

U.E. 119245



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD 291, TLAXCALA

✓  
"LA CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL JARDÍN DE NIÑOS  
COLEGIO GUILLERMO VALLE"



TESIS QUE PRESENTAN

MARÍA ESTHER CANO AGUILERA.  
MARÍA DE LOURDES CANO AGUILERA.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN,  
CAMPO FORMACIÓN DOCENTE EN EL ÁMBITO REGIONAL

DIRECTORA DE TESIS: MTRA. CLAUDIA V. MARTÍNEZ R.

APETATITLÁN, TLAXCALA; NOVIEMBRE 23 DE 2001

2011/11/11

Unidad 291 Tlaxcala  
Maestría en Educación  
Campo Formación Docente en el Ámbito Regional  
Comisión de Posgrado  
Comisión de Titulación



Apetatitlán, Tlaxcala, a 13 de octubre de 2001


## DICTAMEN DE ACEPTACION DE TESIS

C. Ma. de Lourdes Cano Aguilera  
C. Ma. Esther Cano Aguilera  
PRESENTE:

Por este medio se les comunica que el trabajo de tesis **“La concepción de la calidad en el Jardín de Niños Colegio Guillermo Valle”** presentado como egresadas de la Maestría en Educación y asesorado por la C. Profa. Claudia Verónica Martínez Ramirez, ha sido dictaminado favorablemente, en virtud de cubrir los requisitos académicos y reglamentación al respecto.


ATENTAMENTE

“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”

---

Mtro. Rogelio Mendoza Molina  
Coordinador de la Maestría en Educación  
UPN 291 TLAXCALA


  

---

Mtra. Claudia Verónica Martínez R.  
Secretario de la Comisión de Posgrado  
UPN 291 TLAXCALA



V.Bo.

---

Lic. Victor Reyes Cuautle  
Director interino de la Unidad

## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación es el resultado de un esfuerzo en equipo, formado por quienes lo elaboramos y la directora de tesis; concretando en el producto que aquí se presenta.

Agradecemos profundamente a la Mtra. Claudia V. Martínez R. por su esmero y paciencia al dirigir esta investigación, y por su amistad y compañerismo, así como su estilo de asesoría durante el trayecto formativo que representó su realización; esperando que su lectura, siempre minuciosa, de manuscritos previos que parecían interminables se vea compensada con lo logrado hasta este momento.

Agradecemos al Colegio Guillermo Valle por su disposición para la realización del trabajo de campo; el cual fue parte fundamental de la investigación.

A nuestros padres por su amor y apoyo incondicional.

A nuestro Señor Jesucristo por iluminarnos con su luz y poder alcanzar la meta que nos forjamos.

Dedicamos este trabajo a Josefina Carvente (en su memoria) por sus palabras que nos motivaron a culminar la maestría.

*Si pudiera vivir nuevamente mi vida  
en la próxima trataría de cometer más errores  
No intentaría ser tan perfecto, me relajaría más,  
sería más tonto de lo que he sido (...)*

*... Pero si pudiera volver atrás  
trataría de tener solamente buenos momentos.  
Por si no lo saben, de esto está hecha la vida,  
sólo de momentos;  
no te pierdas el ahora (...)*

*Jorge Luis Borges*

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	2
INTRODUCCIÓN .....	6
<b>I. PRIMER ACERCAMIENTO AL TEMA</b>	
1.-INQUIETUDES QUE ORIGINAN ESTE TRABAJO DE TESIS .....	10
2.-EL ESTUDIO DE CASO .....	12
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
3.-JUSTIFICACIÓN .....	15
4.-OBJETIVO DE LA TESIS .....	17
5.-MARCO TEÓRICO .....	18
6.-HIPÓTESIS .....	20
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
7.-RECOLECCIÓN DE DATOS .....	24
8.-INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN .....	27
8.1 CUESTIONARIO .....	27
<b>IV. CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD</b>	
9.-EL SIGNIFICADO ETIMOLÓGICO .....	31
10.-LA IDEA POPULAR DE LA CALIDAD .....	32
11.-LA NOCIÓN ACTUAL DE ALGUNOS TEÓRICOS SOBRE LA CALIDAD..	35
<b>V. EL DESARROLLO DE LA CALIDAD</b>	
12.-EL DESARROLLO DE LA CALIDAD TOTAL .....	40
13-INTRODUCCIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.....	45

14.-LA CALIDAD EN LA EDUCACION EN MEXICO .....	49
15.- LA FORMACIÓN DE VALORES EN UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD.. ..51	
<b>VI. EL CASO PRÁCTICO</b>	
15.-EL INTERÉS EN EL CASO PRÁCTICO .....	58
16.-EL JARDÍN DE NIÑOS DEL COLEGIO GUILLERMO VALLE .....	60
16.1 ANTECEDENTES .....	60
16.2 OBJETIVOS .....	61
16.3 FUNCIONAMIENTO .....	62
16.4 TAMAÑO .....	64
16.5 AMBIENTE .....	65
16.6 PRINCIPIOS Y VALORES .....	66
<b>VII. LA CALIDAD VS SU CONCEPCIÓN EN EL JARDÍN DE NIÑOS DEL COLEGIO GUILLERMO VALLE</b>	
17.- ELEMENTOS DE COMPARACIÓN .....	69
18.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONCEPCIÓN .....	72
19.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	73
<b>VIII. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES</b> .....	78
20.- RESULTADOS DEL ANALISIS .....	77
21.- REFLEXIONES .....	80
<b>IX. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	83
<b>X. ANEXO</b> .....	86

# INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación ha estado de manifiesto por un tiempo relativamente corto; para ser un tanto exactos, durante los últimos dos o tres sexenios gubernamentales.

Pero no sólo en materia educativa se ha hablado de calidad, sino también en el ámbito empresarial – que de hecho es ahí en donde se lleva con mayor constancia-, al apreciar los productos u objetos de uso cotidiano, a los cuales, el cliente les atribuye un calificativo de “buena” o “mala” calidad, dependiendo del fin último de este producto, sin detenerse a pensar sobre la actividad procesal por la que tuvo que haber pasado; que es precisamente uno de los puntos medulares de esta tesis.

El presente trabajo, trata sobre la manera como se concibe la calidad de la educación en un jardín de niños particular en la ciudad de Tlaxcala, el cual encabeza la lista de “mejores” escuelas en cuanto a calidad de la enseñanza. El estudio es abordado bajo tres momentos de concepción de la calidad:

- a) El concepto etimológico, el cual refiere a las raíces del término, siendo éstas “bueno” y “cualidad”.
- b) El concepto popular, destaca lo que comúnmente se entiende por calidad basándose en el significado popular que dan al término, tanto diccionarios como enciclopedias; organizaciones como la O.C.D.E. discute en torno a la pertinencia de un consenso de significado a la vez más profundo.
- c) La concepción según la corriente de autores destacados dentro del ámbito managerial, mismos que aportan ideas bien definidas para lograr que una empresa obtenga éxito en la calidad de sus productos, desde su inicio, pasando por todo un proceso, hasta culminar finalmente con el producto ya elaborado.

Para lograr lo anterior, nos remitimos a llevar a la práctica la metodología, consistente básicamente en fundamentos de tipo cuantitativo, a través de instrumentos de medición como el cuestionario, que mostrara un balance de los tres momentos de la calidad, basándonos en el análisis de las características de dichos momentos y ejemplificados por medio de gráficas.



Este trabajo reporta, como es su objetivo principal, cuál es la concepción que tiene el personal que labora en el Jardín de Niños “Guillermo Valle”. Para hacerlo se ha organizado su presentación de la siguiente manera:

En el capítulo I se presenta básicamente las inquietudes por abordar el tema en cuestión, el por qué la decisión de optar por la institución de investigación, mismos que nos permitieron perfilar el enfoque del estudio y precisar en el capítulo II el objetivo y las hipótesis que había que tomar en cuenta.

En el capítulo III se describe la metodología utilizada para el estudio. Ahí decidimos los instrumentos que se abordarían, considerando dentro de éstos principalmente el cuestionario, la observación y la entrevista.

El capítulo IV relata la concepción de la calidad desde el punto de vista etimológico, popular y teórico y descrito al inicio de esta introducción.

En el capítulo V se destaca la calidad en sus primeras etapas, su crecimiento y cómo es introducida a la educación, específicamente en México.

El capítulo VI presenta los momentos de la calidad aplicados al estudio de caso, reduciéndose éste a una población pequeña de estudio, específicamente a 25 personas; asimismo antecedentes de la institución y toda su organización, tanto física como de recursos humanos.

En el capítulo VII describimos los elementos de comparación que permitieron la “medición” de los tres momentos de la calidad, así como los criterios utilizados para la evaluación dicha medición y los resultados obtenidos del cuestionario, resumidos a gráficas con sus respectivas interpretaciones, que reflejan la concepción de la calidad en la institución estudiada.

Finalmente, en el capítulo VIII presentamos las conclusiones generales, presentadas en forma descriptiva en relación al capítulo VII.

# I

## **PRIMER ACERCAMIENTO AL TEMA**

*Un trabajo, cuando no es al mismo tiempo un intento  
para modificar lo que se piensa, y aún lo que no se es,  
no es muy divertido.*

*Michel Foucault*

# I.- INQUIETUDES QUE ORIGINAN ESTE TRABAJO DE TESIS

Un primer acercamiento al tema de la calidad en la educación se da en el reconocimiento de las inquietudes que originan este trabajo de tesis. Posteriormente se identifica el espacio donde conviene aplicar el conocimiento; esto último se hubo logrado mediante la construcción de un estudio de caso.

Tomando en cuenta que la calidad de la educación en México es un término muy en boga actualmente y que ha sido mencionado continuamente durante los últimos sexenios gubernamentales, se ha despertado el interés de profundizar en su contenido conceptual para verificar qué tan operable es en la realidad educativa y la manera como lo conciben los sujetos involucrados en el quehacer educativo, ya que hay distintos enfoques y perspectivas sobre este polémico concepto.

Asimismo, las distintas concepciones que tiene cada sujeto sobre lo que implica “calidad”, son todas ellas diferentes, ya que no todos entendemos lo mismo.

Según el Dr. Benavides en su ponencia realizada en el Primer Congreso Estatal de Calidad en la Educación<sup>1</sup>, explica que no se puede hablar de calidad en abstracto, sino que cada objeto está situado en un lugar y tiempo preciso, siendo la calidad la descripción que permite reconocer entre varios objetos aquél que yo quiero.

Asimismo advierte que la calidad sirve para distinguir entre seres iguales alguno que llena las expectativas o características que yo le pongo.

Explica que las normas de calidad no deben ser absolutas porque deben adaptarse a las necesidades.

---

<sup>1</sup> 1er Congreso Estatal de Calidad en la Educación. Tlaxcala, Tlaxcala, febrero 10 de 2000. Exposición del Dr. Luis G. Benavides Ilizaliturri

La calidad de la educación, dice el Dr. Benavides, está hoy, en la capacidad de que yo defina históricamente quién soy; si no tengo plan de vida ¿para qué me educo?. Podemos hacer cosas buenas, pero si no tienen dirección ni rumbo, de nada sirven, por tanto, tienen que responder a mi proyecto de vida personal, comunitario, social, etc.

De acuerdo a lo planteado por el Dr. Benavides, se pretende obtener de la información recabada un panorama para vislumbrar ¿hasta qué punto los involucrados en el estudio de caso, se acercan en mayor o menor medida o si en su defecto, carecen de información respecto a lo que implica el ofrecer y/o tener una educación de calidad, comparándola de igual forma con el caso teórico.

## 2.- EL ESTUDIO DE CASO

La intención de optar por el Jardín de Niños “Guillermo Valle” nace a raíz de comentarios de compañeras y familiares, sobre cómo esta institución; en los niveles que abarca: maternal, preescolar, primaria y secundaria –por lo menos en la ciudad-capital- es una de las primeras instituciones de educación básica privada, que aportan una calidad de la enseñanza superior a las de la “competencia”; superando a éstas también en sus instalaciones físicas, así como de recursos humanos, ya que en éste último la Directora del plantel ha viajado al extranjero a capacitarse sobre el método Montessori y difundirlo a su personal para su puesta en práctica.

Por lo antes mencionado, y con el fin de obtener una información confiable, decidimos abordar esta institución y no otra, por sus características que le han dado prestigio y reconocimiento como una “institución de calidad”.

Sabíamos de antemano que el acceso a la escuela resultaría difícil -dado que no todas las instituciones permiten un contacto y observación directos del trabajo que desempeñan ahí dentro- y así fue; la dificultad se dio empezando por localizar a la Directora, posteriormente para obtener los datos de la institución, así como la dificultad para observar el método Montessori aplicado a un grupo de niños y finalmente para la aplicación del cuestionario.

Sin embargo, todo se consiguió gracias a que fuimos persistentes hasta recopilar la información suficiente y precisa para culminar este trabajo de investigación.

## II

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

*Yo me pregunto por qué la realidad ha de ser simple.  
Mi experiencia me ha enseñado que, por el contrario,  
casi nunca lo es y cuando hay algo que parece extraordinariamente  
claro, una acción que al parecer obedece a una causa sencilla,  
casi siempre hay debajo, móviles más complejos.*

*Ernesto Sábato*



### 3.- JUSTIFICACIÓN

El volumen y tipo de información cualitativa y cuantitativa que se recabe en el trabajo de campo, comenta Rojas en su guía para realizar investigaciones sociales (1985:121), debe estar plenamente justificada por los objetivos y las hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Para hacer más explícito este apartado, se empezará exponiendo y haciendo mención de algunos puntos que Ackoff (1961, citado por Béjar 1968: 18-26 en Abruch 1986: 48) considera de importancia en un problema, mismos que se enumeran a manera de listado; vistos éstos como una reflexión sobre las condiciones indispensables de un Plan General de Investigación. Así, en un problema sociológico, se debe cuestionar si éste:

- 1) es oportuno
- 2) está relacionado con un problema práctico
- 3) se refiere a una amplia población
- 4) se refiere a una población real que es factor de poder o que se encuentra en una situación crítica
- 5) llena una laguna de investigación
- 6) permite generalizaciones aplicables a amplios criterios de interacción social o teoría general
- 7) puede crear o mejorar un instrumento para la observación y el análisis de datos
- 8) afina la definición de un concepto importante
- 9) proporciona posibilidades para la exploración fructífera con técnicas conocidas

De acuerdo a lo anterior, toca ahora traspolar estos criterios al presente trabajo y ser a la vez justificado.

- 1) Se considera oportuno, ya que es un tema prácticamente reciente dentro del ámbito educativo, a la vez que dentro del nivel preescolar, podría decirse que éste estudio es único, por sus características, al menos dentro del Estado.
- 2) Tiene relación con un problema práctico, ya que como se dijo en el punto anterior, se considera su aplicación en un estudio de caso de nivel preescolar.

- 3) Aunque la población a donde se aplicará el estudio de caso no sea tan amplia, se pretende, aplicar el método para la medición de la noción de la calidad, y aprovechar su utilidad en este caso práctico como contribución en una serie de estudios de caso que conforman un proyecto mayor que pretende abarcar una población más amplia que dé sustento a la idea que predomina de la calidad en una serie de instituciones educativas del estado.
- 4) La institución elegida se ajusta al estudio de caso, apreciándose los aspectos de la calidad en una población real del Jardín de Niños “Guillermo Valle”, ya que esta escuela es considerada como una de las “mejores” dentro del Estado, en su ramo (escuela privada), y por tanto, es a la vez un factor de poder.
- 5) Es en el ámbito empresarial donde se ha hecho mayor énfasis en el tema de la calidad y últimamente, aunque en menor grado, se le ha dado importancia a la aplicación de la calidad en las instituciones educativas de educación superior y de educación básica; siendo aún menor el interés de las investigaciones por las instituciones del nivel preescolar, permitiendo este estudio llenar estos espacios.
- 6) Puede ser aplicable a cualquier otra institución del mismo nivel educativo interesadas en mejorar la calidad de su organización.
- 7) Se hará entrega a la institución donde se llevará a cabo el estudio de caso, los resultados obtenidos, para que si así lo desean; puedan aprovechar los datos teóricos y prácticos con la finalidad de reforzar las áreas carentes de calidad que se hayan detectado.
- 8) La calidad dentro del ámbito educativo va adquiriendo mayor importancia por parte de todos los involucrados en el sistema (sobre todo profesores), y siendo el interés principal de este trabajo la concepción que se tiene de la calidad en una institución educativa, se pretende la afinación de un concepto importante.
- 9) En este estudio de caso, el cuestionario que se aplicará como técnica conocida, facilitará la exploración fructífera de datos de los involucrados sobre el tema en cuestión; arrojando resultados que apropiadamente podrán ser comparados con otros estudios de caso que se llevan a cabo paralelamente como parte del proyecto mayor del que en un punto anterior se hizo ya referencia.

## 4.- OBJETIVO DE LA TESIS

Para exponer el objetivo general del trabajo, se recurre al objetivo de la Maestría en Educación (Campo Formación Docente en el Ámbito Regional) de la UPN 291, Tlaxcala; donde se expresa que<sup>2</sup> "...el objetivo general de la Maestría es el de preparar profesionistas de alto nivel en el estudio de la formación docente y su expresión regional, (entendida ésta no como una cuestión meramente geográfica, sino como producto de determinadas relaciones socio-históricas que constituyen y determinan los espacios donde éstas se presentan)".

De acuerdo a lo anterior, se plantea el objetivo general del presente trabajo en los siguientes términos:

*Conocer la concepción de calidad que tiene el personal docente que labora en la institución educativa "Colegio Guillermo Valle" del Estado de Tlaxcala, particularmente en el nivel preescolar; de acuerdo a los elementos teóricos recabados en este trabajo de investigación, para posteriormente realizar una comparación entre su concepción particular y los momentos que se abordan en el presente trabajo: el momento etimológico, el momento popular y el momento teórico.*

---

<sup>2</sup> Informe de Actividades de la Maestría en Educación (Formación Docente Ámbito Regional Puebla-Tlaxcala) de enero del '97

## 5.- MARCO TEÓRICO

Es en este apartado donde cabe mencionar que en el trabajo se contempla el análisis del origen de la palabra calidad y el lugar donde fue aplicado por primera vez.

Por otra parte, cabe mencionar el artículo de Moncade del periódico *Excelsior* (1999), en el que publica la entrega del Premio Nacional de Calidad -en sus diferentes variantes- por el Presidente de la República a organizaciones industriales, comerciales y de servicios, grandes, medianas y pequeñas así como las del gobierno y remarcar que es en el año de 1999 cuando por primera vez es otorgado un premio nacional de calidad a dos organismos educativos enmarcados dentro del rubro “organizaciones de servicios”.

Para la realización de nuestro trabajo hemos considerado enmarcarlo, más que como una organización de servicio, en tres momentos que a continuación describiremos.

De esta forma, para la construcción del marco teórico nos basamos en dichos momentos para una mejor comprensión del mismo; los cuales son: Primero: Momento Etimológico en donde se consultó a Alvear (1998) para conocer el origen etimológico; es decir, las raíces griegas y latinas de la palabra calidad; esto con la finalidad de iniciar el estudio de dicha palabra pero desde lo simple (origen) hasta lo más complejo que viene siendo el aspecto teórico.

Como segundo momento surge un término medio que muchas veces no es tomado en cuenta, pero que para nosotras fue imposible pasarlo por alto; éste se refiere al Momento Popular en el cual abordamos la manera en que generalmente se concibe la palabra calidad “a simple vista”, por decirlo así; para ello nada más natural que apoyarnos en el *Diccionario de la Real Academia Española* en el cual encontramos precisamente el significado popular de la calidad. Asimismo, acudimos a Ma. Teresa Yurén quién escribió un artículo para la revista “Cero en conducta”, donde habla del significado de elevar la calidad de la educación, tomando en cuenta un enfoque tradicional y otro modernizante. Finalmente encontramos

información en algunos artículos de la O.C.D.E.(Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo) con los cuales coincidimos en dejar un abanico abierto de diversas interpretaciones con relación a este término.

Concluimos el desarrollo de este marco con un tercer momento: el Momento Teórico, para lo cual acudimos a algunos autores como Deming, Jurán, Ishikawa y Crosby, en donde mencionamos la manera en que cada uno de estos expertos interpreta la calidad, considerando que algunos elementos de su enfoque coinciden con el aspecto *managerial*.

Para complementar este último momento también nos apoyamos en Silvia Schmelkes, quien coincide con los autores arriba mencionados en los elementos de su enfoque, pero aplicados al campo de la educación.

## 6.- HIPÓTESIS

Con el fin de ser más ilustrativos en este punto, así como para acentuar y posibilitar un estudio más preciso, se plantean tres hipótesis que guían este trabajo de investigación, abarcando los tres momentos de la concepción de la calidad, exponiendo para cada uno, una hipótesis específica.

El primer momento se refiere al origen etimológico de la palabra CALIDAD, misma que se deriva del latín *Qualitem* y que significa “propiedad o características de una cosa, permitiendo apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie”.

De acuerdo a lo anterior, se puede considerar que todas las cosas tienen calidad, exclusivamente en función de sus características y propiedades, existiendo la posibilidad de compararlas además con otras de su misma especie. De esta forma, establecemos la

### *Primera Hipótesis:*

*La concepción de calidad en su sentido etimológico es desconocida dentro de la institución educativa en donde se realiza el estudio de caso.*

El segundo momento va dirigido hacia la concepción *popular* que se tiene sobre la CALIDAD y que, de alguna manera va estrechamente relacionada con la anterior; ya que comúnmente se da el calificativo de “buena” o “mala” calidad a las cosas, viéndolas a éstas de forma superficial; ésto es, percatándose de las características del objeto que satisfacen a quien las adquirió. Así pues, podemos decir que la idea popular de la calidad puede derivarse a partir de la subjetividad anterior.

### *Segunda Hipótesis:*

*La concepción de la calidad que manejan cada uno de los docentes dentro de la institución educativa Colegio Guillermo Valle donde se realiza el estudio de campo, tiene gran semejanza con la concepción popular desarrollada en este trabajo.*

Por último, el tercer momento, referente al enfoque teórico, se halla dictado por dos tipos de visiones: la *managerial* y la *magisterial*. Al respecto, hemos planteado la siguiente hipótesis.

### *Tercer Hipótesis:*

*La concepción de la calidad que se tiene dentro de la institución educativa Colegio Guillermo Valle es esencialmente diferente a la concepción teórica que se plantea en el trabajo de investigación.*

**III**  
**METODOLOGÍA**



*Explicarse y comprender la realidad; aproximarse a través de procesos inteligibles a la complejidad de los hechos reales; asumir en toda su riqueza esos itinerarios que van del cuestionamiento y la indagación a la construcción de propuestas de cambio y apropiarse de criterios y elementos metodológicos para reconceptualizar las situaciones de la vida escolar, son fundamentos teóricos de la nueva racionalidad en el conocer y transformar la realidad educativa.*

*Juan L. Hidalgo*

139004

## 7.- RECOLECCIÓN DE DATOS

Es importante tener muy presente los pasos a seguir en una investigación, así como los recursos a utilizar para recabar la información que la va a sustentar. Por ello, es necesario mencionar que de acuerdo a Guillermina Baena, toda investigación profunda y sistemática requiere de una metodología, la cual se define como “el estudio crítico del método, o bien como la lógica particular de una disciplina” (Baena, 1984:9)

El hablar de metodología conlleva a hacer mención de varios elementos que la conforman y que en muchas ocasiones tiende a ocasionar confusiones en los conceptos (método, técnica, instrumento, etc.); por lo tanto, la metodología conlleva a alcanzar determinado fin mediante la elección y uso de técnicas concordantes. En este sentido, el método tiene cierta relación con las técnicas, las cuales vienen siendo el “cómo”.

Es por ello que la presente investigación se basa en el método analítico descriptivo con una estrategia o diseño transversal; el cual tiene como objetivo la descripción tan completa como sea necesaria de la entidad estudiada (escuela) en un tiempo dado. Es descriptiva porque “cuando se trata de la descripción de las características de la entidad investigada sin ninguna inferencia generalizadora, se llama estudio de caso”.(Choynowski, 1978:124)

La entidad estudiada en este caso es el colegio Guillermo Valle del Estado de Tlaxcala; por la particularización de la investigación en una sola escuela es considerada como un estudio de caso, en la cual se analizan algunos datos estadísticos y se describe la concepción del término calidad, que tienen los docentes y personal de apoyo que labora en esta institución educativa.

Como se sabe, los datos que nutren toda investigación se encuentran en las fuentes de información que pueden ser de tipo documental o de campo; así como verbales o cualitativos, o bien cuantitativos.

Las técnicas de investigación documental equivalen a la "memoria de la humanidad registrada en cada uno de los objetos sobre lo que ha dejado huella el ser humano" (Duverger, 1968: 593)

Dentro de las técnicas documentales se realizó la consulta de algunas obras bibliográficas que hacen alusión al tema principal de la investigación; así como el análisis de algunas revistas y periódicos que contenían artículos con información importante para el enriquecimiento de este trabajo.

Dentro del aspecto cualitativo encontramos la anotación de hechos diversos obtenidos preponderablemente por medio de la observación y la entrevista, a través de generalizaciones parciales, hasta una imagen sintética.

Los métodos de observación están orientados primordialmente hacia la descripción y comprensión de la conducta tal como ocurre. (Selltiz 1968:213)

Esto es muy importante porque aquí la realidad de la información no es alterada, sino todo lo contrario; digamos que es la más verídica.

Hay dos tipos de observación, la participante y la no participante; en la primera el investigador se somete a las reglas formales e informales del grupo social, participando en los distintos actos y manifestaciones de su vida. En la segunda el investigador se encuentra fuera del grupo que observa. (Rojas 1985: 127-128)

Para esta investigación se realizarán observaciones de tipo no participante en la institución elegida, con la finalidad de conocer su estructura física y pedagógica sobre la manera en que se trabaja o se lleva a cabo el Método Montessori y los talleres, inmersos en el contexto de la calidad para confrontar esta información con la proporcionada por los entrevistados.

Otro instrumento a emplearse es la entrevista, la cual se define como "una conversación con un propósito y el propósito se da en función del tema que se investiga". (Baena 1984:63) Esta permite una aproximación a la situación real donde se observa e interpreta el comportamiento del entrevistado; así mismo, existe en ella la transacción del dar y obtener información en un proceso de pregunta respuesta hasta llegar a la obtención de lo que deseamos.

La entrevista suele ser estructurada y no estructurada; en la primera se utiliza un formulario como instrumento de precisión para controlar las respuestas; en la segunda existe libertad del entrevistado y del entrevistador con preguntas abiertas y sin preparación previa. (Ander Egg,1974:340)

Para esta investigación se realizaron algunas entrevistas de tipo no estructurado con la persona encargada de la institución en el nivel preescolar, para obtener información sobre aspectos físicos, pedagógicos e históricos del plantel; misma que será analizada en su momento.

Dentro de los datos cuantitativos se van a aplicar estadísticas descriptivas, frecuencias, porcentajes, ponderación de datos y estadísticas de las distribuciones, las cuales se presentan en cuadros y gráficas. Como dice Choynowski (1973:124), los datos para la descripción cuantitativa se sacan como en el caso de la descripción cualitativa, de la observación y de la entrevista, pero más bien por medio de cuestionarios que se aplican directamente a los sujetos o que se envían por correo.

## 8.-INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Dentro de los instrumentos de medición de este trabajo de investigación abordaremos la encuesta que “consiste en recopilar información sobre una población” (Rojas 1985:137); esta misma información podrá emplearse posteriormente en un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa. Cabe aclarar, que la encuesta será aplicada a toda la población escolar debido a que está conformada por un total de 25 personas.

### 8.1. CUESTIONARIO

Uno de los instrumentos que puede emplearse para levantar una encuesta es el cuestionario, el cual “es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.(Hernández et.al;1999:276); en éste, la información que se obtiene se limita a las respuestas halladas.

Dentro del cuestionario existen dos tipos de preguntas: las cerradas y las abiertas. Las primeras contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas y pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta; las segundas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado, en teoría. (Hernández et.al;1999:276-280)

Para que la información no se pierda o resulte muy tediosa; el tamaño de un cuestionario “depende del número de variables y dimensiones a medir, el interés de los respondientes y la manera como es administrado.” (Hernández et.al;1999:289)

En este sentido, la aplicación del cuestionario que se aplicará a todo el personal que labora en el colegio (preescolar únicamente) para obtener información que nos permita realizar una comparación de

datos, será de fácil comprensión y con preguntas de tipo cerrado, por prestarse mejor a la indagación de los tres momentos de la concepción de la calidad. Sin embargo, dejando abierta la posibilidad de encontrarse uno o más momentos no medidos, es que se ha agregado una pregunta abierta al final del cuestionario.

Posteriormente se realizará la codificación de las preguntas del cuestionario tomando en cuenta sus propiedades y lo que se ha querido medir.

Las afirmaciones pueden tener dirección favorable o positiva y desfavorable o negativa; y esta dirección es muy importante para saber cómo se codifican las alternativas de respuesta.

En este momento podemos hacer uso de las técnicas estadísticas que nos sirven para poder cuantificar y analizar más completamente e interpretar los datos relativos a la investigación; será necesario transformar en porcentajes los resultados obtenidos.

Estos resultados pueden ser representados mediante tablas o gráficas. De las gráficas, las más utilizables son los histogramas<sup>3</sup>, los polígonos de frecuencia y las circulares o gráficas de "pay".

Como ya se mencionó anteriormente, se realizará una ponderación de datos por medio de cuadros, porcentajes y gráficas que facilitarán la descripción analítica de los resultados.

---

<sup>3</sup> Los histogramas son gráficas de barras o rectángulos que se construyen levantando una franja desde el eje horizontal hasta la frecuencia relativa que le corresponde. Los polígonos de frecuencia se construyen uniendo los puntos medios superiores de cada barra por medio de rectas y borrando después las barras y finalmente, en las gráficas circulares un círculo se divide en sectores, tantos como categorías o grupos formen el total. (Rojas 1985:220-221)

## **IV**

# **CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

*El indicio es lo que nos revela, hace sospechar, indica y permite significar los hechos para romper con el sentido común e indagar los aspectos más íntimos de los hechos reales, como ejercicio de la práctica o ejercicio crítico de los saberes: interpretar, indagar y pensar en la diferencia.*

*Juan L. Hidalgo*



## 9.- EL SIGNIFICADO ETIMOLÓGICO

“Un concepto es un contenido figurativo designado por un término concreto. El concepto no es nunca, por más que esto pueda ser evidente, idéntico a los fenómenos a los que se refiere su contenido. Y por ello, tampoco se puede derivar de un mero concepto un enunciado sobre la realidad”. (Mayntz, 1969:13)

Para aproximarnos a la naturaleza del concepto de calidad, además de tomar en cuenta lo anterior, hay que analizar las distintas formas de pensar, ya que difiere entre cada uno de los actores del escenario educativo y social, y que a su vez es un concepto con múltiples dimensiones.

La palabra CALIDAD, tiene su origen etimológico en el griego “Kalos” y el latín “Qualitatem”.

*KALOS* significa: bueno, hermoso, apto, favorable.

*QUALITATEM* significa: propiedad. (Alvear 1998:14)

## 10.- LA IDEA POPULAR DE CALIDAD

“No resulta claro el significado de calidad y el término es diversamente empleado por los distintos interesados. En varios contextos se han hecho formulaciones, algunas más precisas que otras, concernientes a la calidad de la educación, pero los estudios sistemáticos sobre la materia son escasos y espaciados. Como resultado, las declaraciones relativas a la calidad no siempre se hallan bien basadas, sea cual fuere el sentido en que se emplea el término” (De la formulación sueca como aportación a la actividad de la OCDE sobre calidad, 1984. Citado por Durán 1997:37)

En relación a lo anterior, este apartado pretende dar un panorama de análisis de las diferentes interpretaciones tanto de la noción general de calidad como de sus aplicaciones al campo educacional.

La palabra calidad posee una gran variedad de significados, dependiendo del enfoque que cada uno le quiera dar. A simple vista, al hablar de calidad se nos viene a la cabeza el pensar en algo bueno, adecuado o superior; generalmente en los diccionarios las definiciones de calidad se refieren a grado de excelencia que implica establecer juicios de valor y una afirmación de lo bueno y lo malo.<(Diccionario de la real academia española 1970)>

Esto permite darnos una visión de que el término calidad resulta polifacético y a menudo subjetivo; es decir, suele ser algunas veces descriptivo y otras normativo.

Según el diccionario de la real academia española, calidad se refiere a la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. (1970:229)

De acuerdo a Ma.Teresa Yurén en su artículo ¿Qué significa elevar la calidad de la educación?, la calidad ha tenido diversas connotaciones, dependiendo de su fundamentación filosófica, en donde ella

enfoca algunas perspectivas para abordar este término, una de ellas es el Tradicional, el cual es un enfoque ontologizante que asume a las propiedades como derivadas de una esencia inmutable. En este sentido, el hablar de calidad de la educación hace referencia al desarrollo de una mejor educabilidad en función de un mejor desenvolvimiento del ser humano, lo cual significa adecuarnos a la naturaleza. (Yurén en cero en conducta #17, 1990:34)

Como podemos ver, este enfoque es netamente conservador, lo cual implica no transformar la educación, sino adecuarla.

Esta perspectiva resulta ventajosa para aquellos que no desean que se den cambios favorables para el logro de una mejor educación de calidad o de la calidad total en general, ya que de acuerdo a sus intereses políticos, sociales, económicos y administrativos, sirve únicamente a sus necesidades personales y no al proceso en sí que lleve al logro de producir bienes y servicios a un nivel económico acorde y compatible a los destinatarios.

Otro enfoque muy particular a que hace mención Yurén es el Modernizante, el cual no se plantea como cualidad ontológica, sino como valores en sí, incuestionables. Aquí los problemas se plantean en relación con la eficiencia de los medios; para esto, se deben encontrar los medios más adecuados para el logro del fin, los cuales deben ser cambiados en la medida que sea necesario. (Yurén, 1990:36)

Este enfoque no se mantiene tan hermético, sino que busca encontrar los mejores medios y adecuarlos gradualmente para el logro de un fin.

Aquí ya no se observan tanto los intereses personales de unos cuantos, sino que se hace énfasis en buscar los mejores métodos y técnicas para el desarrollo de un proceso productivo que brinden mejores resultados satisfactorios tanto para los empresarios o maestros como para los clientes o alumnos; viéndolo desde el punto de vista empresarial y educativo.

En contraste a esto, la OCDE<sup>4</sup> no pretende dar una definición precisa de lo que es la calidad, dejándolo a un abanico abierto de diversas interpretaciones en relación a este término.

---

<sup>4</sup> De las siglas en inglés OECD. - Organisation for Economic Co-operation and Development

Por ejemplo, para muchas personas la calidad se refiere predominantemente a los resultados, hallándose implícita una combinación del sentido común aplicado y de metáforas tomadas de la economía (OCDE, 1986)

En este sentido, la prestación de una mayor atención a los resultados representa desde luego, un fuerte argumento del sentido común; por ello, “es erróneo” interpretar que la atención a los resultados educacionales supone la relativa descalificación de los determinantes que conducen a éstos. Desde luego, se hallará condenado al fracaso un enfoque de mejora de la calidad que no se concentre de un modo general en los nexos entre estos diferentes factores”.(OCDE 1986 en Durán 1998:44)

Como podemos ver, existe una compleja conceptualización de la calidad y esto depende de los criterios y perspectivas desde la cual se quiera ver y entender.

Hay, por otra parte, quienes conciben la calidad paralela a equidad o igualdad, siendo que esto último se concentra en la definición de beneficios y de poder. Asimismo, para algunos elitistas la calidad significa otorgar el respeto debido a un grado sobresaliente. En este sentido, podríamos pensar en la calidad como el “estricto respeto de especificaciones del producto o del servicio” (Dupouey, 1991: 57).

También la calidad es definida en términos de insumo; eso representa eficiencia, en términos de producto sin dejar de lado lo eficientista; a su vez, se le ha identificado como meta o aspiración. Es tal vez esta última la que se encuentre en mayor medida presente en el actual discurso de la calidad. Sin embargo, habrá que reflexionar sobre la diferencia existente entre aspiración y realización de ésta.

Es así como recalcamos que la O.C.D.E., reconoce la cantidad de interpretaciones de la calidad en vez de formular una definición, hallando los contrastes de izquierda frente a derecha, progresista frente a tradicionalista, igualitario frente a elitista, sin llegar a ningún acuerdo.

Por esto, la “dificultad inherente a la captación del concepto de calidad es precisamente que el escepticismo informado, ha descartado la posibilidad de formular un número reducido de grandes principios que pudieran ser considerados como la base de una nueva teoría de la calidad”. ( O.C.D.E., 1986)

## 11. LA NOCIÓN ACTUAL DE ALGUNOS TEÓRICOS SOBRE LA CALIDAD

La noción de la calidad y algunos de sus elementos tienen estrecha similitud entre algunos teóricos que nos interesa rescatar del campo managerial para enfocarlo al campo educativo y así poder obtener un trabajo más rico y completo en cuanto a la información recopilada, teóricamente hablando. A la vez, nuestra intención es poder verter este conocimiento de forma tal que nos permita dar el primer paso hacia el trabajo de campo.

Deming, Juran, Ishikawa y Crosby; cada uno de estos teóricos han tomado un enfoque muy particular de la calidad, más aún, los medios que proponen para el logro de la misma, tienen cierta similitud. Para entender mejor esto, a continuación se menciona el concepto que cada uno le da al término calidad.

Deming por su parte dice que “el control de la calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de productos que el mercado demanda”. A su vez, Juran considera que la calidad implica una “actitud para el uso”. (Notas de Curso de calidad 1996:1)

Para Ishikawa, “el control de la calidad se enfoca a producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades y requerimientos de los consumidores”. (Alvear 1999:128)

Por su parte, Crosby opina que la calidad es “cumplir con los requisitos”. (Notas de Curso de calidad 1996:1)

Analizando los conceptos anteriores, vemos que todos ellos buscan una actitud de mejora que satisfaga a las necesidades del mercado, especialmente al los consumidores o destinatarios.<sup>5</sup>

En cuanto a los elementos de su enfoque, éstos coinciden en :

- a) Definir y tener bien claros los objetivos de calidad a lograr.
- b) Llevar un mecanismo de control de calidad para ir evaluando los progresos e ir realizando las correcciones pertinentes
- c) Llevar un proceso de mejora continua de la calidad.
- d) Implantar métodos estadísticos para un control de calidad.
- e) Capacitar constantemente al personal.
- f) Tener siempre presente el concepto de “Cero defectos”.
- g) Concientizarse de que la calidad es tarea de todos (transformación).
- h) Es imprescindible la formación de equipos de trabajo enfocados a la implementación de mejoras en toda la organización.
- i) Que exista continuidad en todo el proceso, no únicamente en el producto final. (Alvear, 1998)

Los puntos anteriores se encuentran basados en el aspecto managerial de la calidad; autores como Silvia Schmelkes, han traspolado esta visión al ámbito educativo. En su libro: “Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas” (1995) ella menciona que la clave indispensable para alcanzar la calidad es el director; quien debe estar consciente de que se lleve a cabo un proceso de formación en el trabajo, el cual vaya acompañado de elementos formativos e indispensables para el logro de los cambios propuestos.

En cuanto al trabajo de equipo, hace referencia a todas las personas que laboran en una escuela (alumnos, maestros, padres de familia, director, supervisor); ellos, opina, son capaces de diseñar estrategias y soluciones tomando en cuenta los objetivos de calidad a lograr, propuestos en los círculos de calidad.

---

<sup>5</sup> Se utiliza una analogía, es decir un pensamiento modelo sin cosificar al alumno como producto.

Además, se requiere llevar un control de los logros y dificultades obtenidos mediante un control estadístico, así como implementar programas y planes de capacitación para mantener al personal actualizado.

Esto da cuenta que una educación de calidad es tarea de todos y para ello se requiere de la formación de equipos de trabajo con una tarea que llevar hasta su fin.

Sin embargo, una educación de calidad no implica basarnos únicamente en los resultados; sino en todo el proceso en sí, que es lo que va a determinar finalmente, la complejidad que encierra el término “calidad”.

V

**EL DESARROLLO DE LA CALIDAD**



*Sabemos todo lo que necesitamos saber para terminar con el innecesario sufrimiento emocional que mucha gente experimenta actualmente. Una elevada autoestima y una eficiencia personal están a la mano de cualquiera que quiera tomarse el tiempo de buscarlas.*

*Jack Canfield*

## 12. EL DESARROLLO DE LA CALIDAD TOTAL

La inquietud por indagar el estudio de la calidad data de hace muchos años atrás; es decir, desde antes de la segunda guerra mundial; siendo aplicado por primera vez en el mundo de la industria. Aunque no precisamente identificados con el término, los principios de calidad eran aplicados en las fábricas e industrias con la finalidad de buscar el mejoramiento sistemático de la mercancía y transformación de la industria.

Posteriormente, en la década de los 70 el término “calidad” fue adoptado en el ámbito educativo y en otros más de la sociedad actual. Por ello, consideramos importante conocer cómo es que se fue dando el desarrollo de dicho concepto.

Durante la primera mitad del siglo XX, la palabra calidad no tenía valor para los productores; es decir, no era un objetivo esencial en el mundo de los negocios.

El término calidad toma mayor auge cuando se le da más relevancia a la producción; para ello, el escenario del desarrollo de la calidad fue Japón. Más adelante, líderes americanos la rescatan del nivel de producción ubicándola al de la dirección; tomando entonces una nueva interpretación de la misma.

A comienzos de este siglo, Frederick W. Taylor desarrolló varios métodos con la finalidad de mejorar la eficacia de la producción considerando a los trabajadores poco más que máquinas capaces de pensar. (Udaondo 1992:6) Sin embargo, la falta de atención al aspecto humano se hizo sentir en la experiencia de Hawthorne entre 1927 y 1932, acentuando entre otras cosas: a) una necesidad de humanizar la administración, b) el desarrollo de las llamadas ciencias humanas, c) la producción como resultante de la integración social.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Época en donde se empieza a dar importancia al aspecto humano del trabajador.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, Japón sufre la carencia de los buenos servicios, particularmente del teléfono, esto impulsó el control de calidad estadístico de Estados Unidos, creado en 1924 por el doctor Walter A. Shewart

Podemos decir que la Segunda Guerra Mundial nos dejó, según Alejandro Moncada (en su reportaje del Excelsior), fue la aplicación y desarrollo de la técnicas y métodos de control de calidad; lo cual se dio por la necesidad de los ejércitos de disponer de equipos militares plenamente garantizados, surgiendo así el control estadístico para la aceptación de mercancías en diferentes etapas del proceso productivo; dando origen a las técnicas de muestreo. ( Moncada: 1999:6 en Suplemento Excelsior)

Después de mencionar cómo surge la calidad en los Estados Unidos; cabe mencionar que la llegada a Japón del fenómeno calidad se inicia en 1946 cuando “W.G.Magil y H.M.Sarahson de la Sección de Comunicación Civil, son quienes deciden llevar a cabo la instrucción del control de calidad en el sector de comunicaciones japones. Dos años más tarde, por decisión de la JUSE ( Japanese Union of Scientists and Enginners), se forma el comité de investigación Q.C. Research Group (Grupo de Investigación de Control de Calidad), el que se encarga de realizar en 1949 los primeros cursos de calidad (Martínez 1999: 41)

Aunado a lo anterior, en 1994 llega a Japón W.E.Deming como consultor en investigación estadística, realizando otras dos visitas en 1951 y 1952; entendiendo los japoneses que en la calidad está el secreto del éxito de su país.

En 1954 la JUSE invita al doctor Juran a impartir una serie de seminarios más convincentes; pero a diferencia de Deming; estructurados sobre los problemas y enfoques de su implantación: actividades gerenciales.

Según Nonaka (en Juran, 1995: 533) fue Deming quién alentó a los japoneses a usar los métodos estadísticos como los recursos de una nación pobre en búsqueda de mercados internacionales; el camino a seguir en la posguerra debía ser la garantía de la calidad.

Esto dio paso a una revolución en el sistema de administración, elevando a su vez considerablemente, sus niveles de calidad; lo cual permite observar que poco a poco se van

incrementando nuevos enfoques sobre la calidad y brindando aportes que pueden ser útiles para mejora de la producción

Para lograr lo anterior se requiere de la participación de todos; ya que no es fácil capacitar a grupos grandes de ingenieros y directivos en el control de la calidad; por lo que se opta por la formación de grupos de estudio y práctica de los métodos estadísticos, siendo así como surgen los Círculos de Control de Calidad. (Ishikawa 1986:17-19)

Los Círculos de Control de Calidad son creados en 1960 por Kaoru Ishikawa, los cuales “son grupos pequeños de trabajadores que consiguen éxitos en la mejora del sistema de producción en el que se encuentran, al gestionar por sí mismos la resolución de problemas que afectan a su entorno profesional, mediante propuestas de cambio que deben ser atendidas por la Dirección de sus empresas.” (Udaondo 1992:22)

En este sentido, la inquietud y disposición de Deming y Juran en la implantación de métodos, seminarios y cursos, los hizo reconocidos en todo el mundo como dos de los principales maestros de las nuevas teorías de calidad; prendiendo con gran fuerza el espíritu empresarial de Japón.

Cabe mencionar que este país al finalizar el conflicto mundial, estaba pasando por una mala situación económica; ya que según Udaondo (1992:17) a pesar de que contaba con un magnífico potencial en cuanto a capacidad productiva y mano de obra, carecía de materia prima; lo cual limitaba su desarrollo industrial. Esto, a su vez, impulsó a los empresarios japoneses a evitar el despilfarro, esforzándose en la mejora del diseño de sus productos; retomando así lo que Crosby llamó “cero defectos”, que implica hacer las cosas bien a la primera. (Cfr. Crosby, 1997)

De acuerdo a Schonberger, el concepto de “cero defectos” se inició en Estados Unidos hace más de veinte años; su lema “la calidad nos importa a todos” suena como si captara el “Control Total de Calidad”. (Schonberger 1996:58)

Esto nos da una idea de cómo Japón ha adoptado y creado diversas técnicas que lo ha llevado a la excelencia en materia de control de calidad, la cual se inicia por pequeños lotes, la dirección pronta de los defectos y principalmente por el ataque contra la mala calidad en toda la industria; llevándose a cabo ésta desde 1949.

Los japoneses consideran que una serie de técnicas asociadas para acrecentar la productividad son una gran ventaja para el desarrollo de una administración industrial; algunos conceptos y métodos administrativos son. Kanban (sistemas de inventarios para el control de la producción), Just In Time, Jit (justo a tiempo), Kaizen (mejora continua), Total Quality Control, TQC, (control total de calidad)

“El Kanban se refiere a un sistema de inventarios particular basado en tarjetas que los operarios manejan sobre la existencia de materiales durante el proceso de producción. Las entregas justo a tiempo como finalidad origina el ahorro del espacio. La idea del JIT es repartir las entregas antes de acumular inventario y tener que cubrir los costos de almacenaje. La conjunción del Kanban con el JIT procura mantener el principio de cero inventario, haciendo coincidir el proceso de producción con la demanda, es decir, el ideal de la simetría oferta-demanda, tanto dentro como fuera de la planta, sin almacenar material, lo que consecuentemente ahorra costos, espacio y desperdicio”. (Sengenberger, 1993, citado por Martínez, 1999: 44)

El Kaizen o mejoramiento continuo es un proceso colectivo en el que con ayuda de los círculos de calidad, se discute y se consigue la manera de mejorar el producto o proceso.

De acuerdo con Ishikawa, el concepto de Control Total de Calidad fue introducido por el Doctor Armand V. Feigenbaum, quien fungió como agente de control de calidad durante los años 50 en la General Electric de Nueva York; y la define como “un sistema para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de calidad, y mejoramiento de calidad realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”. (Ishikawa, 1986: 84). El Control Total de la Calidad que se practica actualmente en Japón es muy diferente al propuesto por Feigenbaum.

A pesar de que los productos japoneses en un tiempo fueron considerados de muy mala calidad; lograron superar gradualmente esta deficiencia y en la actualidad se distinguen por su notable incremento en el rango de reconocimientos de la calidad.

En 1958 se establece el premio Deming para pequeñas empresas, seguido por la versión para División en 1966, la Medalla al Control de Calidad Japonés en 1970 y el Premio de Control de Calidad para Fábricas en 1973. (Nonaka en Juran, 1995: 534)

Desde la Posguerra el Premio Deming se ha vuelto una de las mayores metas para las compañías japonesas; resultando ser una medida estándar del progreso de la calidad de una compañía en relación con las demás; este premio fue financiado por la JUSE. Por ello, cuando una compañía se hace merecedora del premio, alienta a los del mismo ramo a mejorar su calidad. (Nonaka en Juran, 1995: 534)

Es así como surge la tendencia a otorgar premios de calidad a nivel nacional como en Argentina, Australia, Canadá, Filipinas, Francia, Gran Bretaña, India, Malasia, México, Noruega, Polonia, Sudáfrica, Suecia, Turquía y todo el continente europeo. (Udaondo 1992:5)

Para lograr alguno de estos premios, cabe señalar que es muy importante que toda empresa o administración tome en cuenta que ahí se genera una cultura y que además existen una serie de aspectos como: “valores y conocimientos que es necesario poseer, tradiciones que respetar, lenguajes y maneras especialmente propias de comunicación, estructuras bien definidas para el actuar y normas de conducta que seguir; así como también sanciones que se aplican implícitamente.” (Notas de curso de calidad, 1996: 23). Si todo esto se canaliza con un enfoque de logro común entre empresarios y trabajadores, permitiría el impulso de la calidad en todos sus actos.

Traspolando estas ideas a nuestro país, cabe recordar hoy en día que, “las empresas mexicanas deben someterse a intensos esfuerzos de eficientización de sus aparatos productores, a fin de eliminar aquellos aspectos que van en contra de la calidad a saber”. (Notas de curso de calidad, 1996: 25) Con relación al párrafo anterior, se interpreta así que, las empresas de México tienen que trabajar con calidad, ya que en ellas se genera una cultura, el cumplimiento de las exigencias aplicadas al personal, a los líderes y proveedores.

Es importante tener presente que la calidad no es algo que se logre de un día para otro; sino que es algo<sup>7</sup> que lleva mucho tiempo y que a su vez exige mucho trabajo, interés y concientización en la superación de errores, de todas las personas que para ello están trabajando (mayores salarios, mejores condiciones de trabajo, capacitación técnica general y especializada, mayores y mejores prestaciones, etc)

---

<sup>7</sup> Llámese logro o discurso

# 13. INTRODUCCIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Pudiéramos comenzar este apartado diciendo que en la literatura educativa existe la idea de que el término calidad tiene un sesgo productivista, esto es, procede de otro espacio social, este es la fábrica en donde la calidad va acompañada del término *producto*. Por tanto, bajo esta percepción, la calidad de la educación es una expresión que refleja el intento de abordar la escuela desde concepciones fabriles. (Cero en Conducta, 15)

Sin embargo, otras percepciones dejan ver la adaptación que algunos autores hacen sobre aspectos de esta visión.

Asimismo, Sylvia Schmelkes, relaciona las nociones fundamentales de la filosofía de la calidad total, que ha mostrado su capacidad de revolucionar la calidad de la producción y de los servicios de empresas y organizaciones que, a nivel mundial, la han adoptado, procurando adaptar algunas de estas ideas a la vida escolar. (SEP, 1992: 14)

En cualquiera de los dos sentidos, la incorporación del concepto de calidad en las instituciones superiores fue y es decisivo en la formación de profesionistas capaces en cualquier ámbito, llámese empresa o institución. (Administrare Hoy: 33)

Hay que notar que, en las instituciones de Educación Básica aún queda mucho por hacer. Aunque ya hace buen tiempo del manejo del término "calidad", aún se está muy lejos de poder cristalizar estas ideas, ya que, al parecer se ha quedado éste sólo en el discurso sin llevarlo a consolidar verdaderamente.

La calidad en la educación dentro de las IES (Instituciones de Educación Superior) supone la garantía de la calidad de los planes de estudio y la uniformidad para obtener profesionistas de alto

rendimiento, además un sistema de calidad puede ser implantado y mantenido en cualquier organismo, ya sea público o privado.

Europa ha dado mucha importancia a los sistemas de calidad dentro de varias organizaciones, tal es el caso de grandes empresas industriales, hasta hospitales y escuelas.

Roberto Rosales (1998: 34-35), en su artículo “La certificación ISO 9000 en las Instituciones Educativas”, describe lo que una institución educativa debe cumplir para demostrar que cuenta con un sistema de calidad:

1. *Responsabilidad de la dirección:* Deberá definir la política de calidad que guía el funcionamiento del sistema de calidad. Además deberá definir la estructura del sistema de calidad, delegar autoridad y responsabilidad; proveer de recursos y nombrar un representante para poder implementar el sistema de calidad. (Concordando con este punto, Sylvia Schmelkes (1992: 75) indica que el elemento clave de búsqueda de la calidad es el director; quien debe asegurarse de que el proceso de mejoramiento de la calidad sea un proceso de formación en el trabajo y esté acompañado de los elementos formativos indispensables para lograr que puedan llevarse a cabo los cambios propuestos.)
2. *Sistema de calidad:* El sistema de calidad que se desee implementar en la institución educativa deberá ser documentado en un manual operativo y elaborar planes de calidad, en este caso es la revisión de los programas y planes de estudio.
3. *Revisión de contrato:* Se refiere a una retroalimentación para el estudiante si sus expectativas se cumplen con los programas de estudio.
4. *Control de diseño:* El diseño de los programas y planes de estudio debe documentarse por escuelas y facultades o divisiones.
5. *Control de documentos:* Implementar procedimientos que controles los documentos
6. *Abastecimiento:* Hablando francamente, los conocimientos es el objeto de compra, mientras la materia prima se refiere a los estudiantes y a través del examen de admisión se evalúa la calidad.



7. *Producto suministrado por el cliente*: los libros que el estudiante utiliza en las prácticas profesionales y la aplicación de sus experiencias al proceso enseñanza - aprendizaje.
8. *Identificación y rastreabilidad del producto*: Las instituciones educativas deberán dar seguimiento al alumno al término de sus estudios con el fin de saber si los conocimientos adquiridos son congruentes; deberá mantenerse una retroalimentación del desempeño de la institución con la sociedad desde que se le entrega a un profesional.
9. *Control de proceso*: Se debe identificar y planeas los pasos del proceso enseñanza-aprendizaje, así como aplicar reglamentos y medios de vigilancia
10. *Inspección y prueba*: Preferentemente se debe contar con métodos que garanticen la continuidad de cursos en base al conocimiento y una inspección del producto final: el examen de conclusión de cursos.
11. *Equipo de inspección y pruebas*: En este caso el equipo se refiere a los maestros y sinodales.
12. *Estado de inspección y pruebas*: Este punto se refiere a la actualización de sus maestros a través de mecanismos de evaluación como los que establece el Centro Nacional de Evaluación (Ceneval).
13. *Control de producto no conforme*: Se refiere a la identificación de alumnos de bajo rendimiento, a las no conformidades de un alumno, pudiendo ser una causa de ésta la preparación insuficiente de un profesor.
14. *Acciones correctivas*: Debe haber un procedimiento de investigación de las no conformidades para adecuarlas e implementar un procedimiento de acciones correctivas, éste pudiera ser, por ejemplo, la aplicación de exámenes periódicos para saber si el profesor es apto para impartir tal o cual materia.
15. *Manejo, almacenamiento, conservación, empaque y embalaje*: Control de boletas, certificados, diplomas, etcétera y su almacenamiento.
16. *Registros de calidad*: Controlar y registrar todos los registros de calidad del sistema o indicadores de la productividad, éstos son: exámenes, actas, evaluaciones, etc.
17. *Auditorías internas*: Éstas determinan si los resultados cumplen con los acuerdos planeados para determinar la efectividad del sistema de calidad, los cuales deben documentarse y dar a conocer los resultados de las auditorías (inspectores escolares)

18. *Capacitación*: Identificar las necesidades de capacitación para los docentes e implementar programas para mantener al personal actualizado.
19. *Servicio posventa*: No aplica, sólo el seguimiento referido en el punto 8.
20. *Técnicas estadísticas*: Utilizadas para mejorar el control de la calidad en la educación, mostrándolas al personal; efectivas para detectar inconformidades y variabilidad de los procesos.

Además del de Roberto Rosales, un enfoque no ajeno a esta línea es el que muestra Sylvia Schmelkes (1992:29), quien sostiene que el beneficiario es todo aquel que juzga sobre la calidad de nuestro servicio. Los principales beneficiarios del quehacer de una escuela son los alumnos (lo que son hoy y lo que serán mañana), los padres de familia, los niveles educativos subsecuentes, los empleadores, la comunidad y la sociedad más amplia. Asimismo, sostiene que el movimiento hacia la calidad es reconocer que hay problemas, el punto es tratar de encontrar sus causas y tratar de combatirlas (Ibid: 42). En este sentido, la autora sostiene que se deben generar ideas sobre cómo resolverlo, apoyándose en programas más precisos, que surgen de los círculos de calidad. Al mismo tiempo, se debe monitorear el grupo que se está estudiando, esto es, revisar que los procesos estén cambiando. Finalmente hay que evaluar para verificar que los procesos mejorados han funcionado. (Ibid: 99-100)

Schmelkes (1992: 47) además resalta que la calidad depende de las personas que laboran en la escuela, porque son ellas las que son capaces de diseñar estrategias y soluciones para lograr calidad con las condiciones específicas de la demanda y con los recursos de que disponen para hacerlo.

## 14. LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN MEXICO.

En México resulta difícil aplicar un sistema de calidad porque existe una falta de recursos y cultura sobre la misma, la cual entraña no sólo los rasgos distintos de cada país, o el nivel educativo, sino una forma revolucionaria de pensar y de reaccionar, dando como resultado la necesidad de emprender una búsqueda de soluciones creativas a los problemas que se presentan en el proceso y su puesta en marcha (Rosales, 1998: 33)

Cualquier intento de implementación de un sistema de calidad lleva consigo un proyecto de cultura propio. Al menos, en la implantación de la calidad ISO 9000, a la gente se le enseña cómo realizar su trabajo evitando fallas; así, la estructura de la empresa se vuelve flexible hacia los empleados y sus clientes, puesto que genera estrategias para la calidad, y la dirección general se involucra con un sólo compromiso: la calidad (Cfr. Rosales, 1998: 33)

Durante los últimos años, al igual que otros países, México también ha comenzado a adoptar algunos métodos y técnicas para el logro de una mejor calidad para así sobresalir y hacerse merecedor de algún premio.

El Premio Nacional de Calidad es el tercero más antiguo de su tipo en el mundo. El 30 de Noviembre de 1989 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto que lo creaba oficialmente en México, documento que otorga el Presidente de la República. (Moncada en Excelsior, 1999: 4)

El premio se otorga en diez categorías que se definieron tomando en cuenta su capacidad y rama económica: Organizaciones Industriales, Comerciales y de Servicios, grandes, medianas y pequeñas, y las del gobierno.

Estos premios han sido aplicados en todos los ámbitos: industriales, comerciales, etc; pero en Educación puede decirse que es reciente.

Es hasta el 12 de Noviembre de 1998 cuando el ámbito educativo se hizo acreedor al Premio Municipal de Calidad, en el Estado de México; en la categoría de Institución Educativa.

Particularmente, en el Municipio de Tlalnepantla, el Premio Municipal a la Dirección por su calidad en la categoría de escuela grande fue otorgado a la ENEP (Escuela Nacional de Educación Profesional), campus Iztacala; y en la categoría de pequeña-mediana al Centro Universitario ETAC (Escuela Técnica de Administración y Comercio).

Ese mismo año, un mes después, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Campus Estado de México), se hizo acreedora al Premio Nacional de Calidad en la categoría de Servicios Grande y complementariamente el Centro de Atención Múltiple Prfr. Rubén Reyes Rodríguez en la categoría de servicios mediana.

Estas escuelas compitieron con los servicios por el Premio a la Calidad, logrando sobresalir; siendo el primer año donde se hizo presente la Calidad en el ámbito Educativo en México.

De esta manera el hombre puede demostrarse a si mismo que puede transformar la realidad en forma congruente con los valores que uno mismo quiere ver reflejados en esa realidad, logrando así la calidad; teniendo presente el compromiso, la responsabilidad y la solidaridad colectiva.

Estamos de acuerdo con Silvia Schmelkes en que nosotras como docentes podemos participar en el mejoramiento de la calidad formando en nuestros alumnos algunos valores como la identidad individual y social fundamentada en el respeto, la participación y la libre expresión, así como la toma de decisiones y el reconocimiento a la diversidad.

Otros valores importantes que no podemos dejar de lado y que desgraciadamente se han perdido en la escuela de nuestro tiempo son la equidad concebida como el brindar oportunidades iguales a todos y la justicia entendida como el dar más a quien más necesita.

Este valor sólo puede vivirse si hay solidaridad y compromiso; ya que sin solidaridad no es posible emprender un proceso de mejoramiento de la calidad, debido a que ésta se encuentra en los procesos; y en éstos participamos todos. El compromiso nos obliga a todos a comprometernos con un proceso continuo de mejoramiento para así atribuir mejores resultados.

Debe existir una congruencia entre todos los valores mencionados; ya que es quien lo define y que a su vez permite que se manifieste en las conductas.

Es importante también destacar el compromiso que las personas son capaces de desarrollar para lograr calidad en todo cuanto se proponen, contribuyendo a formar una persona autorealizada.

Maslow opina que los hombres tienen una gran capacidad de creatividad, espontaneidad, curiosidad, desarrollo continuo, habilidad de amar y ser amado, y todas las características de la gente autorrealizada. (Alvear, 1999:33)

Para lograr lo anterior es necesario sentirnos bien con nosotros mismos, y para esto es necesario encontrar un equilibrio en nuestras vidas y una forma de lograrlo es atendiendo a las áreas de nuestra vida familiar, social, espiritual y profesional.

De acuerdo a lo antes citado una persona de calidad es una persona autorrealizada que se respeta a sí misma y que continuamente está desarrollando su potencial. (Ibidem)<sup>8</sup>

Y para tener un panorama más amplio sobre una persona de calidad a continuación se mencionan algunas de sus características:

1. *Tiene sus metas y objetivos claramente definidos*
2. *Tiene una gran confianza en sí misma, producto de un buen nivel de autoestima*
3. *Es optimista y tiene una gran confianza en la vida*
4. *Es responsable*
5. *Es sensible y empático a las necesidades de los demás*
6. *Es altamente disciplinado*
7. *Es altamente creativo y con un alto grado de iniciativa*
8. *Tiene un sentido muy claro de los valores*

(Alvear, 1999:33-34)

Todo esto hace notorio la importancia del papel que juegan los valores en el ser humano para poder desempeñarse con calidad tanto en lo personal como en lo profesional; porque ciertamente como dice Maslow “ el hombre será plenamente feliz, en la medida que cubra todas sus necesidades, incluyendo las de autorrealización.” (Alvear,1999:29)

---

<sup>8</sup> Maslow menciona que el hombre tiene necesidades que van desde las más básicas, hasta las de orden superior. Este concepto abarca lo siguiente:

- Necesidades básicas. Se refieren a la supervivencia física: alimento, líquido, aire, sueño, refugio etc.
- Necesidades de seguridad. El ser humano necesita saber que su medio es estable, previsible, ordenado y en el que puede sentirse seguro.
- Necesidades de amor y pertenencia. Una vez satisfechas las necesidades anteriores la persona sentirá hambre de nexos de afecto con la gente en general; en especial, de tener un lugar en su propio grupo; así se esforzará denodadamente por lograr dicha meta; querrá ganar ese punto más que nada en la vida y quizá olvide que, alguna vez que tuvo hambre, despreció el amor y lo calificó de oneroso, tonto e irreal.
- Necesidad de aprecio. Comprenden tanto la autoestima como el respeto y estimación por parte de otros.
- Las necesidades de autoestima. Se refieren a la confianza en sí mismo, el sentido de competencia, pericia, suficiencia.
- Las necesidades de respeto por parte de otros. Incluyen el reconocimiento, prestigio, estatus y aceptación por parte de los demás.
- Necesidad de autorrealización. Maslow ha descrito esta necesidad como el deseo de llegar a ser todo lo que uno es capaz. La necesidad de autorrealización surge por lo general después de haber satisfecho razonablemente las necesidades de amor y estimación.

Evidentemente, cuando alguien desarrolla una habilidad, crea algo, o realiza alguna actividad imprimiéndole su toque personal, está satisfaciendo su necesidad de autorrealización, y sobre todo, cuando recibe un halago a lo que está realizando esto lo motiva a seguir esmerándose para hacer las cosas cada vez mejor y a la primera.

Como podemos ver, es de vital importancia la formación de valores en las personas desde temprana edad, y que mejor que dar inicio en la educación preescolar para que los niños vayan engrandeciendo su autoestima y confianza en sí mismos, descubriendo así que son capaces de realizar infinidad de proyectos en coordinación con sus compañeros en un ambiente de confianza, respeto, solidaridad y libertad; valores que lo alentarán a buscar una superación y realización como ser humano en todos sus ámbitos, ya que estos valores son el reflejo de su forma de ser y de lo que quieren ser en las siguientes etapas de su vida.

Para poder comprender mejor cuan importante es el papel que juegan los valores en una educación de calidad, se presenta a continuación un esquema donde se aprecia que dichos valores no se dan de manera aislada; sino que todos los aspectos se complementan con cierta lógica y que a su vez, todos sirven a un mismo fin: La calidad de la educación.

# CALIDAD TOTAL





**VI**  
**EL CASO PRÁCTICO**

*La concepción de escuela se enriquece con el protagonismo cotidiano de los sujetos, con las múltiples posibilidades de maestros y alumnos para pensarse y realizarse en la cotidianidad.*

*Juan L. Hidalgo*

## 15. EL INTERÉS EN EL CASO PRÁCTICO

El caso práctico, hace referencia a la particularidad de un estudio de investigación que tiene un lugar determinado para su análisis, centrando el interés en un espacio definido, en este caso una escuela de preescolar del Estado de Tlaxcala. No se pretende hacer extensivo el caso ni hablar de una generalización.

Consideramos necesaria la fundamentación teórica que respalde esta investigación, particularmente por referirse a un estudio de caso, por lo cual han sido de utilidad las referencias de Stake y Elsie Rockwell; quienes son algunos autores que hablan a favor del estudio de caso.

La presente investigación considera un estudio particular llevado a cabo en un espacio específico, de carácter singular, lo cual implica “la particularidad y la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”.(Stake, 1999: 11)

En este sentido, es importante tener en cuenta que el acercamiento a un pequeño grupo de personas en donde se den diversos patrones de interacción; nos permite la posibilidad de comprender y ver desde dentro el significado que los hechos tienen para los interactuantes; asimismo, esto nos permite medir la información otorgada por los sujetos para comprender diversas formas de pensamiento o conductas.

Por ello, es importante reconocer que como mundo particular “la escuela tiene una inscripción social e histórica; en ella se expresan diversos contenidos y procesos cuyos análisis es lo que importa. Al elegir una escuela se recorta empíricamente el campo para un estudio en caso, durante el cual interesa reconocer procesos y relaciones articulables en un objeto teórico”. (Rockwell, 1987: 10)

La escuela donde se va a realizar el estudio de caso es el Colegio Guillermo Valle del Estado de Tlaxcala, particularmente en el nivel Preescolar.

Se escogió esta escuela porque es considerada dentro de su nivel preescolar “la mejor y de más prestigio” dentro de todas las particulares del estado de Tlaxcala; y porque queremos constatar si en realidad lo que ahí se maneja y conoce como un nivel académico “bueno” como el que se menciona; corresponde a una educación de calidad.

Tomando en cuenta lo que dice Stake, “el cometido real del estudio de caso es la particularización, no la generalización; es decir, se toma un caso particular y se llega a conocerlo bien, y no principalmente para ver en qué se diferencia de los otros; sino para ver qué es, qué hace. Se destaca la unicidad de los otros casos de los que el caso en cuestión se diferencia, pero la finalidad primera es la comprensión de este último”. (Stake, 1999: 20)

Esto es lo que se pretende con el estudio de caso en esta escuela en específico, porque nos interesa la manera en que conciben la calidad de la educación el personal docente de esa institución en particular y no la de otras escuelas.

Para ello, se realizaron algunas entrevistas con la psicóloga encargada del nivel preescolar, para obtener información sobre los antecedentes, fundación y demás datos sobre la institución educativa, observando que en una primera entrevista, se mostró poco flexible en aportar información y dudosa de permitirnos el realizar el estudio de caso en dicha institución; sin embargo, pasadas algunas semanas, esta situación cambió, logrando que en entrevistas subsecuentes se mostrara un tanto más flexible y abierta en la respuesta a las preguntas que se le hacían.

## 16.- EL JARDÍN DE NIÑOS DEL COLEGIO GUILLERMO VALLE

La escuela donde se realizó la investigación es el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle del Estado de Tlaxcala, ubicada en el Boulevard Guillermo Valle #125. El estudio se aplicó durante el periodo escolar 1999-2000.

### 16.1 ANTECEDENTES

El Colegio Guillermo Valle se establece el 1° de diciembre de 1986 en el Estado de Tlaxcala, ubicándose en la calle Alonso de Escalona # 5.

La fundadora de esta institución educativa es la Profa. Mónica Cuéllar Cisneros, cumpliendo con el perfil necesario para estar al frente de la misma; iniciándose únicamente con el nivel de guardería y preescolar.

Más tarde, la Profa. Mónica siente el interés de superarse más para lograr una mejor enseñanza en esta escuela; por lo cual se traslada a Italia para realizar estudios adicionales y especializarse en el Método Montessori.

Al paso del tiempo, la escuela ha ido creciendo, por lo que ahora cuenta con niveles de primaria y secundaria, en los que se maneja dicho método, el cual es impartido por la Profa. Mónica Cisneros a todo el personal docente que labora en dicha institución.

Tomando en cuenta la demanda de educandos en los distintos niveles, es necesario la separación de los mismos en diversos edificios escolares; por lo cual ahora la guardería y preescolar se encuentra en la calle Guillermo Valle # 125

## 16.2 OBJETIVOS

El Colegio Guillermo Valle, dentro del nivel Preescolar se propone como Objetivo General:

*“ Preparar a los niños para que tengan los recursos necesarios para enfrentarse a la vida “.*

Para ello, toman como fuente esencial la construcción del conocimiento a partir de las experiencias del alumno generando en ellos el análisis, la reflexión y la crítica.

Por otra parte, se plantean como **metas** a lograr:

- Formar niños y jóvenes capaces de hacer cosas nuevas; que sean creativos, inventivos y descubridores.
- Formar mentes que puedan criticar, verificar, no aceptar todo lo que se les ofrezca.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a la coordinadora del nivel preescolar se puede decir que el objetivo general tiene mucho que ver con el objetivo que marca el Método Montessori, el cual pretende preparar al niño para la vida. Estos objetivos los logran a través de la realización de diversas actividades planeadas durante el ciclo escolar, en donde cada docente lleva una guía de programa en la cual manifiesta a la dirección sus necesidades y opciones de trabajo para que sean revisadas y aceptadas. Su planeación la realizan en dos periodos; la primera abarca los meses de septiembre a enero y la segunda se basa en los meses de febrero a mayo. En esta planeación combinan el Programa que rige la SEP (tres días de la semana) y el Programa propio del colegio (dos días); y el mes de junio lo utilizan para reafirmar conocimientos.

## 16.3 FUNCIONAMIENTO

En seguida se procederá a describir el colegio, tomando en cuenta el nivel donde se realizará el trabajo de campo, es decir, sólo el Jardín de Niños. Éste cuenta con Estancia Maternal que se compone de niños de 2 a 3 años y Preescolar de 3 a 6 años

Ambos grados laboran en el turno matutino siendo la entrada a las 9:00 a.m. y la salida a las 12:50 p.m. Se les da una tolerancia de 10 minutos y pasados éstos (9:11) ya no se les permite el acceso. Esto lo hacen con la finalidad de formar hábitos de puntualidad tanto de los niños como de los padres de familia, ya que la formación de hábitos forma parte de la currícula y tiene sus bases en el reglamento interno del colegio, conocido por los mismos padres

Se imparten a los alumnos talleres de cocina, teatro y danza, entre otros; los cuales son impartidos por las mismas educadoras los días viernes de 11:40 a 12:30 hrs. y el de costura que es llevado durante todo el ciclo escolar y por todos los alumnos, con la finalidad de elaborar un producto de calidad que será entregado en el mes de mayo. La implantación de los talleres data de hace cinco años aproximadamente por disposición de la SEP, y tienen por objetivo el desarrollar habilidades y talentos en los niños teniendo éstos la oportunidad de participar en dos talleres al año (Septiembre-Enero y Febrero-Junio). Talleres.

El último viernes de cada mes hay una plática por el Doctor de la institución sobre higiene bucal, algoritmos de los padecimientos más comunes, ejercicios visuales, gimnasia cerebral y relajación grupal. Se realizan 10 pláticas mensuales aproximadamente y son dirigidas a los niños en general y cuando alguna docente observe necesidades de algún niño en particular, recurre a la ayuda del doctor.

Asimismo, se imparte el taller de “Perdón y reconciliación” como apoyo a la superación personal y profesional es dirigido a los padres de familia con la finalidad de que si hay problemas entre pareja puedan reflexionar para beneficio de sus hijos; ya que estos problemas repercuten en el desarrollo emocional, afectivo y cognoscitivo de los pequeños. Este taller es impartido además de la psicóloga del colegio por un sacerdote que se mantiene al margen de lo religioso (de acuerdo a la información dada por la coordinadora del colegio) y por una Licenciada en Administración de Empresas que imparte pláticas de comunicación de la pareja y relaciones humanas.

La escuela está incorporada a la SEP; por lo cual se trabaja con el Programa Vigente PEP'92 (Programa de Educación Preescolar de 1992); un día a la semana se trabaja con el Método Montessori, llevando a la práctica su filosofía que consiste en ejercicios preparatorios para el silencio y en donde los niños se encuentran trabajando libremente en las áreas. Se trabaja un solo día con el material específico del método, ya que durante todos los días de la semana se practican actividades de la vida diaria que están incluidas en el mismo método (bolearse los zapatos, abotonarse la ropa, aseo personal, servicio de desayuno)

Las docentes voluntarias son las que asisten a cursos foráneos (diferentes Estados de la República) a capacitarse sobre el Método Montessori una vez al año; corriendo los gastos por su cuenta. Hay quienes únicamente asisten a los cursos que promueve la SEP o la misma institución (tres o cuatro al año).

La escuela cuenta con un equipo técnico especializado que atiende y orienta a padres de familia, maestros y alumnos. Este equipo está conformado por psicólogos en desarrollo infantil y atención terapéutica a la familia, así como maestros capacitados en el ramo educacional.

Los docentes son actualizados mediante cursos de capacitación, juntas técnicas y asesoría individual (fuera de los horarios de clase).

Los alumnos y padres de familia cuentan con atención psicológica (haciendo previa cita).

La curricula pedagógica se integra de la siguiente manera:

#### MATERNAL:

- Actividades rítmicas y de canto
- Inglés
- Estimulación Psicomotora
- Actividades de la vida diaria
- Actividad libre con material didáctico
- Cuidado de la persona (formación de hábitos)



- Chapoteadero (a partir de marzo)

#### PREESCOLAR:

- Educación Auditiva
- Educación Física
- Inglés
- Método Montessori: Actividades de la vida diaria
  - Material sensorial de desarrollo
  - Cuidado de la persona (formación de hábitos)
  - Actividades rítmicas y de canto
  - Programa afectivo-social

## 16. 4 TAMAÑO:

El Colegio Guillermo Valle en el nivel Preescolar únicamente, se conforma de 3600 mts. aproximadamente; por la parte posterior colinda con un cerro; del lado derecho se ubican un par de instituciones bancarias; al lado izquierdo hay con una zona habitacional y en la parte de enfrente se tiene el acceso al Boulevard Guillermo Valle # 125.

La población escolar se encuentra organizada en seis grupos; dos de Maternal, uno de Kinder 1, dos de Kinder 2 y uno de Kinder 3; cada uno se conforma por el siguiente número de alumnos:

Maternal B.-	5
Maternal C.-	5
Kinder 1.-	24
Kinder 2.-	13
Kinder 2.-	15
Kinder 3.-	24

La institución escolar cuenta con 26 trabajadores, los cuales se clasifican (labor que desempeñan y preparación profesional) de la siguiente manera:

Directivo.- 1 Licenciatura en educación Preescolar

Docentes.- 6 Educ.Especial, Licenciatura en Pedagogía y Licenciatura Educ. Preescolar.

Auxiliares.- 6 Enfermeras y Puericulturistas

Administrativo.- 2 Secretaria Técnica.

Doctor.- 1

Psicólogo.- 1

Materias complementarias.- 5 Inglés, Educación Física y Música.

Intendencia.- 4

## 16.5 AMBIENTE:

Se observa que hay un buen ambiente socializador entre los docentes, alumnos y padres de familia; así como una buena comunicación para aclarar dudas y tratar asuntos particulares de aprendizaje de cada uno de los niños por parte del doctor y el psicólogo.

La presencia de este ambiente cordial y de respeto, motiva al niño a participar y tener confianza y seguridad de sí mismo al expresarse ante los demás sin temor a la crítica; para esto, es de mucha utilidad el taller de perdón y reconciliación para lograr una superación personal.

Para lograr una participación en este ambiente se les invita a los padres de familia mes por mes a integrarse al Programa Ecológico y de Reciclaje, llevando una cantidad de basura como cartón, periódico, latas de aluminio, etc. para que los niños la clasifiquen, haciéndose merecedores de una “estrellita en la frente”, como un estímulo.

Cabe mencionar que esta institución maneja cierto protocolo y normas no muy flexibles para dar información; pues no permiten tan fácilmente la presencia de personas ajenas al plantel y sobre todo, el divulgar datos que afecten el buen nombre y prestigio del colegio.

## 16.6 PRINCIPIOS Y VALORES:

La institución educativa ha elaborado un programa partiendo de sus experiencias, desarrollando en el alumno el amor a su patria y el respeto a sus semejantes, así como la obediencia y el orden, apoyándose en Thomas *Lickona*, quien habla sobre los valores a enseñar al niño preescolar.

Estos principios y valores se ven reforzados en el taller de “Perdón y reconciliación”, así como en la práctica y realización de las actividades de la vida diaria. (Ver anexo)

**VII**

**LA CALIDAD VS SU CONCEPCIÓN EN  
EL JARDÍN DE NIÑOS DEL COLEGIO  
GUILLERMO VALLE**

*En todos nosotros está presente el sentido de obligación para continuar. El deber de luchar es deber de todos nosotros. Yo sentí un llamado a ese deber.*

*Abraham Lincoln*

*El orden que imagina nuestra mente es como una red o escalera, que se construye para llegar a algo. Pero después hay que arrojar la escalera porque se descubre que, aunque haya servido, carecía de sentido.*

*Umberto Eco*

## 17.- ELEMENTOS DE COMPARACIÓN

Podríamos pensar que el concepto etimológico de calidad no es muy conocido entre el personal docente de la institución por la composición de sus raíces y que están más familiarizados con el concepto popular, quizás por el uso más frecuente y de sentido común que le atribuyen en la vida cotidiana. Por lo que respecta al concepto teórico, la interrogante gira en torno al grado de conocimiento que se percibe en el personal de la institución sobre algunos elementos que van de la mano con el concepto de algunos autores. Podremos en este capítulo observar cómo hay quienes tienen una noción de la calidad, más no una seguridad definida de la misma con respecto a este último momento.

En este apartado podemos observar la relación existente entre las preguntas del cuestionario aplicado al personal docente del Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle con los tres momentos de la calidad y a su vez con los conceptos a medir, es decir, el momento etimológico (lo “bueno” y a la “cualidad”); el popular (“eficiencia” y a los “resultados”) y finalmente el teórico (“control estadístico”, “colaboración y participación”, “mejora continua” y “satisfacción del cliente”); con esto a la vez se pretende mostrar la aprobación o rechazo de las hipótesis planteadas al inicio del trabajo de investigación.

Es importante mencionar que las preguntas del cuestionario aplicado no fueron planteadas sin un sentido lógico, sino todo lo contrario; ya que cada una fue pensada con la finalidad de obtener información que sustentara los conceptos de cada uno de los tres momentos a medir.

Para comprender mejor lo descrito anteriormente, se presentan a continuación el cuestionario que se aplicó y un cuadro de comparación en el cual se ubican los conceptos a medir en sus tres momentos.

### Cuadro 7.1 *Cuestionario aplicado al personal docente del Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis de maestría acerca de la calidad de la educación por parte de la Universidad Pedagógica Nacional de este Estado. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes unas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Muchas gracias por tu colaboración.

INSTRUCCIONES: Subraya la frase que más se acerque a tu manera de pensar.

*Continúa...*

Cuadro 7.1 Cuestionario aplicado al personal docente del Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle

- |  |               |                                 |
|--|---------------|---------------------------------|
| 1.- Pensar en una educación de calidad es pensar en una educación eficiente.   |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 2.- Una educación de calidad se refleja en el resultado más que en el proceso.   |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 3.- La calidad de una escuela sólo significa impartir una buena educación.   |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 4.- Para lograr una educación de calidad se requiere de la participación de todos.   |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 5.- La calidad se mide más por la cantidad que por la cualidad de la enseñanza.  |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 6.- Para lograr una educación de calidad no es tan importante llevar un control estadístico para ir evaluando los progresos. |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 7.- La calidad se enfoca en satisfacer las necesidades de los alumnos.   |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 8.- Para alcanzar la calidad es indispensable mejorar continuamente el proceso educativo.                                    |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 9.- La dirección es exclusivamente responsable de la calidad educativa.  |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |
| 10.- En una escuela de calidad, no se pueden cometer errores.  |               |                                 |
| Muy de acuerdo   |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |
| De acuerdo   | En desacuerdo | Muy en desacuerdo               |

NOTA: Si lo considera necesario, anote al reverso de la hoja alguna otra idea de lo que puede ser la calidad de la educación para usted. Por favor, revise que todas las preguntas hayan sido contestadas.

Nuevamente gracias por el tiempo prestado al presente cuestionario.

Cuadro 7.2 *Relación de preguntas, hipótesis, momentos y elementos para la medición de la noción de calidad en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

PREGUNTA NÚMERO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	MOMENTO	ELEMENTOS A MEDIR
3,5	1) La concepción de calidad en su sentido etimológico es desconocida dentro de la institución educativa en donde se realiza el estudio de caso.	ETIMOLOGICO	Kalos (bueno) Qualitas (cualidad)
1,2	2) La concepción de la calidad que manejan cada uno de los docentes dentro de la institución educativa Colegio Guillermo Valle donde se realiza el estudio de campo, tiene gran semejanza con la concepción popular desarrollada en este trabajo.	POPULAR	Eficiencia Resultados
4,6,7,8,9,10	3) La concepción de la calidad que se tiene dentro de la institución educativa Colegio Guillermo Valle es esencialmente diferente a la concepción teórica que se plantea en el trabajo de investigación.	TEÓRICO	Planeación Control estadístico y evaluación. Colaboración y participación. Mejora continua. Cero defectos. Satisfacción del cliente.

Todos estos elementos habrán de facilitarnos la comparación que nos dé el grado de apego de las formas existentes de la calidad encontradas en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle a los tres momentos de la calidad planteados en el Capítulo IV.



## 18.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El criterio fundamental que se ha utilizado para evaluar qué tipo de forma o momento de la calidad predomina en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle se basa en la asignación de valores proporcionales sobre las escalas de respuesta, de la siguiente manera:

*Cuadro 7.3 Pautas para la evaluación de la concepción de la calidad en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

Muy de acuerdo:	100 puntos a favor
De acuerdo:	50 puntos a favor
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo:	0 puntos
En desacuerdo:	50 puntos en contra
Muy en desacuerdo:	100 puntos en contra

Con base en estos valores, se ponderaron las frecuencias obtenidas de las respuestas correspondientes dadas al cuestionario aplicado al personal docente del Jardín.

A manera de información, tendremos que decir que la ponderación se realizó multiplicando cada valor de la frecuencia obtenida en el cuestionario por su correspondiente puntaje (+100, +50, 0, -50 ó -100).

Para los valores finales que darán la respuesta al momento predominante de la concepción en el Jardín del Colegio Guillermo Valle (reflejados en la gráfica 3 del Anexo) se ha tomado en cuenta además el cociente entre el número de preguntas asignadas a cada momento y el número de respondientes, estableciendo una escala del -100 al 100; esto con el fin de asociar el signo con el acuerdo (+) o el desacuerdo (-) a manera de porcentaje.

## 19.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Ha llegado ahora el momento de hacer uso de las técnicas de estadística descriptiva para poder interpretar los resultados arrojados en la aplicación del cuestionario.

Con base en los datos que a continuación se presentan (ver cuadro de “Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle” y “Gráficas” en el Anexo), se describen a continuación los resultados.

Cuadro 7.4 *Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

Pregunta número	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Momento a medir	P	P	E	T	E	T	T	T	T	T
Muy de acuerdo	8	1	0	9	7	2	4	9	6	2
De acuerdo	13	4	2	12	11	11	11	12	18	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	1	2	2	4	4	1	1	0
Desacuerdo	1	14	18	2	4	8	6	1	0	13
Muy en Desacuerdo	0	3	4	0	1	0	0	2	0	6

P= Popular; E= Etimológico; T= Teórico

Tomando en cuenta que las preguntas del cuestionario giran en torno al tema central del trabajo de investigación “La concepción de la calidad” podemos observar (consultar cuadro anterior y ver Gráfica 2 en el Anexo) que las preguntas que reflejan más preferencia por alguna selección de la escala (las barras más sobresalientes) son la 3 y la 9.

En la pregunta 3: “La calidad de una escuela sólo significa impartir una buena educación”, podemos argumentar que la mayoría de los docentes está en desacuerdo con que “una escuela de calidad”

sólo imparte una “buena educación”, lo cual nos lleva a pensar que al menos el 88%<sup>9</sup> del personal docente no está de acuerdo en que calidad sólo signifique algo “bueno”.

Por lo que respecta a la pregunta 9: “La dirección es exclusivamente responsable de la calidad educativa”, sucede todo lo contrario; ya que en ésta, hay un acuerdo mayoritario en considerar que la Dirección es exclusivamente responsable de generar una educación de calidad; en contraste con lo anterior, ninguna persona está en desacuerdo al afirmarse que la dirección es la única responsable del proceso de calidad en la institución.<sup>10</sup>

Es notorio que en las preguntas 5 (*La calidad se mide más por la cantidad que por la cualidad de la enseñanza*),<sup>6</sup> (*Para lograr una educación de calidad no es tan importante llevar un control estadístico para ir evaluando los progresos*), y 7 (*La calidad se enfoca en satisfacer las necesidades de los alumnos*), hay un acuerdo igualitario, es decir que un porcentaje del 44% de la población está de acuerdo en las concepciones teóricas que afirman: “para llevar una educación de calidad no es tan importante llevar un control estadístico para ir evaluando los progresos” y “la calidad se enfoca en satisfacer las necesidades de los alumnos”; al igual que en la concepción etimológica, que considera que “la calidad se mide más por la cantidad que por la cualidad de la enseñanza”.

De las preguntas 1 (*Pensar en una educación de calidad es pensar en una educación eficiente*), 4 (*Para lograr una educación de calidad se requiere de la participación de todos*) y 8 (*Para alcanzar la calidad es indispensable mejorar continuamente el proceso educativo*), observamos que una proporción de índices menores nos indica que existe una aproximación del 8% de la población que está en desacuerdo con la concepción que relaciona “lograr una educación de calidad” se requiere de “la participación de todos”; un 12% en desacuerdo con la concepción de que “para alcanzar la calidad” se requiere una “mejora continua del proceso educativo”; y un 4% en desacuerdo con la concepción que relaciona “una educación de calidad” significa “una educación eficiente”.

<sup>9</sup> Correspondiente a la selección de los 18 “en desacuerdo” + 4 “totalmente en desacuerdo” = 22, lo que representa el 88% del total de 25 encuestados.

<sup>10</sup> MODA estadística: Hay un acuerdo mayoritario porque la responsable de la educación de calidad es exclusivamente de la dirección en más del 95% del personal. En contraste con esta información, existe cero (0) desacuerdo por la noción contraria, es decir, ninguna persona está en desacuerdo al afirmarse que la dirección es la única responsable del proceso de calidad en la institución.

Esto quiere decir que la mayoría del personal está de acuerdo que para lograr una educación de calidad se requiere de la participación de todos y que ésta necesita irse mejorando continuamente para ser eficiente.

Finalmente, por el análisis de las respuestas dadas a las preguntas 2 (*Una educación de calidad se refleja en el resultado más que en el proceso*) y 10 (*En una escuela de calidad, no se pueden cometer errores*), observamos un desacuerdo mayoritario en dichos planteamientos.

A continuación, siguiendo la línea anterior, haremos un análisis de los datos, pero ahora enfocándonos hacia los tres momentos de la calidad previamente descritos. Primeramente daremos los datos agrupados (cuadro 7.5) y posteriormente, los datos ponderados (cuadro 7.6) servirán de guía para tal efecto.

*Cuadro 7.5 Resultados agrupados por momentos obtenidos de la aplicación del cuestionario al Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

<b>Momento a medir</b>	<i>Popular</i>	<i>Etimológico</i>	<i>Teórico</i>
<b>Preguntas número</b>	<i>1 y 2</i>	<i>3 y 5</i>	<i>4,6-10</i>
<b>Muy de acuerdo</b>	9	7	32
<b>De acuerdo</b>	17	13	68
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	3	12
<b>Desacuerdo</b>	15	22	30
<b>Muy en Desacuerdo</b>	3	5	8

*Cuadro 7.6 Datos ponderados<sup>11</sup> de los tres momentos medidos en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

	<b>Momento Popular</b>	<b>Momento Etimológico</b>	<b>Momento Teórico</b>
Muy de acuerdo	4.5	3.5	5.3
De acuerdo	4.25	3.25	5.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
Desacuerdo	- 3.75	- 5.5	- 2.5
Muy en Desacuerdo	- 1.50	- 2.5	- 1.3
<i>Total</i>	<i>3.5</i>	<i>- 1.25</i>	<i>7.1</i>

<sup>11</sup> Datos asociados a cada entrada del cuadro 7.5. Éstos se les ha multiplicado por los valores porcentuales indicados en el cuadro 7.3 y dividido entre el número de preguntas asignadas a cada momento.

En seguida, con la finalidad de poder establecer una escala absoluta, los datos anteriores (cuadro 7.6) se darán en razón del número de respondientes, para manejar el criterio del “acuerdo total” equivalente al “100%” contra el “desacuerdo total” asociado al “-100%”.

*Cuadro 7.7 Datos ponderados<sup>12</sup> en escala absoluta del -100 al 100 de los tres momentos medidos en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle*

	Momento Popular	Momento Etimológico	Momento Teórico
Muy de acuerdo	18	14	21.2
De acuerdo	17	13	22.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
Desacuerdo	- 15	- 22	- 10
Muy en Desacuerdo	- 6	- 10	- 5.2
<i>Total</i>	<i>14.0%</i>	<i>- 5.0%</i>	<i>28.4%</i>

Con base en esta última agrupación por momentos, podemos decir ahora que una parte considerable del personal docente está de acuerdo con la noción **teórica** de la calidad; ya que los acuerdos en suma dan un puntaje de 43.6, mientras que en este mismo momento, una mínima parte está en total desacuerdo; dando un total de -15.2 en desacuerdo (ver cuadro 7.7 y gráficas del Anexo).

Haciendo énfasis en las preguntas asociadas a la aceptación de estos conceptos teóricos, podemos interpretar lo anterior diciendo que los docentes del Jardín de Niños Guillermo Valle están de acuerdo en que **“para lograr una educación de calidad es necesario tomar en cuenta la colaboración y participación de todos y hacer uso de un control estadístico del proceso educativo, para ir logrando una mejora continua que nos lleve a la satisfacción del cliente”**, que en este caso sería el alumno.

En relación al concepto de tipo **etimológico** la mayoría del personal se encuentra en total desacuerdo; ubicándose en un total de -32 en el índice de no aceptación que supera al número de personas que están de acuerdo con esta concepción, que en suma da un puntaje de 27 (ver cuadro 7.7 y gráficas del Anexo).

<sup>12</sup> Datos asociados a cada entrada del cuadro 7.6. Éstos se les ha dividido entre 25, el número de respondientes.

Esto nos permite concebir que la mayoría del personal docente está en total desacuerdo en que una educación de calidad signifique una educación “buena” y con “calidad”; esto es, según la concepción del Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle, **“una escuela de calidad no significa impartir una buena educación, ni tampoco se define por las cualidades de la enseñanza”**.

Por lo que respecta a la concepción **popular**, se observa un acuerdo mayoritario por parte de los docentes, haciendo un total de 35 en el índice de aceptación; ubicándose por encima de las pocas personas que están en desacuerdo, significando éstas un puntaje de 21 (ver cuadro 7.7 y gráficas del Anexo).

Esto da a entender que una parte proporcionalmente mayor del personal está de acuerdo en que **“una educación de calidad implica pensar en una educación eficiente que se refleje más en los resultados que en el proceso”**.

De esta forma vemos cómo en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle predomina:

- En **primer lugar el concepto Teórico en un 28%**,
- En **segundo lugar la concepción Popular en un 14%**,
- **Mientras que en el tercer lugar encontramos una visión en contra del concepto Etimológico en un 5%**.

(Ver totales del cuadro 7.7 y Gráfica 7.3)

**VIII**  
**CONCLUSIONES Y REFLEXIONES**

*Necesitamos tiempo. Tiempo para transformar la experiencia en conocimiento. Tiempo para reparar el daño que la ambición, el desdén, los usos de poder y la pura indiferencia, han infligido a nuestras vidas. Tiempo para la imaginación. Tiempo para vivir nuestras vidas. Tiempo para morir nuestras vidas.*

*Carlos Fuentes*



## RESULTADOS DEL ANALISIS.

En este estudio se plantea como Objetivo de Tesis "Conocer la concepción de calidad que tiene el personal docente que labora en la institución educativa Colegio Guillermo Valle del Estado de Tlaxcala, particularmente en el nivel preescolar... para posteriormente realizar una comparación entre su concepción particular y los momentos que se abordan en el trabajo (pág. 17), mediante la aplicación de un cuestionario constituido por 10 preguntas con cinco opciones, aplicado a 25 personas pertenecientes a dicho plantel.

Consideramos que el objetivo fue alcanzado, ya que con base en los resultados podemos ver que el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle dista aún mucho de una apropiación al 100%, por parte del personal docente, tanto del concepto popular como del teórico y del etimológico, lo cual nos lleva a decir que la hipótesis específica referente a la concepción teórica planteada al inicio del trabajo de investigación debe ser rechazada; no así las hipótesis planteadas con relación al aspecto etimológico y popular, las cuales no hemos podido rechazar, es decir que, resultaron verdaderas dos de nuestras tres suposiciones.

Bajo esta óptica podemos decir que, en última instancia, la calidad es un concepto filosófico; en el sentido de cómo las definiciones varían y reflejan diferentes perspectivas a nivel individual y social. Esto se notó en los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados en el estudio de caso, donde algunos docentes se inclinan por la concepción popular de la calidad concibiéndola como algo eficiente y que se refiere predominantemente a los resultados; hallándose implícita una combinación del sentido común.

La mayoría del personal concibe la calidad en un sentido teórico más apegado a la idea de un trabajo en conjunto, en equipo; que implica la participación de todos; sin alejarse de la posibilidad de considerar que para lograr una educación de calidad es indispensable llevar un control estadístico del proceso para así poder evaluar los progresos y evitar los errores. Además, es necesario tomar muy en cuenta el satisfacer las necesidades del cliente, en este caso, de los alumnos. Por tanto, es necesario e indispensable mejorar continuamente el proceso educativo para superar los errores y buscar las mejores estrategias que permitan llevarnos al logro de una educación de calidad; esto no podría ser posible si se dejase toda la responsabilidad en manos de la dirección; este es un acto que nos involucra a todos con cierto grado de responsabilidad y compromiso social.

Asimismo, en el estudio realizado se observó que una gran proporción del personal docente está en contra de la concepción etimológica de la calidad; es decir, no están de acuerdo en que, para que una educación sea de calidad, es necesario que sea “buena” y que a la presencia de sus “cualidades” debe su nombre calificativo (“de calidad”). Esto nos invita a reflexionar sobre el hecho de que al decidir lo que es la calidad de la educación, este personal docente se deja llevar más por una concepción del sentido común (popular) y por sus apreciaciones adquiridas o influenciadas por la presencia y asistencia a cursos de capacitación y actualización; debido a ello sea que en ellos se nota una noción más cercana a los conceptos de tipo teórico que por las raíces etimológicas de la palabra calidad.

En contraste con esto, de acuerdo a lo observado y datos obtenidos de las primeras entrevistas llegamos a la conclusión de que el personal docente no tiene pleno conocimiento del sustento teórico del término “calidad”, del lugar donde se originó y de los distintos modelos que existen; pero sin embargo tienen ciertas nociones de algunos elementos de dichos modelos, tal vez basados en su sentido común, escuchados en algunos medios de comunicación, por la asistencia a cursos; en fin no lo sabemos a ciencia cierta; pero el hecho es que manejan algunos elementos tales como el trabajo en equipo (círculos de calidad) que vendrían siendo los Consejos Técnicos Formales que realizan cada mes y otro que realizan semanalmente cada viernes en donde analizan problemáticas de su práctica docente, de algún niño en especial o de algunas estrategias didácticas; analizando bibliografías y experiencias que puedan dar solución a estos tropiezos a los cuales se enfrentan cotidianamente, todo esto con la finalidad de responder a las necesidades de los alumnos y mejorar la calidad de su trabajo.

Es por eso que, retomando las afirmaciones hechas en el apartado anterior acerca de la concepción predominante de la calidad de la educación que hay en el Jardín de Niños del Colegio Guillermo Valle, desde la perspectiva teórica, etimológica y popular, hemos identificado que el personal docente de dicha institución se identifica con la idea de que:

*Para lograr una educación de calidad es necesario tomar en cuenta la colaboración y participación de todos y hacer uso de un control estadístico del proceso educativo, para ir logrando una mejora continua que nos lleve a la satisfacción del cliente. Por otro lado, una escuela de calidad no significa impartir una buena educación, ni tampoco se define por las cualidades de la enseñanza; una educación de calidad implica*

*pensar en una educación eficiente que se refleje más en los resultados que en el proceso”.*

Este estudio nos permitió observar que en el trabajo cotidiano del aula, los niños realizan actividades que les permiten ser autosuficientes en la resolución de sus propios problemas como lo es el practicar hábitos de higiene personal, abotonarse y desabotonarse la ropa y el calzado, bolearse los zapatos, colocar y retirar su servicio de desayuno, etc.; como parte de la currícula sobre aspectos de la vida diaria y que tiene que ver en cierta forma con el objetivo del Método Montessori, “prepararlos para la vida”.

Del mismo modo al trabajar en el Aula Montessori, con el material apropiado al método los niños se enfrentan a problemas que ellos mismos se crean y buscan la manera de resolverlos por sí solos sin ayuda de la docente; esto lo hacen mediante la reflexión, el ensayo, el error, la experimentación y comprobación hasta llegar al descubrimiento de la solución lo cual viene siendo un aprendizaje significativo para ellos. Sólo cuando algún niño presenta algún problema de aprendizaje muy específico dentro del trabajo diario y del cual la educadora se ha percatado, se acerca a él de una manera sutil para invitarlo a trabajar con ella cuando les toca estar en el aula Montessori para poder ayudarlo a superar ese problema.

También dentro de los talleres los niños realizan las actividades que les interesan teniendo contacto con los materiales necesarios y desarrollando de la mejor manera un trabajo final de calidad creado por ellos mismos. Mediante las actividades se les invita a los niños a trabajar cada vez mejor, a formar equipos y colaborar todos juntos, a ayudarse, a respetarse, en fin, les transmiten los valores fundamentales para formar personas más humanas.

Durante las últimas entrevistas realizadas en el colegio nos dimos cuenta que la Coordinadora (directora) del nivel preescolar ya no es la misma persona, contrariamente a la anterior, esta docente se mostró más accesible en brindarnos su apoyo e información y a su vez nos comentó que a partir de este ciclo escolar han echado a andar un “Proyecto Escolar de Calidad” con una misión definida, una visión que alcanzar; teniendo como tiempo a cumplir en tres años (2001-2002, 2002-2003, 2003-2004) basándose en el modelo de calidad que presenta Silvia Schmelkes. (Ver Anexo)

Tenemos la idea, mejor dicho un supuesto, porque no es nada certero, de que este proyecto escolar de calidad estuvo influenciado por dos motivos: el primero sería por la visita que hicimos a la institución

para realizar el estudio de la “concepción del término calidad”, por la aplicación del cuestionario, etc.; y que tal vez les motivó para repensar en el prestigio del colegio a nivel Estado y el segundo motivo puede deberse a la implantación que en este ciclo escolar hace la SEP en relación al Programa Nacional para la Actualización permanente de los maestros de Educación Básica en servicio (Pronap) el cual pretende reunir a los maestros de una escuela para que a partir del trabajo colegiado y orientados por la misión y los propósitos de la educación preescolar, definan metas que coloquen en el centro de la actividad escolar el desarrollo integral de los alumnos y su formación como personas autónomas, teniendo cada día, una educación de calidad. (Ojeda, 2001:6)

En este trabajo colegiado el director es quien debe formar su equipo para desarrollar su proyecto de calidad fundamentado en un modelo, llevando a cabo los “círculos de calidad”, destinando compromisos y responsabilidades, teniendo muy presente el inculcar los valores que muchas veces se han tenido olvidados.

Consideramos que una parte proporcional del personal tiene conocimiento de los sustentos teóricos, pero la otra parte más bien se deja llevar por el sentido común; por lo cual queremos a manera de sugerencia, invitar a todo el personal docente a que consulten y analicen los fundamentos teóricos que manejan algunos autores sobre la calidad total para que sus acciones y objetivos tengan un sustento firme y puedan enriquecer aún más su práctica docente y mejoramiento de su proyecto escolar; que no se encasillen únicamente al modelo de Silvia Schmelkes sino que tengan un panorama más amplio y retomen lo que pueda serles útil, adaptándolo obviamente al contexto sociocultural donde se ubica el colegio.

Finalmente esperamos que este trabajo les ayude en algo para continuar mejorando cada vez más la calidad educativa que le ha dado prestigio a este colegio.

## REFLEXIONES

Como se ha dicho, hay tantas definiciones y maneras de concebir la calidad de la educación como actores en el escenario, siendo ésta relativa, de acuerdo al actor que se trate. Por ejemplo, el foco de la atención de los estudiantes y profesores lo ubicaríamos en el proceso educativo, la de los agentes externos (padres de familia) en los resultados de la educación; y la de los responsables de la conducción de los

sistemas educativos en los insumos y procedimientos administrativos. Entonces, no es posible todavía hablar de la calidad de la educación como un concepto unitario, sino que hay que definirla en términos de una amplia gama de ambientes.

Llegar a la conclusión de que todos podríamos tener una diferente comprensión de la calidad de la educación y de que ninguno está necesariamente bien o mal, no significa que quedemos absueltos de la responsabilidad de mantener y mejorar la calidad.

Al menos, en la institución donde se realizó el estudio de caso, se observa que toman en cuenta esta responsabilidad; resulta evidente el ambiente de cooperación y participación que se vive entre todos, formando equipos de trabajo coordinados y comprometidos con la tarea encomendada. Esto trae consigo que esta escuela se identifique con sus clientes (alumnos) como una educación de calidad, la cual busca satisfacer sus necesidades.

Existe un riesgo cuando el personal docente no toma en cuenta sus compromisos y acuerdos planteados y dirigidos por la Directora: se cae en el error de concebir cada quien de manera distinta la calidad de la educación, manejándola cada uno a su modo sin importar que lo que realizan tenga integridad, cayendo en una educación mediocre y sin vistas a un futuro que permita al alumno desarrollarse ampliamente y con bases sólidas ante el complejo desafío de la sociedad actual.

Si bien no es posible unificar los criterios para poder entender en forma universal lo que significa la calidad de la educación, es imprescindible definir tan claramente como sea posible los criterios que cada actor usa cuando juzga la calidad, debiendo además tomar en cuenta todas las visiones que compiten por el trono cuando se realicen evaluaciones o logros de la calidad. No queremos decir que hemos hallado la solución a este complejo problema filosófico, etimológico, popular y hasta político, sin embargo, al menos podríamos evitar caer en la autocomplacencia y en la simulación o en el autoritarismo.

**IX**  
**BIBLIOGRAFIA**

- ACKOFF, R. L., (1961), *The desing of social research*, 3ra.edition, Chicago: The University of Chicago press.
- ALVEAR, S.C., (1998), *Calidad Total, Conceptos y Herramientas Prácticas*, CONALEP, Ed. Limusa.
- ALVEAR, S.C., (1999), *Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua*, CONALEP, Ed. Limusa.
- ANDER-Egg,E., (1974), *Introducción a las técnicas de investigación social* 4ª edición. Buenos Aires- Editorial. Humanitas.
- BAENA, Guillermina., (1984), *Recopilación del material*, Instrumentos de Investigación, Editores Mexicanos Unidos, 1ª. Reimpresión.
- BENAVIDES, I. L., (2000), *Calidad en la educación*, 1er. Congreso Estatal de calidad . Tlaxcala.
- CROSBY, P. B., (1997), *La calidad la hacemos todos*, México: Compañía Editorial Mexicana.
- CHOYNOWSKI, M., (1978), *Estrategias de Investigación/Documento de trabajo*, México. Instituto Nacional de Investigación Educativa.
- DIAZ, B.A., (1998), “Calidad de la educación: ¿un adjetivo más en la política educativa” 1983-1988?, *Cero en conducta* No. 11-12, Educación y Cambio .A.C.
- DURAN, L. E. Compiladora, (1998), *Desigualdad y calidad educativa*. Antología del curso Proyectos y propuestas regionales, UPN, Tlaxcala.
- DUVERGER,M., (1968), *Métodos de las Ciencias Sociales*. Traducción. Alfonso Sureda, Barcelona, Editorial, Ariel.
- EXCELSIOR (1999), “Certificación y calidad”, suplemento del mes de junio.
- HERNANDEZ, R., C. Fernández y P. Baptista, (1999), *Metodología de la Investigación*, México: McGrawHill.
- HOSOTANI, K., (1992), *Japonese Quality Concepts*, New York: Quality Resources.

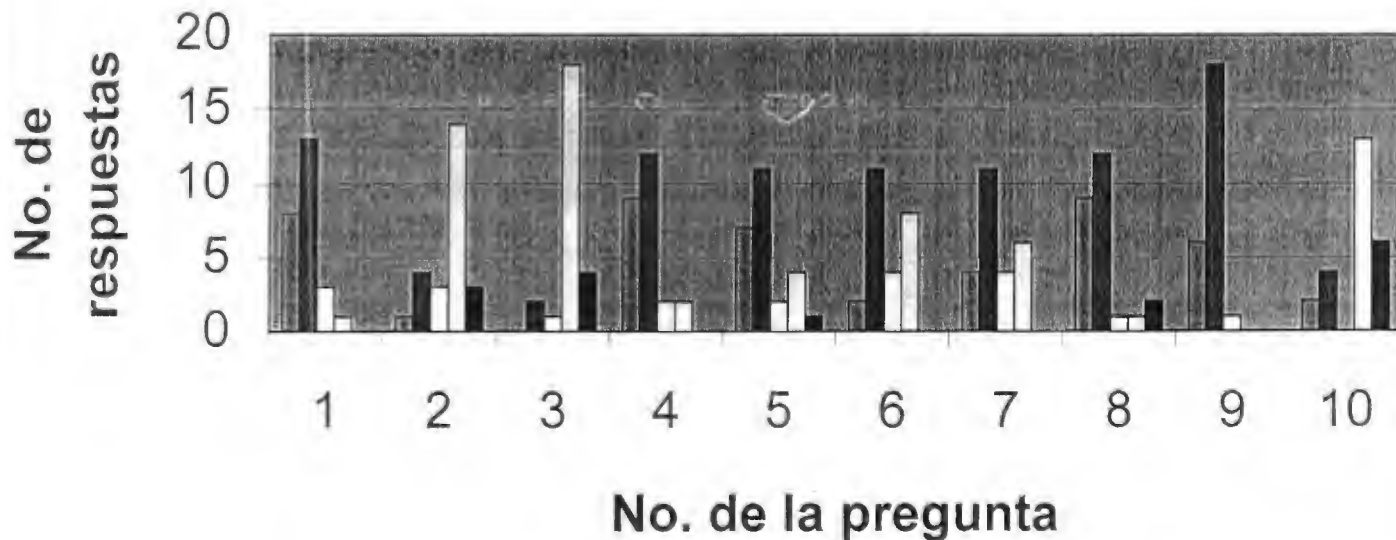
- ISHIKAWA, K., (1986), *¿Qué es el control de calidad?*, Bogotá: Norma.
- JURAN, J.M., (1995), *A History of Managing for Quality*, Milwaukee: ASQC.
- O.C.D.E., (1991), *Escuelas y calidad de la enseñanza*, Informe internacional, Madrid: Paidós.
- OJEDA, M. J.,(2001), *Talleres Generales de Actualización*. SEP.
- ROCKWELL, E., (1987), “Metodología y análisis etnográfico”, en LUNA E., M.E., *Los alumnos como referente básico en la organización cotidiana del trabajo en el aula*, México:DIE-CINVESTAV-IPN (Tesis DIE 21).
- ROJAS, S. R., (1985), *Técnicas e instrumentos para recopilar la información*, Guía para realizar Investigaciones Sociales, México: U.N.A.M., 8ª. Edición.
- RUGARCÍA T, A., (1999), *Hacia el mejoramiento de la educación universitaria*, México: Trillas.
- SCHMELKES, S., (1995), *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*, Guadalajara: SEP.
- SCHONBERGER,R. J., (1996), *Técnicas Japonesas de la fabricación*, México: LIMUSA.
- SELLTIZ, C. Et.al., (1968), “Métodos de investigación en relaciones sociales” en M. Abruch Linder (compilador), *Metodología de las ciencias sociales*, 3ra. Edición, México: ENEP-UNAM-ACATLAN, p. 213-214.
- SENGENBERGER, W., (1993), “Lean production - The way of working and producing in the future?” en INTERNATIONAL INSTITUTE FOR LABOUR STUDIES, *Lean Production and Beyond: Labour aspects of a new production concept*, Gevara: ILO Publications, p. 1-23.
- STAKE, R.E., (1999), *Investigación con estudio de caso*, Madrid: Morata, 2ª. Edición.
- UDAONDO, M., (1992), *Gestión de calidad*, Madrid: Díaz de Santos.
- UNAM, (1994), Curso de calidad. P.l.
- YUREN, M.C., (1990), *Cero en conducta*, No. 17, p. 34-36.



**X.**

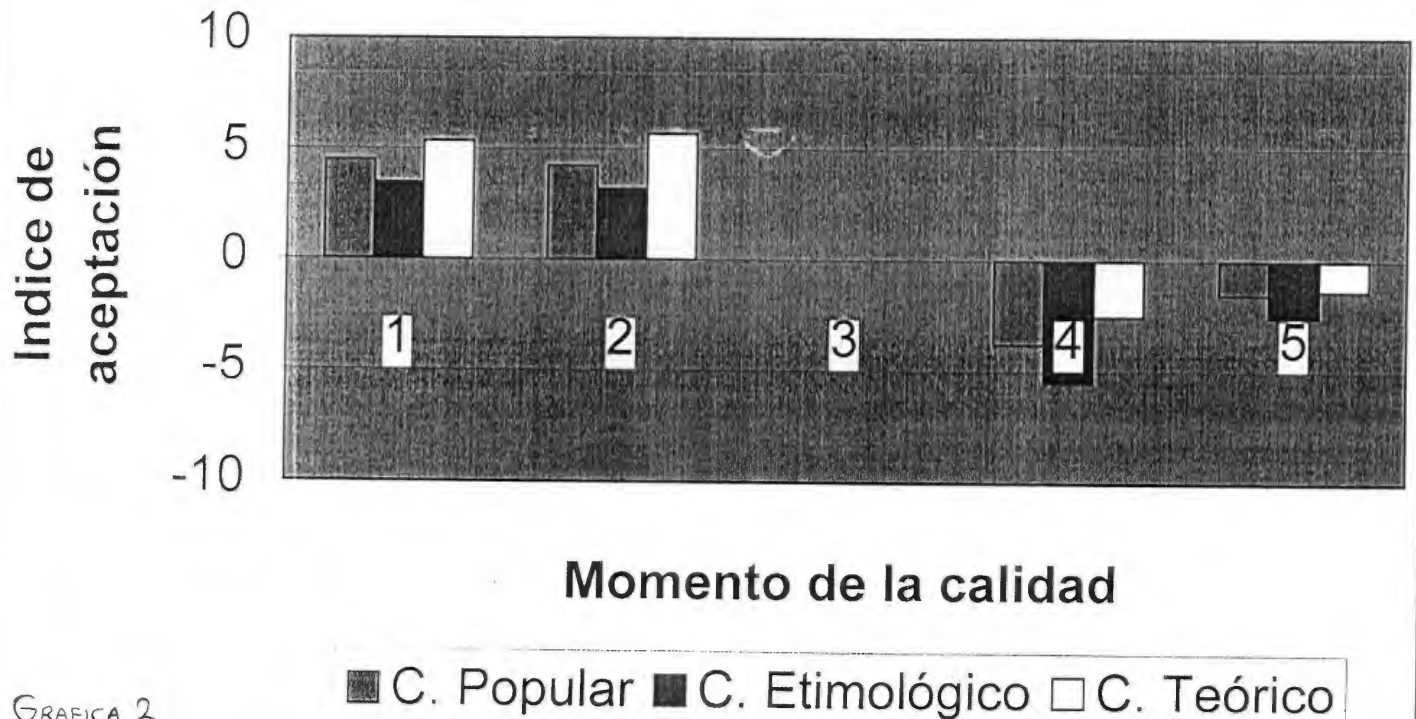
**ANEXO**

# Respuestas al cuestionario aplicado al Jardín de Niños "Guillermo Valle"

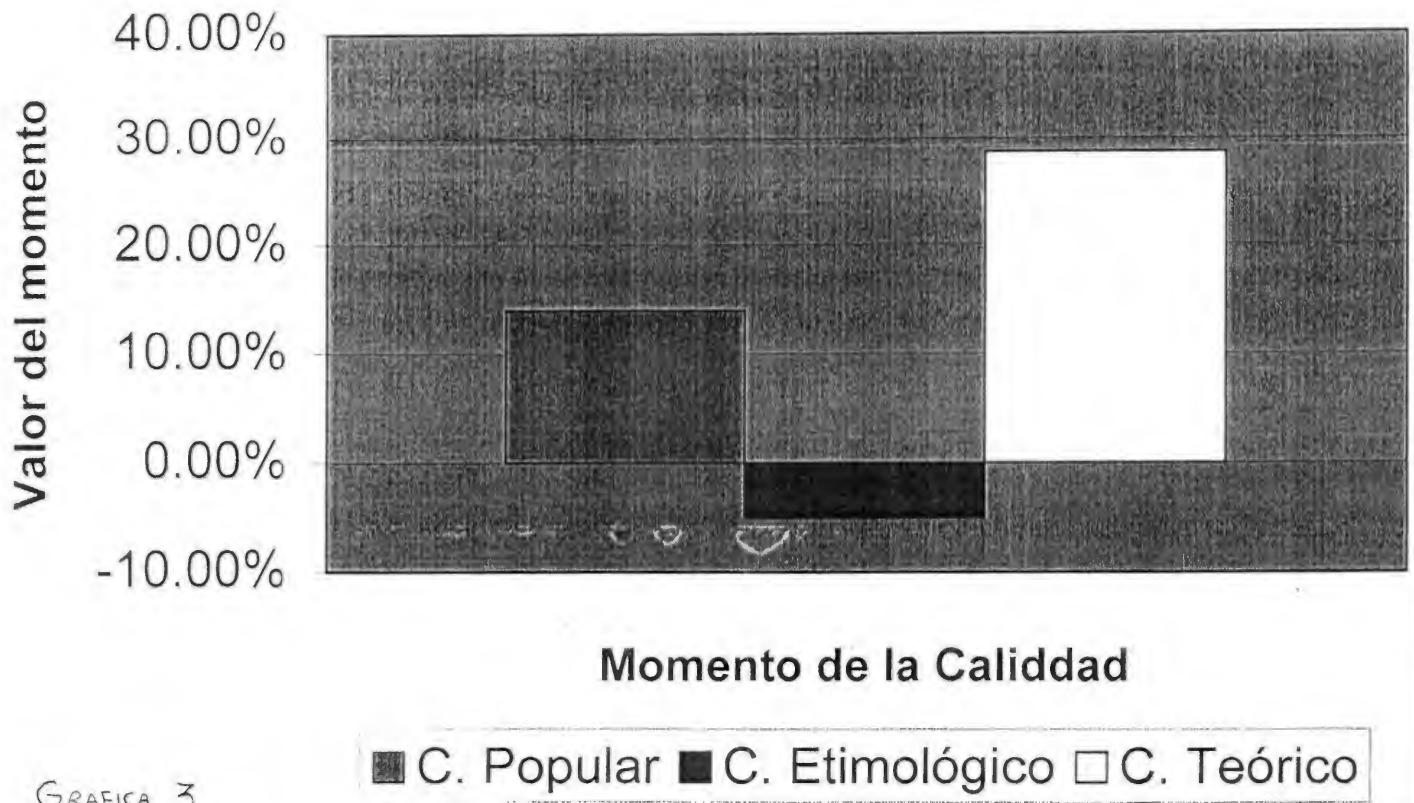


- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

# Datos ponderados de los tres momentos de la calidad en el J.N. "Gmo Valle"



# Los tres momentos de la calidad en el Jardín de Niños "Guillermo Valle"



GRAFICA 3



# COLEGIO GUILLERMO VALLE, A.C.

## FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### MISIÓN

Contribuir en la formación de hombres y mujeres autónomos, capaces en el dominio curricular del grado escolar al que pertenecen, sensibles para consigo mismos y con su entorno, poseedores de un pensamiento crítico y propositivo, capaces de establecer formas congruentes de participación y producción social, teniendo como soporte fundamental el desarrollo de la calidad humana.

### VISIÓN

El Colegio establece y visiona el alcancé de la misión planteada, en un lapso de tiempo de tres ciclos escolares como mínimo, que implica incluir los periodos escolares 2001-2002, 2002-2003 y 2003 - 2004.

### VALORES

El colegio establece un programa de valores considerando primordialmente las etapas de desarrollo moral y psicosocial del niño u adolescente, con el cual se pretende desarrollar y fortalecer la calidad de vida del educando, trabajando los siguientes valores en los siguientes niveles educativos:

#### NIVEL PREESCOLAR

- ORDEN
- OBEDIENCIA
- SINCERIDAD

#### PRIMARIA

- IDENTIDAD
- RESPETO
- FORTALEZA
- PACIENCIA
- PERSEVERANCIA
- RESPONSABILIDAD
- LABORIOSIDAD
- JUSTICIA
- GENEROSIDAD

#### SECUNDARIA

- RESPETO
- TOLERANCIA
- SOLIDARIDAD



## REGLAMENTO INTERNO NIVEL PREESCOLAR PADRES-ALUMNOS CICLO ESCOLAR 2001-2002

### OBJETIVO:

CONTRIBUIR A LA FORMACION DE HOMBRES Y MUJERES AUTONOMOS, CON PENSAMIENTO CRITICO Y PROPOSITIVO A TRAVES DE LA APLICACION Y SEGUIMIENTO ESTRECHO DEL PRESENTE REGLAMENTO, CUYA FINALIDAD ESENCIAL ES FORMAR HABITOS ACADemicOS Y CONDUCTUALES QUE PERMITAN TENER UNA PERCEPCION SENSIBLE DEL ENTORNO Y UNA VIDA BASADA EN LA APLICACION DE VALORES

EL PRESENTE REGLAMENTO ES DE OBLIGATORIA OBLIGATORIA PARA TODOS LOS PADRES DE FAMILIA Y ALUMNOS DEL NIVEL PRIMARIA Y REGULA LOS SIGUIENTES ASPECTOS

PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA  
ASPECTOS ACADemicOS  
INDICACIONES A PADRES DE FAMILIA

UNIFORMES EN GENERAL  
INSCRIPCIONES, REINSCRIPCIONES Y CUOTAS  
CONDUCTA

### 1.- PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

La Puntualidad es importante para la Institución, entre otras cosas, porque:

- a) - Es un hábito personal que fomenta y propicia el éxito social y profesional del ser humano.
- b) - Fomenta la formalidad y responsabilidad en las actividades diarias.
- c) - Propicia la correcta organización del Colegio, de los Padres de Familia y del propio alumno.

La Asistencia es de igual forma importante ya que implica:

- a) - Fomenta el hábito diario del trabajo escolar.
- b) - Permite la fijación y continuidad en el trabajo académico.
- c) - Reditar directamente sobre el aprovechamiento del educando.

Por lo tanto, los modelos que facilitan la Puntualidad en general son:

	HORA DE ENTRADA	RETARDO	SALIDA
Maternal y Preescolar	09:00 HRS.	09:10 HRS.	12:50 HRS.

1°. En caso de viajes o Salidas de Estudio, se entiende que están sujetas a cambios de última hora, por lo que se notificará también, cuando el horario pueda prolongarse por causas ajenas a la organización interna del Colegio.

2°. Para formar en los alumnos este hábito sólo se permitirá la entrada a aquellos que lleguen en el horario establecido. La hora oficial será la que indique el reloj del Colegio.

3°. Solo se permitirá el acceso al plantel, después del horario de retardo, a los alumnos que hayan avisado previamente del mismo, por medio de la justificación respectiva.

4°. Se considera como tiempo oportuno para que sea recogido el alumno, un intervalo de 20 minutos a partir de la hora de salida. El Colegio no puede garantizar vigilancia para el alumno que permanezca en el plantel después del horario de salida, asumiendo toda la responsabilidad los padres de familia.

5°. El alumno que requiera ausentarse de clases, deberá solicitarlo por escrito cuando menos con dos días de anticipación a la Coordinación Técnica.

6°. Si un alumno se ausentase por causas de fuerza mayor, deberá entregar a la Coordinación Técnica el Justificante por escrito que avale los días de ausencia, en caso de ser por causas de enfermedad, las recetas o incapacidad respectiva; o por los mismos Padres de Familia cuando el tratamiento no haya requerido supervisión médica.

7°. La ausencia consecutiva por más de cinco días hábiles, sin justificación o aviso a la Coordinación Técnica, representará dar de baja definitiva al alumno, sin responsabilidad alguna para la Institución.

8°. Los alumnos no podrán salir del plantel por ningún motivo, salvo salidas escolares o previo permiso que se solicite a la Coordinación Técnica.



7° El alumno deberá cuidar su entorno aprendiendo que en la vida cada acción tiene consecuencias, si llegara a romper un vaso plato o cristal, deberá reparar los daños.

## 4.- ASPECTOS ACADEMICOS

1° Salvo por causa de fuerza mayor, no se permitirá a los alumnos presentar exámenes fuera de los días previamente señalados en el Calendario Escolar interno

2° El alumno de Preescolar que reúna más de cuatro faltas injustificadas en un semestre, no podrá presentar los exámenes semestrales correspondientes

3° El Alumno que extravíe cualquier cuaderno o libro, deberá adquirirlo nuevamente para continuar con el programa preestablecido por la Institución

4° Las faltas del alumno cuantificarán directamente con las faltas asignadas por el maestro (a), en caso contrario, se verá reflejado en la evaluación continua y semestral

5° En caso de requerir tareas fuera de la escuela, en bibliotecas o por equipos, el maestro de grupo avisará previamente a los alumnos para facilitar la equiparación de los mismos

6° En caso de realizar alguna visita fuera de la escuela, deberá traer su autorización de salida firmada por los padres de familia, ya que de lo contrario, por ningún motivo calificará el alumno de la Institución

7° La obligación del alumno puntual al comparecer en las tareas y trabajos cuando haya faltado por alguna razón

8° Favor de asistir a la entrega de evaluaciones el día y hora indicada, ya que será el único

## 5.- INSCRIPCIÓN, REINSCRIPCIÓN Y CUOTAS.

1° El alumno debe cubrir el pago de Inscripción, Cuota de Material y un total de doce colegiaturas mensuales, en los plazos establecidos:

2° Los pagos de colegiaturas se deben efectuar por adelantado los 10 primeros días de cada mes. Evite pagar el monto de \$35.00 por concepto de intereses moratorios por cada MES VENCIDO

3° Los interesados en pagar integral, deberán ir a depositar la cuota de JULIO en el mes de DICIEMBRE y la cuota de AGOSTO en el mes de ABRIL. Las faltas de asistencia aun cuando sean justificadas no eximen de pago. Por favor no se pagarán 10 mensualidades a plazos (excepto Julio y Agosto)

4° Los requisitos para que un alumno pueda ser reinscrito son los siguientes:

- Entrega de los documentos originales y en copia requeridos por la Dirección.
- Pago de la cuota de Inscripción.
- Ir al comente en los pagos de Colegiatura respectivos.
- Asistir a Talleres por pareja una vez al año, asistir a reuniones y citas con puntualidad, apoyar a su hijo (a). etc

5° La reinscripción para el ciclo escolar se podrá realizar en dos periodos

- 1er PERIODO FEBRERO (Del 01 al último día de Febrero)
- 2do PERIODO (Del 14 de mayo al 29 de junio)

6° Después del 29 de Junio el Colegio dispondrá de los lugares de los alumnos que no hayan sido reinscritos, con objeto de poder cubrir la demanda de nuevo ingreso

7° El trámite de inscripción o reinscripción se debe solicitar a la Dirección por escrito dos meses antes de iniciar el ciclo escolar solamente si dentro del plazo estipulado no se solicita, por ningún motivo se devolverá

## 6.- INDICACIONES PARA PADRES DE FAMILIA:

1° Para lograr mejores resultados en la educación del alumno, el Padre o Tutor deberá asistir puntualmente a Juntas y eventos que se presenten (Incluidos)

2° La Empresa necesita un costo exacto de la asistencia a Talleres a Padres de Familia, solicitándoles la presencia del Padre y la Madre, como pareja, cuando sea a un Taller anual. En caso de no cumplir este punto EL COLEGIO SE RESERVA EL DERECHO DE ADMISIÓN PARA EL SIGUIENTE CICLO ESCOLAR

3° Para evitar contagios, no se admiten alumnos con enfermedades de fácil transmisión o patógenas

# LOS VALORES





## COLEGIO GUILLERMO VALLE, A.C. PREESCOLAR

### INTRODUCCIÓN

" LO QUE SE NECESITA Y SE DESEA EN UNA ESCUELA DONDE NO SOLO SE PERMITA PENSAR SINO INVESTIGAR, DISCUTIR CON LOS DEMÁS, DIALOGAR. PROPONER CRITICAR PAR CONSTRUIR, EXPERIMENTAR, DUDAR REÍR Y GOZAR, DONDE NO HAYA TANTAS COSAS PREESTABLECIDAS, DONDE NO SE SUPRIMAN LOS ESPACIOS DE EXPRESIÓN, NO SOLO DE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS, SINO DE LAS EMOCIONES, INTERÉS, GUSTOS....

" EDUCACIÓN EN VALORES" MARÍA NIEVES PEREIRA DE GÓMEZ

ALGUNOS INVESTIGADORES, ENTRE ELLOS WILLIAN BENNET, EN "EL LIBRO DE LAS VIRTUDES", NOS DICE QUE INVITEMOS A NUESTROS ALUMNOS A DISCERNIR LA DIMENSIÓN MORAL DE LAS FÁBULAS, DE HECHOS HISTÓRICOS, CUENTOS POESÍAS, LAS VIDAS ILUSTRES, SEMBRAR EN LOS NIÑOS LAS IDEAS DE VIRTUD Y BONDAD EN LA VIDA MORAL.

DAVID ISAACS, MAESTRO DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA NOS SUGIERE EN SU LIBRO "LA EDUCACIÓN DE LA VIRTUDES HUMANAS" QUE EN LOS NIÑOS Y NIÑAS HASTA LOS SIETE AÑOS TRABAJEMOS DE ACUERDO A ESTA ETAPA DE DESARROLLO, TRES VIRTUDES :

OBEDIENCIA

SINCERIDAD

ORDEN

LA FORMACIÓN DEL CARÁCTER Y LA ENSEÑANZA DEL "ALFABETISMO MORAL " ES LO PRIMERO EN LOS AÑOS DE LA INFANCIA.

PARA TRANSMITIR EL DOCENTE Y LOS PADRES DEBEN : "INVOLUCRARSE PARA OFRECER AL ALUMNO UN APRENDIZAJE QUE SE DE A TRAVÉS DEL EJEMPLO SIGUIENDO LAS VIRTUDES MORALES". ENTENDIENDO POR VIRTUD EL "HÁBITO Y DISPOSICIÓN PARA LOGRAR ACCIONES POSITIVAS"

EDUCAR EN LOS VALORES Y PARA EL CARÁCTER.

THOMAS LICKONA MENCIONA LOS SIGUIENTES PARA UNA EDUCACIÓN PARA EL CARÁCTER.

- EXISTE UNA NECESIDAD CLARA Y URGENTE
- TRANSMITIR VALORES ES Y SIEMPRE HAN SIDO EL TRABAJO DE LA CIVILIZACIÓN.
- EL PAPEL DE LA ESCUELA COMO EDUCADOR ES DE VITAL IMPORTANCIA.
- EXISTE UN TERRENO ÉTICO COMÚN AÚN EN NUESTRA SOCIEDAD DE VALORES ENCONTRADOS.
- UN COMPROMISO NO VERGONZANTE CON LA EDUCACIÓN MORAL ES ESENCIAL SI QUEREMOS ATRAER Y CONSERVAR BUENOS MAESTROS.
- LA EDUCACIÓN DE LOS VALORES ES UN TRABAJO QUE SE PUEDE REALIZAR



COLEGIO GUILLERMO VALLE, A.C.  
NIVEL PREESCOLAR

## ORDEN

" UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR "  
M. MONTESSORI

TEMA : ORDEN DE MI AULA

OBJETIVO GENERAL : FOMENTAR HÁBITOS DE ORDEN

OBJETIVO ESPECÍFICO : QUE LOS NIÑOS SEAN CAPACES DE MANTENER ORDEN EN SUS MATERIALES.

ACTIVIDADES :  
TRANSPORTAR Y COLOCAR LOS UTENSILIOS DEL REFRIGERIO.  
\* COLOCAR EN SU LUGAR Y MANTENER LIMPIA Y EN ORDEN LA CAJA PERSONAL.  
\* DARLE EL USO ADECUADO A MIS ÚTILES.  
\* SER ORDENADO AL INTERVENIR EN UNA PLÁSTICA ( ESPERAR TURNO )  
\* MANTENER EL ORDEN DE LA FILA.  
\* ORDENAR EL MATERIAL DE TRABAJO DESPUÉS DE UTILIZARLO.

## OBEDIENCIA

" LA OBEDIENCIA NO SIGNIFICA ESCLAVITUD, SI NO ACEPTAR CON GUSTO LO QUE TE PIDEN "

TEMA : OBEDEZCO A LOS ADULTOS Y LAS REGLAS DE CORTESÍA

OBJETIVO GENERAL : OBEDECER CON AGRADO A LA GENTE QUE ME RODEA.

OBJETIVO ESPECÍFICO : LOGRAR LA OBEDIENCIA CON GUSTO.

ACTIVIDADES :  
QUE EL NIÑO OBEDEZCA LAS REGLAS ESTABLECIDAS.  
\* RESPETAR Y OBEDECER LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS EN EL AULA  
\* RESPETAR Y OBEDECER HORARIOS ESTABLECIDOS (MATERIAL, REFRIGERIO, ASEO, ETC.)



COLEGIO GUILLERMO VALLE, A.C.  
NIVEL PREESCOLAR

## AUTOESTIMA

"AMARSE A SI MISMO ES EL COMIENZO DE UNA AVENTURA  
QUE DURA TODA LA VIDA"

TEMA : SENTIRSE ORGULLOSO DE SI MISMO

OBJETIVO GENERAL : APRENDER A CONOCERME Y A VALORARME A MI MISMO Y A  
LOS DEMÁS.

OBJETIVO ESPECÍFICO : ACEPTAR COMO SOY CON MIS CUALIDADES, VIRTUDES Y  
DEFECTOS.

ACTIVIDADES : APRENDER A CONOCERME A MIS MISMO " COMO SOY "  
( ACT. DEL ESPEJO )  
\* EVITAR GUIARME POR COMENTARIOS NEGATIVOS  
\* DEMOSTRAR AFECTO POR TODAS LAS PERSONAS QUE ME  
RODEAN.  
\* SER YO MISMO CUANDO MANIFIESTE MIS IDEAS

## SINCERIDAD

" AMAR ES SINCERO Y SER SINCERO ES AMAR "

TEMA : DECIR LA VERDAD EN TODO MOMENTO

OBJETIVO GENERAL : SER LEAL CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS

OBJETIVO ESPECÍFICO : DECIR LA VERDAD Y AFRONTAR LAS CONSECUENCIAS

ACTIVIDADES : EXPRESAR SENTIMIENTOS, GUSTOS Y PENSAMIENTOS  
\* DIBUJAR SUS GUSTOS  
\* SER FRANCO EN TODAS MIS ACCIONES (DECIR LA VERDAD)  
\* AFRONTAR LAS CONSECUENCIAS DE MIS PROPIOS ACTOS



## SOCIALIZACIÓN

" UNA BUENA COMPAÑÍA ES UN BUEN MAESTRO "  
" JHON DARLE "

TEMA : NOS CONOCEMOS

OBJETIVO GENERAL : ESTABLECER RELACIONES SOCIALES CON MIS COMPAÑEROS Y MAESTROS

OBJETIVO ESPECÍFICO : A TRAVÉS DE DIVERSAS ACTIVIDADES EL NIÑO, SE SOCIALIZARÁ Y RELACIONARÁ CON SUS COMPAÑEROS

ACTIVIDADES :  
POR MEDIO DE CANCIÓN ó DINÁMICA SE PRESENTARÁ CADA NIÑO.  
\* ELABORAR FRISO REFERENTE A LA SOCIALIZACIÓN CADA GRUPO  
\* HACER UN RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES DEL COLEGIO, PARA CONOCER AL PERSONAL Y A SUS COMPAÑEROS.  
\* HACER UN DETALLE PARA MIS COMPAÑEROS DE ESCUELA (DIBUJO, CARTA, ETC.)  
\* REALIZAR FRISO COMUNITARIO SOBRE :  
"LOS NIÑOS DE HOY NOS COMUNICAMOS ASÍ"  
(CADA GRUPO DESARROLLARÁ UNA IDEA)

## IDENTIDAD

" AMA A MÉXICO COMO A TI MISMO "

TEMA : SÍMBOLOS PATRIOS

OBJETIVO GENERAL : REFLEXIONARÉ EN LO QUE HA HECHO MÉXICO POR MI

OBJETIVO ESPECÍFICO : FOMENTAR EL HÁBITO DEL ORDEN Y RESPETO A LOS SÍMBOLOS PATRIOS.

ACTIVIDADES :  
DIALOGAR SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS SÍMBOLOS PATRIOS Y SER PARTE DE LA ESCOLTA.  
\* (SIGNIFICADO DE LA BANDERA, HIMNO Y ESCUDO NACIONAL)  
\* DIALOGAR SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA BANDERA, ESCUDO E HIMNO DE TLAXCALA.



COLEGIO GUILLERMO VALLE, A.C.  
NIVEL PREESCOLAR

## RESPONSABILIDAD

" NO DES EL PEZ, ENSEÑA A PESCAR "

TEMA : ASUMIR RESPONSABILIDADES Y SUS CONSECUENCIAS

OBJETIVO GENERAL : COMPROMETERSE CON LO QUE SE DECIDE

OBJETIVO ESPECÍFICO : AYUDAR A QUE IDENTIFIQUEN SUS RESPONSABILIDADES

ACTIVIDADES :  
SER PUNTUAL EN TODAS MIS ACTIVIDADES  
\* ENTREGAR TODOS MIS TRABAJOS A TIEMPO  
\* PEDIR AYUDA SÓLO EN LO QUE SEA NECESARIO  
\* AYUDAR A QUE EL SALÓN QUEDE LIMPIO Y ORDENADO  
\* HACER LAS COSAS QUE ME PIDAN DESDE LA PRIMERA VEZ

## COSTUMBRES Y TRADICIONES

" LAS TRADICIONES SON PARTE DE NUESTRAS RAÍCES "

TEMA : CONOCER NUESTRAS COSTUMBRES Y TRADICIONES

OBJETIVO GENERAL : CONSERVACIÓN DE LAS COSTUMBRES Y TRADICIONES

OBJETIVO ESPECÍFICO : FOMENTAR TRADICIONES Y COSTUMBRES DE NUESTRO PAÍS

ACTIVIDADES :  
DIALOGAR SOBRE LAS FIESTAS DE DÍA DE MUERTOS  
\* HABLAR DE LAS TRADICIONES DE NUESTRO PAÍS Y LAS DE OTROS PAÍSES.  
\* ELABORAR PIÑATAS Y CONOCER SU SIGNIFICADO  
\* COLOCAR UN NACIMIENTO COLECTIVO



Encuadernaciones

**LENNY**

Av. Independencia

No. 22 -A

Tlaxcala, Tlax.

Tel: (2146) 7-61-42