

## INCORPORACIÓN DE LA FILOSOFÍA DE LA CALIDAD AL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

### *The Inclusion of the Philosophy of Quality in the Educational Field*

María Fiore<sup>1</sup>

#### **Abstract**

*Quality arises as an inspection technique applied to the industrial production control. Afterwards, the assurance of the quality stage, which guarantees a continuous level of the quality of the products and services in order to reach the total quality: a management system related to the concept of continuous improvement which requires the accomplishment of a group of standards about the result or process. Quality in education makes use of criteria and standards that validate pedagogical, didactic and psychological options in order to place the individual as an agent of change. Thus, encouraging intellectual, social, moral and emotional achievements in students, taking into account their socioeconomic level, family background and previous learnings. Efficiency, effectiveness, equity and relevance are key points to get to an acknowledgement of quality in education as a human right.*

**Key words:** *Equity - effectiveness - efficiency - relevance.*

#### **Resumen**

Calidad parte como una técnica de inspección aplicada a la producción industrial: Aseguramiento de la Calidad, que garantiza un nivel continuo de la calidad de los productos y servicios, para llegar a la Calidad Total: sistema de gestión ligado al concepto de mejora continua, que requiere del cumplimiento de estándares sobre el resultado o producto. La Calidad en Educación hace uso de criterios y estándares que validen opciones pedagógicas, didácticas y psicológicas para situar al sujeto como un agente de cambio, promoviendo logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, considerando el nivel socioeconómico, entorno familiar y aprendizaje previo. La eficacia, eficiencia, equidad y pertinencia son claves para

---

<sup>1</sup> Magister en Gestión Educacional. Universidad Autónoma de Chile, Sede Talca.  
E-mail: matefiore@gmail.com

reclamar el derecho a una Educación de Calidad.

Artículo Recibido: 05 de enero de 2013

Artículo Aceptado: 06 de marzo de 2013

**Palabras clave:** Calidad - equidad - eficacia - eficiencia - pertinencia.

## **Introducción**

Este artículo tiene como objetivo reflexionar acerca de la incorporación de la filosofía de la calidad en educación. Analiza cómo un concepto de origen y uso netamente economicista es lentamente incorporado y apropiado por la Educación, aplicándolo a los procesos de enseñanza aprendizaje y de gestión educativa propiamente tal. Instituciones internacionales como la UNESCO declaran estar profundamente preocupados por la calidad de la educación que se está entregando, sobre todo, a las escuelas de menores recursos. En Chile existe una creciente preocupación por este tema, y se están implementando diversos programas para velar por una mejora continua en la calidad de la educación. UNESCO ha llegado a considerar en la actualidad a la educación de calidad como un derecho humano. Derecho a una educación de calidad, con equidad, eficacia, pertinencia y evaluación continua de la calidad en gestión educativa, son conceptos claves.

El concepto calidad tiene su origen en la palabra *qualis*, que significa una cualidad, un modo de ser. Sus inicios parten como técnicas de inspección aplicadas a producción industrial. Posteriormente, nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad de los productos servicios entregados al consumidor. Finalmente, se llega a la Calidad Total: sistema gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua.

La filosofía de la calidad total fomenta la Mejora Continua en la organización y el involucramiento de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los

requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando ésto sea posible).

## **Evolución histórica del concepto de la función de la calidad**

Se distingue: una etapa artesanal, en donde lo importante es hacer las cosas bien independiente del costo o esfuerzo para satisfacer al cliente.

Después de la Revolución Industrial, la demanda por la producción era grande en volumen no importando la calidad. En la etapa de la segunda guerra mundial importaba la eficacia y la rapidez en la fabricación del armamento no importando el costo. La post guerra en Japón, consideraba hacer las cosas bien a la primera, mientras la post guerra en el resto del mundo apuntaba a producir cuanto más mejor. En etapas posteriores, se considera el control de calidad y aseguramiento de la calidad para no enviar productos defectuosos al mercado, llegando a la Calidad Total, teoría de la administración empresarial que alude a la permanente satisfacción del cliente con un producto óptimo, prevención de errores, reducción de costos y la competitividad. La autoevaluación constante es factor clave.

Esta breve reseña de la evolución del concepto calidad nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mejor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente, en definitiva, a la sociedad y, cómo poco a poco esta práctica ha ido involucrando a toda organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto, sino que es un factor estratégico clave del que depende la mayor parte de las organizaciones, que va más allá de sólo mantener una posición en el mercado y asegurar la supervivencia de la organización.

Se constituye en 1988 la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.) con el fin de reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global. Considera nueve criterios de medición:

- 1.-Liderazgo.
- 2.-Estrategia de planificación.
- 3.- Gestión del personal.
- 4.- Recursos.
- 5.- Sistema de calidad y procesos.
- 6.- Satisfacción del cliente.
- 7.- Satisfacción del personal.
- 8.- Impacto de la sociedad.
- 9.- Resultados del negocio.

La gran ventaja del modelo de excelencia es su utilización como referencia para una autoevaluación.

### **Calidad en Educación y su relación con el aprendizaje**

El ser humano está capacitado intrínsecamente para aprender cualquier cosa sea ésta adecuada o no, de acuerdo con el sentir social o ético. Aquellas conductas adquiridas y denominadas como “adecuadas” son las aceptadas como educadas debido a que corresponden a un actuar acorde con algún valor positivo de la cultura de la sociedad en la que se está inserto. Se utiliza el verbo educar para designar: conductas relacionales (cognitivas, afectivas y psicomotrices) pertinentes para convivir armónicamente en una sociedad democrática. En la cultura de la calidad esto implica que el individuo desarrolle autonomía, responsabilidad y respeto por sí mismo, por los otros y por su medio ambiente. En este contexto, se espera que las acciones humanas se desarrollen en un marco de confianza y aceptación mutuas, que las personas interactúen con motivación y en el quehacer cotidiano evidencien proactivismo y creatividad en la proposición de nuevas ideas, capacidad de autoevaluación, perseverancia en lo comprometido, sentido de solidaridad con los demás (pertenencia al grupo), rigurosidad en el cumplimiento de las acciones.

Un aspecto relevante es desarrollar en el individuo la capacidad reflexiva y crítica sobre cualquier tema. El reflexionar permite a los seres humanos salir de cualquier obstáculo que se les presente en su vida.

No todo aprendizaje es educativo. Si bien el aprendizaje humano, lleva consigo una complejidad psicosocial que comprende etapas de desarrollo que pueden llevar al ser humano a proyectarse hacia objetivos de cada vez mayor responsabilidad y autonomía, este proceso que es, en parte biológico y cultural, sirve para diversos propósitos.

Loria (2002), establece que debemos considerar la educación como un elemento que sirve de palanca de cambio en un país, y como el medio principal para la generación de empleos, además de una participación más equitativa de la economía y apoyo al desarrollo regional.

Mortimer (1991) aborda el concepto de calidad desde la perspectiva de la institución y del sistema escolar. Para él, la escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en cuanto a logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Promueve un sistema escolar eficaz en el que se maximice la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados, lo que supone potenciar también la eficacia escolar. Es una temática transversal al quehacer educativo actual, dado que tanto la educación como la calidad, son objetos culturales y, en consecuencia, están en constante cambio, perfeccionamiento y evolución.

Debido a que las actuales políticas educativas buscan intensamente mejorar la calidad de la educación, se torna necesario transformar el concepto de calidad en un concepto concreto, funcional y operativo. Es necesario establecer que, al hablar de calidad en educación estamos hablando de la formulación de un juicio y, en consecuencia, debemos tomar en cuenta los criterios de evaluación que los rigen. Lo nuevo de este concepto en América Latina, es su visión de la calidad desde la perspectiva de la oferta educativa.

## **Visión histórica de la calidad en educación**

No era relevante el tema de la calidad educativa en las décadas de los '50 y '60, las décadas "doradas" para la educación. Era primordial ofrecer acceso a la

mayoría. El mero acceso significaba ya una educación de calidad. El criterio de calidad se redujo al criterio de cantidad. Es cierto que el acceso constituye la primera calidad, pues sin acceso no hay calidad posible. El quehacer de las políticas de educación era aumentar la oferta para que todos pudieran acceder a los sistemas. Algunos de ellos llevan más de cien años orientados por este criterio.

Actualmente, la preocupación por la calidad constituye un cambio radical en el pensamiento; implica crear nuevas formas de organizar el sistema educativo y repensar el proceso de aprendizaje.

Cuando la preocupación pública por la calidad emerge a fines de los '70 y comienzos de los '80, los resultados de la acción educativa no eran importantes; el tema social era principalmente el del diagnóstico o el de la crítica social.

La calidad aparece en la agenda pública en 1979 cuando los Ministros de Educación de América Latina y el Caribe implementan el Proyecto Principal de Educación e identifican el mejoramiento de la calidad como uno de sus objetivos.

A esa fecha, no está claro lo que se quiere decir. Más bien se sugiere un cierto enfoque en el cual, más que hacer referencia a los contenidos de lo que es calidad, se la interpreta básicamente en su relación con reformas educativas.

Se llevó a cabo un gran debate nacional que generó el trabajo de una comisión de excelencia. Se instaló así el tema de la calidad como excelencia que liga básicamente la calidad de la educación con la capacidad competitiva de la nación. Se trata de una readecuación de la relación Educación/Economía.

Como efecto directo, Europa pone en la agenda el mismo tema, en particular, desde la reunión de Ministros de Educación de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, OCDE, a fines de 1984. En los debates tratan de mantener un equilibrio entre los temas de la igualdad de oportunidades y la competitividad, es decir, un equilibrio entre equidad y calidad.

A lo largo de los '80, en América Latina se gesta un proceso de ajuste

educativo. Este proceso implica la disminución progresiva de los recursos financieros. En términos operacionales, ésto inició la descentralización de los sistemas y la disminución del gasto fiscal en educación. El efecto fue devastador y repercutió en la calidad de vida de los profesores y en la educación.

También el ajuste trae consigo que algunos plantean que no tiene sentido invertir más en educación, dado que ello no altera los ritmos de crecimiento del sistema.

Este tipo de pensamiento puramente cuantitativo resultaba coherente, puesto que con menos recursos la matrícula en los distintos niveles continuaba aumentando. La productividad del sistema aumentaba, pues con menos se obtenía más. Aparecía así una medida para evaluar la productividad del sistema, así como también se contaba con medidas para determinar las tasas de retorno de la inversión en los distintos niveles educativos.

Este tipo de pensamiento reduccionista concitó pocos adeptos y, hacia fines de los '80, abre paso a otro tipo de pensamiento más complejo. Si bien persiste el debate sobre la mejor manera de medir la productividad, acerca de su definición operacional, o incluso sobre su utilidad, en la práctica, la discusión introduce la reflexión acerca del producto y su calidad. Aunque la preocupación por la Calidad de la Educación surge en medio de la preocupación por un mejor y mayor financiamiento, éste se liga con más énfasis a su mejoramiento; se busca la innovación y nuevas prácticas, el mejor uso de los recursos. La mayor disponibilidad de recursos es percibida como un incentivo, una acción que no viene antes, sino como consecuencia de haber mejorado la calidad. Ésto, que podría aparecer como una preocupación solamente académica, se vuelve crucial, pues establece las bases para innovar en los criterios respecto al aumento de la remuneración del docente.

Pronto se evidencia que las autoridades estaban efectivamente dispuestas a invertir más en educación, si se hubiera podido mostrar que la educación podía ser mejorada y que, de hecho, estaba mejorando.

Este es un vuelco importante; el debate se desplaza desde la productividad al

producto, para luego preocuparse de la manera de mejorarlo con criterios de productividad.

Tres líneas de pensamiento impulsan la discusión sobre el tema en la América Latina a principios de los '90. La primera, al interior del sistema educativo toma conciencia de que no basta con que los niños asistan a la escuela para que aprendan; que la transmisión y la creación de conocimientos no ocurren espontáneamente en una situación estructurada donde hay un maestro y algunos alumnos; que existen factores que inciden en los aprendizajes. El concepto de calidad se transforma en manejable dentro del sistema cuando empieza la investigación acerca de los factores que inciden en su mejoramiento. En ese momento aparece en América Latina una segunda dimensión de la demanda de educación debido a que se le asigna un papel clave en las estrategias de desarrollo. Las estrategias de crecimiento económico venían cambiando. El énfasis se desplazaba de la industrialización a la transformación productiva y la equidad (CEPAL/UNESCO,1992). Este nuevo énfasis otorga a la educación un lugar importante en la contribución al crecimiento económico, con efectos positivos en la integración social y competitividad.

Con este nuevo criterio, el debate sobre la calidad de la educación se acerca al tipo de preocupaciones vigentes en los países que compiten en el contexto de la globalización.

El tercer pensamiento surge a comienzos de los '90 con una discusión global acerca de la calidad en otros dominios sociales. En las empresas se discute ampliamente el concepto de calidad total en la gestión.

Inspirado en los trabajos de Deming, Juran, Drucker, Crosby, Senge y otros, se instala el tema de la calidad en la sociedad con la preocupación por el resultado del proceso productivo. De allí surge la idea que se instale en la sociedad la preocupación por el resultado del proceso educativo.

Dentro de los postulados de ANUIES (2001) en el capítulo tercero, citado por Eduardo Loria, la calidad se considera como una forma dinámica; ésto determina que debe estar en continuo cambio provocado por sus actores: estudiantes, docentes y



directivos. Lentamente se comienza a hablar de elevar la productividad en la administración de una organización educativa, mejorando los niveles de producción (enseñanza aprendizaje), y del producto (rendimiento de los alumnos). Nace una real preocupación por evaluar y mejorar la relación profesor/alumno y su formación integral. En cuanto a los juicios, todavía no está claro el sentido del concepto, Calidad en Educación. Éste puede referirse a la relación profesor/ alumno en la cual la convención estima que existe una relación más bien positiva. También puede entenderse como ciertas competencias que adquieren los alumnos, o ciertas actitudes, valores y derechos, o como una multiplicidad de otros referentes.

Definitivamente, al establecer criterios o juicios compartidos por la generalidad se puede evaluar con propiedad.

Se establece que el tema de la Calidad de la Educación se torna una preocupación pública cuando se presenta algún tema de interés por una autoridad pública reconocida, quien no tiene por qué pertenecer al aparato público. Puede ser parte de segmentos de la sociedad civil organizada, agrupaciones sindicales de docentes o asociaciones de padres.

La Calidad en Educación es un juicio formulado por un sujeto; un juicio basado en criterios y estándares. Los juicios sobre calidad se construyen socialmente. Su significado es entonces histórico, su naturaleza es de carácter múltiple, y, al ser de dominio público, calidad está intrínsecamente ligada al tema de la equidad.

### **Formulación de un juicio acerca de la Calidad de la Educación**

Distintos sujetos pueden tener juicios diferentes acerca de la misma educación. Se considera que el juicio válido acerca de la calidad de la educación dependerá de dos elementos: primero, el juicio debe ser fundamentado y, segundo, debe ser formulado por un sujeto dotado de algún tipo de autoridad para hacerlo.

Decir que el sujeto tiene que fundamentar el juicio, es decir, que es necesario darle validez de manera que el juicio conduzca a acciones.

¿Qué juicios tienen real fundamento?

Echeverría (1994) distingue cinco componentes en la fundamentación de los juicios:

- 1.- Deben hacerse *por o para algo* para que permitan tomar acciones.
- 2.- Se pueden cotejar con lo que la comunidad espera que ocurra: *la escuela debe servir para proteger a los niños durante el día y enseñarles a leer y escribir.*
- 3.- Son específicos.
- 4.- Debe ser posible proveer afirmaciones sobre lo que se está juzgando: *esa escuela es buena, el 90% de sus alumnos pasa de curso.*
- 5.- Tiene que ser posible revisar el fundamento del juicio contrario al fundar un determinado juicio: *esa escuela es mala porque el 70% de los niños repite de curso.* Puede ser que esta situación haya ocurrido sólo este año, por motivos especiales, y los diez años anteriores la realidad haya sido completamente diferente. Entonces, el juicio original está mal fundado. No basta con que el juicio esté fundamentado para que sea reconocido como válido. Su reconocimiento también está asociado al reconocimiento de la autoridad de la persona que formula el juicio.

Livingston y Zeiky (1982) sugieren que, para que los juicios sean reconocidos, se requiere que los jueces sean personas que cumplan con, al menos, los siguientes requerimientos:

- 1.- Que estén calificados por conocimiento, experiencia o posición para formular los juicios en las dimensiones que se les solicita;
- 2.- Que los juicios emitidos tengan sentido para las personas que los formulan;
- 3.- Que los jueces tengan en cuenta el ámbito y el propósito para los cuales se solicita el juicio, pues éstos varían.

Para dicho efecto se requiere establecer Criterios y Estándares para emitir una evaluación o juicio. Los criterios señalan el dominio de acción en el que se formula el juicio. Por ejemplo, un criterio puede apuntar al dominio laboral, otro, al campo cognoscitivo, otro, al dominio de los valores. Para formular el juicio es necesario contar con algún estándar. Los estándares son condiciones de satisfacción que los usuarios establecen, en este caso los que se establecen para la educación. En el caso

de la educación, éstos pueden referirse en lo específico a cómo los objetivos pedagógicos que fija el sistema educacional son aplicados, a cómo se lleva a la práctica el proyecto educativo de la organización educacional, y si éste está de acuerdo con su misión y visión. Pueden estar por ejemplo, referidos a la aplicación de conocimientos o, a un porcentaje de logro, grado, equidad, eficacia, etc.

Mientras más técnica y precisa sea la definición del estándar, más se acepta de manera implícita que el objetivo es la medida de la calidad deseada.

Es interesante analizar el hecho que la opinión es más favorable cuanto más bajo es el nivel socioeconómico del grupo social, y es más desfavorable cuanto más alto sea el nivel. En los sectores especializados, la educación que reciben los niños de los sectores más desvalidos, es considerada menos buena que aquella recibida por los niños en los sectores más adinerados. La respuesta en dichos juicios tiene una raigambre social, y está íntimamente ligada a estratos socioculturales.

Los criterios de juicio van cambiando según las épocas históricas y desarrollo de la sociedad. Decir que la educación de hoy no es tan buena, es hacer un juicio con criterios y estándares del pasado. Valioso es destacar que hoy en día, la mayor oferta educativa y una mayor población con más escolaridad elevan los requerimientos educacionales para el acceso a los mismos empleos del pasado. Por lo tanto, al decir que la calidad de la educación hoy no es la de antes se está queriendo decir que, con la misma cantidad de educación de antes, hoy se logra menos acceso a un mismo empleo.

El juicio se hace sobre la base de un estándar. Pero los estándares tienen un referente y una situación temporal, histórica y concreta. Por lo tanto, podríamos establecer que la calidad no es un concepto absoluto, sino que es cambiante y dinámico. También es multidimensional; múltiples calidades para cada uno y para cada grupo. Cada individuo tiene distintas concepciones de calidad según sea el dominio que esté considerando y el para qué del juicio en ese dominio.

Algunos padres podrán considerar que una escuela con una disciplina relajada y constructivista es buena para uno de sus hijos. Pero esa misma disciplina

puede ser un factor negativo para el segundo de sus hijos.

Es posible hablar de la calidad de las instalaciones educativas porque existen normas (criterios) estándares relativas a espacio, costos y construcción en cada país. Más difícil resultará juzgar la calidad de los textos, sus ilustraciones, tipo de papel, etc. y la de los profesores o de los alumnos. Todos los individuos merecemos tener acceso a la educación y a calidad en la educación.

Para llegar a una estandarización de los criterios de calidad en educación, será necesario generar igualdad de oportunidades en la calidad de la oferta educativa y que los resultados de aprendizaje sean significativas para personas de distintos estratos socio-culturales y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de esos contenidos y construirse como sujetos, desarrollando su autonomía, autogobierno y su propia identidad (OREALC/UNESCO, 2007).

### **La masificación en la educación y la mantención de la calidad**

El tema de la calidad en educación está ligado al de la equidad. Todos tenemos derecho a una educación de calidad. Más aún, se ha señalado que, en la práctica, resulta muy difícil distinguir entre calidad de la educación e igualdad de oportunidades (OCDE, 1991). (Organization for Economic Cooperation and Development).

Calidad de la Educación también tiene que ver con números, pues implica hacerse cargo de la masificación; está asociada a grandes números de alumnos y al derecho que ellos tienen a accederla. La masificación plantea problemas pedagógicos serios. Busca calidad para el total del alumnado; la educación se convierte en objeto: transitar desde una pedagogía de la homogeneidad hacia una pedagogía de la diversidad, aprovechando esta instancia para enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, y optimizar el desarrollo personal y social (OREALC/UNESCO, 2007).

## **La mejora continua para lograr la calidad**

La mejora continua incorpora principios que implican cambios en los comportamientos de todos los componentes de la institución educativa: directores, docentes, paradocentes, alumnos, padres, apoderados y municipalidades. Para ello es necesario que cada componente se interiorice acerca de los principios que orientarán la gestión, los detalles de proceso diseñado para ser aplicado en la institución, que participen activamente en el proceso y contribuyan al logro de los objetivos; se motiven para cambiar actitudes y comportamientos aceptando la crítica constructivista, reduciendo así la resistencia al cambio y adoptando un compromiso personal con los principios de la calidad.

En orden a lograr la Mejora Continua, será necesario medir el grado de satisfacción de los clientes, lograr un compromiso de la dirección mediante mecanismos de gestión participativa a través de la elaboración y divulgación de la políticas de calidad de recursos humanos, establecer coherencia de los objetivos con la estrategia de institución, evidenciar un liderazgo visible y coherente para gestionar el cambio, diseñar mecanismos de participación, motivar el desarrollo de competencias personales mediante acciones de perfeccionamiento, trabajo en equipo, premiación a la excelencia, formación de equipos de mejora continua, evaluación y seguimiento en orden a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la institución.

Para analizar la Calidad en una organización existen dimensiones o criterios.

## **Las Dimensiones de la Calidad en Educación**

Molina y Cabezón en su módulo de trabajo Calidad de la Educación (2004), señalan que existen seis áreas o dimensiones estratégicas en las cuales se observa, distingue y busca información, ubica indicadores, formula juicios y desarrolla acciones de mejoramiento de la calidad. Algunas están referidas a procesos, otras, a los resultados de la gestión educativa.

Elas son:

- 1.- Los objetivos y las metas de la escuela o del sistema.
- 2.- Los estilos y formas de planificación, gestión y evaluación, y su relación con las expectativas de resultados,
- 3.- El tiempo asignado para el aprendizaje de cada alumno.
- 4.- La incorporación de nuevos estilos de trabajo en equipo y la valoración de cada individuo que forma parte de los procesos.
- 5.- Facilidades de acceso al aprendizaje: los recursos del currículo, material didáctico, infraestructura, tecnología actualizada.
- 6.- Los docentes: ambiente laboral, condiciones de trabajo, disponibilidad de tiempo para los alumnos, acceso a la capacitación, posibilidad de participar en la toma de decisiones, grado de autonomía y flexibilidad para innovar, reconocimiento recibido.

### **Educación de calidad un derecho para todos**

En esta apropiación del concepto de Calidad en la Educación nos encontramos con diversas opiniones de investigadores educacionales, vertidas en seminarios realizados por la UNESCO respecto de la importancia de tener una educación de calidad en nuestras escuelas, y que ésta sea un derecho de todos los seres humanos.

El investigador chileno en políticas educativas Guillermo Bastías, asistió como invitado al Seminario “Educación de Calidad para todos: Un Asunto de Derechos Humanos”. La OREALC/UNESCO, convocó a los Ministros de Educación de América Latina y el Caribe, en el marco de la segunda reunión del PRELAC, efectuada en Buenos Aires el 23 de Mayo del 2007.

En el documento emitido allí, se llama a los países miembros a responsabilizarse en entregar educación de calidad para todos, entendida como un bien público y un derecho humano fundamental que los Estados tienen la obligación de respetar, promover y proteger, con el fin de asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso al conocimiento de toda la población, exhortando a dar un salto cualitativo en el tema, según el cual los países no sólo estén dispuestos a subir los

estándares en cobertura o número de matrículas, sino también a generar igualdad de oportunidades en la calidad de la oferta educativa y los resultados de aprendizaje. (PRELAC, 2007).

Bastías comenta que, si bien se reconoce que en los últimos años han mejorado los indicadores económicos de la región, aún existen inequidades en la distribución de la riqueza, lo que conlleva una mayor fragmentación social y cultural que se evidencia en altas dosis de exclusión y violencia, así como en grados importantes de corrupción y en un concepto de democracia muy frágil. Añade que las naciones no sólo deben expandir la cobertura educacional en todos los niveles, sino también, expandir logros de calidad que permitan aprendizajes relevantes en el desenvolvimiento político, cultural y económico de los individuos. En el estudio de la UNESCO, se revela con preocupación, una tendencia a considerar la Calidad de la Educación desde la perspectiva de la economía, en cual, se vincula la calidad tan sólo con la eficacia y la eficiencia, considerando la educación como un producto y un servicio que tiene que satisfacer a los usuarios. En este sentido, la UNESCO analiza y concluye que una educación de calidad para todos, es la que, además de ser eficaz, eficiente, relevante, pertinente y equitativa, debe ser aquella que respete los derechos de todas las personas a accederla. Se enfatiza que el ejercer el derecho a la educación es esencial para desarrollar la personalidad e implementar los otros derechos humanos, por lo que nadie puede ser excluido. El derecho a la educación significa el derecho a aprender a lo largo de la vida y está fundado en los principios de obligatoriedad y gratuidad, y en el derecho a la no discriminación.

Es preciso detenerse en las características de la Eficacia y Eficiencia de la Educación. Son dos atributos básicos de la educación de calidad para todos. La educación es eficaz cuando logra concretar aspectos que traducen en términos concretos el derecho a una Educación de Calidad para toda la población. Es eficiente, cuando respeta el derecho ciudadano a que su esfuerzo material sea adecuadamente reconocido y retribuido. Sostiene que, bajo esta perspectiva, se propone restar el sesgo economicista del término, para entenderlo, en educación, como una obligación derivada del respeto a la condición y derechos ciudadanos de todas las personas, sin exclusión alguna.

Bastías continúa comentando y afirma que la Educación debe ser entendida como bien público que permita a las personas valorar, comprender y respetar los demás derechos humanos a cabalidad. Añade que, el derecho a la educación se ejerce en la medida que las personas, más allá de tener acceso a la escuela, puedan desarrollarse plenamente y continuar aprendiendo. Esto significa que la educación ha de ser de calidad para todos y a lo largo de sus vidas.

El mérito de dicho artículo no es compilar lo que se ha tratado de analizar en seminarios anteriores, sino el atreverse a determinar que la educación de calidad es un *Derecho Humano*.

### **La calidad de la educación en Chile**

En 1988, se creó el SIMCE (Sistema de Medición de la Calidad de la Enseñanza). A raíz de los resultados de la prueba SIMCE se comprobó técnicamente que, a pesar de todos los esfuerzos modernizantes, el nivel general de los aprendizajes en la educación básica era bajo y que éstos se distribuían de manera socialmente discriminatoria; los alumnos de las escuelas de sectores de ingresos medio-altos o altos aprendían mucho más que los alumnos de los sectores medios y bajos.

Se implementó entonces el programa P-900: *Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación en Escuelas Básicas de Sectores Pobres* a escala nacional, con una participación de 2.775 escuelas. Este programa está destinado a elevar la calidad de la enseñanza -aprendizaje en las escuelas básicas gratuitas pobres en áreas rurales y urbanas en las 13 regiones del país.

En la prueba SIMCE están involucradas organizaciones no gubernamentales: PIIE (programa interdisciplinario de investigación educativa) y CIDE (centro de investigación y desarrollo de la educación). El objetivo de este programa es generar en el sistema educativo un mecanismo de discriminación positiva, que atienda de manera diferenciada a los niños en condiciones más desfavorables para el aprendizaje, como asimismo, otorgar recursos materiales, educativos y un apoyo



técnico especial al 10% de las escuelas gratuitas con más bajos resultados en el SIMCE. El trabajo se basa en un cambio de enfoque de la enseñanza por parte de todos los actores implicados: alumnos, docentes, directores, supervisores, familia y la comunidad, junto con una concepción de la Educación que privilegie la iniciativa, la participación y la responsabilidad personal. Las escuelas son provistas con un mejor equipamiento, se proveen talleres para profesores y alumnos. Su estrategia descansa en la renovación de las orientaciones y métodos de lecto - escritura y matemáticas, con la contratación de monitores entre los jóvenes de la comunidad.

Debido a la detección de muchas otras falencias, en 1999 se elaboró una propuesta de Reforma Curricular, inicialmente limitada a la Educación Básica. En Enero de 1996 se dictó el Decreto que aprobaba los objetivos fundamentales y los contenidos mínimos obligatorios para cada grado de este nivel educativo, permitiendo a las escuelas elaborar sus propios planes y programas, sobre la base de los referidos objetivos y contenidos obligatorios. Al mismo tiempo, se anunció el compromiso de preparar durante 1996 los objetivos fundamentales y los contenidos mínimos para cada grado de la Educación Media, de modo que en 1997 se diese curso a la elaboración descentralizada de planes y programas de estudio para el nivel medio. La cobertura educativa en 1996, alcanzó un 98,2% de los niños de 6 a 13 años y un 85,9% de los adolescentes de 14 a 17 años están escolarizados.

El cambio favorable en los resultados de la prueba SIMCE, permitió tomar conciencia pública de la centralidad del problema de la Calidad de la Educación. A ello ha contribuido el análisis de los resultados del sistema de prueba que mide la aptitud y los conocimientos específicos para la selección al ingreso a la Educación Superior PSU, incorporada el año 2003. Esta situación evidencia que el Estado es el responsable de establecer los parámetros mínimos de calidad, cautelar el cumplimiento de la calidad y el respetar al derecho a una educación de calidad.

El resultado de dicho programa ha sido impactante: Entre los 90 y 96, 2.099 escuelas han pasado por el programa experimentando una mejoría cercana al 10% en los puntajes obtenidos en pruebas nacionales de medición de resultados (SIMCE), disminuyendo así la distancia en calidad entre las escuelas del tramo inferior del sistema y el resto.

Debido a los buenos resultados obtenidos por las escuelas P-900 en el último SIMCE de los cuartos años básicos (1999), el MINEDUC (Ministerio de Educación) decidió que el Programa debería aumentar su cobertura a escala nacional a partir del año 2001. Implicó el ingreso de 396 unidades educativas al P-900, lo que eleva a 2.775 la cifra de escuelas participantes.

Se advierte que este programa deja de lado la motivación al cuerpo docente, materia debatida en el colegio de profesores; no se le reconoce como partícipes dentro de las líneas programáticas propuestas ni tampoco se contemplan mejoras económicas a su trabajo.

En el año 2003 se incorpora el Marco para la Buena Enseñanza, que define lineamientos generales a modo de orientar mejor las políticas de fortalecimiento de la profesión docente respecto de lo que se debe saber, conocer, saber hacer y ponderar para determinar cuán bien lo hace cada uno en el aula.

## **Conclusiones**

El derecho a la educación de calidad es una base esencial de inclusión social para desarrollar la personalidad e implementar en el individuo los otros derechos humanos. Significa el derecho a aprender a lo largo de la vida y está fundado en los principios de obligatoriedad y gratuidad y en el derecho a la no discriminación.

La responsabilidad de velar por el ejercicio de este derecho está en manos del Estado.

La filosofía de la calidad en educación nos interpela en nuestro mundo emotivo y subjetivo y podemos construirla desde allí. Para ello, la Educación buscará nuevas opciones pedagógicas, didácticas y psicológicas, de forma tal, de situar al sujeto como un agente de cambio y no como simple receptor de información.

Se ha establecido juicios para medir la calidad sobre estándares, los que tienen un referente y una situación temporal, histórica y concreta. La calidad no es un

concepto absoluto, sino que es cambiante y dinámico. Para que exista una *Cultura de la Calidad e Educación*, debe existir consistencia y persistencia en el tiempo, debe tener pertinencia, ser flexible y adaptarse a las necesidades y características de los estudiantes y de los diversos contextos sociales y culturales. Esto exige evolucionar desde una pedagogía plana y homogénea hacia una pedagogía de la diversidad, aprovechando ésta como una oportunidad para enriquecer los procesos de enseñanza - aprendizaje, y optimizar el desarrollo personal en equidad dentro de un marco del respeto al derecho de todo ser humano. La eficacia y eficiencia de la educación son esenciales como también, el respeto a las diferencias individuales, capacidades e intereses, y formas de apropiación de los contenidos de la cultura en la construcción de sí mismos como sujetos únicos e irrepetibles, autónomos, con identidad propia y competencias individuales.

En la calidad de la gestión educacional, ésto se traducirá en la preocupación de los directores por el resultado del proceso educativo (alumnos egresados de los diferentes cursos o niveles) y, por la manera en que éstos se incorporan al campo laboral. Para conseguir este resultado, la acción educativa se apoya en la experiencia, los conocimientos y las motivaciones del conjunto de los docentes, una buena infraestructura, buen apoyo tecnológico, buen liderazgo institucional y preocupación por la pertinencia de la misión, visión y proyecto educativo, estilo de trabajo docente, registros de evaluaciones, programas de estudios, mallas curriculares y reporte de resultados. Los resultados incluyen no sólo aspectos de tipo cognitivo, sino aquellos de tipo afectivo, de desarrollo personal, social, valórico y cultural, entre otros. Para ésto, será necesario fijar claramente los objetivos a lograr en un plazo determinado, estimular el desarrollo de aquellos factores que han tenido éxito, adoptar estrategias flexibles en la adquisición y utilización de aportes positivos a la educación y fortalecer las debilidades.

Será necesario considerar la cultura de la Calidad Total como una mejora continua, según la cual, la obtención de certificaciones y acreditaciones de punta se transforman en herramientas para obtener los resultados esperados en la gestión participativa de todos los actores del proceso educativo, empeñados en generar una Educación de Calidad, eficaz, eficiente, pertinente y equitativa, respetando los derechos de todas las personas.

## REFERENCIAS

- ANUIES (2001) *La Educación Superior en el Siglo XXI*. México: ANUIES.
- BASTIAS, G. *Educación de Calidad. ¿Puede ser un Derecho Humano?* consultado el 28 de Enero del 2013 en [guillermobastias.wordpress.com/.../educación-de-calidad:...-¿puede-ser-un-derecho-humano/](http://guillermobastias.wordpress.com/.../educación-de-calidad:...-¿puede-ser-un-derecho-humano/)
- GUERRA U, C. *Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación en las Escuelas Básicas de Sectores Pobres*. Consultado el 11 de Enero del 2013 en [htm.rincondelvago.com/calidad-de.la-educacion-en-las-escuelas.html](http://htm.rincondelvago.com/calidad-de.la-educacion-en-las-escuelas.html).
- CASSASSUS J, y TOURAINE, A. (2003). *La Escuela y la (des)Igualdad*. Colección Escafandra.
- ECHEVERRIA, B. (1993). *Formación Profesional*. Barcelona : P.P.U.
- GÓMEZ , F, J, C. *Calidad Educativa y Mejora Continua*. Consultado el 28 de Noviembre del 2012 en [www.monografias.com](http://www.monografias.com) Educación.
- GONZÁLEZ, C. *Concepto General de la Calidad Total*. Consultado el 15 de Diciembre del 2013 en [www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml)
- LIVINGSTONE, S.A. and ZEIKY, M.J. (1982). *Passing Scores: a Manual for Setting Standards of Performance on Educational and Occupational Tests*. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- LORIA, E. (2002) *La Competitividad de las Universidades Públicas Mexicanas. Una Propuesta de Evaluación*. P y V editores. México:UAEM.
- OREALC/UNESCO. *Educación Inclusiva un Asunto de Derechos y Justicia Social*. Documento base: El Derecho a una Educación de Calidad para todos en América Latina y el Caribe. Consultado el 05 de Enero del 2013 en: [portal.unesco.org/.../ev.Php\\_RL\\_ID=8109&URL\\_DO=DO\\_TOPIC](http://portal.unesco.org/.../ev.Php_RL_ID=8109&URL_DO=DO_TOPIC).
- MORENO, P.A. (2004) Módulo *Liderazgo* Magister en Gestión Educacional. Universidad Diego Portales. Facultad de Economía y Empresas Escuela de Postgrado. Santiago, Chile.
- MORTIMER, J. (1991) *The Use of Performance Indicators*. Paris OECD.
- OECD: Centro para la Investigación y la Innovación de Cooperación y Desarrollo Económico. (1995). *Análisis del panorama educativo: Los Indicadores de la OCDE*. Editorial Organization for Economic Cooperation Development.
- PÉREZ J,R., LÓPEZ, R,F.,PERALTA, M.; MUNICIO, P. (2004). Edición 3. *Hacia una Educación de Calidad. Gestión, Instrumentos y Evaluación*. España:

Narcea S.A.

REICE (2007). El Derecho a una Educación para Todos en América Latina y el Caribe.

*Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol.5 No.3. OREALC/UNESCO Santiago. Consultado el 02 de Enero del 2013 en: [www.americanismo.es/sumario-de-revista-](http://www.americanismo.es/sumario-de-revista-)

UNESCO (1995) *Documento de Política para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior*. París, Francia.

UNESCO PRESS (2004). La Calidad de la Educación es Insuficiente para lograr la Educación para todos en 2005. Consultado el 03 de Enero del 2013 en: Unescopress: [portal.unesco.org/.../ev.php-URL\\_ID=23451&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/.../ev.php-URL_ID=23451&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) UNESCO.