Genri Adelso Salazar García.

Conceptualización de la Calidad Educativa

Sección Universitaria de Barberena,

Facultad de Humanidades

Universidad De San Carlos de Guatemala

Asesora: MSc. Miriam Ileana Argueta de Sáenz

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Guatemala, Septiembre de 2012

Este informe fue presentado por el autor como trabajo de tesis, requisito previo a optar al grado de Maestro en Docencia Universitaria.

Guatemala, Septiembre de 2012

INDICE

RESUMEN 7
Introducción 6
CAPÍTULO I La calidad de la educación tal como se ha definido en la Declaración de Jomtien y el Marco de Acción de Dakar: 8
1.1 Estado del arte 8
1.2 Justificación 10
1.3 Planteamiento del problema o descripción del tema a investigar 10
1.4 Antecedentes 11
1.5 Objetivo general 15
1.6 Objetivos específicos 15
1.7 Pregunta de investigación 15
1.8 Alcance, límites y aporte 15
1.9 Metodología 16
a. Consulta bibliográfica. 16
b. Cuestionario 16
1.10 Diseño 16
1.11 Tipo de Investigación 17
CAPÍTULO II Contextualización del Estudio 18
2.1 División Administrativa 18
2.2. Datos Históricos 19
2.3 Hidrografía 20
2.4 Orografía 21
2.5 Zonas de Vida Vegetal 21
2.6 Áreas Protegidas 21
2.7 Vías de Comunicación 22
2.8 Geología 22
2.9 Uso actual de la tierra 22
2.10 Capacidad productiva de la tierra 23
2.11 Costumbres y Tradiciones 23
2.12 Fiestas Patronales 24
2.13 Idioma 24
2.14 Economía 24
Producción Agrícola: 24
Producción Pecuaria: 24
Producción Industrial: 24
Producción Artesanal: 25
2.15 Centros Turísticos 25
2.16 Centros Arqueológicos 25

CAPITULO III Marco Teórico 26
3.1 Definición de la calidad de la educación 26
3.2 La calidad de la educación superior en América Latina: algunos problemas comunes 27
3.3 Diversas concepciones de calidad 28

3.3.1 La calidad como excepción. 28
3.3.2 La calidad como perfección o consistencia. 28
3.3.3 La calidad como aptitud 29
3.3.4 La calidad como valor agregado. 29
3.3.5 La calidad como transformación 29
3.4 Características y utilidad del concepto de calidad 30
3.5 Calidad en la Educación 30
3.6 La Gestión de calidad 32
3.7 Los principios de gestión para la calidad 32
3.8 Implementación de un modelo de gestión de calidad 33
3.9 Componentes de la calidad 33
3.10 Relación entre calidad y el sentido de la educación 35
3.11 Calidad, pertinencia y relevancia social. 37
3.12 La calidad de la educación superior y su evaluación 39
3.13 Responsabilidad social y desarrollo sostenible 41
3.14 Medición y evaluación de la calidad. 43
CAPITULO V Presentacion y Discusion de los Resultados 45
GRAFICA No. 1 45
GRAFICA No. 2 46
GRAFICA NO. 3 47
GRAFICA NO. 4 48
GRAFICA NO. 5 49
GRAFICA NO. 6 50
GRAFICA NO. 7 51
GRAFICA NO. 8 52
GRAFICA NO. 9 53
GRAFICA NO. 10 54
CONCLUSIONES 55
RECOMENDACIONES 57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 58
ANEXO 60

Resumen

El presente trabajo de investigación explora el tema de Calidad Educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala como un esfuerzo por estudiar a fondo la concepción teórica metodológica que los estudiantes poseen sobre lo que significa la calidad educativa en esta casa de estudios. Su importancia radica en que debido a las exigencias y nuevas capacidades que exige la actual sociedad del conocimiento y la información al sistema educativo, es necesario que las instituciones educativas adopten un enfoque de calidad que permita evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje que se imparte.

En el marco conceptual se presenta una amplia revisión teórica sobre la calidad en la educación superior así como diversas definiciones del concepto de calidad de la educación. También se menciona parte de la discusión que en círculos académicos se ha tenido sobre la calidad de la educación superior. A continuación se plantean los factores e indicadores de calidad que deben ser considerados en la educación superior desde la visión de la UNESCO.

Las encuestas aplicadas a estudiantes revelaron datos importantes sobre las nociones del concepto de calidad de la educación, asociándose ésta a la noción de excelencia académica, careciendo no obstante, de un sistema de indicadores que permitan monitorear el estado y evolución de dicha calidad en esta casa de estudios.

El aporte del estudio consiste en la elaboración de una propuesta de indicadores de calidad para monitorear la evolución del proceso educativo y realizar los cambios o ajustes oportunos para lograr la calidad de conformidad con la visión y misión de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Introducción

En el ámbito educativo, hablar de calidad es muy complejo y contradictorio debido a que se refiere a la formación de personas en diferentes niveles, lo cual puede hacer caer a los analistas en la subjetividad, teniendo en cuenta que como seres humanos y pensantes, se tienen diferentes conceptos, apreciaciones y visiones del término calidad educativa; la filosofía utilizada sobre calidad en las empresas u organizaciones industriales, comerciales y productoras de bienes y servicios, orientan la discusión, teniendo presente que hoy, la institución educativa debe verse como una empresa del conocimiento, donde se producen servicios y bienes, tales como la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura para alcanzar un verdadero desarrollo humano sostenible y sustentable.

Hasta hace algunas décadas, el término calidad educativa no era una prioridad en los planes de desarrollo educativo de los gobiernos e instituciones, era más importante la masificación, la cobertura, el financiamiento, la descentralización, etc., que la calidad de la educación como proyecto de mejoramiento personal y social y de desarrollo nacional. Hoy se pretende que se construya una cultura en una forma permanente de vida, porque en la medida que tengamos mejor calidad educativa el país tendrá mejores condiciones de desarrollo y de progreso.

Según Giraldo, una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una institución educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber cómo definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

Para Giraldo “La pregunta sigue vigente. La falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime”.[1] En este sentido surge el interés personal y profesional del autor en conocer a fondo la lectura que hacen del concepto de calidad educativa los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala y de esta

[1] Uriel Giraldo G, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. Bases Para Una Política De Calidad De La Educación Superior En Colombia. Disponible en: http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88. Pag.5

forma generar un diálogo reflexivo sobre la temática planteada, que permita establecer los criterios sobre los que se debe evaluar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje que se imparte en esta casa de estudios así como coadyuvar al involucramiento de todos los actores en la integración de la calidad educativa.

Con la finalidad de realizar un proceso de investigación apegado al método científico, en el primer capítulo se presenta una síntesis del proceso de investigación realizado, en el segundo capítulo se realiza una contextualización del Departamento de Santa Rosa. En el tercer capítulo se presenta una amplia revisión teórica conceptual sobre la calidad en la educación superior. También se aborda parte de la discusión que en círculos académicos se ha tenido sobre la calidad de la educación superior. A continuación se plantean los factores e indicadores de calidad que deben ser considerados en la educación superior desde la visión de la UNESCO. En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados que giran alrededor de las nociones del concepto de calidad y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

La calidad de la educación tal como se ha definido en la Declaración de Jomtien y el Marco de Acción de Dakar:

1.1 Estado del arte

Evolución del concepto de calidad en la UNESCO

Según el informe "Una de las primeras declaraciones de principios de la UNESCO acerca de la calidad de la educación figuró en el informe Aprender a ser — La educación del futuro, elaborado por la Comisión Internacional para el Desarrollo de la Educación. La Comisión determinó que el objetivo fundamental del cambio social era la erradicación de las desigualdades y el establecimiento de una democracia equitativa. La Comisión observó asimismo que las nociones de aprendizaje a lo largo de la vida y pertinencia eran particularmente importantes. En ese informe se hizo también especial hincapié en la ciencia y la tecnología y se declaró que la mejora de la calidad de la educación exigiría el establecimiento de sistemas en los que pudieran aprenderse los principios del desarrollo científico y la modernización, respetando los contextos socioculturales de los educandos.

Unos dos decenios más tarde se publicó *La educación encierra un tesoro*, un informe presentado a la UNESCO por la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, presidida por Jacques Delors. "Esta comisión consideró que la educación a lo largo de toda la vida descansaba en cuatro principios básicos: Aprender a conocer reconoce que los alumnos construyen sus propios conocimientos a diario, combinando elementos endógenos y "externos". Aprender a hacer se centra en la aplicación práctica de lo que se aprende. Aprender a vivir juntos atañe a las aptitudes imprescindibles para vivir una vida libre de discriminaciones, en la que todas las personas tienen iguales oportunidades para lograr su desarrollo individual, así como el de sus familias y comunidades. Aprender a ser hace hincapié en las competencias necesarias para que las personas desarrollen plenamente su potencial. Este concepto de la educación proporcionó una visión integrada y global del aprendizaje y, por consiguiente, de lo que constituye la calidad de la educación."[2].

[2] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Educación para Todos EL IMPERATIVO DE LA CALIDAD 2004. Francia. Pag.32-34

En 1990, en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos de Jomtien se proclamó "la necesidad de mejorar la calidad de la educación, que era generalmente insuficiente, y se recomendó ofrecer una educación accesible a todos y más pertinente.

En la Declaración se consideró también que la calidad era una condición previa para alcanzar el objetivo fundamental de la equidad. Si bien no se desarrolló totalmente la noción de calidad, se admitió que la ampliación del acceso a la educación no bastaba de por sí para que ésta contribuyese plenamente al desarrollo de las personas y la sociedad.

En consecuencia, se hizo hincapié en el reforzamiento del desarrollo cognitivo de los niños para mejorar la calidad de su educación. Un decenio más tarde, en el Marco de Acción de Dakar se declaró que todo niño tenía derecho a acceder a una educación de calidad. Se proclamó que la calidad constituía la médula de la educación y un factor determinante para mejorar la escolarización, la retención y el aprovechamiento escolar.

"Esta definición ampliada de la calidad enunció las características deseables de los educandos (alumnos sanos y motivados), los procesos (docentes competentes que utilizan pedagogías activas), contenidos (planes de estudios pertinentes) y sistemas (buena administración y distribución equitativa de los recursos). Aunque esta definición permitió establecer un programa de acción para lograr una educación de buena calidad, no especificó la importancia relativa de los distintos aspectos considerados. La calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de lo que aprenden pueden tener repercusiones fundamentales en la duración y el valor de su experiencia en las aulas".[3]

Aunque no haya una definición única de la calidad de la educación, las tentativas de definirla se caracterizan por dos principios: el primero parte de la base de que el objetivo explícito principal de todos los sistemas educativos es el desarrollo cognitivo de los educandos, y por lo tanto estima que un indicador de la calidad de esos sistemas es el éxito que obtengan en la consecución de dicha meta; el segundo hace hincapié en la función de la educación como promotora de los valores compartidos en común y del desarrollo creativo y afectivo de los educandos, objetivos cuya consecución es mucho más difícil de evaluar. Se puede encontrar un denominador común en una serie de objetivos ampliamente compartidos que suelen constituir el sustrato de los debates sobre la calidad de la educación: respeto de los derechos individuales; mejora de la igualdad de oportunidades en materia de acceso y obtención de resultados; y pertinencia de lo enseñado. Estos principios se han integrado en las finalidades de la educación enunciadas en la Convención sobre los Derechos del Niño de 1990, en la que se basan las posiciones actuales de la UNESCO y el UNICEF con respecto a la calidad.

[3] Ibid.Pag.36

La importancia de lograr una educación de buena calidad se reiteró claramente como una de las prioridades de la UNESCO en la Mesa Redonda de Ministerial sobre una Educación de Calidad celebrada en París en 2003. La UNESCO promueve el acceso a una educación de buena calidad como derecho humano y propugna un enfoque basado en los derechos para todas las actividades educativas. En el contexto de este enfoque, el aprendizaje se ve influido a dos niveles. A nivel del *educando*, la educación debe tratar de determinar y tener en cuenta los conocimientos que éste haya adquirido anteriormente, reconocer los modos formales e informales de enseñanza, practicar la no discriminación y proporcionar un entorno de aprendizaje seguro y propicio. A nivel del sistema de aprendizaje, se necesita una estructura de apoyo para aplicar políticas, promulgar leyes, distribuir recursos y medir los resultados del aprendizaje, a fin de influir de la mejor manera posible en el aprendizaje para todos.

1.2 Justificación

Desde hace algunas décadas el concepto de calidad ha adquirido relevancia en el campo de la educación superior, convirtiéndose en un tema de importancia creciente, a pesar de que se reconoce que es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Por lo mismo, son múltiples las acepciones, enfoques y acentos que ha tenido a lo largo de la historia.

En el sistema educativo del país el tema de la Calidad Educativa ha generado mucho interés por parte de diversos sectores de la sociedad, principalmente debido a los procesos de acreditación de las universidades privadas y de la Universidad de San Carlos de Guatemala en distintas facultades y carreras por lo que se ha considera importante profundizar sobre el nivel de conocimiento y comprensión que sobre el tema tienen estudiantes y maestros de esta casa de estudios y específicamente en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades con lo que se busca promover los procesos de transformación que implica avanzar en la ruta de la calidad educativa.

1.3 Planteamiento del problema o descripción del tema a investigar

La preocupación por la calidad educativa en el ámbito universitario es un tema de creciente interés. Surge como respuesta a una serie de transformaciones y demandas sociales, políticas y económicas, que han afectado a todos los países en las últimas décadas, obligando a las instituciones de educación superior a replantear su rol académico y por ende, a enfrentar nuevos desafíos de adecuación curricular. Esta situación no es ajena a la Universidad de San Carlos de Guatemala y específicamente a la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades.

En la actualidad la mayoría de los estudios realizados por la UNESCO sobre calidad educativa de la educación superior muestran, que si bien los factores que afectan el desarrollo de la educación superior varían de un país a otro, existe un

alto grado de coincidencia, determinando como antecedentes comunes aspectos asociados al crecimiento y diversificación de la educación superior, la introducción de elementos de competencia, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización. Un componente central de los nuevos desafíos es el aumento en la demanda por educación. Esta tiene como resultado que los estudiantes que acceden a la educación superior no sólo son más, sino que configuran también una población amplia y heterogénea, que plantea nuevas demandas a la educación superior.

La matrícula de educación superior que estaba constituida principalmente por estudiantes provenientes de sectores sociales privilegiados, con altos niveles de capital social, en lo que se podría denominar un grupo de élite, se amplió a una variedad de personas en términos de edad, perfil de entrada, dedicación, intereses y aspiraciones. Factores que se evidencian notablemente en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos en la que el número de matriculados aumenta anualmente sin que hasta el momento se conozca a fondo cómo este fenómeno afecta la calidad educativa de esta casa de estudios por lo que surgen la interrogante ¿Qué se entiende por calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala? .

1.4 Antecedentes

Muchas de las definiciones referidas a calidad se han dado en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

La UNESCO define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes dependiendo de (i) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos comprometidos o actores en la educación superior; (ii) sus referencias: Insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, etc.; (iii) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y (iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior. Refiere que se calcula que el conocimiento producido en la historia de la Humanidad es equiparable al de los últimos 10 años, y se espera que en el futuro la cifra se duplique cada cinco años, de manera que circularán nuevos conocimientos e información en cantidades descomunales. Esa situación obliga, como educadores, a repensar nuestro quehacer académico y nuestra responsabilidad con los estudiantes de hoy y de mañana, si queremos dotarlos de la capacidad para enfrentarse con éxito a la vida. Desde hace una década, las funciones del docente

y del estudiante universitario se han ido modificando poco a poco, y en ello las TIC han sido parte activa.

La concepción sobre la calidad educativa, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente.

"El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana".[4]

Para Águila el sistema educativo universitario era una suerte de caja negra; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos.

La sociedad asumía que eso era bueno. Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como: "La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia. La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación".[5]

De acuerdo con lo antes indicado parece ser que una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una Institución Educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan

[4] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653) Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

[5] Ibid. Pag. 3

de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber cómo definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

En este sentido llama la atención las conclusiones realizadas por Díaz Castellanos y Ramírez Sánchez cuando afirman que "entre los académicos no existe consenso en la definición de calidad. Para unos autores la calidad es cumplir los parámetros preestablecidos del producto o servicio, en tanto que para otros la calidad constituye la satisfacción del cliente. Asimismo, tampoco existe consenso en la definición de la calidad de la educación universitaria, pues al respecto existen diversos enfoques, que identifican la calidad educativa como excelencia, logro, transformación o perfección, por mencionar algunos. Asimismo, existe falta de unidad de criterios respecto al enfoque de debe utilizarse para evaluar la calidad de la educación superior….En entrevistas realizadas a autoridades y directivos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, entre ellos el Decano, revelan que el Departamento de Economía de la Universidad Rafael Landívar carece de una definición de calidad educativa y por lo tanto, carece de una cultura de calidad, lo que se manifiesta, entre otros aspectos, a través de la inexistencia de requisitos para la contratación de docentes y de mecanismos de control de calidad. Existe entre las principales autoridades del departamento de economía conciencia de la debilidad que representa la inexistencia de un sistema de calidad de la educación. Pese a lo anterior el tema no forma parte de la agenda, al menos en el corto plazo El tema de la calidad educativa empieza a ser abordado por las autoridades a través de algunas iniciativas, como la capacitación de su personal docente, la propuesta de carrera docente y la vinculación de la política de investigación de la universidad con los cursos de la carrera".[6]

Estas conclusiones hacen referencia a una realidad institucional que no es ajena a la realidad que se vive en distintas Secciones de la Facultad de Humanidades lo que permite evidenciar la importancia de iniciar procesos de evaluación sobre la calidad educativa que se imparte en esta casa de estudios y establecer los parámetros necesarios.

Por otra parte Díaz Castellanos refiere que "la falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime. El departamento de economía posee en su cuerpo docente una gran fortaleza para brindar una educación de calidad, ya que la mayoría de los catedráticos poseen estudios de maestría, tienen experiencia docente y conocen técnicas y métodos didácticos. Además, la labor de investigación parece no estar muy difundida entre los docentes pues sólo la mitad

[6] Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) Gestión de la calidad en la educación superior: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tesis inédita Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: magister en docencia universitaria en el grado académico de: Magister. Pag.40 y 45

de los entrevistados afirmó haber publicado en algún momento un trabajo de investigación."[7].

Tal como puede observarse en los criterios vertidos en el estudio realizado por Díaz Castellanos y Ramírez, la formación docente es un criterio que se toma muy en cuenta cuando se hace referencia a la calidad de la educación.

"Por otro lado el mejoramiento y aseguramiento de la calidad deben estar ligados a la existencia del proceso de evaluación que permitan a las instituciones o los programas conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico."[8]

La búsqueda de la calidad educativa conlleva un proceso de autoevaluación que según los autores referidos anteriormente, debe iniciarse al interior de los propios centros educativos en el que participe la comunidad académica situación que hace reflexionar sobre la necesidad de dar inicio a este proceso al interior de la Sección de Barberena.

Por lo que es ineludible realizar una revisión sobre qué se entiende por evaluación y en este sentido la propuesta de la Universidad de México señala que "la evaluación entendida como un sistema de coherencias entre los distintos factores que constituyen el ser, el hacer y el deber ser de las instituciones de educación superior, conlleva las consideraciones de las tres dimensiones esenciales: la pertinencia o funcionalidad, entendida como la coherencia del proyecto institucional y de sus programas con las necesidades y las características del área de influencia de la institución; la eficacia, definida como la coherencia entre las actividades desarrolladas por la institución en su conjunto para cumplir sus fines y los objetivos de cada uno de sus programas; y la eficiencia, entendida a su vez, como la coherencia entre los recursos invertidos, el esfuerzo desplegado y el tiempo empleado para el logro de los objetivos de los programas y los fines de la institución. El mejoramiento de la calidad está íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la educación superior, se requiere necesariamente que las instituciones se constituyan en organizaciones que aprendan continuamente y que innoven sus procesos y estructuras. La educación, como actividad humana intencional, incluye, como una de sus partes esenciales, a la evaluación. En el proceso educativo, en la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la evaluación debe estar siempre presente".[9]

---

[7] Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tesis inédita Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: magister en docencia universitaria En el grado académico de: Magister . Pag.44 y 45

[8] G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. Bases Para Una Política De Calidad De La Educación Superior En Colombia. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88. Pag.12

[9] ANUIES. *La Educación Superior en el Siglo XXI*. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la *ANUIES*. México: junio de 2.000.

1.5 Objetivo general

Construir el concepto de calidad de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.6 Objetivos específicos

Determinar el nivel de conocimiento que los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala, poseen sobre el tema de calidad educativa.

Reflexionar sobre la importancia de evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores de la calidad educativa establecidos para la educación superior por la UNESCO en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Promover el interés por el tema de calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.7 Pregunta de investigación

¿Qué se entiende por calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala?

1.8 Alcance, límites y aporte

Los aspectos tratados en el presente estudio sobre calidad educativa en la educación superior no constituye de ninguna manera un tratamiento exhaustivo del tema, sino más bien se ha ocupado en considerar aspectos generales para la formulación de una propuesta para su tratamiento dentro de la Facultad de Humanidades y la Sección Universitaria de Barberena de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El estudio se centró en la consecución de los objetivos planteados, lo que implicó la aplicación del cuestionario que permitió identificar el cumplimiento de algunos de los indicadores de calidad educativa en la educación superior establecidos por la UNESCO, esperando con su aplicación contribuir a evaluar la calidad de la educación superior de la Sección de Barberena. No ha sido propósito de la investigación efectuar mediciones por medio de la aplicación de test o pruebas estadísticas. Sin embargo, si se ha considerado oportuno y útil brindar una panorámica de la situación existente de indicadores de calidad respecto a los estudiantes de la carrera de licenciatura de administración educativa de la Sección Universitaria de Barberena por lo que los resultados obtenidos no podrán generalizarse a otras secciones de la Facultad de Humanidades.

1.9 Metodología

Diseño del plan de investigación: En esta etapa se definió la población del estudio, que está formada por los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala. Se preparó la guía de encuesta. Para la recolección de datos se utilizaron diferentes estrategias, entre las que se encuentran:

a. Consulta bibliográfica.

Para la revisión conceptual del tema objeto de estudio se analizó la literatura que se consideró pertinente así como de mayor actualidad sobre los diferentes aspectos del estudio.

b. Cuestionario

Se elaboró un cuestionario tipo likert en el que se solicitó información sobre indicadores de calidad educativa a los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.10 Diseño

Se utilizó un proceso de investigación con enfoque cualitativo en el que la recolección de datos es fundamental sólo que su propósito no fue medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se buscó en el presente estudio cualitativo que de acuerdo con Hernández Sampieri "es obtener datos que se convertirán en información sobre personas y contextos o situaciones en profundidad en las propias formas de expresión de cada uno de ellos" [10]. Es por ello que la recolección de datos se realizó con estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para analizar y comprender a fondo los datos obtenidos y dar respuesta a la pregunta de investigación planteada y con ello generar conocimiento sobre el tema de la calidad educativa en esa casa de estudios, primero se tabularon los datos y luego se efectuó un análisis de frecuencias de los mismos.

Luego de recolectar y analizar los datos se relacionó y estudió a profundidad la información obtenida, lo cual permitió identificar claramente el conocimiento y percepciones de la población seleccionada sobre el tema, lo que quedó evidenciado en las conclusiones de la investigación. Ya que tal como lo establece Hernández Sampieri en la indagación cualitativa el instrumento no es una prueba estandarizada ni un cuestionario ni un sistema de medición; es el mismo

[10] Hernández S. Roberto. (2006) Metodología de la Investigación. Ed. McGrawHill. México. Pag.583

investigador que constituye también una fuente de datos. El genera las respuestas de los de los participantes al utilizar una o varias herramientas, además recolecta datos de diferentes tipos, lenguaje, escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes.

Con base en lo anterior, y como parte fundamental de las recomendaciones, se reflexionó sobre las posibles estrategias de implementación de la calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.11 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva**:** Tomando en cuenta que las categorías no son rígidas. "El cual permite como su nombre lo indica describir las situaciones, los fenómenos o los eventos que nos interesan, midiéndolos, y evidenciando sus características.
Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis."[11] En este caso se describe la situación en que se encuentra la Sección de Barberena en relación al tema de calidad educativa

[11] Ibid. Pag .580

Capítulo II

Contextualización del Estudio

A manera de una breve contextualización del lugar donde se realizó la investigación se presenta:

El departamento de Santa Rosa que se encuentra situado en la región Sudeste de Guatemala, su cabecera departamental es Cuilapa (conocido como el ombligo de América por encontrarse en el centro del continente). Limita al Norte con los departamentos de Guatemala (departamento) y Jalapa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el departamentos de Jutiapa; y al Oeste con el departamento de Escuintla.

Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre los 214 y 1.330,25 msnm, con un clima que varía desde el frío en las montañas hasta el cálido en la costa del Pacífico, pero generalmente templado.

2.1 División Administrativa

Cuenta con 14 municipios:

1. Cuilapa
2. Casillas
3. Chiquimulilla
4. Guazacapán
5. Nueva Santa Rosa
6. Oratorio
7. Pueblo Nuevo Viñas
8. San Juan Tecuaco
9. San Rafael Las Flores
10. Santa Cruz Naranjo
11. Santa María Ixhuatán
12. Santa Rosa de Lima
13. Taxisco
14. Barberena

2.2. Datos Históricos

Santa Rosa, departamento de Guatemala que por sus habitantes es descrito como la región en la época prehispánica fueron los Xincas, quienes ocuparon todo el territorio desde la costa del actual departamento hasta las montañas de Jalapa.

El señorío Xinca de Santa Rosa, fue el más aguerrido y valiente durante la conquista española en el siglo XVI. El conquistador Pedro de Alvarado los tomó como esclavos para la reducción militar de Cuzcatlán en la actual República de El Salvador. De este hecho se deriva el nombre del pueblo, el río y el puente Los Esclavos, en el municipio de Cuilapa. Hay testimonios de que estos indígenas fueron los primeros esclavos formalmente asignados por los conquistadores en el paraje que actualmente lleva ese nombre.

Con la llegada de los europeos, los indígenas Xincas de otras etnias originarias fueron extinguidos, y los habitantes españoles y criollas, se asentaron en esas tierras fértiles. Por esta razón histórica, en la actualidad la población del departamento es de clara ascendencia mestiza y "ladina vieja", con conexiones muy directas con los primeros hacendados y ganaderos hispanos. Sin embargo, actualmente en algunos municipios como Chiquimulilla y San Juan Tecuaco, existe una tendencia a la inmigración de habitantes de la República de El Salvador.

La vida del departamento se inicia alrededor del pueblo que se llamó Nuestra Señora de los Dolores o de la Candelaria de los Esclavos, el cual en 1570, contaba con un sacerdote.

El 21 de agosto de 1573, a solicitud de Baltazar de Orena, síndico procurador, las autoridades del reino acordaron la construcción del puente de Los Esclavos, que se inició en 1592.

Durante el período hispánico, la mayor parte del territorio que hoy integra Santa Rosa, correspondió a la alcaldía de Escuintla y Guazacapán, este último conocido también como partido. Δ

El comercio y la fertilidad de sus tierras llevaron la prosperidad económica a la región que es un importante punto de tránsito comercial, por ser paso obligado de las mercancías que procedían de Honduras y El Salvador.

Para 1825 la Asamblea Nacional Constituyente dividió el estado de Guatemala, en siete departamentos, siendo el tercero el de Guatemala-Escuintla, integrado por los pueblos de Guatemala, Escuintla y Guazacapán, subdividiéndolo en siete distritos, entre los que figuraba Cuajiniquilapa (Cuilapa), que pasó a ser la cabecera departamental.

Para mejorar la administración, en 1848, el gobierno dividió al departamento de Mita en tres distritos: Jutiapa, Santa Rosa y Jalapa. Más adelante, por Decreto del 8 de mayo de 1852, se decidió a crear el departamento de Santa Rosa como se encuentra actualmente.

2.3 Hidrografía

Al departamento de Santa Rosa lo cruzan los siguientes ríos: Negro, Los Achiotes, Tapalapa, Los Vados, San Antonio, Las Cañas, Los Esclavos, La Plata, María Linda, Utapa, Amapa, El Panal, Las Marías, El Amarillo, Aguacinapa, Las Margaritas, Utema, Urayala, Paso Hondo, entre los cuales destacan el María Linda, que sirve de límite con el departamento de Escuintla, y el de Los Esclavos, también cuenta con el Canal de Chiquimulilla, laguna de Ayarza en Ayarza de origen cráter volcánico y cuyas riveras cuentan ya con obras arquitectónicas como la Casa Makena, por el Arquitecto Orion Asturias, la laguna de El Pino en Barberena y la laguna de Ixpaco, en Pueblo Nuevo Viñas; la quebrada de Ojiveros; el riachuelo Paso Caballos y el zanjón Soldado.

Río de Los Esclavos

Nace con el nombre de Río Grande en jurisdicción de Mataquescuintla. En todo su curso recibe multitud de afluentes entre los que están los ríos San Antonio, San Juan, Los Achiotes, Pinula, Las Cañas, El Molino, El Utapa, El Amapa, El Panal, Frío, Margaritas y Paso Caballos en Ayarza. Desagua en el Canal de Chiquimulilla. Sobre este río se reconstruyó en tiempos de la colonia el hermoso puente de Los Esclavos, por iniciativa del Procurador Síndico don Baltasar de Orena en1579. Hoy se levanta algunos metros más al sur el moderno puente de un solo arco, bautizado con el nombre de Baltasar de Orena. Actualmente se está aprovechando la fuerza de sus aguas para producir energía eléctrica por medio de la empresa nacional INDE.

Canal de Chiquimulilla

Canal natural situado al sur de los departamentos de Santa Rosa, Escuintla y Jutiapa. Presta numerosos servicios a los habitantes de los poblados aledaños. Se origina en la laguna de Sipacate, en el municipio de La Gomera, Escuintla. Corre paralelo al Océano Pacífico y a una distancia media de 500 metros. Recibe las aguas de los ríos Naranjo, Acomé, Guacalate, Achiguate, María Linda, Paso de Caballos y Los Esclavos. Tiene un largo aproximado de 140km.de los cuales son navegables 120. El resto es navegable solamente para embarcaciones de escaso calado.

2.4 Orografía

El territorio de Santa Rosa participa en la zona orográfica meridional del país. La cordillera principal se compone de cerros formados por rocas eruptivas que causan hundimientos en el descenso de las montañas hacia el litoral.

Santa Rosa se inicia en las estribaciones de la Sierra Madre y los volcanes Cerro Redondo y Jumaytepeque, baja hasta los volcanes Cruz Quemada y Tecuamburro y se extiende al sur en el Canal de Chiquimulilla y las playas de Monterrico, Papaturro, Las Lisas y El Ahumado.

Posee dos zonas topográficas, la norte de superficie montañosa que se ubica sobre la Sierra Madre y la sur que corresponde a la costa y bocacosta, con extensas planicies y valles que culminan en las playas del Océano Pacífico.

2.5 Zonas de Vida Vegetal

En general en el departamento de Santa Rosa existen seis zonas de vida vegetal, según la clasificación propuesta por Holdrige en 1978.

- Bosque Seco Subtropical
- Bosque Húmedo Subtropical Templado
- Bosque muy Húmedo Subtropical templado
- Bosque Húmedo Subtropical Cálido
- Bosque Muy Húmedo Subtropical Cálido
- Bosque Húmedo Montano Bajo Subtropical

En este departamento la zona de vida que predomina es la de Bosque muy Húmedo Subtropical Templado.

2.6 Áreas Protegidas

El departamento de Santa Rosa cuenta con las siguientes áreas protegidas:

1. Reserva Biológica Volcán Cerro Gordo, cuya superficie no está definida, administrada por CONAP, en Barberena.
2. Reserva Biológica Volcán Tecuamburro, superficie no determinada, administrada por CONAP, en Chiquimulilla, Guazacapán y Pueblo Nuevo Viñas.
3. Biotopo Monterrico, 2.800 ha, administrada por CECON-USAC, en Taxisco.
4. Reserva Biológica Volcán Cruz Quemada, superficie no definida, administrada por CONAP, en Santa María Ixhuatán.
5. Reserva Biológica Volcán Cerro Redondo, superficie no definida, administrada por CONAP, en Santa Cruz Naranjo.
6. Reserva Biológica Volcán Jumaytepeque, superficie no definida, administrada por CONAP, en Nueva Santa Rosa.

7. Parque Nacional Laguna de El Pino, 73 ha, administrado por INAB, en Barberena
8. El volcán tecuamburro está encantado según los aldeanos de la localidad en este volcán se dice que también hay leones

2.7 Vías de Comunicación

Las principales carreteras que lo atraviesan son: Carretera Panamericana CA-1 y la Internacional del CA-2, así como la ruta nacional 22 a CA-8, que lo comunican con el resto del país. Cuenta con 197 km de carreteras de asfalto y 295 km de carreteras de terracería.

2.8 Geología

Tipos de suelo que sobresalen en el departamento de Santa Rosa:

- Aluviones Cuaternarios.
- Terciario. Rocas volcánicas sin dividir. Predominantemente Mio-Piloceno. Incluye tobas, coladas de lava, material lahárico y sedimentos volcánicos.
- Cuaternario. Rocas volcánicas, incluye coladas de lava, material lahárico, tobas y edificios volcánicos.
- Rocas plutónicas sin dividir. Incluye granitos de dioritas de edad pre-pérmico. Cretácico y Terciario.
- Cretácico: Carbonatos Neocomiano-Campanianos. Incluye formaciones Cobán, Ixcoy, Campur, sierra Madre y Grupo Yojoa.

2.9 Uso actual de la tierra

En el departamento de Santa Rosa por su clima, tipos de suelo y la topografía del terreno, tenemos que aparte de la utilización que se le da a la tierra para urbanizar y construir, sus habitantes siembran gran diversidad de cultivos anuales, permanentes o semipermanentes, encontrándose entre estos los cereales, hortalizas, árboles frutales, café, caña de azúcar, etc. Además por las cualidades con que cuenta el departamento, poseen algunos de sus habitantes la crianza de varias clases de ganado destacándose entre éstas el vacuno y el porcino, dedicando parte de estas tierras para el cultivo de diversos pastos que sirven de alimento a los mismos. La existencia de bosques, ya sean estos naturales, de manejo integrado, mixtos, etc., compuestos de variadas especies arbóreas, arbustivas o rastreras dan al departamento un toque especial en su ecosistema y ambiente, convirtiéndolo con esa gracia natural en uno de los lugares típicos para ser habitados por visitantes no solo nacionales, sino también extranjeros.

2.10 Capacidad productiva de la tierra

Para evidenciar con que capacidad productiva de terreno se cuenta en este departamento, en Guatemala de acuerdo con el Departamento de Agricultura de los EE. UU., existen 8 clases de clasificación de capacidad productiva de la tierra, en función de los efectos combinados del clima y las características permanentes del suelo. De estas 8 clases agrológicas la I, II, III Y IV son adecuadas para cultivos agrícolas con prácticas culturales específicas de uso y manejo; las clases V, VI, y VII pueden dedicarse a cultivos perennes, específicamente bosques naturales o plantados; en tanto que la clase VIII se considera apta sólo para parques nacionales, recreación y para la protección del suelo y la vida silvestre.

En Santa Rosa están representadas las ocho clases agrológicas indicadas, predominando las clases III y VII.

2.11 Costumbres y Tradiciones

Santa Rosa es un departamento que en sus tiempos coloniales mantuvo cierta correspondencia social entre las familias de españoles y sus descendientes asentados con los antiguos habitantes del territorio, pipiles y Xincas. Sin embargo, la dinámica colonial y el traslado de mercaderías y productos hacia las regiones del sur Centroamericano fueron reduciendo estos grupos a su mínima expresión. Razón por la que poco a poco se fueron extinguiendo sus cofradías de las cuales las más importantes eran las de Guazacapán, Conguaco y Los Esclavos.

Las danzas y los bailes folclóricos se han extinto, aunque aún aparecen en las poblaciones Xincas de Chiquimulilla, un convite relacionado con el mítico sombrero mexicano de ala ancha conocido como "El Sombrerón", relacionado con la festividad del Niño Dios el 24 de diciembre.

La antropóloga Dalila Gaitán dice que antiguamente se ejecutaban bailes como los de "Moros y Cristianos", "El Barreno", "El Fandango", "La Tusa", "Los Viejos Enmascarados", "El toro y el Caballito", "Los Encamisados" y el de "Los Pastores". De acuerdo con su información, estos bailes "que se realizaban con anterioridad han desaparecido poco a poco, pues con el fallecimiento de quienes los encabezaban, se fue perdiendo la tradición y no hubo interés en las nuevas generaciones para aprenderlos".

Entre las leyendas de Santa Rosa, destaca la del Puente de Los Esclavos, sobre el río del mismo nombre, en el municipio de Cuilapa, en donde se afirma que el diablo construyó el puente, a petición de un esclavo, durante una noche.

Las leyendas de espantos, aparecidos y ánimas en pena son abundantes en Santa Rosa. La Llorona aparece en Cuilapa, el Sisimite en Oratorio y Chiquimulilla, el Cadejo en San Juan Tecuaco y Guazacapán y en Taxisco las del Sombrerón.

2.12 Fiestas Patronales

- Barberena: del 1 al 6 de enero, en honor a los Santos Reyes.
- Casillas: del 12 al 16 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.
- Chiquimulilla: del 30 de abril al 4 de mayo, en honor a La Santa Cruz.
- Cuilapa: del 24 al 25 de diciembre, en honor a Niño Dios. Y del 1 al 8 de agosto en honor al Señor de los Portentos
- Guazacapán: del 6 al 11 de diciembre, en honor a la Virgen de Concepción.
- Nueva Santa Rosa: del 12 al 18 de noviembre, en honor a Cristo Rey.
- Oratorio: del 28 de febrero al 3 de marzo, en honor a la Sagrada Familia.
- Pueblo Nuevo Viñas: del 18 al 23 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.
- San Juan Tecuaco: del 22 al 26 de enero, en honor a San Juan Bautista.
- San Rafael Las Flores: del 22 al 26 de octubre, en honor a San Rafael Arcángel.
- Santa Cruz Naranjo: del 1 al 5 de mayo, en honor a la Santa Cruz.
- Santa María Ixhuatán: del 13 al 17 de diciembre, en honor a la Virgen María.
- Santa Rosa de Lima: del 28 al 31 de agosto, en honor a Santa Rosa de Lima.
- Taxisco: del 12 al 18 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.

2.13 Idioma

El idioma pipil ha desaparecido por completo y el xinca aún es recordado por pocos ancianos entre la población de los municipios de Chiquimulilla, Taxisco, Guazacapán y santa María Ixhuatan. En consecuencia el idioma que se habla en todo el departamento es el español.

2.14 Economía

Producción Agrícola:

Entre sus productos agrícolas sobresalen el café, que es de buena calidad, caña de azúcar, maíz, frijol, arroz, papa, ajonjolí, maicillo, algodón, tabaco y frutas, especialmente la piña llamada de azúcar.

Producción Pecuaria:

En el aspecto pecuario destacan los municipios de Guazacapán, Oratorio y Taxisco. En estos mismos lugares hay haciendas de ganado vacuno con gran producción de leche, crema, queso y mantequilla.

Producción Industrial:

En el aspecto industrial hay ingenios de azúcar y beneficios de café.

Producción Artesanal:

En algunos municipios elaboran tejidos de algodón, cohetería, cestería y cerería. Por tener acceso al mar, hay muchas salinas, especialmente en Guazacapán y Chiquimulilla, así como la elaboración de atarrayas y redes para pesca.

2.15 Centros Turísticos

Cuenta con varios sitios turísticos entre los que sobresalen: las playas de Monterrico, Las Lisas, y el ahumado, La Laguna de El Pino, laguna de Ayarza, río Los Esclavos, la cueva y la Laguna de Ixpaco.

2.16 Centros Arqueológicos

En Santa Rosa se encuentra varios centros arqueológicos de importancia, como Casas Viejas, Los Cerritos, el Ojuxtal y Santa Clara en Chiquimulilla; Ixpaco en Pueblo Nuevo Viñas; Arada Nueva en Oratorio; el Jobo y Tacuilula en Taxisco.

Al realizar un análisis general a la enorme capacidad productiva del Departamento de Santa Rosa no puede pasar por alto la necesidad de enfocarse en el capital humano que también es enorme y que requiere atención con calidad en salud, educación y seguridad entre otros ejes de desarrollo, para alcanzar un desarrollo sostenible que se traduzca en calidad de vida de sus habitantes y es en este sentido que las instituciones de educación superior están llamadas a cumplir con la transformación social a la que se refiere la UNESCO cuando hace mención de la misión y visión de la universidad para el siglo XXI en donde la calidad es un tema de vital importancia que debe ser abordado al interior de los centros de estudio atendiendo a sus propias realidades socio culturales.

Capítulo III

Marco Teórico

3.1 Definición de la calidad de la educación

La UNESCO en La Declaración Mundial Sobre la Educación Superior En El Siglo XXI: Visión y Acción de 1998 en el Artículo 11. Evaluación de la calidad definió la calidad como:

"a) La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.

b) La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

c) Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos".[12]

Por otra parte en el informe sobre la educación superior en América Latina y El Caribe 2000-2005 se reconoce que "la temática de la calidad en la educación superior se ha afirmado en la agenda regional de la educación desde mediados de la década del 90. En estos diez años ha tenido un importante desarrollo en prácticamente todos los países latinoamericanos: se ha sancionado la legislación

[12] La UNESCO en la Declaración Mundial Sobre La Educación Superior En El Siglo XXI: Visión Y Acción De 1998. Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.

requerida, se han creado organismos específicos, se han desarrollado procesos y metodologías con enfoques comunes y con énfasis diferenciados, se han generado mecanismos de carácter subregional, etc.

"En términos generales y no sólo en la educación superior, se ha asumido que la calidad de la educación es un concepto de carácter prioritario y un valor determinante en cuanto a la democratización de un país y de su educación. Por eso, se considera necesario y oportuno reflexionar y debatir sobre los efectos de estos procesos en los sistemas de educación superior y su articulación con el Estado, con la sociedad, con los sectores productivos, con las propias instituciones de educación superior y sus comunidades académicas, con los procesos de integración y convergencia regional, con la calidad de los servicios educativos que se ofrecen y con las propuestas de reforma y mejoramiento de la educación superior"[13].

Con base en estas conclusiones se hace evidente la importancia que adquiere el tema de la calidad educativa en las aulas de la Facultad de Humanidades y específicamente al interior de sus diversas Secciones.

3.2 La calidad de la educación superior en América Latina:

Según la UNESCO las universidades de América Latina enfrentan problemas comunes entre los que señala: "a. La universidad en América Latina hasta la década de 80 ha sido predominantemente estatal y con autonomía institucional y académica. Sin embargo, hacia fines de la década del 80 e inicios de la del 90, se introdujeron en el marco de los procesos de globalización, estrategias de carácter neoliberal que tendieron a reemplazar las políticas de bienestar impulsadas por el Estado, por otras en que predominaban las concepciones de mercado y de privatización de los servicios públicos, entre ellos la educación.

b. Para atender el aumento de las demandas crecientes se crearon diversos tipos de instituciones de educación superior universitarias y no universitarias –en su mayoría de carácter privado- sin criterios previos en cuanto a niveles de calidad y de pertinencia institucional. Esto generó, por lo tanto una fuerte diversificación de la educación superior con una simultánea privatización en materia institucional y con una gran heterogeneidad de los niveles de calidad.

c. Por esto, la preocupación por el tema de la calidad es un denominador común en América Latina. Aunque todavía es insuficiente la consolidación de los sistemas de aseguramiento de la calidad, lentamente los procesos de evaluación y acreditación van permitiendo superar las tensiones planteadas en los primeros años de la década del 90 polarizadas en la dicotomía autonomía universitaria

[13] Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2006) INFORME SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. 2000-2005. La metamorfosis de la educación superior. Primera edición. Caracas.

versus evaluación, lo que ha posibilitado una cierta maduración de la cultura de la evaluación en la educación superior.

d. La posibilidad de contar con sistemas de evaluación y acreditación consolidados, permitiría superar la fragmentación y dispersión de la información sobre los sistemas de educación superior. La compleja tarea de obtener información sobre los sistemas y sobre las instituciones de educación superior - tanto públicas como privadas."[14]

Al analizar la problemática planteada por la UNESCO es evidente que esta situación no es ajena a la realidad que se vive en Centro América y especialmente en Guatemala en vista que actualmente se ha dado un verdadero desbordamiento en la búsqueda de la calidad educativa a través de alcanzar las tan deseadas acreditaciones tanto a nivel de carreras y de facultades así como de universidades. Por todo ello es imprescindible realizar un acercamiento a una conceptualización de calidad desde la perspectiva propia de la Sección de Barberena con la que se dé inicio a un estudio y debate abierto del tema en el ámbito no sólo de la educación superior de pregrado sino principalmente a nivel de postgrado. Se partirá del reconocimiento de las concepciones de calidad ya conocidas como las que se presentan.

3.3 Diversas concepciones de calidad

Existen diversas concepciones de calidad que se encuentran en la literatura especializada. Entre las más tradicionales está la clasificación de Harvey y Green que plantea cinco opciones, a saber:

3.3.1 La calidad como excepción.

Presenta tres variantes:

1. La calidad vista como algo de clase superior, de carácter elitista y exclusivo;
2. la calidad como equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto, que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas;
3. la calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

3.3.2 La calidad como perfección o consistencia.

En este caso, para establecer la calidad, se formula un juicio en conformidad con una especificación predefinida y medible. Esta definición permite tener distintos conjuntos de estándares para diferentes tipos de instituciones. Ella se basa en dos premisas: la de cero defectos y la de hacer las cosas bien. En este caso, la excelencia se define en términos de especificaciones particulares. La especificación misma no es un estándar ni tampoco es evaluada contra ningún

[14] Ibid.Pag.12

estándar. Por otra parte, se ha visto que es posible la provisión de estándares no universales para la educación superior. El enfoque cero defectos está intrínsecamente ligado a la noción de cultura de calidad, en la cual todos en una determinada organización son igualmente responsables del producto final. El hacer las cosas bien implica que no hay errores en ninguna etapa del proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, lo cual se aproxima al concepto de calidad total.

3.3.3 La calidad como aptitud

Para el logro de una misión o propósito. Aquí calidad se refiere a la manera en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, siendo este usualmente determinado por las especificaciones del cliente. Esta definición de calidad es generalmente utilizada por los gobiernos para asegurarse que la asignación de recursos es adecuada.

3.3.4 La calidad como valor agregado.

Concepción que se ha estado usando desde los años ochenta, asociada a costo, exigiendo eficacia y efectividad. Calidad sería el grado de excelencia a un precio aceptable. En este enfoque subyace el concepto de responsabilidad frente a los organismos financiadores.

3.3.5 La calidad como transformación

Una educación de calidad es aquella que produce cambios en el estudiante y lo enriquece. El estudiante se apropia del proceso de aprendizaje.

Por otra parte, “para las normas ISO, la calidad se ha definido como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos. Asimismo, según la definición de CINDA : el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia – real o utópico – previamente determinado*”*. En rigor, sólo se puede establecer que una institución es mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar”.[15]

[15] Gazzola Ana Lucia y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

3.4 Características y utilidad del concepto de calidad

Para Lepely "La calidad posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones. Pero el problema no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que más convenga a la evaluación en las condiciones de la realidad latinoamericana, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad que no sea pertinente en su entorno social"[16].

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa.

La concepción sobre la calidad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado. El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.

Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana.

3.5 Calidad en la Educación

"Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para legar a producir un producto o servicio, calidad es un caminos no un destino".[17]

[16] Lepely Teresa (2003) Gestión y Calidad en Educación. Un modelo de Evaluación. Ed. McGrawHill. México Pag.3
[17] Ibid. Pag .14

Para Águila Cabrera el sistema educativo universitario era una suerte de caja negra; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. "La sociedad asumía que eso era bueno. Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como: La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia.

La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación.

La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades que trae como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado, basado en la rendición de cuentas de la primera." [18]

Según Águila estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto.

Para Águila "No es suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad, o que sea una institución de elite, pues la masificación es un fenómeno que, nos guste o no, es irreversible y está presente en todo el sistema universitario latinoamericano; cierto que hay que enfrentarlo, pero no luchando contra él, lo cual es imposible, sino asumiéndolo como una oportunidad de la universidad para elevar su pertinencia en la sociedad.

Es evidente que el concepto de calidad de la educación universitaria ha variado, se ha perfeccionado, muchos factores lo han afectado y esto significa una oportunidad para las universidades, y a la vez un reto, pues las que no sean

[18] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

capaces de orientarse y adecuarse a las nuevas exigencias sociales, sencillamente desaparecerán o se convertirán en fósiles".[19]

El aporte realizado por Águila Cabrera en el análisis que realiza sobre la evolución que ha sufrido el concepto de calidad, pone de manifiesto la importancia de que cada centro de educación superior cuente con su propia conceptualización de calidad que necesariamente debe partir de la propia visión y misión institucional y sobre todo como resultado de un proceso de transformación que responda a las demandas de la sociedad y de la globalización. Por lo que es conveniente realizar una revisión sobre el tema de la gestión de la calidad.

3.6 La Gestión de calidad

"Es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio, tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados. Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

La gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrán ser satisfechas a menos que los clientes internos sientan que la organización satisface sus necesidades"[20].

3.7 Los principios de gestión para la calidad

Los principios de gestión para la calidad de Lepely pueden resumirse en la siguiente forma:

1. La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización.
2. El cliente, consumidor, usuario o cliente externo es lo más importante.
3. El bienestar de quienes trabajan en la organización, los clientes internos, es determinante de los resultados de la gestión de calidad
4. La satisfacción de las necesidades del cliente externo gobierna todos los indicadores importantes del proceso productivo y la organización.

[19] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

[20] Lepely Ma. Teresa. (2003) Gestión y Calidad en Educación Ed. MacGrawHill. México.

5. La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de calidad.
6. El mejoramiento de largo plazo impera sobre la solución rápida de corto plazo
7. La comunicación efectiva determina eficiencia y éxito
8. Los hechos y datos son importantes
9. La preocupación principal es encontrar soluciones, no errores
10. Gestión de calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas, no en el capital.

3.8 Implementación de un modelo de gestión de calidad

"Orienta a la organización en una dirección que comienza por:

1. Diseñar un camino hacia la calidad
2. Garantizar el apoyo de la alta gerencia en el programa institucional de calidad
3. Informar a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan la calidad y capacitarlos en el uso de técnicas de gestión para mejorar calidad.
4. Formación de equipo de especialistas en gestión de calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso
5. Difundir la gestión de calidad en todos los niveles de la organización
6. Focalizar la misión los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades
7. Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente
8. Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad
9. Reconocer y recompensar los logros de calidad
10. Evaluar permanentemente con el propósito de mejorar en forma continua".[21]

3.9 Componentes de la calidad

A decir del proyecto Alfa "el primer factor a considerar es la definición de la misión y visión institucional, entendiendo por esto, los principios rectores que determinarán las acciones de una institución, programa o carrera en específico. De su definición dependerá intrínsecamente la concepción de la calidad educativa que se tenga. Corresponde al perfil o sello propio y a los rasgos que se pretenda imprimir en los profesionales y académicos que se formen. En este sentido, la definición de calidad variará entre una institución y otra, fortaleciendo así los aspectos positivos de la diversidad del sistema de educación superior. El segundo factor que influye en la calidad educativa lo proporciona su propio contexto institucional organizativo**,** que la sostiene en un complejo entramado donde se entrecruzan variados procesos articulados.

[21] Lepely María Teresa (2003) Gestión y Calidad en Educación. Un modelo de Evaluación. Ed. McGrawHill. México. Pags. 3-10

En forma general puede ser visualizada como la operacionalización de la misión y los propósitos institucionales, a través de la puesta en marcha de determinados procesos académicos que conducen a variados productos como son los programas académicos, líneas de investigación disciplinar y servicios a la comunidad."[22]

En este sentido según el informe Alfa, en dichos procesos son actores principales los profesores, los estudiantes, directivos y personal de apoyo docente o administrativo. A su vez, estos procesos requieren para su operación adecuada, una infraestructura física y una variedad de recursos físicos e informáticos

Dentro del contexto institucional organizativo existen cinco procesos convergentes, que se interrelacionan:

"a) El primero tiene relación con las estructuras de gobierno y la gestión institucional. Se entiende por éstas las autoridades institucionales y la relación entre éstas, así como el conjunto de procesos formales para la implementación de políticas institucionales y toma de decisiones estratégicas, incluyendo así, las condiciones para que una institución tenga un proceso permanente de fortalecimiento, convivencia y desarrollo de todos sus actores.

b) El segundo tiene que ver con la organización de los recursos, esto es, de los insumos e infraestructura necesaria para llevar a cabo las funciones propias de una institución de educación superior.

c) El tercero, se refiere a los actores del sistema, directivos, alumnos, profesores, administrativos, investigadores, etc. Cada uno de ellos presenta características distintivas que influirán en la concepción de calidad de una determinada institución.

d) El cuarto, lo proporcionan los procesos académicos. Corresponde al núcleo central de una institución de educación superior. En este nivel se conjugan todos los factores anteriores, ya que la relación enseñanza – aprendizaje es una relación dinámica, inserta en un sistema abierto, que efectúa intercambio tanto con factores internos (recursos, actores y propósitos) como externos (requerimientos del medio), lo cual debe ser considerado a la hora de evaluar e identificar indicadores de calidad.

La relación profesor- alumno es uno de los ejes fundamentales de este proceso, siendo el alumno y su proceso de transformación, el aprendizaje, uno de los actores principales.

[22] Proyecto ALFA No. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria". Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf.

Para identificar y definir dimensiones de calidad asociadas al proceso académico, se deben diseñar mecanismos de aproximación que permitan relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución.

e) Finalmente, el quinto proceso es el relativo a los productos o resultados académicos, es decir, la evidencia acerca del logro de los propósitos declarados. En este nivel se deben considerar también la percepción de los propios usuarios, el cumplimiento de las expectativas del egresado y si el proceso de formación ha permitido mejorar el desempeño laboral y si se ha conseguido un aporte efectivo a la sociedad".[23]

Al analizar detenidamente los criterios vertidos anteriormente, se clarifica cuáles pueden ser los criterios que deben de aplicarse para gestionar la calidad dentro de una institución de educación superior entre los que llama la atención especialmente el inciso b), que se refiere a los insumos y la infraestructura necesaria para llevar a cabo las funciones propias de una institución de educación superior, debido a las realidades económicas, sociales y culturales con que cuenta la Sección de Barberena que al relacionarlo con el inciso d) que se refiere a la conjugación de factores internos y externos para el logro de la calidad, explica sobremanera el vacío de una cultura de calidad en esta casa de estudios.

3.10 Relación entre calidad y el sentido de la educación

Según Gazzola y Didriksson "Los enfoques predominantes, anteriores a los años 90, en materia de planeamiento y desarrollo de la educación pusieron énfasis en los aspectos cuantitativos y en la vinculación con lo económico y con lo social, dejando de lado muchas veces la temática vinculada con la calidad de los servicios educativos. La década del 90 se constituye en la década de la calidad de la educación en América Latina, como también lo ha sido en Europa. Concepciones sobre la calidad de la educación. El rol central que desempeña la temática de la calidad y su evaluación, a nivel nacional y regional, hace necesario profundizar el debate sobre las concepciones de calidad en la educación superior, definiendo con mayor precisión sus dimensiones, criterios e indicadores, sus enfoques metodológicos de evaluación y acreditación y las estrategias para su aseguramiento y mejoramiento permanente. Algunas iniciativas europeas como la European Network for Quality Assurance (ENQA) y la Joint Quality Initiative han contribuido a este debate y a homogeneizar concepciones, estándares e indicadores de calidad en el marco de la Unión Europea".[24]

[23] Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria". Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf.
[24] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

Es evidente que la realidad socioeconómica de Guatemala coloca el tema de la calidad educativa en un segundo nivel ya que en la actualidad todos los esfuerzos del Estado han sido enfocados a un nivel elemental y cuantitativo, es decir a la cobertura de la educación sin que el tema de la calidad haya sido considerado a fondo sino hasta muy recientemente y a partir de estudios e informes de carácter internacional que han aludido a la baja calidad educativa de la educación elemental del País y por consiguiente al bajo acceso de la población a la educación superior.

"En Estados Unidos y en Canadá –con una más larga tradición sobre esta temática- las concepciones y sus metodologías se revisan periódicamente, en función de los requerimientos sociales y profesionales. En América Latina aún el debate es incipiente, aunque se han hecho algunos avances de carácter preliminar. Un primer acercamiento a las concepciones sobre calidad que surgen de los informes nacionales analizados, permiten considerar que éstas varían según los actores. Para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano".[25]

Nuevamente, es evidente que los países desarrollados han alcanzado un alto nivel de competitividad a partir de su inversión en educación entre otros factores y el involucramiento de la sociedad en el tema de la calidad en todos los ámbitos y específicamente en el de la educación, lo cual reafirma que el tema de calidad es una construcción social.

Tal como señala Días Sobrinho, "el concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. El espíritu de las distintas definiciones de calidad coincide en que es una concepción de construcción colectiva y gradual que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y propósitos de la institución educativa"[26].

Se requiere de la participación de la comunidad educativa de la Facultad de Humanidades y sus Secciones para que de forma conjunta se inicie un proceso de construcción del concepto de calidad que responda a los diversos contextos socioculturales, lo cual sólo podrá realizarse a partir de un ejercicio de evaluación sobre las calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje que se imparte en las aulas de esta casa de estudios.

---

[25] Ibid. Pag.12

[26] Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Pag.10. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org.ve

Para García "Así como se debate sobre las diferentes concepciones acerca de la calidad de la educación, también hay diversidad de enfoques sobre su evaluación. Para algunos, el énfasis en la concepción de la evaluación se da en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros, el centro es la toma de decisiones; hay algunos autores que ponen el acento en la ética, en una evaluación al servicio de valores públicos y de los justos intereses de los actores"[27].

Para Dilvo Ristoff, de Brasil, citado por García evaluar es una forma de restablecer compromisos con la sociedad; de repensar objetivos, modos de actuación y resultados; de estudiar, proponer e implementar cambios en las instituciones y en sus programas; se debe evaluar para poder planificar, para evolucionar.

La definición de la UNESCO en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior. Informe Final, París, 1998 sintetiza el espíritu de otras definiciones de calidad: La calidad es la adecuación del Ser y Quehacer de la Educación Superior a su Deber ser. Partiendo de esta premisa, se desarrolla esta idea en la cual se señala que cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (Deber Ser, Quehacer y Ser) es evaluado, predominantemente, con una categoría específica. Así la misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (Quehacer) es evaluado en términos de eficiencia; y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia.

De cara a los lineamientos vertidos por la UNESCO sobre los indicadores de calidad a nivel institucional, se deja entrever el fuerte desfase existente en el país ya que basta con leer los titulares de cualquier diario de circulación para determinar que la calidad de la educación en Guatemala aún es un tema pendiente por lo que iniciar un proceso de análisis y reflexión a nivel interno es un ejercicio impostergable para la Facultad de Humanidades y sus Secciones, para responder a la necesidad de una educación con pertinencia y relevancia social.

3.11 Calidad, pertinencia y relevancia social.

Al hablar de calidad en los distintos textos producidos bajo los auspicios de UNESCO, la palabra pertinencia se refiere al papel y el lugar de la educación superior en la sociedad, como lugar de investigación, enseñanza, aprendizaje, sus compromisos con el mundo laboral. Según García Guadilla: "La pertinencia está vinculada a una de las principales características que tiene el nuevo contexto de producir conocimientos, esto es, el énfasis en tomar en cuenta el entorno en el

[27] García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: *La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe.* Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

cual están insertas las instituciones de investigación y, por lo tanto, la necesidad de un estrecho acercamiento entre los que producen y entre los que se apropian del conocimiento. Por un lado, los que se apropian, o sea los usuarios del conocimiento, son no solamente los estudiantes, o usuarios internos, sino las comunidades en la que están insertas las instituciones, y también, de manera muy importante, los otros niveles del sistema educativo"[28].

Vale la pena recordar una vez más que la UNESCO, en la Cumbre Mundial de la Educación Superior de 1998, dejó claro que el concepto de calidad tiene como referente el conjunto de dimensiones que constituyen el fenómeno educativo: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario, etc. Plantea, además, que la calidad requiere también que la educación superior esté caracterizada por su dimensión internacional. "Para lograr y mantener la calidad, son importantes la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, la promoción de planes de estudios adecuados, programas que faciliten la movilidad de profesores y estudiantes y el uso de las nuevas tecnologías, sin perder de vista la referencia a lo social y al bien común[29]".

Por otra parte en el tema de la relevancia social la UNESCO enfatiza "que el acceso a la educación superior no debe ser considerado solamente como el momento de entrada del estudiante a la universidad, sino como un proceso que se inicia en los niveles primarios y medios de educación, se extiende con la llegada a la institución docente y se enlaza con la permanencia en el programa de estudios. Por tanto, las políticas públicas deben tomar en consideración que, en relación a los estudiantes de educación superior, no se trata solamente de acceder, sino de mantenerse estudiando, graduarse y lograr empleos adecuados y coherentes con su formación; esto va a permitir a las personas ser ciudadanos más responsables, tener las oportunidades para disfrutar de una vida plena y poder ejercer la totalidad de sus derechos sociales"[30].

En efecto, una de las más importantes dimensiones de la responsabilidad de una educación superior de calidad es con relación a los niveles anteriores, sobre todo a las políticas y acciones para mejorar la formación de los estudiantes y maestros. La calidad de las instituciones docentes, en los niveles primarios y medios, es muy heterogénea. Sus efectos negativos más importantes se producen en los segmentos de población más desfavorecidos. Ello tiene como consecuencia que las brechas de la equidad van aumentando en la medida en que el nivel educativo es más alto.

De acuerdo con la UNESCO conceptos de pertinencia remiten la educación superior a lo social, a las culturas y a lo económico, es decir, al desarrollo humano

[28] García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: *La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe.* Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.
[29] Ibid. Pag. 15
[30] Ibid. Pag. 16

integral y sostenible que permita a todos los hombres y mujeres una vida digna y justa. Para realizar todo eso con calidad y relevancia social, es necesario que los Estados mantengan políticas eficaces de mejora de los sistemas educativos básicos, en especial con medidas concretas que eleven el valor social de la profesión docente. En especial el subsistema de educación superior tiene responsabilidades socialmente determinadas con relación a los otros niveles educativos y principalmente con la formación de los profesores.

Según Dias Sobrinho el núcleo central de la responsabilidad social de la educación superior "es formar ciudadanos y profesionales con las cualidades necesarias para la construcción de sociedades democráticas y desarrolladas, dotadas de las capacidades técnicas que potencialmente pueden generar avances económicos, sino que también es una referencia básica para el fortalecimiento de la memoria y profundización del culturas e identidades nacionales, que respeta la pluralidad de las expresiones y los proyectos de los distintos grupos sociales."[31]

3.12 La calidad de la educación superior y su evaluación

Los enfoques predominantes, anteriores a los años 90, en materia de planeamiento y desarrollo de la educación pusieron énfasis en los aspectos cuantitativos y en la vinculación con lo económico y con lo social, dejando de lado muchas veces la temática vinculada con la calidad de los servicios educativos. La década del 90 se constituye en la década de la calidad de la educación en América Latina, como también lo ha sido en Europa.

"En Estados Unidos y en Canadá –con una más larga tradición sobre esta temática- las concepciones y sus metodologías se revisan periódicamente, en función de los requerimientos sociales y profesionales. En América Latina aún el debate es incipiente, aunque se han hecho algunos avances de carácter preliminar. Un primer acercamiento a las concepciones sobre calidad que surgen de los informes nacionales analizados, permiten considerar que éstas varían según los actores. Para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano. Como señala Dias Sobrinho, el concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo sino que debe ser construido a través de consensos y negociaciones entre los actores"[32].

[31] Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org.ve
[32] Ibid Pag. 12

De acuerdo con estas conclusiones es necesario construir un concepto de calidad educativa integral en el que participen los diferentes actores sociales y educativos del país.

No cabe duda que el espíritu de las distintas definiciones de calidad coincide en que es una concepción de construcción colectiva y gradual que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y propósitos de la institución educativa.

Así como se debate sobre las diferentes concepciones acerca de la calidad de la educación, también hay diversidad de enfoques sobre su evaluación. Para algunos, el énfasis en la concepción de la evaluación se da en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros, el centro es la toma de decisiones; hay algunos autores que ponen el acento en la ética, en una evaluación al servicio de valores públicos y de los justos intereses de los actores.

Para Jacques L´Ecuyer, citado por Dias "se debe evaluar para mejorar la calidad, descubriendo fortalezas y debilidades y para tomar las decisiones necesarias; debe emitirse un juicio de valor sobre la institución y sus programas, fundamentado en bases sólidas con criterios y estándares conocidos y aceptados y teniendo en cuenta la misión y los objetivos institucionales"[33].

Para Dilvo Ristoff, citado por Dias "evaluar es una forma de restablecer compromisos con la sociedad; de repensar objetivos, modos de actuación y resultados; de estudiar, proponer e implementar cambios en las instituciones y en sus programas; se debe evaluar para poder planificar, para evolucionar"[34]

Siguiendo esta línea de pensamiento se plantea la necesidad de iniciar el proceso de evaluación de la calidad educativa de la Sección de Barberena como punto de partida para determinar cuáles serán los criterios sobre los que se definirá la calidad en esta Sección.

"La alta calidad debe ser reconocida por la sociedad, para ello, debe hacerse visible para que la existencia misma de los paradigmas de calidad sirva de norte a las instituciones y programas que aspiran a la excelencia. Es muy distinto reconocer los requisitos mínimos de calidad, a asegurar que se han alcanzado niveles óptimos de calidad. La institución o programa que alcanza altos niveles de calidad debe ser reconocida y analizada como el ejemplo de lo que debe ser logrado para todas las demás en el largo plazo. La alta calidad no se improvisa ni se accede a ella sólo con el acopio de los recursos financieros o la buena voluntad de sus administradores. Es una tarea de largo alcance que requiere esfuerzo,

[33] Ibid Pag 13
[34] Ibid Pag.14

compromiso y objetividad. Las condiciones mínimas de calidad deben ser un requisito indispensable para el funcionamiento de los programas e Instituciones"[35].

Pero el mejoramiento de la calidad, está también, íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la educación superior, se requiere necesariamente que las instituciones se constituyan en organizaciones que aprendan continuamente y que innoven sus procesos y estructuras. La educación, como actividad humana intencional, incluye, como una de sus partes esenciales, a la evaluación. En el proceso educativo, en la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la evaluación debe estar siempre presente.

3.13 Responsabilidad social y desarrollo sostenible

El desarrollo es un tema prominente de la sociedad contemporánea, pero es una paradoja que su concepto casi no sea puesto en discusión. "La educación superior está estrechamente asociada a ideas y expectativas de desarrollo desde múltiples sentidos: económico, social, cultural, científico, etc. Por ello, el concepto de desarrollo debe pasar por la criba de la crítica universitaria. Desde luego, es papel irrecusable de la educación superior someter a juicios críticos los significados hegemónicos que hoy se atribuyen al desarrollo y, en consecuencia, a los papeles que le tocaría cumplir a la educación superior. Según la ideología ampliamente diseminada en estos tiempos, una educación superior de calidad es aquella que genera desarrollo. Sin embargo, es necesario cuestionar no solo el concepto de calidad sino también lo que se entiende por desarrollo".[36]

En general, en el momento actual de la sociedad de la economía global, el desarrollo está asociado al crecimiento económico y al progreso de las bases de producción de las riquezas materiales.

La responsabilidad social exige que la universidad se reconstruya internamente teniendo en consideración la realidad sociocultural de la cual participa. De este modo, responsabilidad social significa producir conocimientos, formar profesionales y hacer cultura en y para la realidad en la cual una institución educativa se inserta activamente. Por ello, la universidad no debe solamente mirar para fuera; debe repensarse desde su interior. Tampoco se trata de una labor de reorganización burocrática y administrativa, sino que lo más importante es reflexionar sobre sus significados y su papel en la construcción del proceso de

[35] G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. BASES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88

[36] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

socialización en estos nuevos contextos. En efecto, la responsabilidad social de la educación superior también se asocia a los conceptos de pertinencia y relevancia y, por ende, de calidad con valor público.

Para Gazzola "la calidad de una educación comprometida con los valores y objetivos públicos jamás puede ser factor de más iniquidad y barbarie. Al contrario, la educación debe potenciar todas las posibilidades y oportunidades de expansión de la equidad social en pro de una civilización más y más elevada. Una educación superior pertinente y socialmente responsable debe contribuir para el conocimiento y la solución, en su ámbito y de acuerdo con sus posibilidades, de los problemas y necesidades de la sociedad. Uno de los más acuciantes problemas en América Latina y el Caribe es la falta de equidad, que viene asociada al analfabetismo y la baja escolaridad"[37].

En este sentido Guatemala ha sido señalada por la comunidad internacional como uno de los países con el más alto nivel de inequidad social por lo que la educación superior de calidad con pertinencia social impartida en la Universidad de San Carlos y directamente en la Facultad de Humanidades a través de las secciones universitarias contribuye directamente con el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Frente a este panorama Gazzola señala que "la responsabilidad social de la educación superior debe consistir en la promoción de políticas de mayor cobertura educativa. Los niños y jóvenes pertenecientes a grupos sociales históricamente marginados, negros, mestizos, indígenas, especialmente las mujeres y los pobres en general, no sólo tienen derecho a una oferta educativa de calidad. La calidad de la educación superior está directamente relacionada con su capacidad de contribuir al desarrollo de los individuos y de las sociedades. La formación integral de los individuos se correlaciona con el desarrollo humano social, el cual requiere un amplio incremento de la escolaridad de la población, en términos de cobertura y calidad, una fuerte revivificación de las políticas de aumento de la equidad y de disminución de la pobreza, y estrategias de aprovechamiento de los recursos naturales y de aplicación de los conocimientos para el desenvolvimiento sostenible. Esto requiere recursos materiales y humanos, es decir, financiamiento, voluntad política y capacidades intelectuales y éticas de los Estados, de la sociedad y de las instituciones".[38]

Las respuestas de la educación superior a las demandas de la sociedad han de basarse en la capacidad reflexiva, rigurosa y crítica de la comunidad universitaria cuando define sus finalidades y asume sus compromisos. Para esto es imprescindible la autonomía, sin la cual la universidad no puede repensar sus compromisos. Es ineludible la libertad académica para poder definir sus

[37] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

[38] Ibid.15

prioridades y tomar sus decisiones según los valores públicos que fundamentan la ciencia y el bienestar social.

Como parte de su responsabilidad social, la educación superior debe poner en el centro de su agenda de reflexiones y preocupaciones, los temas urgentes y graves que acometen a la humanidad, como son las cuestiones ambientales, los problemas interculturales, los enfoques transdisciplinarios, la paz, el desarrollo sostenible, etc. Esto impone la necesidad de orientar los conocimientos técnico-científicos y toda la capacidad crítica en la perspectiva de los ideales humanitarios de libertad, justicia social, paz y desarrollo humano.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social y de los compromisos éticos, no se trata meramente de alcanzar el desarrollo a cualquier costo, pero sí de buscar un modelo de desarrollo sostenible.

3.14 Medición y evaluación de la calidad.

En términos del desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de enseñanza superior, "la importancia de los procesos y prácticas de evaluación y acreditación se presenta como instrumento estratégico para fortalecer: a) la formulación e implementación de políticas públicas en educación superior a nivel nacional y regional; b) la creciente calidad de los sistemas nacionales de educación superior y su reconocimiento por sus comunidades internas pero también por otros países; c) las políticas comprometidas con el incremento de la calidad de la producción científica, considerando que en la región de Latinoamérica y el Caribe el grueso de tal producción se concentra en las instituciones de enseñanza superior e investigación, sobre todo de forma asociada a los programas de posgrado; d) la posibilidad de crear parámetros de legibilidad mutua entre los sistemas nacionales y, en consecuencia, establecer bases de comparabilidad que permitan discutir de manera segura y transparente cuestiones como reconocimiento de títulos y acreditación; e) la puesta en marcha de programas de movilidad docente, de estudiantes y de profesionales".[39]

El crecimiento de los sistemas de educación superior, la proliferación de instituciones, el aumento de matrícula, la diversificación de programas e instituciones y la incursión de ofertas transnacionales han erosionado la confianza social en la educación superior, o al menos, han hecho evidente la necesidad de que existan mecanismos confiables para asegurar su calidad. La respuesta surge a través de la generación de procesos de aseguramiento de la calidad, que se juegan en su capacidad para generar confianza y legitimarse social y académicamente. Esta legitimidad suele estar asociada a diversos factores:

[39] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

“Participación amplia. No se trata de procesos diseñados con una perspectiva burocrática, sino de mecanismos que responden a las necesidades e intereses de una amplia gama de actores sociales entre los que es importante destacar diversos estamentos académicos, representantes de la gestión pública y privada de la educación, asociaciones disciplinarias, profesionales y gremiales.
Presupone el control académico. Para ser reconocida y aceptada, la evaluación debe reflejar una perspectiva académica, la que se expresa a través del diseño de criterios y estándares y la conducción de procesos evaluativos. La participación de diversos sectores es importante, pero también lo es asegurar en todo momento que la visión académica y educativa sea la que orienta el proceso evaluativo.
Independencia de las agencias respecto de los gobiernos, las instituciones de educación superior y otras presiones o intereses.

La evaluación involucra siempre una relación asimétrica entre evaluadores y evaluados, y por consiguiente, es esencial velar porque los criterios definidos para ella se apliquen con entera independencia de intereses o presiones ajenos. La independencia de las agencias y de sus evaluadores respecto de influencias políticas, institucionales o corporativas es un elemento central de su credibilidad.

La calidad es una responsabilidad esencial de las propias instituciones de educación superior, y los procesos de aseguramiento de la calidad debieran siempre organizarse de manera de promover y apoyar el compromiso permanente de las instituciones con su mejora continua. En caso contrario, se promoverá una cultura de la obediencia, que puede ser útil en el corto (y a veces, cortísimo) plazo, pero que no genera las condiciones necesarias para una autorregulación eficaz.

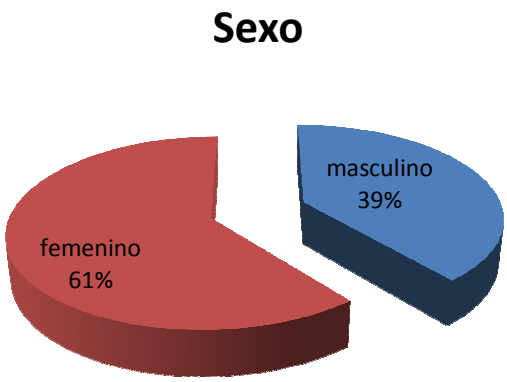
Apertura al medio regional e internacional. Los procesos de aseguramiento de la calidad no se agotan en el entorno local. La educación superior tiene una tradición de internacionalización que viene desde sus orígenes, a pesar de lo cual tiene también una tendencia a un encierro peligroso. La apertura a las preocupaciones y desafíos de la educación superior en la región y fuera de ella permite adoptar una perspectiva amplia para definir criterios de calidad y aplicarlos a distintas instancias formativas.”[40] Por todo ello la calidad de la educación superior en la Facultad de Humanidades y específicamente en la Sección de Barberena es un tema que debe abordarse desde su conceptualización, su gestión e implementación hasta un proceso constante de evaluación.

[40] Ibid pag. 17

Capítulo V

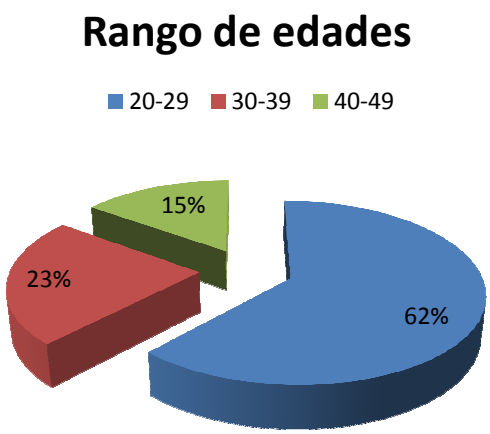
PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

GRAFICA No. 1



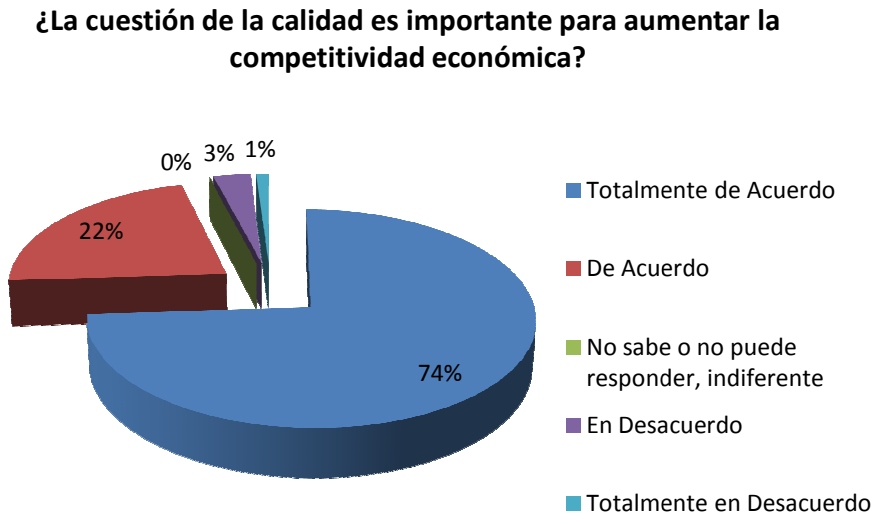
La población encuestada se encuentra representada en un 61% por mujeres y en un 39% por hombres, lo que puede estar relacionado con la tendencia a que las ciencias humanísticas sean estudiadas más por mujeres que por hombres a nivel general.

GRAFICA No. 2



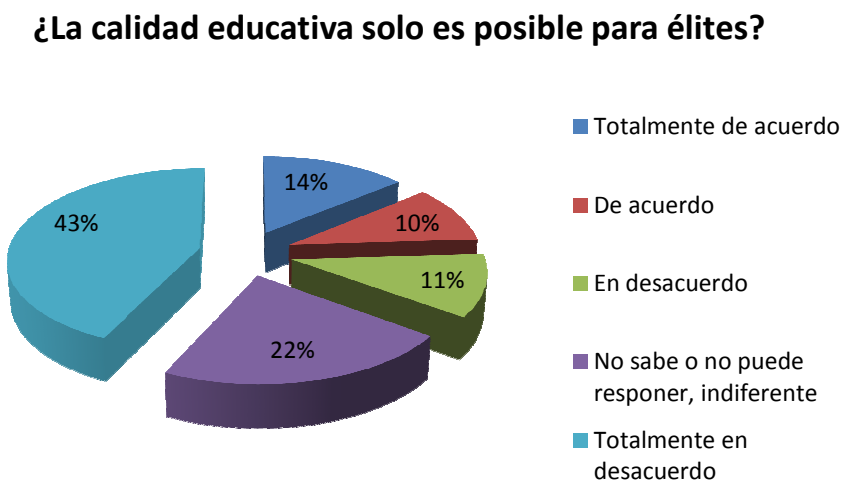
El 62% de la población encuestada se encuentra en un rango etareo de 20-29 años lo que a todas luces es positivo y que puede relacionarse con un mayor acceso a la educación superior por parte de la población joven de Santa Rosa. Seguida por un 23% comprendida en las edades de 30-39 años que puede explicarse como la necesidad de continuar estudios universitarios para mejorar su nivel de vida e ingresos y sólo un 16% de la población encuestada se encuentra en un rango de 40 a 49 años.

GRAFICA NO. 3



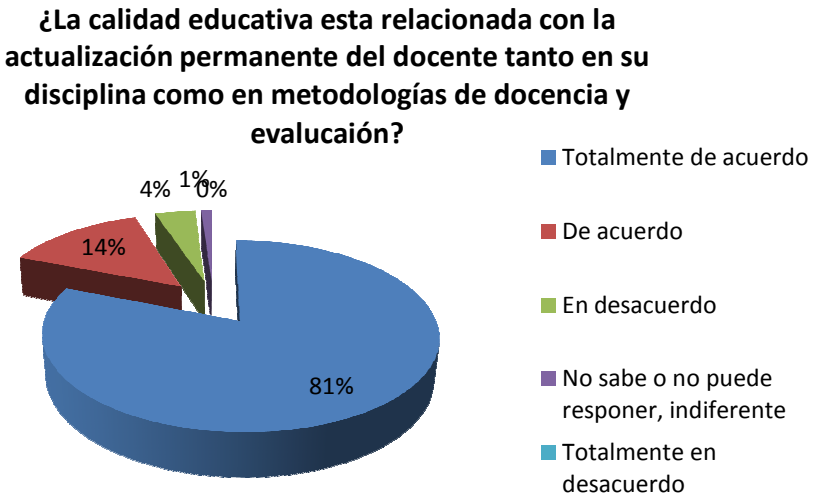
En esta gráfica llama la atención que el 74% de la población encuestada se encuentra totalmente deacuerdo con respecto a uno de los pilares de la calidad que se refiere a la competitividad económica, al integrar el 22% que dice estar de acuerdo resulta que el 96% de la población encuestada reconoce la importancia de la calidad en términos de producción y desarollo aspecto relevante en función de la transformación de la realidad social y económica específicamente de Santa Rosa y Barberena.

GRAFICA NO. 4



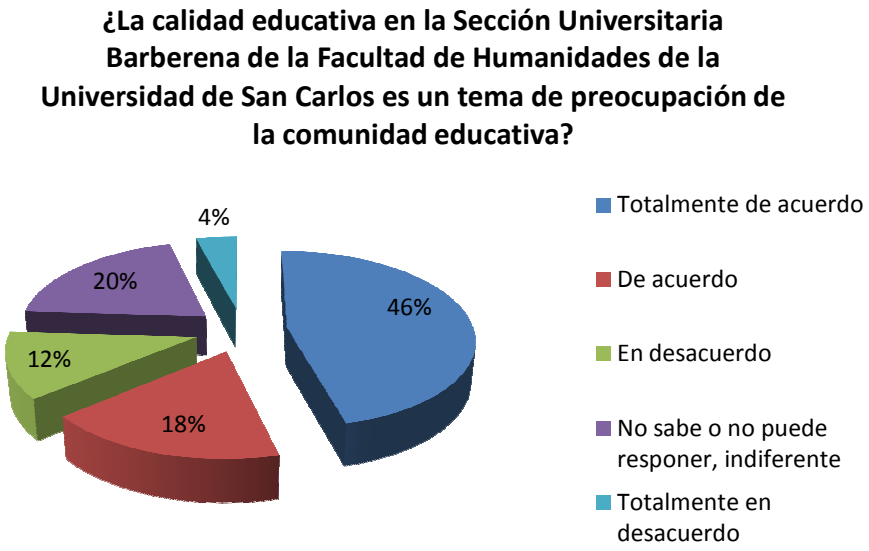
Otro dato importante es que el 43% de la población considera que la calidad educativa es posible no sólo para élites esto puede significar que la población encuestada considera que en la Facultad de Humanidades es posible alcanzar calidad educativa un 24% parece estar de acuerdo con que la calidad educativa sólo es posible para élites, aspecto que debe ser analizado a profundidad a través de programas de actualización y capacitación permanente a los docentes de esa sección universitaria.

GRAFICA NO. 5



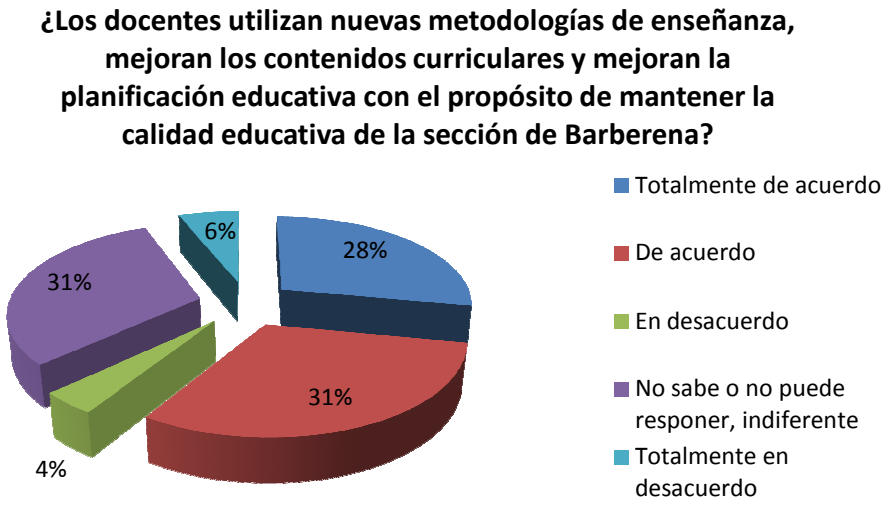
Es importante identificar que el 81% de la población encuestada está totalmente de acuerdo y el 14% está de acuerdo, integrando estos valores obtenemos que el 95% considera que la calidad educativa está relacionada con el nivel de actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación, lo cual debiera de ser tomado en cuenta por las autoridades de la Facultad de Humanidades para apoyar procesos de capacitación y actualización del personal docente de esta casa de estudios.

GRAFICA NO. 6



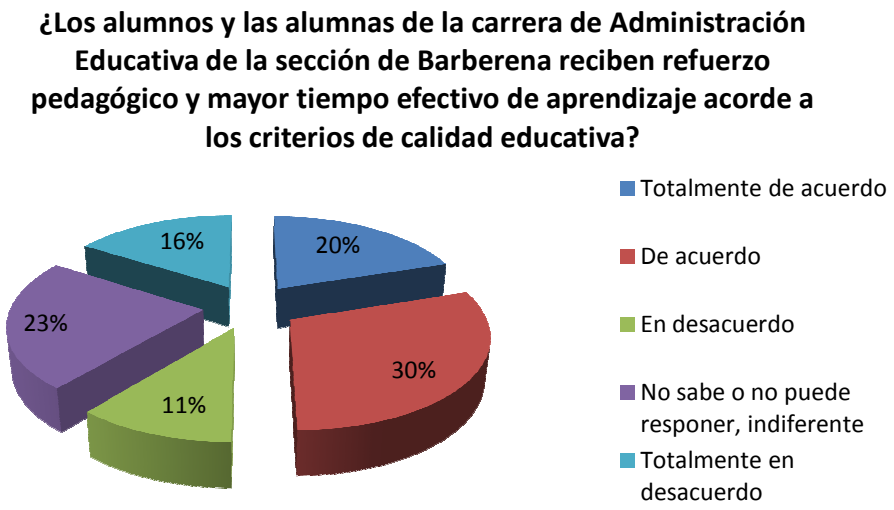
De los resultados obtenidos se establece que el 64% de la población piensa que la calidad educativa es un tema de preocupación en la Sección de Barberena de la Facultad de Humanidades lo cual es positivo debido a las implicaciones en términos de formación y competitividad, sin embargo existe un 24% que considera que el tema de la calidad educativa no es de interés en esa casa de estudios, lo que no deja de llamar la atención por considerar que es un tema central en un mundo globalizado.

GRAFICA NO. 7



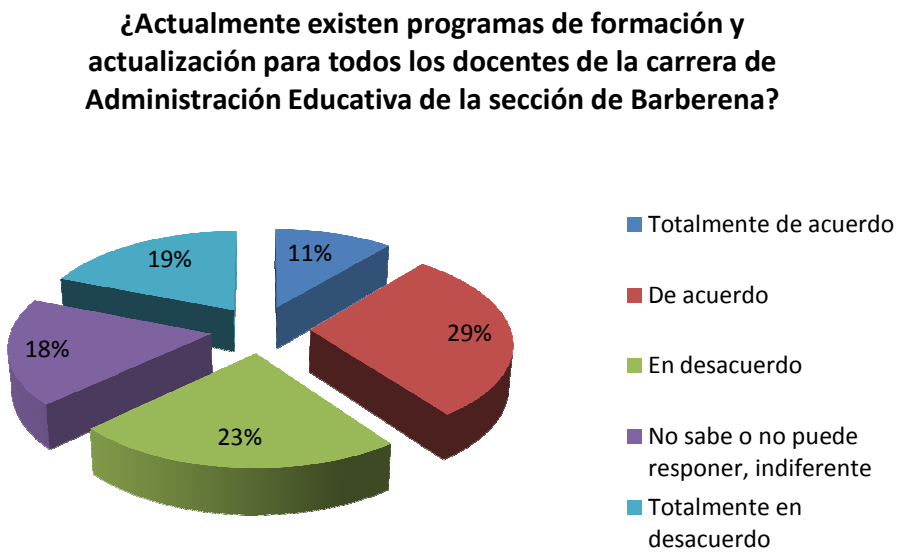
Al integrar los resultados obtenidos entre el 31% que se encuentra en desacuerdo más el 6% que está en total desacuerdo resulta que el 37% de la población encuestada piensa que los docentes no utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que no mejoran los contenidos curriculares ni la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa de la sección de Barberena. Contra un 59% de la población que está de acuerdo con el hecho de que los docentes si utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que si mejoran los contenidos curriculares y la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa, resultados que dejan entrever un marcado divisionismo más que de opiniones de conocimiento sobre los procesos que se llevan a cabo en esa sección universitaria.

GRAFICA NO. 8



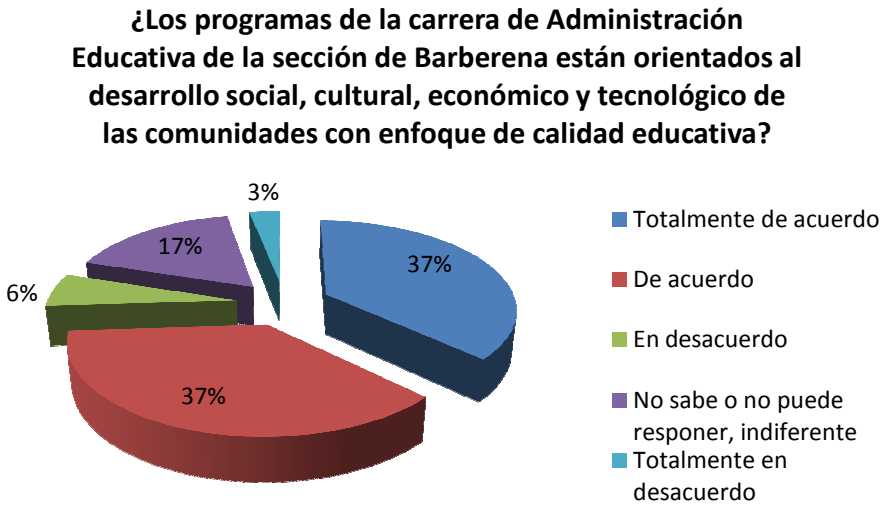
El 50% de población encuestada está de acuerdo en que si reciben refuerzo pedagógico y mayor tiempo efectivo de aprendizaje acorde con los criterios de calidad educativa y nuevamente un 39% consideran que no y existe un 11% que expresa no saber o le es indiferente, estos resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que consideran calidad educativa, lo cual puede interpretarse como desconocimiento de tales procesos dentro del sistema educativo que se imparte en la Sección Universitaria de Barberena.

GRAFICA NO. 9



El 40% de la población expresó que existen programas de formación y actualización para todos los docentes el 37% indicó que no y un 23% no sabe, al integrar estos valores, resulta que un 60% de la población expresa que no existen tales programas de formación y actualización lo que implica que en esta Sección Universitaria no se cumplen con uno de los criterios fundamentales de calidad educativa en la educación superior.

GRAFICA NO. 10



Al Integrar los valores del 37% totalmente de acuerdo y el 37% que dice estar de acuerdo se obtiene que un 74% de la población encuestada considera que en la Sección Universitaria de Barberena, los programas de la carrera de administración educativa están orientados al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico de las comunidades con enfoque de calidad educativa lo cual es significativamente positivo y congruente con el hecho de que la educación es la puerta hacia el desarrollo, sin embargo existe un 20% que opina que no integrado al 3% que no sabe implica que un 23% de la población no ha percibido el enfoque de calidad educativa.

Conclusiones

1. El concepto de calidad educativa que aplica a la Sección Universitaria de Barberena, Santa Rosa es:

   La calidad educativa impartida es igual al desarrollo de la competitividad económica con enfoque social, cultural y tecnológico de las comunidades de Santa Rosa porque cuenta con docentes actualizados tanto en su disciplina como en metodologías de enseñanza y evaluación.

2. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que entre los estudiantes de la carrera de administración educativa de la Sección Universitaria de Santa Rosa no existe consenso en cuanto al enfoque sobre calidad educativa tampoco existe unidad de criterios respecto al enfoque de calidad de la educación superior ya que la mitad de la población encuestada está de acuerdo en que si reciben refuerzo pedagógico y mayor tiempo efectivo de aprendizaje acorde con los criterios de calidad educativa y nuevamente un menor porcentaje considera que no y existe un grupo minoritario que expresa no saber o le es indiferente, estos resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que consideran calidad educativa.

3. Los estudiantes poseen claridad sobre la importancia de los indicadores de calidad educativa relacionados con la actualización del personal docente y la utilización de nuevas metodologías de enseñanza, contenidos curriculares y planificación educativa ya que la gran mayoría de la población encuestada considera que la calidad educativa está relacionada con el nivel de actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación, lo cual debiera de ser tomado en cuenta por las autoridades de la Facultad de Humanidades para apoyar procesos de capacitación y actualización del personal docente de esta casa de estudios debido a que el cuerpo docente es una gran fortaleza para brindar una educación de calidad, sin embargo no todos los catedráticos poseen estudios de maestría en docencia universitaria, ni tienen experiencia docente y no aplican técnicas y métodos didácticos actualizados.

4. Los resultados obtenidos indican que la población estudiantil de la Sección Universitaria de Santa Rosa carece de una definición de

calidad educativa y por lo tanto, carece de una cultura de calidad, lo que se manifiesta, entre otros aspectos, por la inexistencia de indicadores de calidad, lo que se refleja en que un buen porcentaje de estudiantes opina que los docentes no utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que no mejoran los contenidos curriculares ni la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa de la sección de Barberena. Contra un mayor porcentaje de la población que está de acuerdo con el hecho de que los docentes sí utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que sí mejoran los contenidos curriculares y la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa, resultados que dejan entrever un marcado divisionismo más que de opiniones se vincula a la falta de consistencia en los procesos de aprendizaje.

5. La gran mayoría de la población encuestada reconoce la importancia de la calidad en términos de producción y desarollo aspectos relevantes en función de la transformación de la realidad social y económica específicamente de Santa Rosa y Barberena. Los programas de la carrera de administración educativa integran un enfoque de calidad educativa, lo cual es significativamente positivo y congruente con el hecho de que la educación es la puerta hacia el desarrollo, sin embargo no se han hecho realidad a través de un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad en vista que un porcentaje considerable de la población expresó que existen programas de formación y actualización para todos los docentes un grupo casi similar indicó que no y un porcentaje menor no sabe, al integrar estos valores, resulta que la mayoría de la población expresa que no existen tales programas de formación y actualización lo que implica que en esta Sección Universitaria no se cumplen con uno de los indicadores fundamentales de calidad educativa en la educación superior.

6. El tema de la calidad educativa empieza a ser abordado por las autoridades a través de algunas iniciativas como la capacitación de su personal docente y la vinculación de la política de investigación de la universidad con los cursos de la carrera, sin embargo existe una buena parte de la comunidad educativa que no está enterada y por consiguiente no toma parte activa del proceso. De los resultados obtenidos se establece que el 64% de la población piensa que la calidad educativa es un tema de preocupación en la Sección de Barberena de la Facultad de Humanidades lo cual es positivo debido a las implicaciones en términos de formación y competitividad, sin embargo existe un 24% que considera que el tema de la calidad educativa no es de interés en esa casa de estudios, lo que no deja de llamar la atención por considerar que es un tema central en un mundo globalizado.

Recomendaciones

A las Autoridades de la Facultad de Humanidades se recomienda:

1. Definir una política o modelo de gestión de la calidad en la carrera de Administración Educativa en la Sección Universitaria de Santa Rosa debido a que los resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que se considera calidad educativa.

2. Para cumplir con el objetivo de brindar una educación superior de calidad es necesario considerar los siguientes indicadores de calidad:

    a) actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación.
    b) Utilización de nuevas metodologías de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes.
    c) Revisión y actualización de los contenidos curriculares y la planificación educativa, al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico.

3. Impulsar un proceso de renovación curricular que integre una redefinición del perfil del egresado así como la capacitación del personal docente en técnicas y métodos educativos, proceso que debe ser complementado con el desarrollo de una amplia infraestructura tecnológica para apoyar las labores pedagógicas docentes.

A los Estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena:

1. Es importante que formen parte activa de su propio proceso de aprendizaje a través de la reflexión, análisis y discusión sobre la calidad educativa que debe impartirse en esa casa de estudios.

Referencias Bibliográficas

TEXTOS:

1. ANUIES. La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES. México: junio de 2.000.

2. Biggs, Jhon. (2006) Calidad del Aprendizaje Universitario. España.

3. Declaración Mundial Sobre La Educación Superior En El Siglo XXI : Visión Y Acción.

4. Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tésis inédita DE LA Universidad Rafael Landívar. Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA En el grado académico de: MAGISTER

5. Educación para Todos. El Imperativo De La Calidad. 2004. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Francia.

6. García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas

7. Informe Sobre La Educación Superior En América Latina Y El Caribe 2000-2005. La metamorfosis de la educación Superior (2006) Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). Venezuela

8. Lepeley Ma. Teresa. (2003) Gestión y Calidad en Educación Ed. MacGrawHill. México.

9. Morales P. (2010) Evaluación y Aprendizaje de Calidad. Universidad Rafael Landívar. 5ta. Ed. Revisada Guatemala.

10. Paz, María. 2003. Investigación cualitativa en educación. Ed. MacGrawHill. México.

ELECTRONICA

11. Águila, Vistremundo. El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

12. Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org

13. G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. BASES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88

14. Gazzola, Ana Lucia y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible en http://www.iesalc.unesco.org.ve.

15. Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria. Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf

16. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.ve

ANEXO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

EDAD: ____

SEXO: _____

OCUPACION: DOCENTE ____
ESTUDIANTE _____

INSTRUCCIONES

En el siguiente cuestionario, no hay respuestas correctas ni incorrectas, sólo deseamos saber si usted está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. Usted indica su opinión encerrando en un círculo solo una de las siguientes alternativas. **TA A I D TD**

Estas alternativas significan:

TA = Totalmente de Acuerdo
A = De Acuerdo
I = No sabe o no puede responder, indiferente.
D = En Desacuerdo
TD = Totalmente en Desacuerdo

1. La cuestión de la calidad es importante para aumentar la competitividad económica TA A I D TD
2. La calidad en educación sólo es posible para élites TA A I D TD
3. La calidad educativa está relacionada con la actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación. TA A I D TD

4. La calidad de la Educación en la Facultad de Humanidades es un tema de preocupación de la comunidad educativa.

TA A I D TD

5. La calidad educativa se adquiere y se mantiene por medio de procesos continuos de gestión y evaluación permanente

TA A I D TD

6. La Facultad de Humanidades cumple con el compromiso de hacer realidad la pertinencia en la educación, investigación y extensión

TA A I D TD

7. Actualmente existen programas de formación y actualización para todos los docentes

TA A I D TD

8. Los programas de extensión de la Facultad están orientados al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico de las comunidades

TA A I D TD

9. El plan estratégico de la Facultad está orientado al fortalecimiento de la calidad educativa. TA A I D TD

10. La educación considerada como bien público a cuyo beneficio todos tienen derecho como proceso de disminución de las desigualdades y elevación de la justicia social significa un incremento y no la perdida de calidad.

TA A I D TD

11. La acreditación se refiere a un proceso de control y garantía de la calidad en la educación superior, por el que, como resultado de la inspección y/o de la evaluación, o por los dos, se reconoce que una institución o sus programas satisfacen los estándares mínimos aceptables.

TA A I D TD

Genri Adelso Salazar García.

Conceptualización de la Calidad Educativa

Sección Universitaria de Barberena,

Facultad de Humanidades

Universidad De San Carlos de Guatemala

Asesora: MSc. Miriam Ileana Argueta de Sáenz

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Guatemala, Septiembre de 2012

Este informe fue presentado por el autor como trabajo de tesis, requisito previo a optar al grado de Maestro en Docencia Universitaria.

Guatemala, Septiembre de 2012

INDICE

RESUMEN 7
Introducción 6
CAPÍTULO I La calidad de la educación tal como se ha definido en la Declaración de Jomtien y el Marco de Acción de Dakar: 8
1.1 Estado del arte 8
1.2 Justificación 10
1.3 Planteamiento del problema o descripción del tema a investigar 10
1.4 Antecedentes 11
1.5 Objetivo general 15
1.6 Objetivos específicos 15
1.7 Pregunta de investigación 15
1.8 Alcance, límites y aporte 15
1.9 Metodología 16
a. Consulta bibliográfica. 16
b. Cuestionario 16
1.10 Diseño 16
1.11 Tipo de Investigación 17
CAPÍTULO II Contextualización del Estudio 18
2.1 División Administrativa 18
2.2. Datos Históricos 19
2.3 Hidrografía 20
2.4 Orografía 21
2.5 Zonas de Vida Vegetal 21
2.6 Áreas Protegidas 21
2.7 Vías de Comunicación 22
2.8 Geología 22
2.9 Uso actual de la tierra 22
2.10 Capacidad productiva de la tierra 23
2.11 Costumbres y Tradiciones 23
2.12 Fiestas Patronales 24
2.13 Idioma 24
2.14 Economía 24
Producción Agrícola: 24
Producción Pecuaria: 24
Producción Industrial: 24
Producción Artesanal: 25
2.15 Centros Turísticos 25
2.16 Centros Arqueológicos 25

CAPITULO III Marco Teórico 26
3.1 Definición de la calidad de la educación 26
3.2 La calidad de la educación superior en América Latina: algunos problemas comunes 27
3.3 Diversas concepciones de calidad 28

3.3.1 La calidad como excepción. 28
3.3.2 La calidad como perfección o consistencia. 28
3.3.3 La calidad como aptitud 29
3.3.4 La calidad como valor agregado. 29
3.3.5 La calidad como transformación 29
3.4 Características y utilidad del concepto de calidad 30
3.5 Calidad en la Educación 30
3.6 La Gestión de calidad 32
3.7 Los principios de gestión para la calidad. 32
3.8 Implementación de un modelo de gestión de calidad 33
3.9 Componentes de la calidad 33
3.10 Relación entre calidad y el sentido de la educación 35
3.11 Calidad, pertinencia y relevancia social. 37
3.12 La calidad de la educación superior y su evaluación. 39
3.13 Responsabilidad social y desarrollo sostenible 41
3.14 Medición y evaluación de la calidad. 43
CAPITULO V Presentacion y Discusion de los Resultados 45
GRAFICA No. 1 45
GRAFICA No. 2 46
GRAFICA NO. 3 47
GRAFICA NO. 4 48
GRAFICA NO. 5 49
GRAFICA NO. 6 50
GRAFICA NO. 7 51
GRAFICA NO. 8 52
GRAFICA NO. 9 53
GRAFICA NO. 10 54
CONCLUSIONES 55
RECOMENDACIONES 57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 58
ANEXO 60

Resumen

El presente trabajo de investigación explora el tema de Calidad Educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala como un esfuerzo por estudiar a fondo la concepción teórica metodológica que los estudiantes poseen sobre lo que significa la calidad educativa en esta casa de estudios. Su importancia radica en que debido a las exigencias y nuevas capacidades que exige la actual sociedad del conocimiento y la información al sistema educativo, es necesario que las instituciones educativas adopten un enfoque de calidad que permita evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje que se imparte.

En el marco conceptual se presenta una amplia revisión teórica sobre la calidad en la educación superior así como diversas definiciones del concepto de calidad de la educación. También se menciona parte de la discusión que en círculos académicos se ha tenido sobre la calidad de la educación superior. A continuación se plantean los factores e indicadores de calidad que deben ser considerados en la educación superior desde la visión de la UNESCO.

Las encuestas aplicadas a estudiantes revelaron datos importantes sobre las nociones del concepto de calidad de la educación, asociándose ésta a la noción de excelencia académica, careciendo no obstante, de un sistema de indicadores que permitan monitorear el estado y evolución de dicha calidad en esta casa de estudios.

El aporte del estudio consiste en la elaboración de una propuesta de indicadores de calidad para monitorear la evolución del proceso educativo y realizar los cambios o ajustes oportunos para lograr la calidad de conformidad con la visión y misión de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Introducción

En el ámbito educativo, hablar de calidad es muy complejo y contradictorio debido a que se refiere a la formación de personas en diferentes niveles, lo cual puede hacer caer a los analistas en la subjetividad, teniendo en cuenta que como seres humanos y pensantes, se tienen diferentes conceptos, apreciaciones y visiones del término calidad educativa; la filosofía utilizada sobre calidad en las empresas u organizaciones industriales, comerciales y productoras de bienes y servicios, orientan la discusión, teniendo presente que hoy, la institución educativa debe verse como una empresa del conocimiento, donde se producen servicios y bienes, tales como la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura para alcanzar un verdadero desarrollo humano sostenible y sustentable.

Hasta hace algunas décadas, el término calidad educativa no era una prioridad en los planes de desarrollo educativo de los gobiernos e instituciones, era más importante la masificación, la cobertura, el financiamiento, la descentralización, etc., que la calidad de la educación como proyecto de mejoramiento personal y social y de desarrollo nacional. Hoy se pretende que se construya una cultura en una forma permanente de vida, porque en la medida que tengamos mejor calidad educativa el país tendrá mejores condiciones de desarrollo y de progreso.

Según Giraldo, una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una institución educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber cómo definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

Para Giraldo “La pregunta sigue vigente. La falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime”.[1] En este sentido surge el interés personal y profesional del autor en conocer a fondo la lectura que hacen del concepto de calidad educativa los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala y de esta

[1] Uriel Giraldo G, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. Bases Para Una Política De Calidad De La Educación Superior En Colombia. Disponible en: http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88. Pag.5

forma generar un diálogo reflexivo sobre la temática planteada, que permita establecer los criterios sobre los que se debe evaluar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje que se imparte en esta casa de estudios así como coadyuvar al involucramiento de todos los actores en la integración de la calidad educativa.

Con la finalidad de realizar un proceso de investigación apegado al método científico, en el primer capítulo se presenta una síntesis del proceso de investigación realizado, en el segundo capítulo se realiza una contextualización del Departamento de Santa Rosa. En el tercer capítulo se presenta una amplia revisión teórica conceptual sobre la calidad en la educación superior. También se aborda parte de la discusión que en círculos académicos se ha tenido sobre la calidad de la educación superior. A continuación se plantean los factores e indicadores de calidad que deben ser considerados en la educación superior desde la visión de la UNESCO. En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados que giran alrededor de las nociones del concepto de calidad y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

La calidad de la educación tal como se ha definido en la Declaración de Jomtien y el Marco de Acción de Dakar:

1.1 Estado del arte

Evolución del concepto de calidad en la UNESCO

Según el informe "Una de las primeras declaraciones de principios de la UNESCO acerca de la calidad de la educación figuró en el informe Aprender a ser — La educación del futuro, elaborado por la Comisión Internacional para el Desarrollo de la Educación. La Comisión determinó que el objetivo fundamental del cambio social era la erradicación de las desigualdades y el establecimiento de una democracia equitativa. La Comisión observó asimismo que las nociones de aprendizaje a lo largo de la vida y pertinencia eran particularmente importantes. En ese informe se hizo también especial hincapié en la ciencia y la tecnología y se declaró que la mejora de la calidad de la educación exigiría el establecimiento de sistemas en los que pudieran aprenderse los principios del desarrollo científico y la modernización, respetando los contextos socioculturales de los educandos.

Unos dos decenios más tarde se publicó *La educación encierra un tesoro*, un informe presentado a la UNESCO por la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, presidida por Jacques Delors. "Esta comisión consideró que la educación a lo largo de toda la vida descansaba en cuatro principios básicos: Aprender a conocer reconoce que los alumnos construyen sus propios conocimientos a diario, combinando elementos endógenos y "externos". Aprender a hacer se centra en la aplicación práctica de lo que se aprende. Aprender a vivir juntos atañe a las aptitudes imprescindibles para vivir una vida libre de discriminaciones, en la que todas las personas tienen iguales oportunidades para lograr su desarrollo individual, así como el de sus familias y comunidades. Aprender a ser hace hincapié en las competencias necesarias para que las personas desarrollen plenamente su potencial. Este concepto de la educación proporcionó una visión integrada y global del aprendizaje y, por consiguiente, de lo que constituye la calidad de la educación."[2].

[2] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Educación para Todos EL IMPERATIVO DE LA CALIDAD 2004. Francia. Pag.32-34

En 1990, en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos de Jomtien se proclamó "la necesidad de mejorar la calidad de la educación, que era generalmente insuficiente, y se recomendó ofrecer una educación accesible a todos y más pertinente.

En la Declaración se consideró también que la calidad era una condición previa para alcanzar el objetivo fundamental de la equidad. Si bien no se desarrolló totalmente la noción de calidad, se admitió que la ampliación del acceso a la educación no bastaba de por sí para que ésta contribuyese plenamente al desarrollo de las personas y la sociedad.

En consecuencia, se hizo hincapié en el reforzamiento del desarrollo cognitivo de los niños para mejorar la calidad de su educación. Un decenio más tarde, en el Marco de Acción de Dakar se declaró que todo niño tenía derecho a acceder a una educación de calidad. Se proclamó que la calidad constituía la médula de la educación y un factor determinante para mejorar la escolarización, la retención y el aprovechamiento escolar.

"Esta definición ampliada de la calidad enunció las características deseables de los educandos (alumnos sanos y motivados), los procesos (docentes competentes que utilizan pedagogías activas), contenidos (planes de estudios pertinentes) y sistemas (buena administración y distribución equitativa de los recursos). Aunque esta definición permitió establecer un programa de acción para lograr una educación de buena calidad, no especificó la importancia relativa de los distintos aspectos considerados. La calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de lo que aprenden pueden tener repercusiones fundamentales en la duración y el valor de su experiencia en las aulas".[3]

Aunque no haya una definición única de la calidad de la educación, las tentativas de definirla se caracterizan por dos principios: el primero parte de la base de que el objetivo explícito principal de todos los sistemas educativos es el desarrollo cognitivo de los educandos, y por lo tanto estima que un indicador de la calidad de esos sistemas es el éxito que obtengan en la consecución de dicha meta; el segundo hace hincapié en la función de la educación como promotora de los valores compartidos en común y del desarrollo creativo y afectivo de los educandos, objetivos cuya consecución es mucho más difícil de evaluar. Se puede encontrar un denominador común en una serie de objetivos ampliamente compartidos que suelen constituir el sustrato de los debates sobre la calidad de la educación: respeto de los derechos individuales; mejora de la igualdad de oportunidades en materia de acceso y obtención de resultados; y pertinencia de lo enseñado. Estos principios se han integrado en las finalidades de la educación enunciadas en la Convención sobre los Derechos del Niño de 1990, en la que se basan las posiciones actuales de la UNESCO y el UNICEF con respecto a la calidad.

[3] Ibid.Pag.36

La importancia de lograr una educación de buena calidad se reiteró claramente como una de las prioridades de la UNESCO en la Mesa Redonda de Ministerial sobre una Educación de Calidad celebrada en París en 2003. La UNESCO promueve el acceso a una educación de buena calidad como derecho humano y propugna un enfoque basado en los derechos para todas las actividades educativas. En el contexto de este enfoque, el aprendizaje se ve influido a dos niveles. A nivel del *educando*, la educación debe tratar de determinar y tener en cuenta los conocimientos que éste haya adquirido anteriormente, reconocer los modos formales e informales de enseñanza, practicar la no discriminación y proporcionar un entorno de aprendizaje seguro y propicio. A nivel del sistema de aprendizaje, se necesita una estructura de apoyo para aplicar políticas, promulgar leyes, distribuir recursos y medir los resultados del aprendizaje, a fin de influir de la mejor manera posible en el aprendizaje para todos.

1.2 Justificación

Desde hace algunas décadas el concepto de calidad ha adquirido relevancia en el campo de la educación superior, convirtiéndose en un tema de importancia creciente, a pesar de que se reconoce que es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Por lo mismo, son múltiples las acepciones, enfoques y acentos que ha tenido a lo largo de la historia.

En el sistema educativo del país el tema de la Calidad Educativa ha generado mucho interés por parte de diversos sectores de la sociedad, principalmente debido a los procesos de acreditación de las universidades privadas y de la Universidad de San Carlos de Guatemala en distintas facultades y carreras por lo que se ha considera importante profundizar sobre el nivel de conocimiento y comprensión que sobre el tema tienen estudiantes y maestros de esta casa de estudios y específicamente en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades con lo que se busca promover los procesos de transformación que implica avanzar en la ruta de la calidad educativa.

1.3 Planteamiento del problema o descripción del tema a investigar

La preocupación por la calidad educativa en el ámbito universitario es un tema de creciente interés. Surge como respuesta a una serie de transformaciones y demandas sociales, políticas y económicas, que han afectado a todos los países en las últimas décadas, obligando a las instituciones de educación superior a replantear su rol académico y por ende, a enfrentar nuevos desafíos de adecuación curricular. Esta situación no es ajena a la Universidad de San Carlos de Guatemala y específicamente a la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades.

En la actualidad la mayoría de los estudios realizados por la UNESCO sobre calidad educativa de la educación superior muestran, que si bien los factores que afectan el desarrollo de la educación superior varían de un país a otro, existe un

alto grado de coincidencia, determinando como antecedentes comunes aspectos asociados al crecimiento y diversificación de la educación superior, la introducción de elementos de competencia, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización. Un componente central de los nuevos desafíos es el aumento en la demanda por educación. Esta tiene como resultado que los estudiantes que acceden a la educación superior no sólo son más, sino que configuran también una población amplia y heterogénea, que plantea nuevas demandas a la educación superior.

La matrícula de educación superior que estaba constituida principalmente por estudiantes provenientes de sectores sociales privilegiados, con altos niveles de capital social, en lo que se podría denominar un grupo de élite, se amplió a una variedad de personas en términos de edad, perfil de entrada, dedicación, intereses y aspiraciones. Factores que se evidencian notablemente en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos en la que el número de matriculados aumenta anualmente sin que hasta el momento se conozca a fondo cómo este fenómeno afecta la calidad educativa de esta casa de estudios por lo que surgen la interrogante ¿Qué se entiende por calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala? .

1.4 Antecedentes

Muchas de las definiciones referidas a calidad se han dado en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento determinado.

La UNESCO define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes dependiendo de (i) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos comprometidos o actores en la educación superior; (ii) sus referencias: Insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, etc.; (iii) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y (iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior. Refiere que se calcula que el conocimiento producido en la historia de la Humanidad es equiparable al de los últimos 10 años, y se espera que en el futuro la cifra se duplique cada cinco años, de manera que circularán nuevos conocimientos e información en cantidades descomunales. Esa situación obliga, como educadores, a repensar nuestro quehacer académico y nuestra responsabilidad con los estudiantes de hoy y de mañana, si queremos dotarlos de la capacidad para enfrentarse con éxito a la vida. Desde hace una década, las funciones del docente

y del estudiante universitario se han ido modificando poco a poco, y en ello las TIC han sido parte activa.

La concepción sobre la calidad educativa, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente.

"El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana".[4]

Para Águila el sistema educativo universitario era una suerte de caja negra; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos.

La sociedad asumía que eso era bueno. Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como: "La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia. La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación".[5]

De acuerdo con lo antes indicado parece ser que una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una Institución Educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan

[4] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653) Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

[5] Ibid. Pag. 3

de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber cómo definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

En este sentido llama la atención las conclusiones realizadas por Díaz Castellanos y Ramírez Sánchez cuando afirman que "entre los académicos no existe consenso en la definición de calidad. Para unos autores la calidad es cumplir los parámetros preestablecidos del producto o servicio, en tanto que para otros la calidad constituye la satisfacción del cliente. Asimismo, tampoco existe consenso en la definición de la calidad de la educación universitaria, pues al respecto existen diversos enfoques, que identifican la calidad educativa como excelencia, logro, transformación o perfección, por mencionar algunos. Asimismo, existe falta de unidad de criterios respecto al enfoque de debe utilizarse para evaluar la calidad de la educación superior….En entrevistas realizadas a autoridades y directivos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, entre ellos el Decano, revelan que el Departamento de Economía de la Universidad Rafael Landívar carece de una definición de calidad educativa y por lo tanto, carece de una cultura de calidad, lo que se manifiesta, entre otros aspectos, a través de la inexistencia de requisitos para la contratación de docentes y de mecanismos de control de calidad. Existe entre las principales autoridades del departamento de economía conciencia de la debilidad que representa la inexistencia de un sistema de calidad de la educación. Pese a lo anterior el tema no forma parte de la agenda, al menos en el corto plazo El tema de la calidad educativa empieza a ser abordado por las autoridades a través de algunas iniciativas, como la capacitación de su personal docente, la propuesta de carrera docente y la vinculación de la política de investigación de la universidad con los cursos de la carrera".[6]

Estas conclusiones hacen referencia a una realidad institucional que no es ajena a la realidad que se vive en distintas Secciones de la Facultad de Humanidades lo que permite evidenciar la importancia de iniciar procesos de evaluación sobre la calidad educativa que se imparte en esta casa de estudios y establecer los parámetros necesarios.

Por otra parte Díaz Castellanos refiere que "la falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime. El departamento de economía posee en su cuerpo docente una gran fortaleza para brindar una educación de calidad, ya que la mayoría de los catedráticos poseen estudios de maestría, tienen experiencia docente y conocen técnicas y métodos didácticos. Además, la labor de investigación parece no estar muy difundida entre los docentes pues sólo la mitad

[6] Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) Gestión de la calidad en la educación superior: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tesis inédita Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: magister en docencia universitaria en el grado académico de: Magister. Pag.40 y 45

de los entrevistados afirmó haber publicado en algún momento un trabajo de investigación."[7].

Tal como puede observarse en los criterios vertidos en el estudio realizado por Díaz Castellanos y Ramírez, la formación docente es un criterio que se toma muy en cuenta cuando se hace referencia a la calidad de la educación.

"Por otro lado el mejoramiento y aseguramiento de la calidad deben estar ligados a la existencia del proceso de evaluación que permitan a las instituciones o los programas conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico."[8]

La búsqueda de la calidad educativa conlleva un proceso de autoevaluación que según los autores referidos anteriormente, debe iniciarse al interior de los propios centros educativos en el que participe la comunidad académica situación que hace reflexionar sobre la necesidad de dar inicio a este proceso al interior de la Sección de Barberena.

Por lo que es ineludible realizar una revisión sobre qué se entiende por evaluación y en este sentido la propuesta de la Universidad de México señala que "la evaluación entendida como un sistema de coherencias entre los distintos factores que constituyen el ser, el hacer y el deber ser de las instituciones de educación superior, conlleva las consideraciones de las tres dimensiones esenciales: la pertinencia o funcionalidad, entendida como la coherencia del proyecto institucional y de sus programas con las necesidades y las características del área de influencia de la institución; la eficacia, definida como la coherencia entre las actividades desarrolladas por la institución en su conjunto para cumplir sus fines y los objetivos de cada uno de sus programas; y la eficiencia, entendida a su vez, como la coherencia entre los recursos invertidos, el esfuerzo desplegado y el tiempo empleado para el logro de los objetivos de los programas y los fines de la institución. El mejoramiento de la calidad está íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la educación superior, se requiere necesariamente que las instituciones se constituyan en organizaciones que aprendan continuamente y que innoven sus procesos y estructuras. La educación, como actividad humana intencional, incluye, como una de sus partes esenciales, a la evaluación. En el proceso educativo, en la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la evaluación debe estar siempre presente".[9]

---

[7] Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tesis inédita Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: magister en docencia universitaria En el grado académico de: Magister . Pag.44 y 45

[8] G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. Bases Para Una Política De Calidad De La Educación Superior En Colombia. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88. Pag.12

[9] ANUIES. *La Educación Superior en el Siglo XXI*. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la *ANUIES*. México: junio de 2.000.

1.5 Objetivo general

Construir el concepto de calidad de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.6 Objetivos específicos

Determinar el nivel de conocimiento que los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala, poseen sobre el tema de calidad educativa.

Reflexionar sobre la importancia de evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores de la calidad educativa establecidos para la educación superior por la UNESCO en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Promover el interés por el tema de calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.7 Pregunta de investigación

¿Qué se entiende por calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala?

1.8 Alcance, límites y aporte

Los aspectos tratados en el presente estudio sobre calidad educativa en la educación superior no constituye de ninguna manera un tratamiento exhaustivo del tema, sino más bien se ha ocupado en considerar aspectos generales para la formulación de una propuesta para su tratamiento dentro de la Facultad de Humanidades y la Sección Universitaria de Barberena de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El estudio se centró en la consecución de los objetivos planteados, lo que implicó la aplicación del cuestionario que permitió identificar el cumplimiento de algunos de los indicadores de calidad educativa en la educación superior establecidos por la UNESCO, esperando con su aplicación contribuir a evaluar la calidad de la educación superior de la Sección de Barberena. No ha sido propósito de la investigación efectuar mediciones por medio de la aplicación de test o pruebas estadísticas. Sin embargo, si se ha considerado oportuno y útil brindar una panorámica de la situación existente de indicadores de calidad respecto a los estudiantes de la carrera de licenciatura de administración educativa de la Sección Universitaria de Barberena por lo que los resultados obtenidos no podrán generalizarse a otras secciones de la Facultad de Humanidades.

1.9 Metodología

Diseño del plan de investigación: En esta etapa se definió la población del estudio, que está formada por los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala. Se preparó la guía de encuesta. Para la recolección de datos se utilizaron diferentes estrategias, entre las que se encuentran:

a. Consulta bibliográfica.

Para la revisión conceptual del tema objeto de estudio se analizó la literatura que se consideró pertinente así como de mayor actualidad sobre los diferentes aspectos del estudio.

b. Cuestionario

Se elaboró un cuestionario tipo likert en el que se solicitó información sobre indicadores de calidad educativa a los estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.10 Diseño

Se utilizó un proceso de investigación con enfoque cualitativo en el que la recolección de datos es fundamental sólo que su propósito no fue medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se buscó en el presente estudio cualitativo que de acuerdo con Hernández Sampieri "es obtener datos que se convertirán en información sobre personas y contextos o situaciones en profundidad en las propias formas de expresión de cada uno de ellos" [10]. Es por ello que la recolección de datos se realizó con estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para analizar y comprender a fondo los datos obtenidos y dar respuesta a la pregunta de investigación planteada y con ello generar conocimiento sobre el tema de la calidad educativa en esa casa de estudios, primero se tabularon los datos y luego se efectuó un análisis de frecuencias de los mismos.

Luego de recolectar y analizar los datos se relacionó y estudió a profundidad la información obtenida, lo cual permitió identificar claramente el conocimiento y percepciones de la población seleccionada sobre el tema, lo que quedó evidenciado en las conclusiones de la investigación. Ya que tal como lo establece Hernández Sampieri en la indagación cualitativa el instrumento no es una prueba estandarizada ni un cuestionario ni un sistema de medición; es el mismo

[10] Hernández S. Roberto. (2006) Metodología de la Investigación. Ed. McGrawHill. México. Pag.583

investigador que constituye también una fuente de datos. El genera las respuestas de los de los participantes al utilizar una o varias herramientas, además recolecta datos de diferentes tipos, lenguaje, escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes.

Con base en lo anterior, y como parte fundamental de las recomendaciones, se reflexionó sobre las posibles estrategias de implementación de la calidad educativa en la Sección Universitaria de Barberena, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.11 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva**:** Tomando en cuenta que las categorías no son rígidas. "El cual permite como su nombre lo indica describir las situaciones, los fenómenos o los eventos que nos interesan, midiéndolos, y evidenciando sus características.
Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis."[11] En este caso se describe la situación en que se encuentra la Sección de Barberena en relación al tema de calidad educativa

[11] Ibid. Pag .580

Capítulo II

Contextualización del Estudio

A manera de una breve contextualización del lugar donde se realizó la investigación se presenta:

El departamento de Santa Rosa que se encuentra situado en la región Sudeste de Guatemala, su cabecera departamental es Cuilapa (conocido como el ombligo de América por encontrarse en el centro del continente). Limita al Norte con los departamentos de Guatemala (departamento) y Jalapa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el departamentos de Jutiapa; y al Oeste con el departamento de Escuintla.

Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre los 214 y 1.330,25 msnm, con un clima que varía desde el frío en las montañas hasta el cálido en la costa del Pacífico, pero generalmente templado.

2.1 División Administrativa

Cuenta con 14 municipios:

1. Cuilapa
2. Casillas
3. Chiquimulilla
4. Guazacapán
5. Nueva Santa Rosa
6. Oratorio
7. Pueblo Nuevo Viñas
8. San Juan Tecuaco
9. San Rafael Las Flores
10. Santa Cruz Naranjo
11. Santa María Ixhuatán
12. Santa Rosa de Lima
13. Taxisco
14. Barberena

2.2. Datos Históricos

Santa Rosa, departamento de Guatemala que por sus habitantes es descrito como la región en la época prehispánica fueron los Xincas, quienes ocuparon todo el territorio desde la costa del actual departamento hasta las montañas de Jalapa.

El señorío Xinca de Santa Rosa, fue el más aguerrido y valiente durante la conquista española en el siglo XVI. El conquistador Pedro de Alvarado los tomó como esclavos para la reducción militar de Cuzcatlán en la actual República de El Salvador. De este hecho se deriva el nombre del pueblo, el río y el puente Los Esclavos, en el municipio de Cuilapa. Hay testimonios de que estos indígenas fueron los primeros esclavos formalmente asignados por los conquistadores en el paraje que actualmente lleva ese nombre.

Con la llegada de los europeos, los indígenas Xincas de otras etnias originarias fueron extinguidos, y los habitantes españoles y criollas, se asentaron en esas tierras fértiles. Por esta razón histórica, en la actualidad la población del departamento es de clara ascendencia mestiza y "ladina vieja", con conexiones muy directas con los primeros hacendados y ganaderos hispanos. Sin embargo, actualmente en algunos municipios como Chiquimulilla y San Juan Tecuaco, existe una tendencia a la inmigración de habitantes de la República de El Salvador.

La vida del departamento se inicia alrededor del pueblo que se llamó Nuestra Señora de los Dolores o de la Candelaria de los Esclavos, el cual en 1570, contaba con un sacerdote.

El 21 de agosto de 1573, a solicitud de Baltazar de Orena, síndico procurador, las autoridades del reino acordaron la construcción del puente de Los Esclavos, que se inició en 1592.

Durante el período hispánico, la mayor parte del territorio que hoy integra Santa Rosa, correspondió a la alcaldía de Escuintla y Guazacapán, este último conocido también como partido. Δ

El comercio y la fertilidad de sus tierras llevaron la prosperidad económica a la región que es un importante punto de tránsito comercial, por ser paso obligado de las mercancías que procedían de Honduras y El Salvador.

Para 1825 la Asamblea Nacional Constituyente dividió el estado de Guatemala, en siete departamentos, siendo el tercero el de Guatemala-Escuintla, integrado por los pueblos de Guatemala, Escuintla y Guazacapán, subdividiéndolo en siete distritos, entre los que figuraba Cuajiniquilapa (Cuilapa), que pasó a ser la cabecera departamental.

Para mejorar la administración, en 1848, el gobierno dividió al departamento de Mita en tres distritos: Jutiapa, Santa Rosa y Jalapa. Más adelante, por Decreto del 8 de mayo de 1852, se decidió a crear el departamento de Santa Rosa como se encuentra actualmente.

2.3 Hidrografía

Al departamento de Santa Rosa lo cruzan los siguientes ríos: Negro, Los Achiotes, Tapalapa, Los Vados, San Antonio, Las Cañas, Los Esclavos, La Plata, María Linda, Utapa, Amapa, El Panal, Las Marías, El Amarillo, Aguacinapa, Las Margaritas, Utema, Urayala, Paso Hondo, entre los cuales destacan el María Linda, que sirve de límite con el departamento de Escuintla, y el de Los Esclavos, también cuenta con el Canal de Chiquimulilla, laguna de Ayarza en Ayarza de origen cráter volcánico y cuyas riveras cuentan ya con obras arquitectónicas como la Casa Makena, por el Arquitecto Orion Asturias, la laguna de El Pino en Barberena y la laguna de Ixpaco, en Pueblo Nuevo Viñas; la quebrada de Ojiveros; el riachuelo Paso Caballos y el zanjón Soldado.

Río de Los Esclavos

Nace con el nombre de Río Grande en jurisdicción de Mataquescuintla. En todo su curso recibe multitud de afluentes entre los que están los ríos San Antonio, San Juan, Los Achiotes, Pinula, Las Cañas, El Molino, El Utapa, El Amapa, El Panal, Frío, Margaritas y Paso Caballos en Ayarza. Desagua en el Canal de Chiquimulilla. Sobre este río se reconstruyó en tiempos de la colonia el hermoso puente de Los Esclavos, por iniciativa del Procurador Síndico don Baltasar de Orena en1579. Hoy se levanta algunos metros más al sur el moderno puente de un solo arco, bautizado con el nombre de Baltasar de Orena. Actualmente se está aprovechando la fuerza de sus aguas para producir energía eléctrica por medio de la empresa nacional INDE.

Canal de Chiquimulilla

Canal natural situado al sur de los departamentos de Santa Rosa, Escuintla y Jutiapa. Presta numerosos servicios a los habitantes de los poblados aledaños. Se origina en la laguna de Sipacate, en el municipio de La Gomera, Escuintla. Corre paralelo al Océano Pacífico y a una distancia media de 500 metros. Recibe las aguas de los ríos Naranjo, Acomé, Guacalate, Achiguate, María Linda, Paso de Caballos y Los Esclavos. Tiene un largo aproximado de 140km.de los cuales son navegables 120. El resto es navegable solamente para embarcaciones de escaso calado.

2.4 Orografía

El territorio de Santa Rosa participa en la zona orográfica meridional del país. La cordillera principal se compone de cerros formados por rocas eruptivas que causan hundimientos en el descenso de las montañas hacia el litoral.

Santa Rosa se inicia en las estribaciones de la Sierra Madre y los volcanes Cerro Redondo y Jumaytepeque, baja hasta los volcanes Cruz Quemada y Tecuamburro y se extiende al sur en el Canal de Chiquimulilla y las playas de Monterrico, Papaturro, Las Lisas y El Ahumado.

Posee dos zonas topográficas, la norte de superficie montañosa que se ubica sobre la Sierra Madre y la sur que corresponde a la costa y bocacosta, con extensas planicies y valles que culminan en las playas del Océano Pacífico.

2.5 Zonas de Vida Vegetal

En general en el departamento de Santa Rosa existen seis zonas de vida vegetal, según la clasificación propuesta por Holdrige en 1978.

- Bosque Seco Subtropical
- Bosque Húmedo Subtropical Templado
- Bosque muy Húmedo Subtropical templado
- Bosque Húmedo Subtropical Cálido
- Bosque Muy Húmedo Subtropical Cálido
- Bosque Húmedo Montano Bajo Subtropical

En este departamento la zona de vida que predomina es la de Bosque muy Húmedo Subtropical Templado.

2.6 Áreas Protegidas

El departamento de Santa Rosa cuenta con las siguientes áreas protegidas:

1. Reserva Biológica Volcán Cerro Gordo, cuya superficie no está definida, administrada por CONAP, en Barberena.
2. Reserva Biológica Volcán Tecuamburro, superficie no determinada, administrada por CONAP, en Chiquimulilla, Guazacapán y Pueblo Nuevo Viñas.
3. Biotopo Monterrico, 2.800 ha, administrada por CECON-USAC, en Taxisco.
4. Reserva Biológica Volcán Cruz Quemada, superficie no definida, administrada por CONAP, en Santa María Ixhuatán.
5. Reserva Biológica Volcán Cerro Redondo, superficie no definida, administrada por CONAP, en Santa Cruz Naranjo.
6. Reserva Biológica Volcán Jumaytepeque, superficie no definida, administrada por CONAP, en Nueva Santa Rosa.

7. Parque Nacional Laguna de El Pino, 73 ha, administrado por INAB, en Barberena
8. El volcán tecuamburro está encantado según los aldeanos de la localidad en este volcán se dice que también hay leones

2.7 Vías de Comunicación

Las principales carreteras que lo atraviesan son: Carretera Panamericana CA-1 y la Internacional del CA-2, así como la ruta nacional 22 a CA-8, que lo comunican con el resto del país. Cuenta con 197 km de carreteras de asfalto y 295 km de carreteras de terracería.

2.8 Geología

Tipos de suelo que sobresalen en el departamento de Santa Rosa:

- Aluviones Cuaternarios.
- Terciario. Rocas volcánicas sin dividir. Predominantemente Mio-Piloceno. Incluye tobas, coladas de lava, material lahárico y sedimentos volcánicos.
- Cuaternario. Rocas volcánicas, incluye coladas de lava, material lahárico, tobas y edificios volcánicos.
- Rocas plutónicas sin dividir. Incluye granitos de dioritas de edad pre-pérmico. Cretácico y Terciario.
- Cretácico: Carbonatos Neocomiano-Campanianos. Incluye formaciones Cobán, Ixcoy, Campur, sierra Madre y Grupo Yojoa.

2.9 Uso actual de la tierra

En el departamento de Santa Rosa por su clima, tipos de suelo y la topografía del terreno, tenemos que aparte de la utilización que se le da a la tierra para urbanizar y construir, sus habitantes siembran gran diversidad de cultivos anuales, permanentes o semipermanentes, encontrándose entre estos los cereales, hortalizas, árboles frutales, café, caña de azúcar, etc. Además por las cualidades con que cuenta el departamento, poseen algunos de sus habitantes la crianza de varias clases de ganado destacándose entre éstas el vacuno y el porcino, dedicando parte de estas tierras para el cultivo de diversos pastos que sirven de alimento a los mismos. La existencia de bosques, ya sean estos naturales, de manejo integrado, mixtos, etc., compuestos de variadas especies arbóreas, arbustivas o rastreras dan al departamento un toque especial en su ecosistema y ambiente, convirtiéndolo con esa gracia natural en uno de los lugares típicos para ser habitados por visitantes no solo nacionales, sino también extranjeros.

2.10 Capacidad productiva de la tierra

Para evidenciar con que capacidad productiva de terreno se cuenta en este departamento, en Guatemala de acuerdo con el Departamento de Agricultura de los EE. UU., existen 8 clases de clasificación de capacidad productiva de la tierra, en función de los efectos combinados del clima y las características permanentes del suelo. De estas 8 clases agrológicas la I, II, III Y IV son adecuadas para cultivos agrícolas con prácticas culturales específicas de uso y manejo; las clases V, VI, y VII pueden dedicarse a cultivos perennes, específicamente bosques naturales o plantados; en tanto que la clase VIII se considera apta sólo para parques nacionales, recreación y para la protección del suelo y la vida silvestre.

En Santa Rosa están representadas las ocho clases agrológicas indicadas, predominando las clases III y VII.

2.11 Costumbres y Tradiciones

Santa Rosa es un departamento que en sus tiempos coloniales mantuvo cierta correspondencia social entre las familias de españoles y sus descendientes asentados con los antiguos habitantes del territorio, pipiles y Xincas. Sin embargo, la dinámica colonial y el traslado de mercaderías y productos hacia las regiones del sur Centroamericano fueron reduciendo estos grupos a su mínima expresión. Razón por la que poco a poco se fueron extinguiendo sus cofradías de las cuales las más importantes eran las de Guazacapán, Conguaco y Los Esclavos.

Las danzas y los bailes folclóricos se han extinto, aunque aún aparecen en las poblaciones Xincas de Chiquimulilla, un convite relacionado con el mítico sombrero mexicano de ala ancha conocido como "El Sombrerón", relacionado con la festividad del Niño Dios el 24 de diciembre.

La antropóloga Dalila Gaitán dice que antiguamente se ejecutaban bailes como los de "Moros y Cristianos", "El Barreno", "El Fandango", "La Tusa", "Los Viejos Enmascarados", "El toro y el Caballito", "Los Encamisados" y el de "Los Pastores". De acuerdo con su información, estos bailes "que se realizaban con anterioridad han desaparecido poco a poco, pues con el fallecimiento de quienes los encabezaban, se fue perdiendo la tradición y no hubo interés en las nuevas generaciones para aprenderlos".

Entre las leyendas de Santa Rosa, destaca la del Puente de Los Esclavos, sobre el río del mismo nombre, en el municipio de Cuilapa, en donde se afirma que el diablo construyó el puente, a petición de un esclavo, durante una noche.

Las leyendas de espantos, aparecidos y ánimas en pena son abundantes en Santa Rosa. La Llorona aparece en Cuilapa, el Sisimite en Oratorio y Chiquimulilla, el Cadejo en San Juan Tecuaco y Guazacapán y en Taxisco las del Sombrerón.

2.12 Fiestas Patronales

- Barberena: del 1 al 6 de enero, en honor a los Santos Reyes.
- Casillas: del 12 al 16 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.
- Chiquimulilla: del 30 de abril al 4 de mayo, en honor a La Santa Cruz.
- Cuilapa: del 24 al 25 de diciembre, en honor a Niño Dios. Y del 1 al 8 de agosto en honor al Señor de los Portentos
- Guazacapán: del 6 al 11 de diciembre, en honor a la Virgen de Concepción.
- Nueva Santa Rosa: del 12 al 18 de noviembre, en honor a Cristo Rey.
- Oratorio: del 28 de febrero al 3 de marzo, en honor a la Sagrada Familia.
- Pueblo Nuevo Viñas: del 18 al 23 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.
- San Juan Tecuaco: del 22 al 26 de enero, en honor a San Juan Bautista.
- San Rafael Las Flores: del 22 al 26 de octubre, en honor a San Rafael Arcángel.
- Santa Cruz Naranjo: del 1 al 5 de mayo, en honor a la Santa Cruz.
- Santa María Ixhuatán: del 13 al 17 de diciembre, en honor a la Virgen María.
- Santa Rosa de Lima: del 28 al 31 de agosto, en honor a Santa Rosa de Lima.
- Taxisco: del 12 al 18 de enero, en honor al Cristo Negro de Esquipulas.

2.13 Idioma

El idioma pipil ha desaparecido por completo y el xinca aún es recordado por pocos ancianos entre la población de los municipios de Chiquimulilla, Taxisco, Guazacapán y santa María Ixhuatan. En consecuencia el idioma que se habla en todo el departamento es el español.

2.14 Economía

Producción Agrícola:

Entre sus productos agrícolas sobresalen el café, que es de buena calidad, caña de azúcar, maíz, frijol, arroz, papa, ajonjolí, maicillo, algodón, tabaco y frutas, especialmente la piña llamada de azúcar.

Producción Pecuaria:

En el aspecto pecuario destacan los municipios de Guazacapán, Oratorio y Taxisco. En estos mismos lugares hay haciendas de ganado vacuno con gran producción de leche, crema, queso y mantequilla.

Producción Industrial:

En el aspecto industrial hay ingenios de azúcar y beneficios de café.

Producción Artesanal:

En algunos municipios elaboran tejidos de algodón, cohetería, cestería y cerería. Por tener acceso al mar, hay muchas salinas, especialmente en Guazacapán y Chiquimulilla, así como la elaboración de atarrayas y redes para pesca.

2.15 Centros Turísticos

Cuenta con varios sitios turísticos entre los que sobresalen: las playas de Monterrico, Las Lisas, y el ahumado, La Laguna de El Pino, laguna de Ayarza, río Los Esclavos, la cueva y la Laguna de Ixpaco.

2.16 Centros Arqueológicos

En Santa Rosa se encuentra varios centros arqueológicos de importancia, como Casas Viejas, Los Cerritos, el Ojuxtal y Santa Clara en Chiquimulilla; Ixpaco en Pueblo Nuevo Viñas; Arada Nueva en Oratorio; el Jobo y Tacuilula en Taxisco.

Al realizar un análisis general a la enorme capacidad productiva del Departamento de Santa Rosa no puede pasar por alto la necesidad de enfocarse en el capital humano que también es enorme y que requiere atención con calidad en salud, educación y seguridad entre otros ejes de desarrollo, para alcanzar un desarrollo sostenible que se traduzca en calidad de vida de sus habitantes y es en este sentido que las instituciones de educación superior están llamadas a cumplir con la transformación social a la que se refiere la UNESCO cuando hace mención de la misión y visión de la universidad para el siglo XXI en donde la calidad es un tema de vital importancia que debe ser abordado al interior de los centros de estudio atendiendo a sus propias realidades socio culturales.

Capítulo III

Marco Teórico

3.1 Definición de la calidad de la educación

La UNESCO en La Declaración Mundial Sobre la Educación Superior En El Siglo XXI: Visión y Acción de 1998 en el Artículo 11. Evaluación de la calidad definió la calidad como:

"a) La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.

b) La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

c) Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos".[12]

Por otra parte en el informe sobre la educación superior en América Latina y El Caribe 2000-2005 se reconoce que "la temática de la calidad en la educación superior se ha afirmado en la agenda regional de la educación desde mediados de la década del 90. En estos diez años ha tenido un importante desarrollo en prácticamente todos los países latinoamericanos: se ha sancionado la legislación

[12] La UNESCO en la Declaración Mundial Sobre La Educación Superior En El Siglo XXI: Visión Y Acción De 1998. Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.

requerida, se han creado organismos específicos, se han desarrollado procesos y metodologías con enfoques comunes y con énfasis diferenciados, se han generado mecanismos de carácter subregional, etc.

"En términos generales y no sólo en la educación superior, se ha asumido que la calidad de la educación es un concepto de carácter prioritario y un valor determinante en cuanto a la democratización de un país y de su educación. Por eso, se considera necesario y oportuno reflexionar y debatir sobre los efectos de estos procesos en los sistemas de educación superior y su articulación con el Estado, con la sociedad, con los sectores productivos, con las propias instituciones de educación superior y sus comunidades académicas, con los procesos de integración y convergencia regional, con la calidad de los servicios educativos que se ofrecen y con las propuestas de reforma y mejoramiento de la educación superior"[13].

Con base en estas conclusiones se hace evidente la importancia que adquiere el tema de la calidad educativa en las aulas de la Facultad de Humanidades y específicamente al interior de sus diversas Secciones.

3.2 La calidad de la educación superior en América Latina:

Según la UNESCO las universidades de América Latina enfrentan problemas comunes entre los que señala: "a. La universidad en América Latina hasta la década de 80 ha sido predominantemente estatal y con autonomía institucional y académica. Sin embargo, hacia fines de la década del 80 e inicios de la del 90, se introdujeron en el marco de los procesos de globalización, estrategias de carácter neoliberal que tendieron a reemplazar las políticas de bienestar impulsadas por el Estado, por otras en que predominaban las concepciones de mercado y de privatización de los servicios públicos, entre ellos la educación.

b. Para atender el aumento de las demandas crecientes se crearon diversos tipos de instituciones de educación superior universitarias y no universitarias –en su mayoría de carácter privado- sin criterios previos en cuanto a niveles de calidad y de pertinencia institucional. Esto generó, por lo tanto una fuerte diversificación de la educación superior con una simultánea privatización en materia institucional y con una gran heterogeneidad de los niveles de calidad.

c. Por esto, la preocupación por el tema de la calidad es un denominador común en América Latina. Aunque todavía es insuficiente la consolidación de los sistemas de aseguramiento de la calidad, lentamente los procesos de evaluación y acreditación van permitiendo superar las tensiones planteadas en los primeros años de la década del 90 polarizadas en la dicotomía autonomía universitaria

[13] Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2006) INFORME SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. 2000-2005. La metamorfosis de la educación superior. Primera edición. Caracas.

versus evaluación, lo que ha posibilitado una cierta maduración de la cultura de la evaluación en la educación superior.

d. La posibilidad de contar con sistemas de evaluación y acreditación consolidados, permitiría superar la fragmentación y dispersión de la información sobre los sistemas de educación superior. La compleja tarea de obtener información sobre los sistemas y sobre las instituciones de educación superior - tanto públicas como privadas."[14]

Al analizar la problemática planteada por la UNESCO es evidente que esta situación no es ajena a la realidad que se vive en Centro América y especialmente en Guatemala en vista que actualmente se ha dado un verdadero desbordamiento en la búsqueda de la calidad educativa a través de alcanzar las tan deseadas acreditaciones tanto a nivel de carreras y de facultades así como de universidades. Por todo ello es imprescindible realizar un acercamiento a una conceptualización de calidad desde la perspectiva propia de la Sección de Barberena con la que se dé inicio a un estudio y debate abierto del tema en el ámbito no sólo de la educación superior de pregrado sino principalmente a nivel de postgrado. Se partirá del reconocimiento de las concepciones de calidad ya conocidas como las que se presentan.

3.3 Diversas concepciones de calidad

Existen diversas concepciones de calidad que se encuentran en la literatura especializada. Entre las más tradicionales está la clasificación de Harvey y Green que plantea cinco opciones, a saber:

3.3.1 La calidad como excepción.

Presenta tres variantes:

1. La calidad vista como algo de clase superior, de carácter elitista y exclusivo;
2. la calidad como equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto, que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas;
3. la calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

3.3.2 La calidad como perfección o consistencia.

En este caso, para establecer la calidad, se formula un juicio en conformidad con una especificación predefinida y medible. Esta definición permite tener distintos conjuntos de estándares para diferentes tipos de instituciones. Ella se basa en dos premisas: la de cero defectos y la de hacer las cosas bien. En este caso, la excelencia se define en términos de especificaciones particulares. La especificación misma no es un estándar ni tampoco es evaluada contra ningún

[14] Ibid.Pag.12

estándar. Por otra parte, se ha visto que es posible la provisión de estándares no universales para la educación superior. El enfoque cero defectos está intrínsecamente ligado a la noción de cultura de calidad, en la cual todos en una determinada organización son igualmente responsables del producto final. El hacer las cosas bien implica que no hay errores en ninguna etapa del proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, lo cual se aproxima al concepto de calidad total.

3.3.3 La calidad como aptitud

Para el logro de una misión o propósito. Aquí calidad se refiere a la manera en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, siendo este usualmente determinado por las especificaciones del cliente. Esta definición de calidad es generalmente utilizada por los gobiernos para asegurarse que la asignación de recursos es adecuada.

3.3.4 La calidad como valor agregado.

Concepción que se ha estado usando desde los años ochenta, asociada a costo, exigiendo eficacia y efectividad. Calidad sería el grado de excelencia a un precio aceptable. En este enfoque subyace el concepto de responsabilidad frente a los organismos financiadores.

3.3.5 La calidad como transformación

Una educación de calidad es aquella que produce cambios en el estudiante y lo enriquece. El estudiante se apropia del proceso de aprendizaje.

Por otra parte, “para las normas ISO, la calidad se ha definido como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos. Asimismo, según la definición de CINDA : el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia – real o utópico – previamente determinado*”*. En rigor, sólo se puede establecer que una institución es mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar”.[15]

[15] Gazzola Ana Lucia y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

3.4 Características y utilidad del concepto de calidad

Para Lepely "La calidad posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones. Pero el problema no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que más convenga a la evaluación en las condiciones de la realidad latinoamericana, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad que no sea pertinente en su entorno social"[16].

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa.

La concepción sobre la calidad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado. El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.

Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana.

3.5 Calidad en la Educación

"Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para legar a producir un producto o servicio, calidad es un caminos no un destino".[17]

[16] Lepely Teresa (2003) Gestión y Calidad en Educación. Un modelo de Evaluación. Ed. McGrawHill. México Pag.3
[17] Ibid. Pag .14

Para Águila Cabrera el sistema educativo universitario era una suerte de caja negra; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. "La sociedad asumía que eso era bueno. Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como: La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia.

La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación.

La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades que trae como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado, basado en la rendición de cuentas de la primera." [18]

Según Águila estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto.

Para Águila "No es suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad, o que sea una institución de elite, pues la masificación es un fenómeno que, nos guste o no, es irreversible y está presente en todo el sistema universitario latinoamericano; cierto que hay que enfrentarlo, pero no luchando contra él, lo cual es imposible, sino asumiéndolo como una oportunidad de la universidad para elevar su pertinencia en la sociedad.

Es evidente que el concepto de calidad de la educación universitaria ha variado, se ha perfeccionado, muchos factores lo han afectado y esto significa una oportunidad para las universidades, y a la vez un reto, pues las que no sean

[18] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

capaces de orientarse y adecuarse a las nuevas exigencias sociales, sencillamente desaparecerán o se convertirán en fósiles".[19]

El aporte realizado por Águila Cabrera en el análisis que realiza sobre la evolución que ha sufrido el concepto de calidad, pone de manifiesto la importancia de que cada centro de educación superior cuente con su propia conceptualización de calidad que necesariamente debe partir de la propia visión y misión institucional y sobre todo como resultado de un proceso de transformación que responda a las demandas de la sociedad y de la globalización. Por lo que es conveniente realizar una revisión sobre el tema de la gestión de la calidad.

3.6 La Gestión de calidad

"Es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio, tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados. Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

La gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrán ser satisfechas a menos que los clientes internos sientan que la organización satisface sus necesidades"[20].

3.7 Los principios de gestión para la calidad

Los principios de gestión para la calidad de Lepely pueden resumirse en la siguiente forma:

1. La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización.
2. El cliente, consumidor, usuario o cliente externo es lo más importante.
3. El bienestar de quienes trabajan en la organización, los clientes internos, es determinante de los resultados de la gestión de calidad
4. La satisfacción de las necesidades del cliente externo gobierna todos los indicadores importantes del proceso productivo y la organización.

[19] Vistremundo Águila Cabrera (El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

[20] Lepely Ma. Teresa. (2003) Gestión y Calidad en Educación Ed. MacGrawHill. México.

5. La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de calidad.
6. El mejoramiento de largo plazo impera sobre la solución rápida de corto plazo
7. La comunicación efectiva determina eficiencia y éxito
8. Los hechos y datos son importantes
9. La preocupación principal es encontrar soluciones, no errores
10. Gestión de calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas, no en el capital.

3.8 Implementación de un modelo de gestión de calidad

"Orienta a la organización en una dirección que comienza por:

1. Diseñar un camino hacia la calidad
2. Garantizar el apoyo de la alta gerencia en el programa institucional de calidad
3. Informar a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan la calidad y capacitarlos en el uso de técnicas de gestión para mejorar calidad.
4. Formación de equipo de especialistas en gestión de calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso
5. Difundir la gestión de calidad en todos los niveles de la organización
6. Focalizar la misión los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades
7. Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente
8. Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad
9. Reconocer y recompensar los logros de calidad
10. Evaluar permanentemente con el propósito de mejorar en forma continua".[21]

3.9 Componentes de la calidad

A decir del proyecto Alfa "el primer factor a considerar es la definición de la misión y visión institucional, entendiendo por esto, los principios rectores que determinarán las acciones de una institución, programa o carrera en específico. De su definición dependerá intrínsecamente la concepción de la calidad educativa que se tenga. Corresponde al perfil o sello propio y a los rasgos que se pretenda imprimir en los profesionales y académicos que se formen. En este sentido, la definición de calidad variará entre una institución y otra, fortaleciendo así los aspectos positivos de la diversidad del sistema de educación superior. El segundo factor que influye en la calidad educativa lo proporciona su propio contexto institucional organizativo**,** que la sostiene en un complejo entramado donde se entrecruzan variados procesos articulados.

[21] Lepely María Teresa (2003) Gestión y Calidad en Educación. Un modelo de Evaluación. Ed. McGrawHill. México. Pags. 3-10

En forma general puede ser visualizada como la operacionalización de la misión y los propósitos institucionales, a través de la puesta en marcha de determinados procesos académicos que conducen a variados productos como son los programas académicos, líneas de investigación disciplinar y servicios a la comunidad."[22]

En este sentido según el informe Alfa, en dichos procesos son actores principales los profesores, los estudiantes, directivos y personal de apoyo docente o administrativo. A su vez, estos procesos requieren para su operación adecuada, una infraestructura física y una variedad de recursos físicos e informáticos

Dentro del contexto institucional organizativo existen cinco procesos convergentes, que se interrelacionan:

"a) El primero tiene relación con las estructuras de gobierno y la gestión institucional. Se entiende por éstas las autoridades institucionales y la relación entre éstas, así como el conjunto de procesos formales para la implementación de políticas institucionales y toma de decisiones estratégicas, incluyendo así, las condiciones para que una institución tenga un proceso permanente de fortalecimiento, convivencia y desarrollo de todos sus actores.

b) El segundo tiene que ver con la organización de los recursos, esto es, de los insumos e infraestructura necesaria para llevar a cabo las funciones propias de una institución de educación superior.

c) El tercero, se refiere a los actores del sistema, directivos, alumnos, profesores, administrativos, investigadores, etc. Cada uno de ellos presenta características distintivas que influirán en la concepción de calidad de una determinada institución.

d) El cuarto, lo proporcionan los procesos académicos. Corresponde al núcleo central de una institución de educación superior. En este nivel se conjugan todos los factores anteriores, ya que la relación enseñanza – aprendizaje es una relación dinámica, inserta en un sistema abierto, que efectúa intercambio tanto con factores internos (recursos, actores y propósitos) como externos (requerimientos del medio), lo cual debe ser considerado a la hora de evaluar e identificar indicadores de calidad.

La relación profesor- alumno es uno de los ejes fundamentales de este proceso, siendo el alumno y su proceso de transformación, el aprendizaje, uno de los actores principales.

[22] Proyecto ALFA No. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria". Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf.

Para identificar y definir dimensiones de calidad asociadas al proceso académico, se deben diseñar mecanismos de aproximación que permitan relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución.

e) Finalmente, el quinto proceso es el relativo a los productos o resultados académicos, es decir, la evidencia acerca del logro de los propósitos declarados. En este nivel se deben considerar también la percepción de los propios usuarios, el cumplimiento de las expectativas del egresado y si el proceso de formación ha permitido mejorar el desempeño laboral y si se ha conseguido un aporte efectivo a la sociedad".[23]

Al analizar detenidamente los criterios vertidos anteriormente, se clarifica cuáles pueden ser los criterios que deben de aplicarse para gestionar la calidad dentro de una institución de educación superior entre los que llama la atención especialmente el inciso b), que se refiere a los insumos y la infraestructura necesaria para llevar a cabo las funciones propias de una institución de educación superior, debido a las realidades económicas, sociales y culturales con que cuenta la Sección de Barberena que al relacionarlo con el inciso d) que se refiere a la conjugación de factores internos y externos para el logro de la calidad, explica sobremanera el vacío de una cultura de calidad en esta casa de estudios.

3.10 Relación entre calidad y el sentido de la educación

Según Gazzola y Didriksson "Los enfoques predominantes, anteriores a los años 90, en materia de planeamiento y desarrollo de la educación pusieron énfasis en los aspectos cuantitativos y en la vinculación con lo económico y con lo social, dejando de lado muchas veces la temática vinculada con la calidad de los servicios educativos. La década del 90 se constituye en la década de la calidad de la educación en América Latina, como también lo ha sido en Europa. Concepciones sobre la calidad de la educación. El rol central que desempeña la temática de la calidad y su evaluación, a nivel nacional y regional, hace necesario profundizar el debate sobre las concepciones de calidad en la educación superior, definiendo con mayor precisión sus dimensiones, criterios e indicadores, sus enfoques metodológicos de evaluación y acreditación y las estrategias para su aseguramiento y mejoramiento permanente. Algunas iniciativas europeas como la European Network for Quality Assurance (ENQA) y la Joint Quality Initiative han contribuido a este debate y a homogeneizar concepciones, estándares e indicadores de calidad en el marco de la Unión Europea".[24]

[23] Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria". Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf.
[24] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

Es evidente que la realidad socioeconómica de Guatemala coloca el tema de la calidad educativa en un segundo nivel ya que en la actualidad todos los esfuerzos del Estado han sido enfocados a un nivel elemental y cuantitativo, es decir a la cobertura de la educación sin que el tema de la calidad haya sido considerado a fondo sino hasta muy recientemente y a partir de estudios e informes de carácter internacional que han aludido a la baja calidad educativa de la educación elemental del País y por consiguiente al bajo acceso de la población a la educación superior.

"En Estados Unidos y en Canadá –con una más larga tradición sobre esta temática- las concepciones y sus metodologías se revisan periódicamente, en función de los requerimientos sociales y profesionales. En América Latina aún el debate es incipiente, aunque se han hecho algunos avances de carácter preliminar. Un primer acercamiento a las concepciones sobre calidad que surgen de los informes nacionales analizados, permiten considerar que éstas varían según los actores. Para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano".[25]

Nuevamente, es evidente que los países desarrollados han alcanzado un alto nivel de competitividad a partir de su inversión en educación entre otros factores y el involucramiento de la sociedad en el tema de la calidad en todos los ámbitos y específicamente en el de la educación, lo cual reafirma que el tema de calidad es una construcción social.

Tal como señala Días Sobrinho, "el concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. El espíritu de las distintas definiciones de calidad coincide en que es una concepción de construcción colectiva y gradual que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y propósitos de la institución educativa"[26].

Se requiere de la participación de la comunidad educativa de la Facultad de Humanidades y sus Secciones para que de forma conjunta se inicie un proceso de construcción del concepto de calidad que responda a los diversos contextos socioculturales, lo cual sólo podrá realizarse a partir de un ejercicio de evaluación sobre las calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje que se imparte en las aulas de esta casa de estudios.

---

[25] Ibid. Pag.12

[26] Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Pag.10. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org.ve

Para García "Así como se debate sobre las diferentes concepciones acerca de la calidad de la educación, también hay diversidad de enfoques sobre su evaluación. Para algunos, el énfasis en la concepción de la evaluación se da en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros, el centro es la toma de decisiones; hay algunos autores que ponen el acento en la ética, en una evaluación al servicio de valores públicos y de los justos intereses de los actores"[27].

Para Dilvo Ristoff, de Brasil, citado por García evaluar es una forma de restablecer compromisos con la sociedad; de repensar objetivos, modos de actuación y resultados; de estudiar, proponer e implementar cambios en las instituciones y en sus programas; se debe evaluar para poder planificar, para evolucionar.

La definición de la UNESCO en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior. Informe Final, París, 1998 sintetiza el espíritu de otras definiciones de calidad: La calidad es la adecuación del Ser y Quehacer de la Educación Superior a su Deber ser. Partiendo de esta premisa, se desarrolla esta idea en la cual se señala que cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (Deber Ser, Quehacer y Ser) es evaluado, predominantemente, con una categoría específica. Así la misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (Quehacer) es evaluado en términos de eficiencia; y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia.

De cara a los lineamientos vertidos por la UNESCO sobre los indicadores de calidad a nivel institucional, se deja entrever el fuerte desfase existente en el país ya que basta con leer los titulares de cualquier diario de circulación para determinar que la calidad de la educación en Guatemala aún es un tema pendiente por lo que iniciar un proceso de análisis y reflexión a nivel interno es un ejercicio impostergable para la Facultad de Humanidades y sus Secciones, para responder a la necesidad de una educación con pertinencia y relevancia social.

3.11 Calidad, pertinencia y relevancia social.

Al hablar de calidad en los distintos textos producidos bajo los auspicios de UNESCO, la palabra pertinencia se refiere al papel y el lugar de la educación superior en la sociedad, como lugar de investigación, enseñanza, aprendizaje, sus compromisos con el mundo laboral. Según García Guadilla: "La pertinencia está vinculada a una de las principales características que tiene el nuevo contexto de producir conocimientos, esto es, el énfasis en tomar en cuenta el entorno en el

[27] García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: *La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe.* Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

cual están insertas las instituciones de investigación y, por lo tanto, la necesidad de un estrecho acercamiento entre los que producen y entre los que se apropian del conocimiento. Por un lado, los que se apropian, o sea los usuarios del conocimiento, son no solamente los estudiantes, o usuarios internos, sino las comunidades en la que están insertas las instituciones, y también, de manera muy importante, los otros niveles del sistema educativo"[28].

Vale la pena recordar una vez más que la UNESCO, en la Cumbre Mundial de la Educación Superior de 1998, dejó claro que el concepto de calidad tiene como referente el conjunto de dimensiones que constituyen el fenómeno educativo: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario, etc. Plantea, además, que la calidad requiere también que la educación superior esté caracterizada por su dimensión internacional. "Para lograr y mantener la calidad, son importantes la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, la promoción de planes de estudios adecuados, programas que faciliten la movilidad de profesores y estudiantes y el uso de las nuevas tecnologías, sin perder de vista la referencia a lo social y al bien común[29]".

Por otra parte en el tema de la relevancia social la UNESCO enfatiza "que el acceso a la educación superior no debe ser considerado solamente como el momento de entrada del estudiante a la universidad, sino como un proceso que se inicia en los niveles primarios y medios de educación, se extiende con la llegada a la institución docente y se enlaza con la permanencia en el programa de estudios. Por tanto, las políticas públicas deben tomar en consideración que, en relación a los estudiantes de educación superior, no se trata solamente de acceder, sino de mantenerse estudiando, graduarse y lograr empleos adecuados y coherentes con su formación; esto va a permitir a las personas ser ciudadanos más responsables, tener las oportunidades para disfrutar de una vida plena y poder ejercer la totalidad de sus derechos sociales"[30].

En efecto, una de las más importantes dimensiones de la responsabilidad de una educación superior de calidad es con relación a los niveles anteriores, sobre todo a las políticas y acciones para mejorar la formación de los estudiantes y maestros. La calidad de las instituciones docentes, en los niveles primarios y medios, es muy heterogénea. Sus efectos negativos más importantes se producen en los segmentos de población más desfavorecidos. Ello tiene como consecuencia que las brechas de la equidad van aumentando en la medida en que el nivel educativo es más alto.

De acuerdo con la UNESCO conceptos de pertinencia remiten la educación superior a lo social, a las culturas y a lo económico, es decir, al desarrollo humano

[28] García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: *La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe.* Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

[29] Ibid. Pag. 15

[30] Ibid. Pag. 16

integral y sostenible que permita a todos los hombres y mujeres una vida digna y justa. Para realizar todo eso con calidad y relevancia social, es necesario que los Estados mantengan políticas eficaces de mejora de los sistemas educativos básicos, en especial con medidas concretas que eleven el valor social de la profesión docente. En especial el subsistema de educación superior tiene responsabilidades socialmente determinadas con relación a los otros niveles educativos y principalmente con la formación de los profesores.

Según Dias Sobrinho el núcleo central de la responsabilidad social de la educación superior "es formar ciudadanos y profesionales con las cualidades necesarias para la construcción de sociedades democráticas y desarrolladas, dotadas de las capacidades técnicas que potencialmente pueden generar avances económicos, sino que también es una referencia básica para el fortalecimiento de la memoria y profundización del culturas e identidades nacionales, que respeta la pluralidad de las expresiones y los proyectos de los distintos grupos sociales."[31]

3.12 La calidad de la educación superior y su evaluación

Los enfoques predominantes, anteriores a los años 90, en materia de planeamiento y desarrollo de la educación pusieron énfasis en los aspectos cuantitativos y en la vinculación con lo económico y con lo social, dejando de lado muchas veces la temática vinculada con la calidad de los servicios educativos. La década del 90 se constituye en la década de la calidad de la educación en América Latina, como también lo ha sido en Europa.

"En Estados Unidos y en Canadá –con una más larga tradición sobre esta temática- las concepciones y sus metodologías se revisan periódicamente, en función de los requerimientos sociales y profesionales. En América Latina aún el debate es incipiente, aunque se han hecho algunos avances de carácter preliminar. Un primer acercamiento a las concepciones sobre calidad que surgen de los informes nacionales analizados, permiten considerar que éstas varían según los actores. Para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano. Como señala Dias Sobrinho, el concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo sino que debe ser construido a través de consensos y negociaciones entre los actores"[32].

[31] Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org.ve
[32] Ibid Pag. 12

De acuerdo con estas conclusiones es necesario construir un concepto de calidad educativa integral en el que participen los diferentes actores sociales y educativos del país.

No cabe duda que el espíritu de las distintas definiciones de calidad coincide en que es una concepción de construcción colectiva y gradual que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y propósitos de la institución educativa.

Así como se debate sobre las diferentes concepciones acerca de la calidad de la educación, también hay diversidad de enfoques sobre su evaluación. Para algunos, el énfasis en la concepción de la evaluación se da en lo valorativo, en la emisión de juicios de valor; para otros, el centro es la toma de decisiones; hay algunos autores que ponen el acento en la ética, en una evaluación al servicio de valores públicos y de los justos intereses de los actores.

Para Jacques L´Ecuyer, citado por Dias "se debe evaluar para mejorar la calidad, descubriendo fortalezas y debilidades y para tomar las decisiones necesarias; debe emitirse un juicio de valor sobre la institución y sus programas, fundamentado en bases sólidas con criterios y estándares conocidos y aceptados y teniendo en cuenta la misión y los objetivos institucionales"[33].

Para Dilvo Ristoff, citado por Dias "evaluar es una forma de restablecer compromisos con la sociedad; de repensar objetivos, modos de actuación y resultados; de estudiar, proponer e implementar cambios en las instituciones y en sus programas; se debe evaluar para poder planificar, para evolucionar"[34]

Siguiendo esta línea de pensamiento se plantea la necesidad de iniciar el proceso de evaluación de la calidad educativa de la Sección de Barberena como punto de partida para determinar cuáles serán los criterios sobre los que se definirá la calidad en esta Sección.

"La alta calidad debe ser reconocida por la sociedad, para ello, debe hacerse visible para que la existencia misma de los paradigmas de calidad sirva de norte a las instituciones y programas que aspiran a la excelencia. Es muy distinto reconocer los requisitos mínimos de calidad, a asegurar que se han alcanzado niveles óptimos de calidad. La institución o programa que alcanza altos niveles de calidad debe ser reconocida y analizada como el ejemplo de lo que debe ser logrado para todas las demás en el largo plazo. La alta calidad no se improvisa ni se accede a ella sólo con el acopio de los recursos financieros o la buena voluntad de sus administradores. Es una tarea de largo alcance que requiere esfuerzo,

[33] Ibid Pag 13
[34] Ibid Pag.14

compromiso y objetividad. Las condiciones mínimas de calidad deben ser un requisito indispensable para el funcionamiento de los programas e Instituciones"[35].

Pero el mejoramiento de la calidad, está también, íntimamente ligado con la continua innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión. Ante los retos que se plantean a la educación superior, se requiere necesariamente que las instituciones se constituyan en organizaciones que aprendan continuamente y que innoven sus procesos y estructuras. La educación, como actividad humana intencional, incluye, como una de sus partes esenciales, a la evaluación. En el proceso educativo, en la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la evaluación debe estar siempre presente.

3.13 Responsabilidad social y desarrollo sostenible

El desarrollo es un tema prominente de la sociedad contemporánea, pero es una paradoja que su concepto casi no sea puesto en discusión. "La educación superior está estrechamente asociada a ideas y expectativas de desarrollo desde múltiples sentidos: económico, social, cultural, científico, etc. Por ello, el concepto de desarrollo debe pasar por la criba de la crítica universitaria. Desde luego, es papel irrecusable de la educación superior someter a juicios críticos los significados hegemónicos que hoy se atribuyen al desarrollo y, en consecuencia, a los papeles que le tocaría cumplir a la educación superior. Según la ideología ampliamente diseminada en estos tiempos, una educación superior de calidad es aquella que genera desarrollo. Sin embargo, es necesario cuestionar no solo el concepto de calidad sino también lo que se entiende por desarrollo".[36]

En general, en el momento actual de la sociedad de la economía global, el desarrollo está asociado al crecimiento económico y al progreso de las bases de producción de las riquezas materiales.

La responsabilidad social exige que la universidad se reconstruya internamente teniendo en consideración la realidad sociocultural de la cual participa. De este modo, responsabilidad social significa producir conocimientos, formar profesionales y hacer cultura en y para la realidad en la cual una institución educativa se inserta activamente. Por ello, la universidad no debe solamente mirar para fuera; debe repensarse desde su interior. Tampoco se trata de una labor de reorganización burocrática y administrativa, sino que lo más importante es reflexionar sobre sus significados y su papel en la construcción del proceso de

[35] G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. BASES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88

[36] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

socialización en estos nuevos contextos. En efecto, la responsabilidad social de la educación superior también se asocia a los conceptos de pertinencia y relevancia y, por ende, de calidad con valor público.

Para Gazzola "la calidad de una educación comprometida con los valores y objetivos públicos jamás puede ser factor de más iniquidad y barbarie. Al contrario, la educación debe potenciar todas las posibilidades y oportunidades de expansión de la equidad social en pro de una civilización más y más elevada. Una educación superior pertinente y socialmente responsable debe contribuir para el conocimiento y la solución, en su ámbito y de acuerdo con sus posibilidades, de los problemas y necesidades de la sociedad. Uno de los más acuciantes problemas en América Latina y el Caribe es la falta de equidad, que viene asociada al analfabetismo y la baja escolaridad"[37].

En este sentido Guatemala ha sido señalada por la comunidad internacional como uno de los países con el más alto nivel de inequidad social por lo que la educación superior de calidad con pertinencia social impartida en la Universidad de San Carlos y directamente en la Facultad de Humanidades a través de las secciones universitarias contribuye directamente con el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Frente a este panorama Gazzola señala que "la responsabilidad social de la educación superior debe consistir en la promoción de políticas de mayor cobertura educativa. Los niños y jóvenes pertenecientes a grupos sociales históricamente marginados, negros, mestizos, indígenas, especialmente las mujeres y los pobres en general, no sólo tienen derecho a una oferta educativa de calidad. La calidad de la educación superior está directamente relacionada con su capacidad de contribuir al desarrollo de los individuos y de las sociedades. La formación integral de los individuos se correlaciona con el desarrollo humano social, el cual requiere un amplio incremento de la escolaridad de la población, en términos de cobertura y calidad, una fuerte revivificación de las políticas de aumento de la equidad y de disminución de la pobreza, y estrategias de aprovechamiento de los recursos naturales y de aplicación de los conocimientos para el desenvolvimiento sostenible. Esto requiere recursos materiales y humanos, es decir, financiamiento, voluntad política y capacidades intelectuales y éticas de los Estados, de la sociedad y de las instituciones".[38]

Las respuestas de la educación superior a las demandas de la sociedad han de basarse en la capacidad reflexiva, rigurosa y crítica de la comunidad universitaria cuando define sus finalidades y asume sus compromisos. Para esto es imprescindible la autonomía, sin la cual la universidad no puede repensar sus compromisos. Es ineludible la libertad académica para poder definir sus

[37] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

[38] Ibid.15

prioridades y tomar sus decisiones según los valores públicos que fundamentan la ciencia y el bienestar social.

Como parte de su responsabilidad social, la educación superior debe poner en el centro de su agenda de reflexiones y preocupaciones, los temas urgentes y graves que acometen a la humanidad, como son las cuestiones ambientales, los problemas interculturales, los enfoques transdisciplinarios, la paz, el desarrollo sostenible, etc. Esto impone la necesidad de orientar los conocimientos técnico-científicos y toda la capacidad crítica en la perspectiva de los ideales humanitarios de libertad, justicia social, paz y desarrollo humano.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social y de los compromisos éticos, no se trata meramente de alcanzar el desarrollo a cualquier costo, pero sí de buscar un modelo de desarrollo sostenible.

3.14 Medición y evaluación de la calidad.

En términos del desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de enseñanza superior, "la importancia de los procesos y prácticas de evaluación y acreditación se presenta como instrumento estratégico para fortalecer: a) la formulación e implementación de políticas públicas en educación superior a nivel nacional y regional; b) la creciente calidad de los sistemas nacionales de educación superior y su reconocimiento por sus comunidades internas pero también por otros países; c) las políticas comprometidas con el incremento de la calidad de la producción científica, considerando que en la región de Latinoamérica y el Caribe el grueso de tal producción se concentra en las instituciones de enseñanza superior e investigación, sobre todo de forma asociada a los programas de posgrado; d) la posibilidad de crear parámetros de legibilidad mutua entre los sistemas nacionales y, en consecuencia, establecer bases de comparabilidad que permitan discutir de manera segura y transparente cuestiones como reconocimiento de títulos y acreditación; e) la puesta en marcha de programas de movilidad docente, de estudiantes y de profesionales".[39]

El crecimiento de los sistemas de educación superior, la proliferación de instituciones, el aumento de matrícula, la diversificación de programas e instituciones y la incursión de ofertas transnacionales han erosionado la confianza social en la educación superior, o al menos, han hecho evidente la necesidad de que existan mecanismos confiables para asegurar su calidad. La respuesta surge a través de la generación de procesos de aseguramiento de la calidad, que se juegan en su capacidad para generar confianza y legitimarse social y académicamente. Esta legitimidad suele estar asociada a diversos factores:

[39] Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible http://www.iesalc.unesco.org.ve

“Participación amplia. No se trata de procesos diseñados con una perspectiva burocrática, sino de mecanismos que responden a las necesidades e intereses de una amplia gama de actores sociales entre los que es importante destacar diversos estamentos académicos, representantes de la gestión pública y privada de la educación, asociaciones disciplinarias, profesionales y gremiales.
Presupone el control académico. Para ser reconocida y aceptada, la evaluación debe reflejar una perspectiva académica, la que se expresa a través del diseño de criterios y estándares y la conducción de procesos evaluativos. La participación de diversos sectores es importante, pero también lo es asegurar en todo momento que la visión académica y educativa sea la que orienta el proceso evaluativo.
Independencia de las agencias respecto de los gobiernos, las instituciones de educación superior y otras presiones o intereses.

La evaluación involucra siempre una relación asimétrica entre evaluadores y evaluados, y por consiguiente, es esencial velar porque los criterios definidos para ella se apliquen con entera independencia de intereses o presiones ajenos. La independencia de las agencias y de sus evaluadores respecto de influencias políticas, institucionales o corporativas es un elemento central de su credibilidad.

La calidad es una responsabilidad esencial de las propias instituciones de educación superior, y los procesos de aseguramiento de la calidad debieran siempre organizarse de manera de promover y apoyar el compromiso permanente de las instituciones con su mejora continua. En caso contrario, se promoverá una cultura de la obediencia, que puede ser útil en el corto (y a veces, cortísimo) plazo, pero que no genera las condiciones necesarias para una autorregulación eficaz.

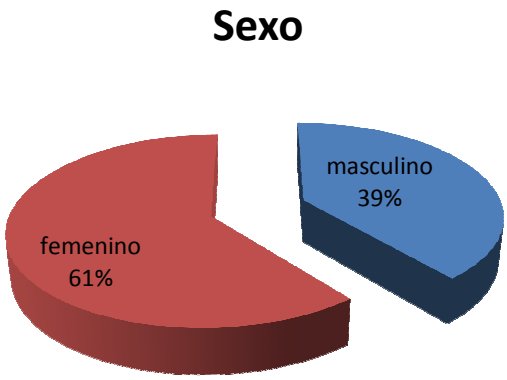
Apertura al medio regional e internacional. Los procesos de aseguramiento de la calidad no se agotan en el entorno local. La educación superior tiene una tradición de internacionalización que viene desde sus orígenes, a pesar de lo cual tiene también una tendencia a un encierro peligroso. La apertura a las preocupaciones y desafíos de la educación superior en la región y fuera de ella permite adoptar una perspectiva amplia para definir criterios de calidad y aplicarlos a distintas instancias formativas.”[40] Por todo ello la calidad de la educación superior en la Facultad de Humanidades y específicamente en la Sección de Barberena es un tema que debe abordarse desde su conceptualización, su gestión e implementación hasta un proceso constante de evaluación.

[40] Ibid pag. 17

Capítulo V

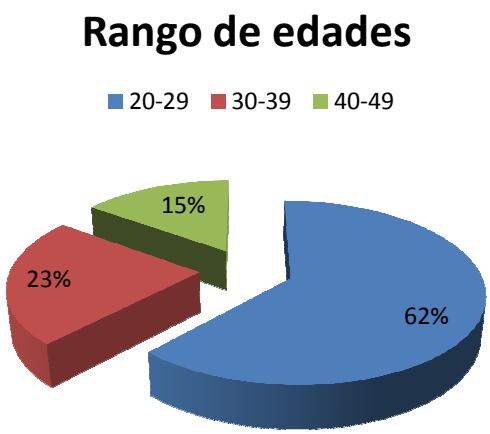
PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

GRAFICA No. 1



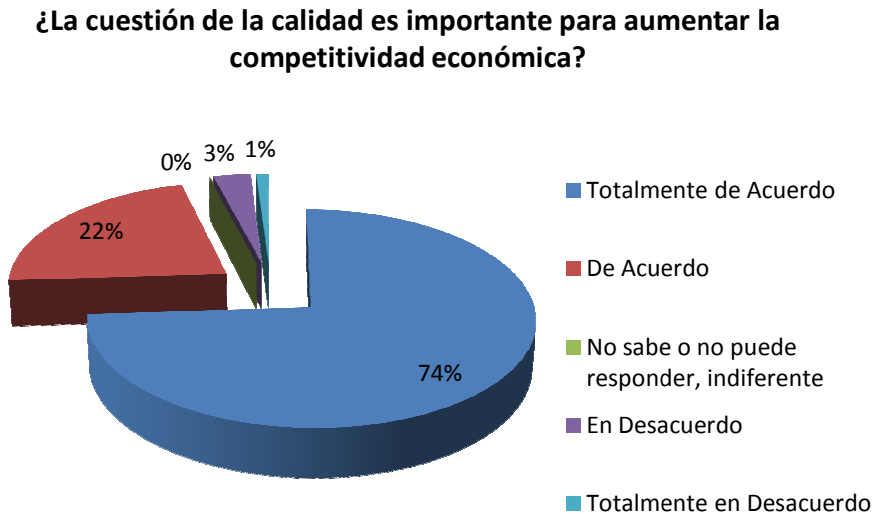
La población encuestada se encuentra representada en un 61% por mujeres y en un 39% por hombres, lo que puede estar relacionado con la tendencia a que las ciencias humanísticas sean estudiadas más por mujeres que por hombres a nivel general.

GRAFICA No. 2



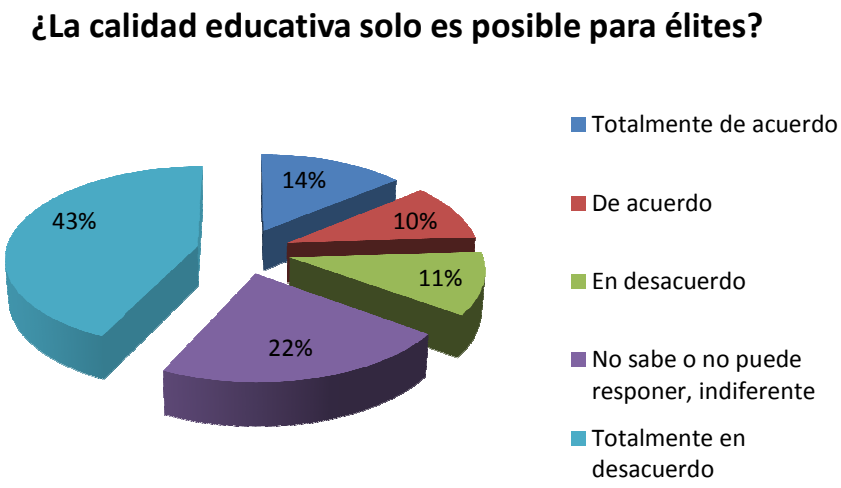
El 62% de la población encuestada se encuentra en un rango etareo de 20-29 años lo que a todas luces es positivo y que puede relacionarse con un mayor acceso a la educación superior por parte de la población joven de Santa Rosa. Seguida por un 23% comprendida en las edades de 30-39 años que puede explicarse como la necesidad de continuar estudios universitarios para mejorar su nivel de vida e ingresos y sólo un 16% de la población encuestada se encuentra en un rango de 40 a 49 años.

GRAFICA NO. 3



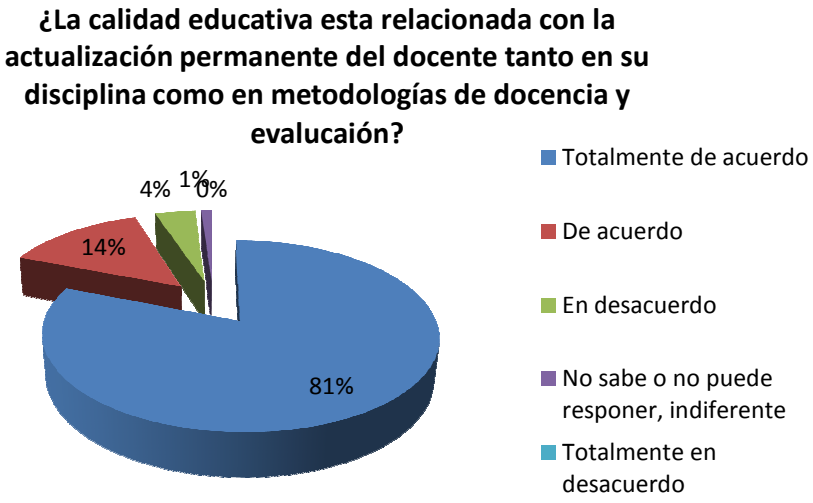
En esta gráfica llama la atención que el 74% de la población encuestada se encuentra totalmente deacuerdo con respecto a uno de los pilares de la calidad que se refiere a la competitividad económica, al integrar el 22% que dice estar de acuerdo resulta que el 96% de la población encuestada reconoce la importancia de la calidad en términos de producción y desarollo aspecto relevante en función de la transformación de la realidad social y económica específicamente de Santa Rosa y Barberena.

GRAFICA NO. 4



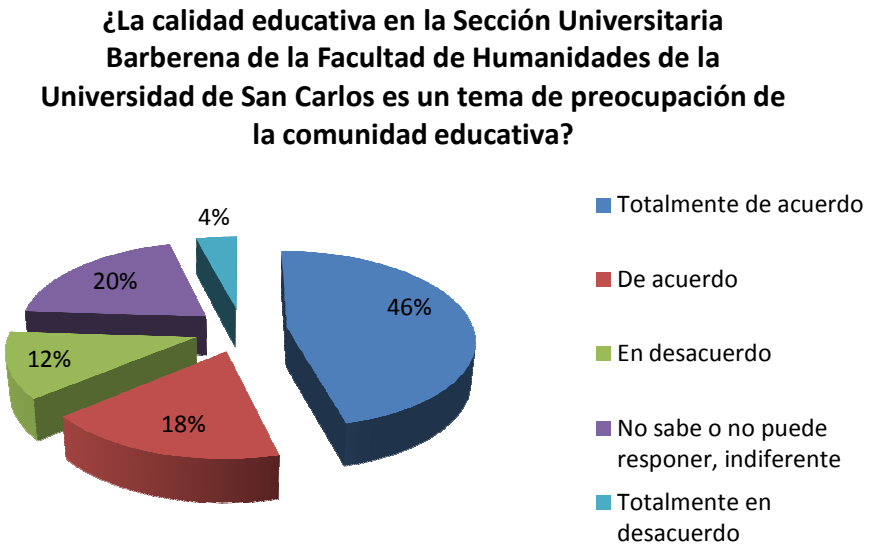
Otro dato importante es que el 43% de la población considera que la calidad educativa es posible no sólo para élites esto puede significar que la población encuestada considera que en la Facultad de Humanidades es posible alcanzar calidad educativa un 24% parece estar de acuerdo con que la calidad educativa sólo es posible para élites, aspecto que debe ser analizado a profundidad a través de programas de actualización y capacitación permanente a los docentes de esa sección universitaria.

GRAFICA NO. 5



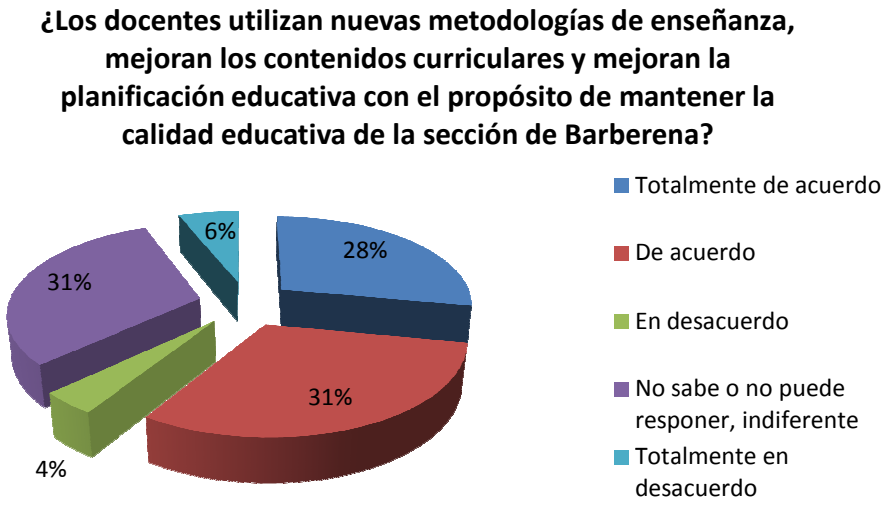
Es importante identificar que el 81% de la población encuestada está totalmente de acuerdo y el 14% está de acuerdo, integrando estos valores obtenemos que el 95% considera que la calidad educativa está relacionada con el nivel de actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación, lo cual debiera de ser tomado en cuenta por las autoridades de la Facultad de Humanidades para apoyar procesos de capacitación y actualización del personal docente de esta casa de estudios.

GRAFICA NO. 6



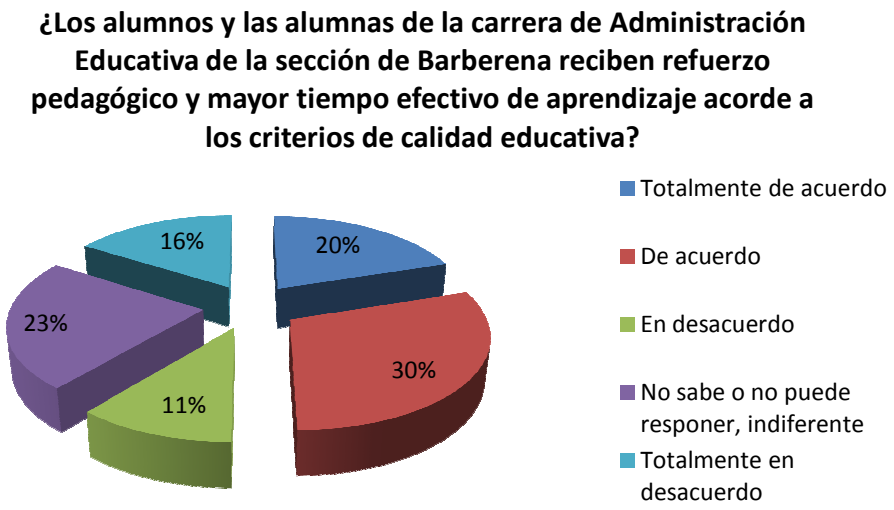
De los resultados obtenidos se establece que el 64% de la población piensa que la calidad educativa es un tema de preocupación en la Sección de Barberena de la Facultad de Humanidades lo cual es positivo debido a las implicaciones en términos de formación y competitividad, sin embargo existe un 24% que considera que el tema de la calidad educativa no es de interés en esa casa de estudios, lo que no deja de llamar la atención por considerar que es un tema central en un mundo globalizado.

GRAFICA NO. 7



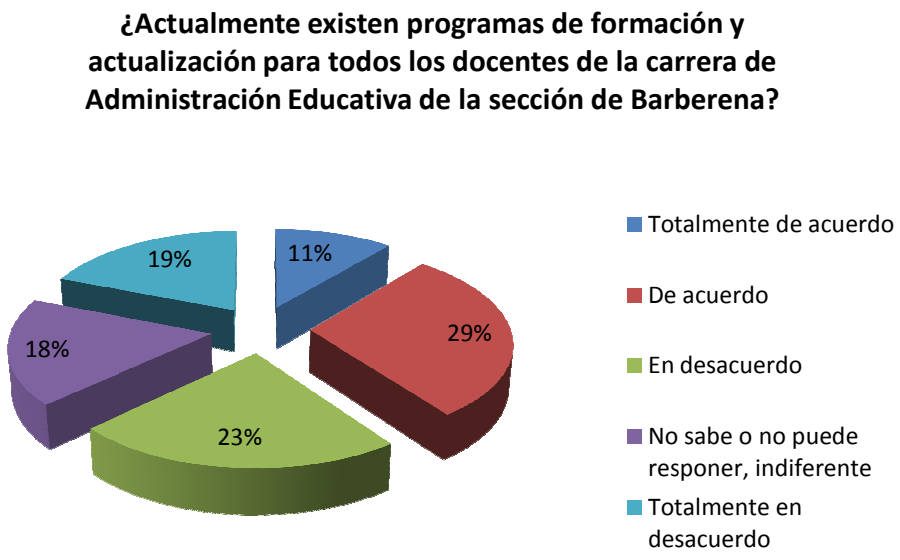
Al integrar los resultados obtenidos entre el 31% que se encuentra en desacuerdo más el 6% que está en total desacuerdo resulta que el 37% de la población encuestada piensa que los docentes no utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que no mejoran los contenidos curriculares ni la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa de la sección de Barberena. Contra un 59% de la población que está de acuerdo con el hecho de que los docentes si utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que si mejoran los contenidos curriculares y la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa, resultados que dejan entrever un marcado divisionismo más que de opiniones de conocimiento sobre los procesos que se llevan a cabo en esa sección universitaria.

GRAFICA NO. 8



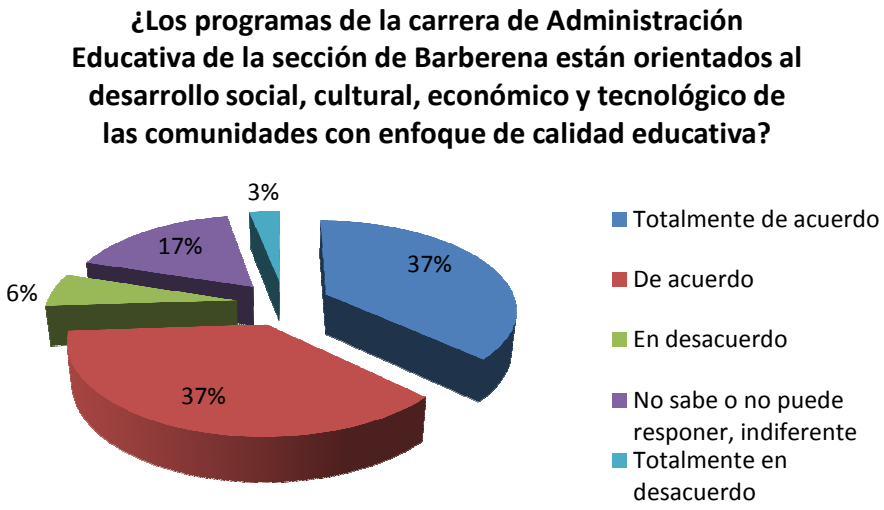
El 50% de población encuestada está de acuerdo en que si reciben refuerzo pedagógico y mayor tiempo efectivo de aprendizaje acorde con los criterios de calidad educativa y nuevamente un 39% consideran que no y existe un 11% que expresa no saber o le es indiferente, estos resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que consideran calidad educativa, lo cual puede interpretarse como desconocimiento de tales procesos dentro del sistema educativo que se imparte en la Sección Universitaria de Barberena.

GRAFICA NO. 9



El 40% de la población expresó que existen programas de formación y actualización para todos los docentes el 37% indicó que no y un 23% no sabe, al integrar estos valores, resulta que un 60% de la población expresa que no existen tales programas de formación y actualización lo que implica que en esta Sección Universitaria no se cumplen con uno de los criterios fundamentales de calidad educativa en la educación superior.

GRAFICA NO. 10



Al Integrar los valores del 37% totalmente de acuerdo y el 37% que dice estar de acuerdo se obtiene que un 74% de la población encuestada considera que en la Sección Universitaria de Barberena, los programas de la carrera de administración educativa están orientados al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico de las comunidades con enfoque de calidad educativa lo cual es significativamente positivo y congruente con el hecho de que la educación es la puerta hacia el desarrollo, sin embargo existe un 20% que opina que no integrado al 3% que no sabe implica que un 23% de la población no ha percibido el enfoque de calidad educativa.

Conclusiones

1. El concepto de calidad educativa que aplica a la Sección Universitaria de Barberena, Santa Rosa es:

   La calidad educativa impartida es igual al desarrollo de la competitividad económica con enfoque social, cultural y tecnológico de las comunidades de Santa Rosa porque cuenta con docentes actualizados tanto en su disciplina como en metodologías de enseñanza y evaluación.

2. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que entre los estudiantes de la carrera de administración educativa de la Sección Universitaria de Santa Rosa no existe consenso en cuanto al enfoque sobre calidad educativa tampoco existe unidad de criterios respecto al enfoque de calidad de la educación superior ya que la mitad de la población encuestada está de acuerdo en que si reciben refuerzo pedagógico y mayor tiempo efectivo de aprendizaje acorde con los criterios de calidad educativa y nuevamente un menor porcentaje considera que no y existe un grupo minoritario que expresa no saber o le es indiferente, estos resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que consideran calidad educativa.

3. Los estudiantes poseen claridad sobre la importancia de los indicadores de calidad educativa relacionados con la actualización del personal docente y la utilización de nuevas metodologías de enseñanza, contenidos curriculares y planificación educativa ya que la gran mayoría de la población encuestada considera que la calidad educativa está relacionada con el nivel de actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación, lo cual debiera de ser tomado en cuenta por las autoridades de la Facultad de Humanidades para apoyar procesos de capacitación y actualización del personal docente de esta casa de estudios debido a que el cuerpo docente es una gran fortaleza para brindar una educación de calidad, sin embargo no todos los catedráticos poseen estudios de maestría en docencia universitaria, ni tienen experiencia docente y no aplican técnicas y métodos didácticos actualizados.

4. Los resultados obtenidos indican que la población estudiantil de la Sección Universitaria de Santa Rosa carece de una definición de

calidad educativa y por lo tanto, carece de una cultura de calidad, lo que se manifiesta, entre otros aspectos, por la inexistencia de indicadores de calidad, lo que se refleja en que un buen porcentaje de estudiantes opina que los docentes no utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que no mejoran los contenidos curriculares ni la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa de la sección de Barberena. Contra un mayor porcentaje de la población que está de acuerdo con el hecho de que los docentes sí utilizan nuevas metodologías de enseñanza y que sí mejoran los contenidos curriculares y la planificación educativa con el propósito de mantener la calidad educativa, resultados que dejan entrever un marcado divisionismo más que de opiniones se vincula a la falta de consistencia en los procesos de aprendizaje.

5. La gran mayoría de la población encuestada reconoce la importancia de la calidad en términos de producción y desarollo aspectos relevantes en función de la transformación de la realidad social y económica específicamente de Santa Rosa y Barberena. Los programas de la carrera de administración educativa integran un enfoque de calidad educativa, lo cual es significativamente positivo y congruente con el hecho de que la educación es la puerta hacia el desarrollo, sin embargo no se han hecho realidad a través de un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad en vista que un porcentaje considerable de la población expresó que existen programas de formación y actualización para todos los docentes un grupo casi similar indicó que no y un porcentaje menor no sabe, al integrar estos valores, resulta que la mayoría de la población expresa que no existen tales programas de formación y actualización lo que implica que en esta Sección Universitaria no se cumplen con uno de los indicadores fundamentales de calidad educativa en la educación superior.

6. El tema de la calidad educativa empieza a ser abordado por las autoridades a través de algunas iniciativas como la capacitación de su personal docente y la vinculación de la política de investigación de la universidad con los cursos de la carrera, sin embargo existe una buena parte de la comunidad educativa que no está enterada y por consiguiente no toma parte activa del proceso. De los resultados obtenidos se establece que el 64% de la población piensa que la calidad educativa es un tema de preocupación en la Sección de Barberena de la Facultad de Humanidades lo cual es positivo debido a las implicaciones en términos de formación y competitividad, sin embargo existe un 24% que considera que el tema de la calidad educativa no es de interés en esa casa de estudios, lo que no deja de llamar la atención por considerar que es un tema central en un mundo globalizado.

Recomendaciones

A las Autoridades de la Facultad de Humanidades se recomienda:

1. Definir una política o modelo de gestión de la calidad en la carrera de Administración Educativa en la Sección Universitaria de Santa Rosa debido a que los resultados analizados de forma global implican una marcada dicotomía sobre lo que se considera calidad educativa.

2. Para cumplir con el objetivo de brindar una educación superior de calidad es necesario considerar los siguientes indicadores de calidad:

    a) actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación.
    b) Utilización de nuevas metodologías de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes.
    c) Revisión y actualización de los contenidos curriculares y la planificación educativa, al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico.

3. Impulsar un proceso de renovación curricular que integre una redefinición del perfil del egresado así como la capacitación del personal docente en técnicas y métodos educativos, proceso que debe ser complementado con el desarrollo de una amplia infraestructura tecnológica para apoyar las labores pedagógicas docentes.

A los Estudiantes de la Sección Universitaria de Barberena:

1. Es importante que formen parte activa de su propio proceso de aprendizaje a través de la reflexión, análisis y discusión sobre la calidad educativa que debe impartirse en esa casa de estudios.

Referencias Bibliográficas

TEXTOS:

1. ANUIES. La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES. México: junio de 2.000.

2. Biggs, Jhon. (2006) Calidad del Aprendizaje Universitario. España.

3. Declaración Mundial Sobre La Educación Superior En El Siglo XXI : Visión Y Acción.

4. Díaz Castellanos Guillermo Oswaldo, Edgar Estuardo Ramírez Sánchez (2007) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Indicadores de Calidad en la Carrera de Economía. Tésis inédita DE LA Universidad Rafael Landívar. Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades para optar al título de: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA En el grado académico de: MAGISTER

5. Educación para Todos. El Imperativo De La Calidad. 2004. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Francia.

6. García Guadilla, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas

7. Informe Sobre La Educación Superior En América Latina Y El Caribe 2000-2005. La metamorfosis de la educación Superior (2006) Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). Venezuela

8. Lepeley Ma. Teresa. (2003) Gestión y Calidad en Educación Ed. MacGrawHill. México.

9. Morales P. (2010) Evaluación y Aprendizaje de Calidad. Universidad Rafael Landívar. 5ta. Ed. Revisada Guatemala.

10. Paz, María. 2003. Investigación cualitativa en educación. Ed. MacGrawHill. México.

ELECTRONICA

11. Águila, Vistremundo. El Concepto Calidad En La Educación Universitaria: Clave Para El Logro De La Competitividad Institucional Dirección De Postgrado, Ministerio De Educación Superior, Cuba. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Disponible en http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF

12. Dias Sobrinho, José (2005) Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Pertinencia y responsabilidad social. Disponible en: Web de IESALC-UNESCO: www.iesalc.unesco.org

13. G. Uriel Giraldo, Darío Abad A. y Edgar Díaz P. BASES PARA UNA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. Disponible en http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186502_doc_academico10.pdf?binary_rand=88

14. Gazzola, Ana Lucia y Axel Didriksson (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Disponible en http://www.iesalc.unesco.org.ve.

15. Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42"Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria. Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/marco_de_referencia.pdf

16. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.ve

ANEXO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

EDAD: ____

SEXO: _____

OCUPACION: DOCENTE ____
ESTUDIANTE _____

INSTRUCCIONES

En el siguiente cuestionario, no hay respuestas correctas ni incorrectas, sólo deseamos saber si usted está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. Usted indica su opinión encerrando en un círculo solo una de las siguientes alternativas. **TA A I D TD**

Estas alternativas significan:

TA = Totalmente de Acuerdo
A = De Acuerdo
I = No sabe o no puede responder, indiferente.
D = En Desacuerdo
TD = Totalmente en Desacuerdo

1. La cuestión de la calidad es importante para aumentar la competitividad económica TA A I D TD
2. La calidad en educación sólo es posible para élites TA A I D TD
3. La calidad educativa está relacionada con la actualización permanente del docente tanto en su disciplina como en metodologías de docencia y evaluación. TA A I D TD

4. La calidad de la Educación en la Facultad de Humanidades es un tema de preocupación de la comunidad educativa.

TA A I D TD

5. La calidad educativa se adquiere y se mantiene por medio de procesos continuos de gestión y evaluación permanente

TA A I D TD

6. La Facultad de Humanidades cumple con el compromiso de hacer realidad la pertinencia en la educación, investigación y extensión

TA A I D TD

7. Actualmente existen programas de formación y actualización para todos los docentes

TA A I D TD

8. Los programas de extensión de la Facultad están orientados al desarrollo social, cultural, económico y tecnológico de las comunidades

TA A I D TD

9. El plan estratégico de la Facultad está orientado al fortalecimiento de la calidad educativa. TA A I D TD

10. La educación considerada como bien público a cuyo beneficio todos tienen derecho como proceso de disminución de las desigualdades y elevación de la justicia social significa un incremento y no la perdida de calidad.

TA A I D TD

11. La acreditación se refiere a un proceso de control y garantía de la calidad en la educación superior, por el que, como resultado de la inspección y/o de la evaluación, o por los dos, se reconoce que una institución o sus programas satisfacen los estándares mínimos aceptables.

TA A I D TD