

**LA CALIDAD EN LA ACTIVIDAD HUMANA Y
EN LA EDUCACIÓN PRIMARIA EN PARTICULAR.**

José Antonio Diez de Medina, fsc. Docente de Educación

1. Concepto de calidad

La calidad, es el deseo de perfección y de reconocimiento a la tarea bien desempeñada, es una preocupación constante de la humanidad desde tiempos remotos. Es una impronta, un anhelo del ser humano de forma permanente. Los historiadores de la calidad indican que una de las muestras más antiguas se encuentra en el famoso código del rey babilónico Hammurabi, grabado en una estela de piedra, allá por los años 2150 a.C., donde la calidad en la construcción de casas estaba regida por la regla # 229 que establecía que "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado"¹. En forma semejante, muchas civilizaciones han tenido a bien el crear obras magníficas, que aun hoy se las admira.²

La calidad es al mismo tiempo algo simple y complejo. Simple, porque se entiende en el sentido de lo que está bien hecho, algo que implica poner dedicación, valor agregado a lo que está indicado, algo que trasciende a lo normal y se enmarca en el campo de la excelencia; que es el modo de definir del Diccionario³. Es complejo, porque tiene muchas acepciones de acuerdo a los tiempos, la forma de pensar y de ver el mundo; la carrera o profesión que se esté hablando; el nivel de responsabilidad que se tenga. En tiempos antiguos se popularizó la costumbre de poner a los bienes fabricados la marca de calidad del lugar de origen del producto como las sedas de damasco, la porcelana china, los gobelinos franceses y las alfombras persas, entre otros. En todos estos casos, dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado era responsabilidad del productor, que al mismo tiempo era el artesano.

En general, la historia de la calidad, tiene dos grandes vertientes que se relacionan con la materia y la forma; con lo cuantitativo y lo cualitativo; con la eficacia y la eficiencia. Los griegos tenían la palabra "poion" y los latinos "qualitas" para calidad; con ella indicaban la calidad inherente a una cosa; el valor que tenía la cosa en sí; el grado de excelencia de algo bien elaborado. A lo largo de la historia de la ciencia, para unos lo que interesa es la forma de las cosas, la idea, el pensamiento, la explicación de lo ininteligible por medio de formulaciones más idealistas que concretas; de alguna manera trataban de

relacionar el primer referente, o mundo de las ideas, con lo sensorial y perceptible. En cambio, los otros, están interesados más en lo real, lo tangible, el objeto en sí; y de allí, por medio de conjeturas inductivas y la exploración empírica de los fenómenos, llegar a generalizaciones, deducciones, hipótesis, leyes y teorías de los objetos.

En el pensamiento judeocristiano tradicional y otras formas de entender la vida humana, un concepto afín al de calidad se lo encuentra con el del comportamiento moral de la persona: Todo lo que conduzca a tratar al prójimo como uno quiere ser tratado, estará en el orden de una vida colmada de gran calidad. Pero, al mismo tiempo, y no de manera necesariamente contradictoria, hoy se entiende por calidad de vida, a la sociedad de bienestar material para todos, con derechos y obligaciones mutuamente repartidos y aceptados por la misma sociedad.

El concepto de calidad a lo largo de la historia de la humanidad, definido por algo muy bien elaborado a nivel material o intelectual presenta su grado de ambivalencia y complejidad, porque el criterio de calidad es relativo y absoluto a la vez. Para los antiguos, se puede decir, que tenía más que ver con el 'ser', con la esencia, con la cualidad, con algo que era intangible, pero estaba presente. En cambio, al presente, el criterio de calidad tiene mucho que ver con el 'tener', alcanzar metas tangibles, cuantificables, puntajes determinados, desarrollar competencias.

Este criterio complejo de calidad; que representa, por un lado, la calidad de la cosa en sí y, por otro, la superioridad de algo sobre otro de la misma índole; depende grandemente de la cultura, la historia, la educación y manera de ser de las personas; por lo tanto, no ha de extrañarse que con el correr del tiempo, haya un movimiento pendular entre la cualidad y lo cuantificable.

2. La calidad en el mundo de hoy.

Con el advenimiento de la era industrial, a finales del s. XVIII, el taller artesanal familiar o gremial cedió su lugar a la fábrica de producción intensa y la especialización del trabajo. Es así que, como consecuencia de la fabricación de productos en serie, la función de la inspección del producto final llega a formar parte vital del proceso de producción y es realizada por personal que cada vez más especializado.

El concepto de calidad, como hoy se entiende, se impone en el mundo después de la segunda guerra, a partir de la década de los años cincuenta con: Juran, Deming, Ishikawa y Crosby, verdaderos titanes de una nueva revolución industrial.

Algunas palabras sobre ellos:

Joseph Juran es conocido por su Manual de Control de Calidad expresado en su trilogía: **planeación, control y mejoramiento de la calidad**; procesos que se relacionan entre sí.⁴

Edgard Deming, cuando llega a Japón, después de la gran guerra para una estadía de unos 30 años, desarrolla el concepto de **Calidad Total (Total Quality Management, TQM)**, y tiene mucho que ver con la gran prosperidad económica de la isla. Es conocido por los catorce puntos de mejora de la calidad y los siete pecados de la misma.⁵

Por su parte, la mayor contribución de Kauru Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para **control de calidad en la industria a nivel general**. La filosofía de Ishikawa se puede resumir en:

*“La calidad empieza y termina con educación; el primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes; el estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria; es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas; el control de calidad es responsabilidad de toda la organización; se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia; la Alta Administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados; los datos sin dispersión son falsos”.*⁶

Philip Crosby, conocido por ser el creador del concepto **“cero defectos”**, como estándar de realización. En su filosofía habla de tres mitos de la calidad:

- *La calidad es intangible...; para cambiar la actitud se debe definirla como algo tangible y no como valor filosófico y abstracto.*
- *La calidad es costosa...; lo costoso son los errores y defectos, no la calidad; se debe hacer bien desde la primera vez.*
- *Los defectos y errores son inevitables...; muchas veces uno se acostumbra a tolerar trabajos deficientes, productos defectuosos, haciéndose más mediocre.*

Como consecuencia de estos movimientos por la calidad, en el mundo de la empresa se ha ido desarrollando una cultura que se puede sintetizar en los siguientes principios:

- Control de la **calidad del producto**, cero defectos.
- La **mejora continua de los procesos** y la reingeniería de los mismos.
- La **implicación de los trabajadores** mediante círculos de calidad; **la formación continua** por los departamentos de formación; **la satisfacción del trabajador**, por los departamentos de personal.
- La **satisfacción del cliente**.⁷

El tema de la calidad en el mundo de la educación comienza a partir de los años 60, en parte siguiendo la corriente de la posguerra con el advenimiento de muchas naciones que se definen como democráticas y, consecuentemente, ampliando para todos los ciudadanos los beneficios de la educación.

En este contexto se origina el movimiento de ‘capital humano’, como un factor importante del desarrollo de los pueblos y la eliminación de la pobreza por medio de la universalización de la educación primaria. En este sentido, años después, en la década de los noventa, los organismos internacionales empiezan a propiciar Reformas Educativas en los países y para ello prestan grandes cantidades de dinero a los gobiernos, así como la UNESCO y la ONU ‘fijan’ objetivos de desarrollo educativo para el 2015.

3. La calidad en la educación.

Para hablar de calidad y definirla en el contexto educativo, necesariamente se tiene que referir al Informe de la UNESCO del 2005: **“Educación para Todos (EPT) – El Imperativo de la Calidad”**. El Informe examina una serie de trabajos de investigación sobre los variados factores que intervienen para determinar la calidad de la educación, así como las políticas para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, con marcado interés en los países de bajos ingresos.⁸

El Informe del 2005 está en la línea de la Declaración Mundial sobre la EPT de la Conferencia de la UNESCO en Jomtien el año 1990. Años más tarde, el año 2000, en el ‘Foro Mundial de la Educación de Dakar, 160 países ratifican la línea de trabajar y profundizar los acuerdos de Jomtien.⁹

La UNESCO, en el citado informe de seguimiento de la calidad de la educación a nivel mundial, indica dos principios que la caracterizan: por un lado, **el desarrollo**

cognitivo del educando, que es el objeto explícito más importante del sistema educativo, siendo un factor determinante en las mediciones de calidad; y por otro, **la promoción de actitudes y valores** relacionados con la buena conducta ciudadana, difíciles de medirlos y compararlos entre países.

Para comprender la calidad en la educación, en el informe de Dakar, la UNESCO ha seleccionado cinco factores que influyen y están relacionados con el acceso a la educación, los procesos que intervienen y los resultados finales:

- **Características de los educandos:** Aptitud, Perseverancia, disposición para la escolarización, conocimientos anteriores, obstáculos para el aprendizaje.
- **Contexto social económico:** factores socioculturales y religiosos, recursos públicos destinados a la educación, apoyo familiar, exigencias del mercado de trabajo.
- **Aportes materiales y humanos:** Recursos de enseñanza y aprendizaje, instalaciones e infraestructura, recursos humanos (docentes, directivos, supervisores), buena administración escolar.
- **Enseñanza y aprendizaje:** Tiempo de aprendizaje, métodos pedagógicos, evaluación-información-incentivos, tamaño de las clases.
- **Resultados:** Competencias básicas en lectura, escritura, aritmética y aptitudes para la vida cotidiana, competencias creativas y afectivas, valores, ventajas sociales.¹⁰

Cabe destacar que el reporte de la UNESCO para el 2008, hace un extenso seguimiento, a través de sus 448 páginas, con muchas gráficas y gran proliferación de estadísticas, de los pasos que se vienen dando en relación a la meta del 2015, que es “Educación primaria para Todos los niños y niñas”. En este contexto se hace un monitoreo muy pormenorizado de los seis grandes objetivos que se fijaron en Jomtiem en 1990, para una mejor educación a nivel mundial:

- *Atención temprana a la infancia*
- *Educación primaria universal*
- *Satisfacer necesidades de aprendizaje en contextos no formales*
- *Alfabetización de adultos*
- *Políticas de igualdad de género y*
- *La calidad en la educación.*

El tema de la calidad en educación es un tema recurrente en los compromisos y documentos recientes de la UNESCO, porque a través de esta meta se busca alcanzar

cobertura plena, con una educación de mejor nivel; es decir: calidad con equidad, que todos los estudiantes tengan las mismas posibilidades de recibir una buena educación en los distintos sistemas escolares que conforman los países tanto a nivel urbano como rural. En este sentido, el reporte presentado por la UNESCO el 2008, entiende la calidad en educación más específicamente, en base a:

- *Cobertura educativa en la educación primaria*
- *Rendimiento académico en lenguaje y matemática*
- *Recursos educacionales (locales, textos, duración del período lectivo, ...)*
- *Relación alumno/profesor*
- *Preparación y renovación permanente de los docentes.*¹¹

Por su parte, la ONU, entre las ocho Metas del Milenio, propuestas en 1990 y para llevarse a cabo durante veinticinco años, hasta el año 2015; afirma categóricamente, en dos de ellas, la necesidad que todos (urbano y rural) alcancen una buena educación primaria, y que a ésta puedan acceder todos los niños y niñas en igualdad de condiciones, sin distinción de género.¹² La mejora en la adquisición de conocimientos guarda también relación muy estrecha con las posibilidades de asistir a la escuela de forma continua y por tiempo mayor; por lo que los índices de deserción y repitencia sean menores que los sistemas de menor calidad.¹³

La importancia que la UNESCO da a la consecución de una buena educación primaria para todos, se cifra en la convicción que la mejora de la calidad de la educación y el desarrollo económico y social, están íntimamente correlacionados. Una educación de calidad, no sólo tiene relación con mayores ingresos, sino que también se tiene que reflejar actitudes de las personas para una mejor calidad de vida y la convivencia ciudadana pacífica y tolerante.

4. La calidad en el mundo escolar.

Un sentido más restringido de calidad educativa implica el planteamiento de las **escuelas eficaces**. Ellas se fundamentan indicando que el término de calidad es bastante impreciso, pues puede significar casi todo; en cambio cuando se habla de ‘eficacia’ se alude a la relación de medios-fines entre los procesos educativos y los resultados de los alumnos. Vinculado a los criterios de eficacia surge el problema de qué es lo que induce a la eficacia y mejora. En los estudios de eficacia escolar normalmente se consideran tres grupos de variables: las que hacen a los insumos educativos o de entrada; las que tienen que ver con

los procesos educativos en el tiempo que están en la escuela; y las variables de resultados, ya sean de índole de evaluación académica, o las relacionadas al bienestar de estudiantes y profesores, clima escolar, al impacto social, etc.¹⁴

Los resultados de estudios sobre la eficacia escolar seleccionan factores como:

- un fuerte liderazgo educativo
- altas expectativas en cuanto a los resultados de los alumnos
- énfasis en las destrezas básicas
- un clima seguro y disciplinado
- evaluaciones frecuentes del progreso del alumno.¹⁵

Un punto positivo de las escuelas eficaces es que están inmersas en la cultura de calidad, buscando la **mejora permanente** de su centro escolar.¹⁶

Tiene mucho que ver con el estudio de las escuelas eficaces el movimiento de ‘acreditación’ de centros educativos’. Si bien este movimiento empezó hace más de cien años en los Estados Unidos como iniciativa privada de centros afines¹⁷, a partir de la década de 1980 han crecido significativamente a nivel mundial. La acreditación educativa tiene formas diversas de entenderse, pero en el fondo responde a criterios de calidad definidos mediante estándares, compromiso de mejora continua y evaluación final de los resultados. Lo importante de la acreditación es que todo el grupo educativo esté inmerso en el proceso de acreditación. Hoy día muchos países, a nivel gubernamental y/o privado, regulan la calidad educativa a través de la acreditación o certificación de las unidades educativas.

El enfoque EFQM (European Foundation for Quality Management), considera en la gestión de calidad las formas que la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes. Una adaptación del EFQM se emplea en educación en países de la UE con mucho éxito. Este modelo de calidad para la educación se basa en nueve criterios, donde prima la atención al cliente, llámense éstos: estudiantes, profesores, padres, o la sociedad en su conjunto. El enfoque EFQM, representa una mejora de las normas ISO (International Standardization Organization) y tiene gran aplicación en educación.

5. Las pruebas de calidad

Uno de estos movimientos que buscan la mejora en la enseñanza y aprendizaje en el nivel primario y secundario está relacionado con la evaluación de la matemática, la ciencia y el lenguaje, buscando patrones internacionales como los del TIMSS (Trends in

Mathematics and Science Study) y PISA (Program for International Student Assessment). Los resultados de estas pruebas internacionales, están motivando verdaderos replanteos educativos en los países interesados, porque ellos están apostando a una buena educación, que puede ser evaluada, para sus niños y jóvenes como base del desarrollo material, social y cultural futuros. Estos nuevos planteamientos educativos no responden solamente a criterios pragmáticos de calidad, eficiencia, eficacia, sino más bien a la responsabilidad de educar a las nuevas generaciones en el contexto de los saberes indicados por la UNESCO para el siglo XXI en el libro titulado “La Educación encierra un tesoro”,¹⁸ donde se reafirma el objetivo humanístico de la educación.

La filosofía que subyace en las pruebas de calidad tiene que ver con la idea que cuanto mejores calificaciones obtiene un país en las pruebas de rendimiento de matemática, lenguaje y ciencias, tanto más preparada su fuerza laboral se encuentra para desempeñarse en un mundo cada vez más tecnificado.

El carácter beneficioso de estas pruebas es la medición del rendimiento educativo en los diferentes países donde se administran; es una forma de evaluar la calidad de la educación nacional con estándares de nivel internacional.

Las pruebas TIMMS comenzaron en 1995, tienen su origen en una institución privada IEA (International Association for the Evaluation of Educational Achievement) y desde entonces, cada cuatro años se han venido realizando las pruebas a nivel internacional en matemáticas y ciencia en cuarto (8 y 9 años) y en octavo grado (13 y 14 años), en base a los programas curriculares establecidos. En las versiones de 1999 y 2003, los países asiáticos de Singapur, Corea, Hong Kong - China y Japón obtuvieron los primeros resultados. La cuarta prueba, con la participación de 55 países, se realizó el 2007 y los resultados serán dados a conocer en diciembre del 2008. En este tipo de pruebas se hace hincapié en preguntas y tareas que impliquen destrezas y capacidades analíticas, de resolución de problemas y de investigación.¹⁹

Por su parte, las pruebas PISA tienen su origen en Europa, son patrocinadas por la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) y se realizan, desde el año 2000, cada tres años en estudiantes de 15 años; miden la comprensión lectora, matemática y científica. Entre los 57 países participantes en la prueba del año 2006. Cabe destacar que Finlandia obtuvo el primer lugar, lo que ha implicado que muchos estudiosos y periodistas traten de entender las causas del éxito del sistema educativo finlandés.²⁰ De nuestra parte del mundo participaron Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay, todos ellos con resultados comprendidos en el quintil inferior.

Al realizar este somero análisis de la extensa literatura sobre el tema, se puede apreciar que varios países del entorno sudamericano hacen de la evaluación de las competencias y conocimientos básicos que van adquiriendo en sus años escolares algo permanente, con calendarios bien definidos, ya sea a nivel interno de país, o participando en pruebas internacionales como las PISA, TIMMS, LLECE.²¹ Con todo, se tiene que destacar que los resultados de pruebas internacionales de rendimiento en competencias y conocimientos básicos no son favorables para los estudiantes latinoamericanos; pero se espera que con estas mediciones, la educación de los países respectivos vaya superándose, como lo demuestran las sucesivas participaciones, y al mismo tiempo, corrigiendo, en lo posible, las múltiples causas que tienen relación con el desempeño escolar.

Para los países latinoamericanos existe, dependiente de la OREALC/Unesco con sede en Chile, las pruebas LLECE (Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación), que se han realizado en 1996 PERCE (*Primera Evaluación del Rendimiento y la Calidad Educativa*) y el 2006 SERCE (*Segunda Evaluación del Rendimiento y la Calidad Educativa*) para medir el desempeño académico en niños y niñas de tercero y sexto de primaria en lenguaje, matemática y ciencias. Cabe destacar que Cuba, en ambas pruebas obtiene resultados muy satisfactorios.²² En concordancia con lo observado en el PERCE, también en el SERCE, el *clima escolar* es la variable que mayor influencia ejerce sobre el rendimiento de los estudiantes. Por tanto, la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es esencial para promover el aprendizaje entre los estudiantes.²³

Las pruebas LLECE, a través de los pasos que vienen dando se proponen mejorar los niveles de educación para combatir la pobreza y las desigualdades, que ponen en riesgo la seguridad y dignidad de las personas. Desde el enfoque de la educación como derecho humano, el concepto de calidad debe integrar cinco dimensiones:

- **relevancia**, promoviendo aprendizajes que consideren las necesidades del desarrollo de las personas y de las sociedades.
- **pertinencia**, haciendo que el aprendizaje sea significativo en los distintos contextos sociales y culturales.
- **equidad**, proporcionando a cada quien los recursos y ayudas que necesita para estar en igualdad de condiciones de acceder a la educación, continuar estudios y desarrollar al máximo sus capacidades.
- **eficacia**, alcanzando las metas relacionadas con la relevancia, la pertinencia y la equidad
- **eficiencia**, asignando y utilizando los recursos de forma adecuada para lograr los objetivos propuestos.²⁴

De este modo, lo que en un primer momento se entendía en las pruebas de TIMSS y Pisa como componentes de calidad educativa los conceptos de eficacia y eficiencia; para nuestro entender, también se tienen que adicionar los criterios de relevancia, pertinencia y equidad.

Cabe destacar, que muchos países de la región latinoamericana vienen incrementando las pruebas de desempeño escolar de manera regular por medio de instituciones gubernamentales, pero con autonomía en su trabajo.²⁵

6. La calidad en educación en Bolivia

Las tres Reformas Educativas llevadas a cabo en Bolivia los últimos sesenta años²⁶ y la cuarta que está en camino, amén de acentuar la visión política que les caracteriza en el tiempo; buscan, en su conjunto, con diferentes lenguajes, valorar a cada persona y cada grupo en el contexto nacional e internacional; tienden a promover una mejor y más profunda preparación de los docentes; la renovación en planes y programas, haciéndolos más flexibles, desarrollando actitudes cognitivas, buscando una mejor formación del carácter, la voluntad y el sentimiento en los estudiantes; así como también mejoras sustanciales en la infraestructura y en recursos educativos tecnológicos. Sin embargo, quedan todavía algunas tareas pendientes como un mejor tratamiento social y económico al maestro, pero éste, acompañado de una mejor profesionalización del magisterio; alcanzar una cobertura plena para la educación primaria con calidad, equidad y eficiencia, disminuyendo la brecha entre la ciudad y el campo; el mejoramiento en la evaluación de los resultados a lo largo de la escolaridad, en base a criterios cada vez más objetivos y universales.

En nuestro el país, desde hace años se viene hablando de la necesidad de una nueva reforma educativa integral, puesto que las anteriores no se han realizado en toda su amplitud y los actores interesados –profesores, padres de familia, alumnos,... en una palabra, la sociedad civil– han estado ausentes.

Las participaciones de Bolivia en pruebas de rendimiento académico a nivel internacional han sido escasas, se conoce la del PERCE, donde obtiene, tanto en lenguaje y matemática de tercero y cuarto grado de primaria resultados inferiores a la media latinoamericana. En el SERCE del 2006, no se interviene.

La cultura de la evaluación del logro educativo se puede decir que se encuentra en hibernación. Los años 2000 y 2001 el Ministerio de Educación por medio de SIMECAL realizó sendas evaluaciones a nivel de alumnos finalistas de secundaria con las PAA

(Pruebas de Aptitud Académica). Los resultados fueron, como es de suponer, seriamente cuestionados; con todo, en base a ellos se han realizado interesantes estudios, más por entidades externas que por las nacionales.²⁷ Al presente no existe nada de ello.²⁸

¹ Pérez, M. Calidad Total.

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm>

² Ibid.

Sobre la evolución del concepto de calidad se tiene en el artículo de Pérez Memo lo siguiente:

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho • Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua

³ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2006. <http://buscon.rae.es/draeI/>

⁴ Padilla G. Autores de la Gestión de la Calidad.
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/aucalid.htm>

⁵ Los catorce puntos de mejora de la calidad de Deming: 1. *Hacer constante el propósito de mejorar la calidad*; 2. *Adoptar la nueva filosofía*; 3. *Terminar con la dependencia de la inspección masiva*; 4. *Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad*; 5. *Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente*; 6. *Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo*; 7. *Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos*; 8. *Expulsar de la organización el miedo*; 9. *Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea*; 10. *Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos*; 11. *Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad*; 12. *Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo*; 13. *Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento*; 14. *Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores*.

En cambio los Siete Pecados de la Calidad son: 1. Carencia de constancia en los propósitos; 2. Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos; 3. Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual; 4. Movilidad de la administración principal; 5. Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles; 6. Costos médicos excesivos; 7. Costos de garantía excesivo.

⁶ Padilla G. Op. cit.

⁷ Álvarez M. El liderazgo de la calidad total. Barcelona: Praxis; 1998. p.13

⁸ UNESCO. Educación para todos: Informe 2005.
http://www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf

⁹ *Ibíd.*

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ UNESCO 2008. EFA Global Monitoring Report. http://portal.unesco.org/education/en/ev.php-URL_ID=49591&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

¹² ONU. Objetivos del Milenio. En <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>

¹³ Op. Cit. EPT 2005, Capítulo 6

¹⁴ Reynolds, D y otros. Las escuelas eficaces: Claves para mejorar la enseñanza. Madrid: Santillana; 1997.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 55

¹⁶ Ainscow, M y otros. Hacia escuelas eficaces para todos: Manual para la formación de equipos docentes. Madrid: Nancea; 2001

¹⁷ Las agencias de acreditación en USA para centros educativos de primer y segundo nivel se pueden consultar en: <http://www.boisestate.edu/naas/links/>

¹⁸ Delors Jacques (Presidente Comisión). La educación encierra un tesoro. UNESCO – Santillana; 1996

¹⁹ Ibíd.

²⁰ Ellen Gartner. What makes Finnish kids so Smart?. Tomado de: <http://online.wsj.com/home>. El 29 de febrero de 2008.

²¹ Chile: URL: <http://www.simce.cl> ; Colombia: URL: http://www.oei.es/evaluacioneducativa/Colombia_en_PISA_2006.pdf ; Perú: URL: <http://www.edured.edu.pe> . Llece: URL: <http://llece.unesco.cl/esp> . Verificados 26 de julio 2008.

²² <http://www.simce.cl/index.php?id=101>

²³ SERCE 2006, http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/analisis_curricular_serce.pdf p.45

²⁴ LLECE, SERCE – Resumen Ejecutivo, Chile, Junio 2008. Presentación <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article2893>

²⁵ Po. Cit. EFA 2008, p 215

²⁶ En 1955 Código Educación, 1971 Reformas Curriculares, 1994 LRE, 2008NLRE (en discusión en el Parlamento)

²⁷ Literatura nacional sobre el rendimiento educativo:

- Andersen, L.; Instituto de Investigaciones Socio Económicas: La mala calidad de la educación en Bolivia y sus consecuencias para el desarrollo. 2003.
- Morales, R; Determinantes de los Rendimientos Escolares en Bolivia – Estudio realizado para el Ministerio de Educación y cultura en el marco de la elaboración de propuestas para la Estrategia educativa Boliviana. 2004.
- En el marco de UNESCO-EPT, Informe de Evaluación del MECyD. 2000. Documento Banco Mundial, Informe 35073-BO: Bolivia, la Educación Primaria y Secundaria – Desafíos 2006-2010. 2006.
- Mizala, A; Centro de Economía Aplicada: Factores que inciden en el rendimiento escolar en Bolivia. 1999.

²⁸ PREAL 2006, Cantidad sin calidad. Un Informe del Progreso Educativo en América Latina. Cuadro A11; p. 36. http://www.oei.es/quipu/Informe_preal2006.pdf