educacionales <<a prueba de profesores>>”. (UNESCO, 2013. p. 110) (sic).

Cerca del 34 por ciento del rendimiento escolar depende del maestro, de ahí su importancia en la formación inicial y su capacitación, prueba de ello se observa que la formación de docentes solo se da a nivel medio, ¿Por qué no se da con los docentes a nivel superior de las distintas universidades? Para el caso de los catedráticos de la USAC, existe la Dirección General de Docencia (DDA), que se encarga de la formación, evaluación y desarrollo psicopedagógico de los catedráticos. La Universidad Rafael Landívar (URL)



también capacita constantemente a sus docentes, por medio del Departamento de Formación Docente.

En la actualidad, el CUNOR cuenta con una Maestría en Docencia Universitaria con énfasis en Andragogía, entonces: ¿por qué no tener una maestría en educación o carrera a fin?, para que el docente se especialice en técnicas modernas de aprendizaje a nivel de educación superior.

La capacitación o especialización dirigida hacia los docentes, debe tener un enfoque orientado a las necesidades de cada uno de ellos, y de acuerdo con cada contexto, recordando que estos últimos son diferentes, y es ahí donde el docente logre ser eficaz en su labor que desempeña en la formación de estudiantes al servicio de la sociedad o de la población en general. Para tener avances significativos en materia de infraestructura, cobertura y otros, se requiere de más recursos, los cuales de alguna manera ayudarán al crecimiento o aumento en la matrícula educativa en función a cada alumno con respecto a los programas de apoyo que se brindan por nivel educativo; por tanto, es necesario un incremento económico, para subsidiar este tipo de debilidades presentadas en el sector educativo.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo, donde se relaciona el monto de la inversión que se hace en educación respecto a otros países vecinos. La educación en Guatemala como referencia se describe en este texto



de investigación, para tener una apreciación más objetiva acerca de lo que el Informe del Foro Económico Mundial (FEM) considera en cuanto a educación, puesto que esta es uno de los factores que impulsan la economía.

No obstante, en Guatemala solamente se invierte el equivalente al 3.2 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB), de conformidad con el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado. Mientras en otros países vecinos, la inversión en educación respecto a este es más alta en relación con este país. Por ejemplo, se ve el caso de Costa Rica, que invierte más del 6.3 por ciento del PIB en educación; sin embargo, esta inversión no da un parámetro claro sobre el monto exacto ni los recursos asignados a la educación.

**Tabla 1. Inversión en educación de acuerdo con el PIB**

Países	Monto en Dólares \$	Monto en Quetzales	% Al año por niño, según el (PIB)
Guatemala	142.00	1040.86	3.2 %
El Salvador	246.00	1803.16	3.4 %
Honduras	250.00	1833.50	5.9 %
Costa Rica	969.00	7102.77	7.6 %
Nicaragua	144.84	1061.68	3.1 %

NOTA: Datos obtenidos del Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales (ICEFI). Año 2017.

Como se puede observar, existe una gran brecha entre lo que un país vecino como Costa Rica invierte de su Producto Interno Bruto (PIB) y lo



destina a educación, invirtiendo un aproximado de siete mil Quetzales por cada alumno al año, contrario a lo de Guatemala, donde el Estado, como garante de una educación gratuita, solo asigna del PIB, un aproximado de mil Quetzales por niño al año; ahora la pregunta es: ¿Acaso esa cantidad cubre las necesidades que aqueja la educación guatemalteca?, ¿Con esa mínima cantidad se podrá garantizar una educación de calidad para los niños, niñas y jóvenes que pertenecen a los niveles de educación, primaria, secundaria y terciaria (educación universitaria)?





## CAPÍTULO 2

### 2.1 Análisis e interpretación de las observaciones

#### 2.1.1 Educación y utopías

“¿Pero acaso ahora no podemos tener utopías?, pareciera ser una pregunta desesperada en un mundo donde aflora la angustia, el escepticismo, la desesperanza, la destrucción, el engaño y el autoengaño. Creer en la utopía es un derecho y no se le puede quitar a nadie. Ahí, están los grandes ejemplos de la historia, cuando en momentos de profunda crisis, surgen proyectos de vida colectivos salvando del naufragio a la humanidad”. (Olmedo, 2002. p. 5). (sic).

¿Qué se espera de la educación de Guatemala?; regularmente todos los días al despertar, las personas revisan su teléfono móvil para informarse sobre las diferentes novedades, especialmente las tecnológicas del siglo XXI, como el *Facebook* o determinada red social, las cuales están a la orden del día y tienen alcances inimaginables, manteniendo informada a toda la población, con respecto al acontecer diario, pero, también están las noticias por los medios masivos como la radio, televisión y prensa, quienes también saturan con todo tipo de información. Si se analiza la situación actual, da pena, tristeza, frustración y enojo, entre otras cosas, la dura realidad que viven muchas personas en este país.

¿Por qué describir la dura realidad?; porque todo lo que se ve y oye diariamente da mucha pena, por la falta de conciencia de la mayoría de las personas, pues, en vez de ir para adelante, se retrocede, ya que a diario se conocen casos de delincuencia, robos, muertes, secuestros, crimen organizado, narcotráfico y otros, producto de la mala, escasa o nula educación, debido a que la cobertura de la misma es mínima, especialmente los sectores vulnerables de la población. Tal pareciera, que se está en un mundo lleno de psicosis y de seguir así, se estaría yendo hacia la destrucción de todas y cada una de las personas que habitan la República de Guatemala.

Todos los seres humanos en general deben gozar de una educación de calidad. Por tal razón, todos tienen derecho a crear o construir utopías, como señal de ilusión para este largo camino por el porvenir, desconocido por todos. Si se desechan las utopías ¿cómo se vivirá del pasado o del presente?, este aspecto es controversial, porque existen personas viviendo de recuerdos, o sea, del pasado, pero, también existen otras que viven el presente y no les importa el futuro. Al final, el mañana es la ilusión de todos, quienes esperan mejorar todo aquello que no se pudo hacer hoy. No se deben desechar estas utopías, porque quizá más adelante se conviertan en realidad y ayuden a vivir en un mundo sin incertidumbre.

“Hasta cierto punto, se ha venido utilizando el término utopía, a partir de su origen etimológico, la letra “u” significa “no” y “topos” lugar. Así diríamos “no-lugar”, lugar inexistente, invención de la mente, creación de la fantasía, imaginación de un mundo el cual no es”. (España, 2002. p. 8). (sic).

Educar para la incertidumbre, a pesar de ser un concepto ya discontinuado, nadie le toma el interés correspondiente, pues, la mayoría de personas que ostentan el cargo de docentes no les importa la formación de los estudiantes, simplemente les interesa percibir un salario mensual, y si hicieron poco, mejor, y si mucho, peor; entonces, bajo qué techo viven todos; las instituciones educativas deben ser objetivas para seleccionar al *Dream Team* (equipo de ensueño), que diseñe el camino justo y de calidad para la formación de los estudiantes, porque se debe educar para la incertidumbre, es decir, para lo que no se sabe, sobre la realidad diaria, dicho de otra forma, se debe hacer que la formación y educación de los alumnos sea para gozar la vida y no estresarlos con actividades tradicionalistas y memorísticas, que al final, no traen ningún beneficio a nivel de formación en cualquiera de los niveles educativos.

“El concepto original de utopía ha adquirido una variada y dispersa connotación, va del ‘no hay lugar’ o el anhelo de un mundo libre de impurezas hasta llegar a una visión intergaláctica, gobernada por máquinas y androides, lo que es hoy nuestra actualidad” (España, 2002. p. 8). (sic).

Según Bankinter (2011), la calidad educativa una utopía existente, es un anhelo, el cual muchos quieren, pero, quizá no saben si se cumplirá; la anhelada calidad educativa trae consigo cambios y a la mayoría de las personas no les gusta, por diferentes razones; pero, se debe tener en cuenta algo, en la educación del siglo XXI, según los expertos en el campo, inevitablemente sufrirá transformaciones drásticas, las cuales se han empezado a vislumbrar, debido a las tendencias como:

La globalización, el internet y los dispositivos móviles, los cuales tienen implicancia en el libre acceso a la formación e información, y la brecha creciente entre las poblaciones con un alto nivel de escolaridad, en relación con las apenas escolarizadas. Estos cambios tienen un impacto significativo en el perfil de las personas cualificadas, quienes deben enfrentarse a este mundo competitivo.

Todos los seres humanos, creen en algo o en alguien, aunque quizá no se haya visto, pero ¿por qué no creer en un mejor país?, lograrlo es una lucha de todos, podrá ser posible a través del fortalecimiento del sistema educativo, para que este sea de calidad y ayude a mejorar las condiciones de todos: Maestros, estudiantes y autoridades, entre otros, como agentes multiplicadores del cambio en esta loable labor.

Los ideales y sueños están presentes en todas las personas, estos surgen no solo en la familia, sino en cualquier ámbito social, como la iglesia, los amigos y compañeros de trabajo, entre otros, y que a través de las conversaciones, se quieren resolver los problemas del mundo, entonces: ¿Cómo construir las propias utopías?, las cuales ayudarán a todos a llevar al país por el sendero que se busca, por un departamento y municipio ideal, donde todos gocen de seguridad, salud, educación y felicidad.

El abordaje de la temática acerca de la calidad educativa, una utopía existente, selecciona temas relacionados con la educación en sus diferentes niveles;

al describir el término utopía, no significa alejarse de la realidad, sino al contrario, acercarse a conocer del por qué el nivel de educación en Guatemala está rezagado, pues, existen bajos resultados en esta área, contrario a lo que pasa en otros países.

¿Será que la calidad educativa en el medio está contribuyendo a formar ciudadanos competitivos, capaces de afrontar la realidad? Los preocupantes índices de fracaso escolar, las altas tasas de interrupción en los estudios entre los jóvenes graduados, la baja satisfacción del profesorado y la poca adaptación de contenidos a la realidad económica actual, da respuesta a esta pregunta, prueba de ello se ve constantemente lo que sucede con relación al nivel de la calidad, aunado a esto las muertes injustificadas de personas, especialmente mujeres, solo por querer hacerse escuchar y tener presencia, así como luchar por sus derechos a tener una mejor educación, lo cual las lleva en muchos casos a perder hasta la vida, ¿valdrá la pena exponerse para lograr la tan anhelada calidad educativa en Guatemala?

Dentro de todo el repertorio de letras, palabras, conceptos, frases y demás, existe una denominada “cambio”, que se define como modificación de algo, el cual ocurre de un estado a otro. Entonces ¿por qué se pierde esa capacidad de tener una visión de cambio, tan urgente y necesaria en el contexto educativo?

Si cada persona, tiene un proyecto de vida, por qué quienes administran el o los sistemas educativos no establecen un proyecto a futuro, capaz de brindar las calidades e insumos necesarios para que la educación se convierta en un ideal,

donde sobrepasen las expectativas de cualquier ciudadano de este país. Quizá resulte ser una necesidad para todos y cada uno de los guatemaltecos, para que se hagan de una utopía, la cual establecerá la dirección o rumbo a seguir, para llegar al camino donde muchas personas quieren transitar o llegar.

**a. Más y mejor educación, ¿cuánto cuesta?**

Entre el período 2008 - 2021, deberán ingresar entre 700 y 825 mil niños a primer grado de primaria, después de haber pasado por la educación preprimaria. La sociedad y el Estado guatemalteco deben garantizarles a estos el acceso a una educación de calidad. Por tanto, se debe aumentar la cobertura y la calidad de la educación escolar. Debe hacerse de manera congruente con los requisitos de competitividad, que surgen de la globalización y tomando en cuenta la necesidad de extender la educación bilingüe intercultural, de impulsar la equidad de género y de promover un sentido de ciudadanía entre toda la población.

El análisis anterior refleja la falta de voluntad política para invertir en educación, pues, siendo esta la base fundamental para desarrollar las fuerzas productivas del país es imperativa que se mantenga la inversión en forma proporcional al crecimiento económico, porque no es un secreto que la educación en Guatemala tiene uno de los niveles más bajos en el área centroamericana.

Los docentes en su mayoría adolecen de ciertas competencias, las cuales se pueden fortalecer a través de una buena capacitación, para que se logren los mejores estándares de calidad, de tal manera que su desempeño sea profesional, es decir, tanto el sistema educativo como la universidad estatal, rectora de la educación superior en Guatemala, desarrollen programas de formación permanente a todo el profesorado, con el propósito y compromiso de mejorar la calidad de la educación.

Sin menospreciar los recursos o insumos descritos inicialmente para obtener una calidad educativa, se puede concretar que el recurso humano es la clave para tener una calidad en la educación; asimismo, la otra sería la razón de las escuelas y de cada uno de los docentes, contrario a lo que sucede en cualquier otro centro educativo, donde la dedicación al trabajo no se lleva a cabo con la intensidad y pasión, es decir, no se demuestra de forma efectiva en horas-hombre. El tiempo dedicado a las tareas académicas constituye el factor individual más importante, el cual contribuye al logro de los buenos resultados en la formación de los alumnos.

No es raro escuchar en cualquier establecimiento educativo, que los estudiantes a nivel primario, secundario y terciario no llenan el perfil formativo, porque no existe una educación de calidad, esto se debe al error del sistema educativo, que no involucra a los establecimientos, maestros y demás

entes, ya que la base de los alumnos, sin importar la institución educativa es mala, entonces, la calidad educativa solo sigue siendo un ideal, aún no alcanzado.

¿Si otras naciones pudieron, por qué Guatemala no?, prueba de ello, se tiene referencia de países como: Finlandia, Corea del Sur, Japón, Holanda y Canadá, entre otros, que tienen los mejores niveles de educación del mundo, si ellos lo lograron, este país también puede hacerlo. Regresando a la realidad, lamentablemente la calidad educativa no ha llegado a las escuelas, debido a muchos factores imposible de describirlos.

A la mayoría de las personas les gusta poseer materiales, riquezas y abundancia, pero, no buscan el verdadero ser; la mayor parte de guatemaltecos están faltos de conciencia, porque la misma es la mejor salida; entre menos se comprometan y se involucren en procesos de cambio, es y será mejor para todos. En este texto académico, se decidió abordar la calidad educativa, como una problemática de la educación a nivel de municipio; para describir cuál o cuáles fueron las razones que motivaron al autor de este documento a adentrarse a este mundo, diríase un tanto inhóspito, el cual fue porque este autor tuvo la experiencia por casi cuatro años de impartir el curso universitario denominado Calidad Total, en la Carrera de Licenciatura en Administración Educativa con Especialización en Gerencia de Calidad, además, porque esta

asignatura tiene sus orígenes en Japón y hace mucha referencia a aspectos netamente administrativos.

A raíz de esto, se investigó más acerca de la calidad total, pero, con un enfoque a nivel de educación, encontrándose a algunos autores, quienes describen la calidad total en la educación como tal, la misma es un proceso de cambio acelerado con respecto a la competitividad a nivel global, en donde las escuelas, los establecimientos tanto públicos como privados, universidades y otros relacionados, deben asumir el protagonismo para contribuir a la mejora continua en los procesos educativos; la educación del siglo XXI es una apuesta a futuro en todo, donde todos ganan.

Y es ahí donde se le encontró sentido a este curso, particularmente porque se debe ser diferente a las demás personas, hacer cosas distintas, innovar procesos, dejar de hacer más de lo mismo, pero, siempre brindando resultados efectivos en el proceso de aprendizaje. Formar a estudiantes es una labor maravillosa, la cual deja muy buenas experiencias, todos pueden impartir clase en las aulas; sin embargo, muy pocos saben hacerlo con vocación, este es el secreto para una enseñanza de calidad, la cual se traduce, no en cantidad de contenidos, sino en la calidad de los mismos. Durante ese proceso, el autor de este texto se encontró con muchos factores, acerca del por qué es muy baja la calidad en la educación en este contexto.

El curso de Calidad Total en la educación da al autor de este documento un aliciente, un sueño, un anhelo y una utopía, donde la educación de calidad puede lograrse y proyectarse como un nuevo sistema o modelo, al cual algunos autores pueden denominar “Reingeniería Educativa”, enseñar y aprender por competencias.

“Quienes hacemos docencia, podemos darnos cuenta sobre la creciente apatía de nuestros alumnos, el desaliento pesimista, la excesiva dependencia del educando respecto del maestro, la falta de lectura, creatividad y actitudes críticas son el producto de una mala calidad, que aún no logramos superar y al final de cuentas, reproduce el subdesarrollo y el fracaso escolar”. (Castro, 2011. p. XI). (sic).

Asimismo, se puede describir a la calidad educativa, en cómo esta se relaciona con la calidad de un determinado producto, pero, si se contrasta dicha definición, se puede indicar que la calidad a nivel de servicios educativos no ha tenido el auge necesario para denominarla como tal. Muchas personas en los ámbitos local, municipal, departamental y nacional reconocen la importancia de la calidad educativa; no obstante, aún no logran reconocer que no se está preparado para aceptar este desafío de mejorar la calidad en la educación en todos los sectores, recordando que el desafío no es solo de una persona, ni del docente quien imparte los cursos, sino de todos los agentes involucrados en el hecho educativo, como los miembros del consejo educativo, propietarios de establecimiento educativos, directores, maestros y operativos; en fin, todos aquellos que de una u otra manera forman parte de dicho proceso.

**b. ¿Interesa o no subirse a este tren?**

Es necesario comprender algo importante, tanto a nivel de establecimientos públicos como privados, directores, maestros y padres de familia, entre otros agentes educativos, quienes son los responsables de la educación tradicional; por tal razón, ellos deben ser copartícipes de mejorar la educación para convertirla en calidad, a través de brindarles a los estudiantes insumos necesarios, los cuales ayuden a enfrentar el mundo competitivo con las mejores herramientas, las cuales llevadas a la acción, sean los instrumentos necesarios convertidos de la teoría a la práctica. La educación de calidad puede llegar a ser el mejor medio para modificar el mundo, pero, interesaría más cambiar de mentalidad a las personas, luego al contexto, para poder transformar a los demás.

Los guatemaltecos, especialmente los niños y jóvenes son el futuro de un país mejor, y quienes ya se han preparado para formar parte de esta empresa, hacen sacrificios y pasan dificultades de todo tipo, que son superadas, con el firme propósito de cumplir con la labor de prestar la educación con calidad a nivel micro (aulas universitarias). Sin embargo, se considera hacer referencia a la definición que expresa:

“La educación es también un clamor por la infancia, por la juventud que tenemos que integrar en nuestras sociedades en el lugar que les corresponde, en el sistema educativo indudablemente pero

también en la familia, en la comunidad de base, en la nación” (Turbay, 2000. p. 9). (sic).

Quienes ejercen docencia, no podrán mentir con respecto a este aspecto; sobre aquellos momentos de incertidumbre y de ansiedad, días de agotamiento por exceso de trabajo, especialmente cuando se salía de las aulas un tanto insatisfechos, cuando al finalizar una sesión, los estudiantes no quedaban complacidos con la transmisión de la información como del conocimiento, y al mismo tiempo, pensar en el ¿cómo hacer, para que la información transmitida llegue tal y como se desearía?; esta es una de las tantas preocupaciones del algunos docentes interesados en mejorar la calidad educativa.

Los administradores de cualquier centro educativo en los diferentes niveles formativos deben mostrar preocupación sobre la situación actual de la educación en Guatemala y en el ámbito regional, esta inquietud debe ser con base al presente y al futuro. Según Correa (2007), afirmó que: “Sin, revolución educativa no habrá revolución ciudadana, no habrá cambio de época, no habrá desarrollo, no habrá el buen vivir”. (p. 1). (sic).

Lo más trascendente para el municipio, departamento y Guatemala es la educación, considerándose de importancia sobre todo lo demás. ¿Por qué invertir en carreteras o en proyecto poco productivos?, ¿por qué gastar los recursos económicos en cosas superfluas o innecesarias, las cuales al final de

cuentas no devolverán ningún beneficio, mejor como el de la educación de cada uno de los guatemaltecos? La mejor inversión es formar, hacer crecer con calidad el talento humano a los jóvenes, con calidez humana, lo mejor es ayudar a cada quien a abrirse brecha por el camino de la vida, del mundo real que les toca vivir; esto solo se logrará a través de una mejor educación, pero, con calidad, capaz de sobrepasar las expectativas de cada uno de los jóvenes, o sea, el futuro de Guatemala.

Todos los recursos de Guatemala son medios productivos, siempre y cuando se utilicen bien; como es del conocimiento de todos, entre más se especialice al talento humano, mejor capacitado estará para desarrollar y desenvolverse en cualquier tipo de actividad y contexto.

El desarrollo de los países no se logra a través del petróleo, la minería, la agricultura, el turismo *per se*, ni el capital físico en general, es por medio del talento humano, la capacidad de ese recurso en función de un proyecto nacional y con voluntad explícita para salir adelante, para ello es fundamental la educación; entonces, debe empezarse a cambiar mentalidades, la educación fiscomisional (la mitad del estudio de la persona beneficiada es pagada por el Estado, mientras el restante por ella misma), no le cuesta dinero al país, más bien ahorra, porque se va a tener una educación de calidad y de calidez, la cual es responsabilidad del Estado.

Siempre el azar, es un factor que se juega en la vida, dependerá solo de cada quien, de la actitud y mentalidad positiva, de no permitir que se roben todo, menos la esperanza. Hay falta de recursos, pero, no es exclusivamente escasez de estos, es una actitud de esperar que otros resuelvan todos los problemas.

“La calidad implica integrar principios, ideas, estrategias y modelos garantizando mayores posibilidades de éxito en las organizaciones permitiendo eficientizar, de manera permanente, los procesos en ella intervinientes. Lo anterior nos muestra un panorama de los elementos fundamentales de la administración educativa, que, al incluir los conceptos de calidad, calidad total y calidad en las instituciones, llevan implícito el factor humano con las connotaciones de cultura y valores, así como las políticas de operación como parte de los procesos educativos realizados en las organizaciones escolares para el logro de las metas y objetivos propios de la formación profesional”. (Aburto, 2012. p. 21). (sic).

Hacer referencia a la calidad, es hablar de una serie de características, de personas o procesos individuales o de conjunto, los cuales establecen parámetros como mejores, iguales o peores dentro del grupo perteneciente. La calidad es total, porque comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, involucra y compromete a todos y cada uno de sus miembros, y se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera, entonces: ¿Qué es hacer bien a la primera? Esto significa hacer de la actividad docente, una labor de respeto, responsabilidad, entrega y lealtad.

### **c. Calidad educativa**

#### **1) El proceso de calidad**

“En las instituciones educativas, la calidad es un proceso sistemático basado en las diferentes teorías desarrolladas a partir de 1930. Sin embargo, existen diferentes conceptualizaciones de la calidad educativa según el enfoque de los diferentes modelos de estimación de calidad en una organización de este tipo”. (Palacios, 1996. p. 55).

Dialogar, haciendo referencia a la calidad en la educación en las instituciones educativas, puede ser, un concepto talismán, que se usa de varias formas, apellidando a leyes, instituciones, procesos y otros, del mundo educativo. Por tanto, puede no decirse nada o muy poco, poniendo el acento en alguna orientación del concepto y/o especificando algunas de sus <<causas>>, pues, la calidad se entiende como una noción englobadora y adjetivadora de procesos y contenidos.

“La educación de calidad, cualquiera sea la estructura de su proceso, vendría definida por un sistema de coherencias múltiples entre los grados y componentes generales de la educación institucional: «Este sistema de coherencias constituye (...) el prerrequisito fundamental de la calidad de la educación, (...) -y- el fallo, en cualquiera de los niveles de coherencia, supone una seria limitación a la calidad, tanto más grave cuanto más se acerque a la base del sistema”. (Ramos, 2002. p. 106). (sic).

La mayoría de los centros educativos privados han sido creados para lucrar, pero, por qué no llevar a la par del lucro la buena formación del estudiante, en donde más allá de llenar los salones de clase, hacer algo por

cambiar su mentalidad, hacerlo más participativo y proactivo en la búsqueda de una mejora en la calidad de vida, a través de su formación como estudiante, lo cual puede constituir el motor principal que puede llegar a motivarlo en la búsqueda de su anhelo, a través de ser una mejor persona, provechosa y productiva para su comunidad, al final de cuentas, se va convirtiendo en el ideal a seguir por todos; entonces, dejar de llamarle utopía a ese anhelo y convertirlo en una realidad, sería lo mejor; en un determinado momento puede convertirse en un efecto multiplicador, capaz de hacer un cambio en la sociedad, en donde todos sean partícipes de brindar su aporte para hacer de la educación de calidad, una realidad.

Quienes son parte de, no se han puesto a pensar en lo descrito con anterioridad sobre lo que las instituciones educativas puedan hacer de los estudiantes, como ser competitivos y con expectativas en cuanto a la calidad educativa, por lo que habrán más posibilidades de crecer; a esto se le puede denominar “ganar a ganar”, así como el establecimiento se beneficia, así ganará el estudiante, y por qué no decirlo, la sociedad como tal, quien en la actualidad marcha en búsqueda de posibles candidatos para ocupar puestos, los cuales deben coincidir con las características, actitudes, capacidades y valores, con el propósito de sobrepasar las expectativas, tanto a nivel de estudiantes del sistema empresarial y la sociedad

## 2) Definición de la calidad educativa

En la actualidad, cada una de las escuelas, no importando el nivel, necesitan volver a inventar la manera de hacer las cosas, se requiere innovar la educación, hacerla más constructivista y conectivista, con relación a los procesos educativos en cuanto a los aprendizajes. Los tiempos cambian, por ende, las personas también, y con ello la educación, que está en constante evolución, lo cual supone una ampliación del concepto tradicional de la calidad en la educación. Actualmente ya no se puede describir la calidad solo en términos particulares, sino debe irse más allá de un concepto donde abarque todo lo relacionado con la educación, esta visión solo se logrará a través del concepto de la calidad total en la educación.

La calidad en los servicios educativos debe convertirse en el objetivo fundamental de toda institución, pero, si bien es cierto, si se sigue teniendo la visión habitual de una educación tradicionalista, no se conseguirán los objetivos de la calidad educativa en la enseñanza de los estudiantes. Todas las instituciones educativas, deben tener un enfoque o una perspectiva amplia, para alcanzar las metas. Según lo expuesto anteriormente, se podrá alcanzar la calidad en los servicios educativos, si se mejora la calidad global de cada una de las escuelas, como base fundamental en la formación de los estudiantes, así como en las universidades, quienes en la actualidad albergan a los estudiantes con

muchas debilidades. Si se quiere convertir a los establecimientos educativos en instituciones de calidad, debe implementarse una dirección hacia la cual se quiere llegar, juntamente con los docentes/formadores y demás agentes involucrados.

El término calidad educativa, se relaciona con productos; sin embargo, el concepto a desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo magnífico, dicho término solo se logra profundizar, brindando un servicio educativo de calidad a nivel general, superando las expectativas de los usuarios (estudiantes), quienes a su vez satisfacen la necesidad de obtener algo, capaz de superar las perspectivas a nivel de educación superior.

Existen múltiples definiciones del concepto calidad, pero, en este apartado se hará referencia al concepto de calidad educativa, la cual debe ajustarse a lo deseado por los usuarios del sector educativo a nivel de educación primaria, secundaria y terciaria (educación superior). Tomando como base dicho aspecto, es importante reconocer que, para describir concretamente este término, se debe involucrar al recurso humano, o sea, los docentes, quienes deberían principalmente estar contemplados en la definición de calidad educativa. Dicho recurso, es la parte esencial de la calidad educativa, no solo en las escuelas, colegios, institutos y universidades, sino cada vez a nivel social, político, religioso y económico.

La calidad total en la educación, consiste en la satisfacción de los usuarios, frente al servicio obtenido a nivel educativo, así como también es una estrategia de dirección como una mejora en los procesos educativos en los centros de estudio, los cuales pueden crear y aportar entre todos, la tan anhelada calidad educativa. Aquellos implicados en el hecho educativo, directa o indirectamente deben de hacer conciencia de la necesidad de replantear la búsqueda de la calidad en cada una de las instituciones educativas, con vistas al reto de la actualidad y de la sociedad del conocimiento.

“La calidad educativa, a su vez es un bien público, que conlleva a un desafío tanto personal como profesional, de ahí el tener que hacer énfasis en la responsabilidad de toda la comunidad educativa quienes lleven a buen puerto la travesía en que nos hemos o debemos embarcar”. (Muedra, 2004. p. 5). (sic).

Dirigir un centro educativo a nivel de primaria, secundaria o terciaria, requiere diseñar un modelo de calidad educativa, cuya implicancia es tener principios necesarios o proposiciones como la siguiente:

Cuando se hace referencia al liderazgo, no solo implica a líderes, sino a personas responsables, involucradas en la educación de los jóvenes y adultos, así como crear un sistema organizativo claro y concreto, garantizando los derechos y deberes de quienes están comprometidos con el hecho educativo, ya que se puede describir mucho acerca de calidad,

pero, se tomará en cuenta la situación actual en los centros educativos a nivel primario y secundario, cuyo escalón es y será primero para darle inicio al requerimiento de las autoridades educativas, quienes demandan se cumplan anualmente los 180 días de clases, tal y como lo establece la Legislación Básica Educativa, en su artículo número 58.

Pero, se da el caso que algunos maestros no cumplen con su labor en un 100%, dicho de otra manera, no trabajan los cinco días de la semana, ni los veinte días al mes, menos los 180 días al año, por diferentes razones, entonces; ¿están haciendo algo las autoridades educativas?, ¿dónde está el sistema promoviendo los derechos, deberes y obligaciones? y ¿quién castiga el incumplimiento de esa labor?; más allá de eso, se debe contemplar la labor docente, no como una obligación, sino como un deber, si bien es cierto, la calidad educativa se obtiene a través de un hecho educativo eficiente y eficaz, y los procesos de enseñanza-aprendizaje deben tener como objetivo fundamental la consecución del atributo calidad, para alcanzar la excelencia, pero, si no se cumple el estándar de días en las aulas, así como algunos otros factores, ¿cómo se puede lograr una educación de calidad?

Por otro lado, a nivel de educación terciaria (educación superior), los procesos educativos cambian, estos deberían caminar con base a resultados, pero, lamentablemente el estudiante sigue dependiendo del

docente, lo cual ya no debería de ser así; como profesores se debe tener presente que dentro del aula el protagonista ahora es el estudiante y no el catedrático; por consiguiente, debe prevalecer el trabajo en equipo y la unidad, estos son la base donde debe apoyarse toda casa de estudios, para la consecución de las metas y objetivos, no dejando de lado el producto final, que son los estudiantes competentes para desempeñarse dentro de la sociedad. Se debe tener claro que se está preparando a individuos para la sociedad y no para enriquecerse económicamente por medio de ellos; por tanto, es importante señalar que todos están inmersos en la búsqueda de la mejora educativa.

La cultura de la calidad se debe promover a través de incorporar aspectos de mejoras en los procesos educativos, a partir de ahí se pueden lograr los objetivos de la calidad en la enseñanza actual; pero, ¿qué deben hacer los involucrados?, no se debe ver a la educación como un proceso estandarizado de lo que enseñaron hace 20 o 30 años. Quienes están inmersos en la docencia a nivel de educación superior, deben introducir variaciones al proceso de aprendizaje, permitiendo a los usuarios (estudiantes), elegir dónde estudiar entre las diferentes universidades y escoger la más conveniente a las necesidades de una educación de calidad y no de cantidad, en la cual no solo se midan conocimientos, sino destrezas, habilidad, aptitudes y actitudes.

Lo anterior demuestra que cada uno de los centros educativos a nivel de educación terciaria, no pueden ignorar los cambios en el segmento estudiantil, aunque los mismos se ajusten a determinados servicios provistos por las demás universidades; en la actualidad los estudiantes son más exigentes, por tal razón, son ellos quienes por ser los accionistas de su propia educación, deben exigir profesionalizarse para adquirir la *expertise* necesaria para realizar cierta labor, en un determinado ámbito laboral.

Para satisfacer a los usuarios (estudiantes), los establecimientos educativos en cualquier nivel deben ser flexibles y adaptarse a los cambios que se están suscitando en cuanto a la sociedad del conocimiento, donde se incluyen: El intercambio de información, tecnología, educación, investigación y desarrollo (I+D), entre otro tipo de actividades intelectuales.

Por tanto, la calidad educativa consiste en la satisfacción del educando, a través de la complacencia de sus necesidades y expectativas.

“Los centros educativos y cada uno de los comprometidos como el equipo académico, deben de plantearse la necesidad de mejorar su calidad educativa, en cualquier ámbito, para ello todos los involucrados deberían de tener jornadas de sensibilización para elaborar o crear el desarrollo de una mejora a nivel educativo; logrando ello, se podrá realizar una autoevaluación, la cual brindará resultados, como puntos de partida, porque es necesario cambiar el rumbo de la educación en Guatemala. La calidad es un tema prioritario en nuestro quehacer docente, e implica un gran esfuerzo por parte de la comunidad educativa”. (Muedra, 2004. p. 7). (sic).

A través de la autoevaluación se podrán priorizar aquellas áreas de mejora detectadas como deficientes, se planteará un plan de mejoras con resultados a corto plazo, para ello debe involucrarse a un grupo de personas con quienes se esté más familiarizado con los inconvenientes detectados. Tomando como referencia lo anterior, la calidad en la educación puede tener diferentes aristas, unas prácticas y otras menos, pues, con una buena dirección en tiempo y espacio, una cantidad favorecedora de ilusión y disposición, se lograrán alcanzar las metas; entre tanto, se debe de alentar o motivar a todos los centros educativos de cualquier nivel a plantearse la necesidad de iniciar un lento, pero, continuado camino hacia la calidad educativa, mejorando en el futuro, lo que no se pudo corregir hoy, debiéndolo hacer todos los días.

La calidad educativa, a través de los años ha venido produciendo un efecto saludable en cada uno de los centros educativos, este se trata de cambio y mejoras en los procesos. Al describir la calidad total en la educación, se está asumiendo un rol diferente. ¿Por qué calidad total en la educación? Para ello se necesita abandonar las viejas ideas y prácticas, acerca de cómo se debían de brindar los procesos educativos de enseñanza aprendizaje, se deben dejar los procesos educativos actuales, por otros más innovadores, es decir, si se quiere una calidad en la educación se debe hacer una reingeniería educativa, como enseñar a aprender, dicho de otra manera, que el mismo estudiante construya su propio conocimiento.

“La creciente apatía de nuestros alumnos, el desaliento pesimista, la excesiva dependencia del educando respecto del maestro, la falta de lectura, creatividad y actitudes críticas son el producto de una educación memorística, que aún no logramos superar y que, al final de cuentas, reproduce el subdesarrollo y el fracaso escolar”. (Castro, 2011. p. 1). (sic).

Los desafíos para tener una calidad educativa están mejorando. A escala nacional, los graduandos del año 2016 superaron los resultados en lectura y Matemática, obteniendo 6.35 y 0.52 por ciento respectivamente, en relación con los de la promoción anterior, según la Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa (DIGEDUCA) del Ministerio de Educación. Los procesos educativos están funcionando paulatinamente, si se compara con las clases que se brindaban hace 20 años atrás; asimismo, debe decidirse como se puede hacer del hecho educativo un proceso mejor, dadas las exigencias de la sociedad del conocimiento y las tecnologías actuales como el conectivismo.

“Vivimos ya en la sociedad del conocimiento, como ha sido denominada esta época de comienzos de un nuevo milenio. Es también la era de las comunicaciones, pero la una y otra están estrechamente relacionadas, pues las dos quizá podrían ser las siamesas de la educación en la actualidad, pues es una de las más notables actividades humanas, que más gente ocupa en el mundo alrededor de mil millones de personas”. (Yarce, 1997. p. 29-32). (sic).

La educación en el contexto altaverapacense y nacional, necesita un cambio, el cual debe estar adaptado o enfocado hacia el futuro; por tal razón, la misma debe tener permutas no solo en la educación como tal, sino en las reformas que la ubiquen de acuerdo con las exigencias de la sociedad,

para poder afrontar el mundo competitivo como el actual, el cual requiere de personas bien preparadas, a quienes no se les enseña lo sabido, sino lo desconocido, para poder enfrentar el mundo laboral de una manera efectiva.

**d. No habrá futuro sin calidad**

Si se quiere ser parte de un futuro creativo y novedoso, hay que adaptarse a las situaciones, es decir, se debe implementar la calidad total en la educación, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios, como común denominador; superando dichas expectativas se logra el anhelo de una educación de calidad. ¿Qué busca la calidad total en la educación?, la respuesta a esta interrogante es el cambio, el cual representa la disposición total en la instrucción, este puede ser, para bien o para mal, dicho de otro modo, puede ayudar como parámetro a medir el hacer con respecto a lo ya hecho; sin embargo, como todo proceso de cambio, el mismo genera dudas y ciertos choques, como incertidumbre.

¿A quiénes les corresponde el papel del cambio en el proceso de la calidad total en la educación? A los agentes intervinientes en este cambio como son: Los propietarios de establecimientos educativos, la junta directiva, el director, los docentes, el personal operativo, los padres de familia, las autoridades municipales y la sociedad en general, quienes deberían ser los agentes del cambio, a los que también se les denomina comunidad educativa,

estos deben tener un efecto multiplicador en el quehacer y la mejora del nivel educativo.

**e. Cambio y cultura a nivel académico**

En el caso de la educación, la calidad está más enfocada a crear valores y saberes en cada uno de los estudiantes, como se describió anteriormente. No se puede seguir como siempre se ha hecho, pero, ¿por qué aún no llega la calidad educativa a algunos sectores?, si cada quien se pone a pensar cuáles son las causas de la mala calidad, se encuentran respuestas como: Maestros mal asalariados, enseñanza en donde el docente es el protagonista de la formación y educación de los estudiantes, mientras el estudiante es el oyente y espectador, como es lógico y a todos les ha pasado, el cambio trae consigo resistencia a la mayoría de los docentes, pues, afecta su zona de *confort*, por estar acomodados a su labor diaria, la cual no debería ser así.

Los cambios deben estar presentes en cada quien, de lo contrario, en vez de mejorar, se empeora. Por tanto, es necesario resaltar que obtener calidad educativa, no se relaciona con altos salarios, con construcción de aulas o compra de equipo de cómputo, se necesita de compromiso y convencimiento, el cual puede ser un efecto multiplicador si se involucra a las personas o a los colegas, como los únicos implicados, o sea, los que invierten y pasan más de las tres cuartas partes de su vida en ese ámbito denominado escuela, colegio,

centro de estudios y salones de clase, entre otros. Si los docentes no inventan el cambio, otros lo harán, dicha aseveración es más probable.

Responder a todos estos retos desde la institución escolar es una tarea compleja y complicada, son las instituciones educativas encargadas de promover la organización escolar y los procesos de enseñanza – aprendizaje, hacer de ellos procedimientos sencillos, si los mismos cuentan con los insumos necesarios.

La organización de cada establecimiento educativo, como el clima escolar, el ambiente de trabajo, la enseñanza-aprendizaje, la evaluación, la orientación/tutoría, la apertura y participación a la comunidad educativa, y otros; solo se puede lograr desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación a través de la cual se podrá conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del alumnado. Innovar es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico y tecnológico, entre otros, factores intervinientes en las escuelas formadoras de estudiantes para el futuro.

Entre tanto, conviene recordar que calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas, indica perfeccionamiento, mejora y logro de metas. Calidad no es igual a perfección. Ninguna acción humana, y por tanto, ningún sistema educativo es perfecto, pero, sí puede y debe aspirar a mejorar.

Cuando se hace mención a un programa o sistema educativo de calidad, se refiere a los estándares superiores de desarrollo, especialmente lo filosófico, científico, metodológico y humano.

## **CAPÍTULO 3**

### **3.1 Conclusiones**

1. La prioridad para todos y para el Estado de Guatemala, como entes involucrados debe ser la educación, pero, no a medias, sino integral y de calidad, innovadora y tecnológica, además, de la capacidad docente y la participación de cada uno de los agentes involucrados en el hecho educativo; también es importante la reforma educativa en cada uno de los diferentes niveles, misma que deberá retomarse para dar paso a esos cambios significativos, inmediatos y necesarios, requeridos en el sistema educativo nacional.
2. Durante muchos años se ha estado a la espera de una reforma educativa en todos los niveles, que cumpla y llene las expectativas de cada uno de los agentes involucrados en el hecho educativo, esta debe atender aspectos más allá de los contemplados en la actualidad. La Reforma Educativa fue uno de los hechos más importantes que se dieron a finales del siglo XX en la vida política, educativa y cultural de muchos países latinoamericanos. Es el resultado de un proceso generado por los profundos cambios políticos, económicos, sociales, religiosos y científicos, entre otros, que se conocen como tendencias de reforma en el ámbito internacional. Esos cambios fueron el resultado de una presión social creciente, que manifestó el malestar de diversos grupos

sociales en todo el país, que comenzaron a cuestionar la legitimidad y eficacia, en esos momentos del actual orden mundial.

3. Si bien existen patrones de orientación similares para los procesos de reforma educativa que se impulsan a escala global; se encuentran en diferentes países, especificidades que evidencian un desarrollo desigual que les imprimen cualidades e identidades propias. Es a partir de ellas, que la educación puede lograr avances autónomos, capaces de influir en la formación del ser humano, siempre y cuando se reconozca que deben abordarse desde cada contexto particular. En Guatemala, la reforma educativa se realiza en un contexto sociocultural, socioeconómico, jurídico, político y educativo singular, de donde surgen criterios orientadores, grandes preocupaciones y dimensiones temáticas, demandas de organizaciones y sectores.
  
4. Describir cada uno de los factores relacionados con la reforma educativa es sano, pero, se dejan a un lado aspectos importantes como la especialización, capacitación, medición, desempeño y evaluación docente, los cuales pueden servir como un parámetro o medida acerca de cómo es y debe llevarse a cabo la labor docente en cada una de las aulas de clase. Si se reconsideraran esos aspectos más adelante, se podría fortalecer de mejor manera el rol docente con el uso de estrategias de aprendizaje innovadoras y creativas, capaces de hacer que el estudiante se vuelva más competitivo y tenga la *expertise* necesaria para desenvolverse en cualquier área relacionada con su preparación.

5. La transformación radical a nivel del sistema educativo, a la fecha no se realiza por determinadas situaciones, considerando algunas sobresalientes como: La educación de calidad no es la prioridad para el actual gobierno, ni fue para los anteriores; asimismo, la falta de voluntad política es otro ingrediente necesario en la educación, la cual no es prioritaria para las autoridades que administran tan preciado recurso, considerando que, quienes realmente conocen la historia, realidad y necesidades de los centros educativos son los maestros, porque viven constantemente ese quehacer tan importante de la sociedad.
  
6. Las autoridades toman decisiones arbitrarias sin conocer la verdadera realidad de cada uno de los centros educativos establecidos en los departamentos y municipios del país, pero, si llegaran a comprenderla, quizá tomarían conciencia acerca de la importancia que tiene la educación de calidad en los centros educativos. Describir este concepto no solo se limita a tener aulas, escritorios, textos y demás, también significa contar con docentes con la *expertise* necesaria para desarrollar sus actividades de una manera eficiente y efectiva, brindando resultados a mediano plazo, de manera cualitativa y cuantitativa, lo cual se puede traducir en una educación con pertinencia y relevancia para todos.
  
7. El gran reto, la utopía posible de la educación en Guatemala, es el tener una educación de calidad, capaz de satisfacer las exigencias, no solo del alumnado y del docente, sino de la actual sociedad inmersa en los nuevos cambios que exige el siglo XXI. En la actualidad se obliga a una educación laica, gratuita y pública, pero, sobre todo de

calidad. Por lo anterior, se considera importante retomar la reforma educativa, sin obedecer a las disposiciones de ciertos sectores, que no les interesa en lo mínimo, la mejora en la educación, sino al contrario, solo sus intereses particulares a nivel económico y político partidario, entre otros.

8. El punto medular de la calidad educativa debe referirse al cambio, tan necesario e importante en los procesos educativos a nivel general, sin dejar a un lado a todos los niños, niñas, jóvenes y adultos, para que tengan derecho a una educación gratuita, y sobre todo, de calidad, lo cual no debe quedarse solo en palabras o en papeles, sino llevarse a la práctica, haciendo de esta realidad un derecho y una utopía posible; ¿por qué nominarla así?, porque es un sueño que debería de ser de todos y no solo de unos cuantos, como se describió en los capítulos anteriores, si otros países pueden, por qué Guatemala no; por tanto, hay que considerar toda esa posibilidad, que no está alejada de la realidad, siempre y cuando los unos con los otros se respalden para ser y seguir siendo efectos multiplicadores de esta anhelada educación de calidad.
  
9. El Estado de Singapur domina al resto del mundo en el aspecto educación; entonces ¿si ellos pudieron hacerlo, por qué Guatemala no? Este país utiliza modelos educativos innovadores, los cuales se adaptan a las necesidades y exigencias del siglo XXI. Otro ejemplo es Brasil, que según su estructura en el sistema educativo, describe que la educación, es un derecho de todo ciudadano, así como deber del propio Estado y de la familia; tal y como lo describe la *Constitución Política de la República de Guatemala*. La educación debe de ser promovida no solo por los anteriores agentes

mencionados, sino en colaboración con la sociedad, en la búsqueda del desarrollo pleno de las personas, cuyo fin es prepararlos para su desenvolvimiento en el ámbito laboral.

10. Se hace una reseña a otro aspecto, no menos importante que el anterior, pero, de mucho interés para que las nuevas generaciones que formen parte del sistema educativo se conviertan y se adapten a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); un ejemplo de ello es que los estudiantes en todos los centros educativos cuentan con aulas digitales, así como aulas virtuales. Empresas como CBC y Samsung equipan escuelas de la Fundación Adentro. En la actualidad, el uso de la tecnología se ha convertido en una necesidad, por ello los centros de estudios, en cualquier nivel, deben apresurarse, para apropiarse de cada una de las herramientas que forman parte de la era digital, integrando herramientas como tabletas, pizarras electrónicas y otros para mejorar los aprendizajes, los cuales deben dar paso a complementar la formación, a través de la dinámica del constructivismo y el conectivismo como estrategias para aprender a aprender.
  
11. En consecuencia, se busca una educación de calidad, para que la misma llegue a todos los niveles, se debe apostar por la implementación del uso de la tecnología en los niveles iniciales, pues, es ahí donde se empieza a formar a las futuras generaciones, con las competencias que exige el mundo globalizado, pero, no es solo en mejorar la alimentación escolar, al incrementar o modificar los montos, ni implementando aulas digitales, también es importante y necesario darle la atención que merece el ciclo

lectivo, el cual consta de diez meses de actividades docentes, con un mínimo de 180 días efectivos de clase.

12. Todos tienen el derecho a soñar, pero, ¿para qué sirve la utopía?, la cual está en el horizonte, la que se sabe muy bien que jamás se alcanzará, por ejemplo, si se camina diez pasos hacia ella, esta se alejará hacia adelante, cuanto más se busque, menos se encontrará, porque ella se aleja a medida que alguien se acerque. La utopía sirve para eso, para caminar. Qué tal si todos se atreven a soñar y a adivinar que existe otro mundo, fuera de este; si se busca ese algo que nunca se encontrará que se llama el yo interno, que se aferra al materialismo y no a la búsqueda del ser yo. Las cosas no darán calidad de vida, ni la cantidad de maestros dará calidad educativa. La educación no será el privilegio de quienes pueden pagarla, sino de los que la quieran, la tomen y la hagan suya.
  
13. Los argumentos anteriores son, en síntesis, la demostración de que la búsqueda de la excelencia educativa es una utopía, pero, se encuentra hundida en las raíces de la realidad institucional, la transforma para evaluarla nuevamente y buscar nuevos horizontes y convertirse en un nuevo ideal, en una nueva utopía educativa. Acabar con estas es terminar con la educación y con la humanidad, aquí se ha pretendido afirmar que, gracias a las utopías, se logró cambiar el rumbo de la historia. Por ende, mientras existan graves problemas económicos, políticos, sociales y culturales en Guatemala, se debe trabajar para mejorar las utopías sociales y educativas, las cuales constituyen una de las tareas más importantes del hombre, y particularmente de los

estudiantes en cada uno de los niveles educativos que forman parte de la estructura formativa.

14. La utopía permite aproximarse a lo deseable, orientar las acciones cotidianas y afinarlas en función de contextos y realidades. La utopía educativa no puede pensarse solo en la utopía social, donde un elemento de mayor concordancia es una mayor equidad y equilibrio entre las clases sociales, géneros, instituciones, comunidades, grupos y otros. Si bien no todos los seres humanos son iguales, merecen vivir con las mismas condiciones e igualdades de desarrollo y crecimiento. La historia de la humanidad tiene mucha relación con la calidad, pues, desde hace mucho tiempo atrás, el hombre como ser primitivo construía sus armas, cocinaba sus alimentos y diseñaba y fabricaba sus prendas de vestir; con el pasar del tiempo, logró dosificar la cantidad de alimentos que iba a consumir, para cuando vinieran épocas de escasez; asimismo, observaba que las peculiaridades del producto podrían irse mejorando con el transcurrir del tiempo.
  
15. Cada ser humano debe comprometerse como persona, profesional, docente y ciudadano guatemalteco, para dar lo mejor de sí, y poder lograr ser un efecto multiplicador en este cambio, urgido de eficacia y eficiencia a nivel de procesos educativos, porque a partir de aquí se fijará una meta, los objetivos, la visión y misión, sobre el cual se establecerán los aportes a brindarle a la sociedad y a los jóvenes estudiantes, porque si no lo inicia, alguien más lo hará. El mundo está cambiando rápidamente y plantea nuevos desafíos educativos para el siglo XXI. La educación de

calidad ya no es solo de unos pocos, porque todos están tomando conciencia que esta es un derecho humano inalienable, y que ninguna forma de educación excluyente amerita el calificativo de calidad.

16. En la actualidad se produce un acceso masivo a los sistemas educativos, que tiene como consecuencia una mayor inclusión y un deslizamiento cada vez mayor de la demanda por la educación de calidad. Quienes llegan y permanecen más años en los sistemas educativos, pertenecen a grupos poblacionales que antes no accedían ni siquiera a la educación primaria, y no traen consigo el mismo capital cultural y de conocimiento que traían sus antecesores.

## GLOSARIO

- Andragogía:** En su significado más simple, es la guía o conducción, de un conjunto de técnicas de aprendizaje o enseñanzas, donde los aprendices son los adultos; es la contraparte de la Pedagogía, que es la orientación o enseñanza a niños.
- Conductivismo:** Corriente de la Psicología que se basa en la observación del comportamiento o conducta del ser que se estudia, y que explica el mismo como un conjunto de relaciones entre estímulos y respuestas.
- Cognitivismo:** Es una corriente de la Psicología que se especializa en el estudio de la cognición (los procesos de la mente relacionados con el conocimiento). La Psicología cognitiva, por tanto, estudia los mecanismos que llevan a la elaboración del conocimiento.
- Constructivismo:** Es una corriente pedagógica creada por Ernst von Glasersfeld, basándose en la teoría del conocimiento constructivista, que postula la necesidad de entregar al

alumno herramientas (generar andamiajes) que le permitan crear sus propios procedimientos para resolver una situación problemática, lo cual implica que sus ideas se modifiquen y siga aprendiendo.

**Conectivismo:**

Es una teoría del aprendizaje promovido por Stephen Downes y George Siemens, llamada la teoría del aprendizaje para la era digital, se trata de explicar el aprendizaje complejo en un mundo social digital en rápida evolución.

**Educación de calidad:**

Es la que está enfocada a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida.

**Educación terciaria:**

Los términos educación superior, enseñanza superior, estudios superiores, educación profesional y educación terciaria aluden a la última etapa del proceso de aprendizaje académico, es decir, a todas las trayectorias formativas postsecundarias que cada país contempla en su sistema. Se imparte en las universidades, y en las academias superiores o en las instituciones de formación profesional superior, entre otros.

- Estereotipos:** Es una imagen estructurada y aceptada por la mayoría de las personas como representativa de un determinado colectivo. Esta se forma a partir de una concepción estática sobre las características generalizadas de los miembros de esa comunidad.
- Era digital:** O Era de la Información, es el nombre que recibe el período de la historia de la humanidad que va ligado a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Expertise:* Habilidad o conocimiento especial, o la habilidad o conocimiento de un experto. Es pericia.
- Filosofía:** Es una ciencia que, de forma cuidadosa y detallada, busca dar respuesta a una variedad de interrogantes, como, por ejemplo: La existencia, la mente, la moral, la belleza, el conocimiento, la verdad y el lenguaje. Al mencionar estas incógnitas, la Filosofía trata de alejarse de lo espiritual, del esoterismo y de la mitología, al enfocarse en pruebas racionales, más que en argumentos de autoridad.

Fiscomisional:	Significa que la mitad del estudio de la persona beneficiada es pagada por el Estado, mientras el restante por él mismo. Se le puede considerar como media beca.
Hecho educativo:	Proceso de interacción social, a través del cual se desarrollan facultades físicas, intelectuales y morales.
Incertidumbre:	Falta de seguridad, confianza o certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud.
Indicadores:	Es el plural del término indicador. Es un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo. Puede ser tanto concreto como abstracto; una señal, un presentimiento, una sensación o un objeto u elemento de la vida real.
Mejora continua:	Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.
Meritocracia:	Es un sistema basado en el mérito. Esto es, las posiciones jerarquizadas son conquistadas con base al merecimiento, en virtud, del talento, educación, competencia o aptitud específica para un determinado puesto de trabajo.

Modelo:	Aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual.
ONG:	Sigla de organización no gubernamental, institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.
Paradigma:	Proviene del griego <i>paradeigma</i> , y el latín <i>paradigma</i> , cuyo significado es ejemplo o modelo.
<i>Per se</i> :	Expresión latina que significa ‘por sí mismo’ o ‘en sí mismo’.
Producto educativo:	Es el resultado obtenido en el individuo después del proceso educativo. O algún producto destinado para la educación.
<i>Ranking</i> :	Clasificación.
Sinergia:	Procede de un vocablo griego que significa “cooperación”. El concepto es utilizado para nombrar a la acción de dos o más causas que generan un efecto superior al que se conseguiría con la suma de los efectos individuales.

Utopías:

Es la idea, ideación o representación de una civilización ideal, fantástica, imaginaria e irrealizable, paralela o alternativa al mundo actual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto, María Guadalupe (2012). "Administración para la calidad educativa". *Calidad Educativa*. 1-8 (marzo de 2012): 21-26.
- Alvarez, Alicia. *Guatemala: pocos universitarios, muchos abogados*. Recuperado el (06 de abril de 2016) de: <https://www.cees.org.gt/actualidad/los-incentivos-perversos-la-eleccion-de-magistrados-de-la-corte-de-constitucionalidad.gtcontrapoder.com.gt>.
- Asamblea Nacional Constituyente -ANC- (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- Ayala Martínez, Nelyda E. (2017). Andragogía y Educación Superior. Boletín informativo. Universidad Panamericana de Guatemala. Guatemala: Facultad de Ciencias de la educación. Maestría en Innovación Educativa y Docencia Superior.
- Bankinter, Fundación de la innovación. (2011). *La educación del Siglo XXI, una apuesta de futuro*. España: Accenture.
- Berry, Thomas. (1994). *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bolívar, Antonio. (1999). "La educación no es un mercado. Crítica de la gestión Total de la Calidad". *Revista Pedagógica*. (julio-agosto 1999): 77-82 y 83-84 .
- Braslavsky, Cecilia. (2004). *Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI*. Madrid, España: Fundación Santillana.

- Cacurri, Virginia. (2012). *Computación para docentes*. Buenos Aires, Argentina: Fox Andina.
- Castro, José Luis. (2011). *Reingeniería Educativa*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Correa, Rafael. (2011). "Estándares de calidad educativos. Lanzamiento de estándares de aprendizaje" (diciembre 2011): 02
- España Calderón, Olmedo. (Comp.). (2002). *Educación y utopías*. Guatemala: Oscar de León Palacios.
- Foro Mundial Económico. *Política Nacional de Competitividad*. Recuperado el (13 de mayo de 2015) de: <https://www.weforum.org/es/agenda/2015/05/como-clasifico-tu-pais-en-el-indice-de-capital-humano-2015/>
- García Gonzáles, Maryuri (2008). "Es la gestión de calidad total en educación un modelo organizativo". *Revista Iberoamericana de Educación*. 45 (enero 2008): 1-3.
- García, Mireya Vivas. (1999). "El modelo de la calidad total para las instituciones educativas. *Acción Pedagógica*". (enero-diciembre 2016): 66-76
- Gestión de la calidad*, consulting. Recuperado el (11 de julio de 2013) de: <http://www.gestión-calidad.com/gestión-calidad.html>.
- Goldstein, Fabiana. (2004). "Calidad educativa y proyecto de mejora". *Santillana docentes*. 1-4 ( febrero 2015): 161-162.
- Hun, Carlos (2016). *Planteamiento del aprendizaje. Evaluación II*. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala: Maestría en Docencia Universitaria con énfasis en Andragogía. Facultad de Humanidades.
- Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales -ICEFI-, (2007). *Más y mejor educación en Guatemala*. Guatemala: Magna Terra.

- López Gonzáles, Ignacio (2006). "Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el espacio europeo de educación superior". *Revista electrónica de investigación psicoeducativa*, 10-4 (marzo 2006): 445-468.
- Mazariegos, José (2007). "*Presupuesto para la Educación 2018*". Guatemala: Diario de Centro América.
- Ministerio de Educación -MINEDUC- (2015): *Es posible financiar la educación. Hacia dónde va la educación pública en Guatemala*. Recuperado el (25 de febrero 2015) de: [http://www.mineduc.gob.gt/2013/data/Historico\\_Inicial\\_Nacional.pdf](http://www.mineduc.gob.gt/2013/data/Historico_Inicial_Nacional.pdf):
- Mona Mourshed, Chinezi Chijioke: *Cómo mejoran cada vez más los sistemas escolares mejorados del mundo*. Recuperado el (14 de Noviembre de 2010) de: <https://mckinseysociety.com/how-the-worlds-most-improved-school-systems-keep-getting-better/>. Obtenido de Mackinsey sobre la sociedad.
- Mora, David (2007). "Estándares e indicadores de calidad". *Integra educativa*. 2-3 (octubre 2007): 16-66.
- Muedra, Rafael Juan Marco. (2004). *Gestión de la calidad en la educación*. Consejería de Educación y cultura de la región de Murcia. Región de Murcia, España: Narcea.
- (2004). *La calidad en la enseñanza actual*. Valencia, España: Narcea.
- Noethinger, Julia Christina. (2012). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo  
¿Un país de oportunidades para la juventud? Informe Nacional de Desarrollo Humano 2011/2012. Guatemala: PNUD.
- Ordine, Nuccio. (2013). *La utilidad de lo inútil*. Barcelona, España: Acantilado, Quaderms Crema.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

-UNESCO- (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia una educación de calidad para todos*. Santiago de Chile: Ediciones del Imbunche.

Palacios, Samuel Gento. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, España: La Muralla.

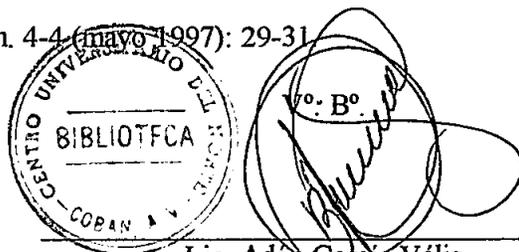
Ramos, José Manuel. (2002). "La calidad de las instituciones educativas". *Revista de Educación*. 329. (diciembre 2002): 105-125.

Rubio, Fernando. (2014). *Hacia dónde va la educación pública en Guatemala. Calidad educativa y educación bilingüe intercultural*. Guatemala: Prodesa.

Turbay Restrepo, Catalina (2000). *El Derecho a la Educación. Desde el Marco de la Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Política Educativa*. Santafé de Bogotá. D.C. Recuperado el (05 de noviembre 2014) de:  
<http://www.unicef.org.co/pdf/educación.pdf>.

Vollmer, María Inés Abrile. (2010) *Tendencias en la profesionalización de los docentes*. Recuperado el (21 de mayo de 2010) de: <http://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2010/05/tendencias-en-la-profesionalización-de.html>.

Yarce, Jorge. (1997). *Calidad total en la educación*. España: Red iberoamericana de innovación. 4-4 (mayo 1997): 29-31.



Lic. Adán García Véliz  
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa  
Bibliotecario

**USAC  
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



No. 006-2018

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la maestría

**DOCENCIA UNIVERSITARIA CON ÉNFASIS EN  
ANDRAGOGÍA, CATEGORÍA ARTES**

Al trabajo titulado:

**LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN,  
UNA UTOPIA EXISTENTE**

Presentado por el (la) estudiante:

**DENISE ALEXIS BAC SIERRA**

Autoriza el

**IMPRIMASE**

Cobán, Alta Verapaz 19 de julio de 2018.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR



