

Buscando la calidad de la educación a través de la gestión educativa

Seeking for education quality through educative management

Villarroel-Candia E.¹; Vega-Asún E.¹ & Soto-Suazo M.²

VILLARROEL-CANDIA E.; VEGA-ASÚN E. & SOTO-SUAZO M. Buscando la calidad de la educación a través de la gestión educativa. *J. health med. sci.*, 6(3):173-175, 2020.

En las últimas décadas, la búsqueda y logro de la calidad de la educación entregada es un tema relevante para todas las instituciones pedagógicas (Fuentes, 2016). Variada es la bibliografía donde diversos autores (Silva, 2018; CINDA, 2016; Torres, 2018; Espinoza et al., 1994) analizan los tipos de modelos de gestión para asegurar la calidad, estableciendo los elementos que los distinguen y los caracterizan pudiendo ser resumidos en tres grandes grupos:

- Las normas ISO, especialmente las de la familia ISO 9000, que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.
- Los sistemas de acreditación de programas e instituciones que se han desarrollado especialmente en el ámbito de la educación superior.
- Los modelos de gestión de calidad, conducentes en algunos casos a premios de Excelencia.

Si bien es cierto que los tres tipos de modelo buscan el desarrollo de una gestión que asegure la calidad y apuntan al mejoramiento, se ha visto que las normas ISO y los diversos sistemas de acreditación tienden a presentar un énfasis en el control de la calidad basado en el concepto de certificación que conduce ineludiblemente a la calidad como logro y no necesariamente como filosofía.

La gestión de los centros de estudios puede estar orientada a diversas áreas, como al logro de las certificaciones y reconocimientos, sin embargo, ¿no sería clave orientar la gestión educativa en la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje, considerando a todos los ejes de este proceso?

Desde este punto de vista, el proceso de enseñanza aprendizaje debería ser el objetivo de acción de la gestión educativa, debido a que es el centro del que-hacer de un proyecto educativo y es lo que da sentido a la misión de existir de los centros de estudios.

Una gestión educativa debe ser un proceso sistemático, que debe tener ciertos pasos establecidos: una primera fase de auto – evaluación, una segunda fase que corresponde al plan de mejoramiento y una tercera fase de ejecución y seguimiento (UNESCO, 2016). Por ende, cuando se diseña un modelo de gestión educativa enfocada en el proceso de enseñanza aprendizaje, se deben considerar fases de evaluación, intervención, seguimiento y mecanismos de autorregulación en el área de los docentes, estudiantes, contenidos, y evaluaciones. Esto apunta a tener buenos docentes comprometidos con la enseñanza, diagnosticar y acompañar a los estudiantes, velar por la calidad y cumplimiento de los programas de asignaturas y ratificar que el sistema de evaluaciones implementadas permita verificar el cumplimiento del perfil de egreso a lo largo del trayecto formativo.

Hablar de calidad de educación y el logro de ésta no es fácil, pues el concepto de “calidad” posee diferentes definiciones y estándares según quien usa el término y las circunstancias en las cuales se utiliza. Sin embargo, un modelo de gestión enfocado en el proceso de enseñanza aprendizaje logra la calidad de la educación, bajo 3 definiciones de calidad: calidad como perfección o consistencia (enfoque “cero defectos”) (Peters & Waterman, 1982), la calidad como aptitud para el logro de una misión (Hernández et al., 2013) y la calidad como umbral, bajo el concepto de “accountability” (obligación de rendir cuentas).

Se logra la calidad de la educación bajo el enfoque “cero defectos”, porque cumple con la idea

de “cultura de calidad”, en la cual todos los miembros de la comunidad educativa son igualmente responsables del producto final (los directivos, docentes y estudiantes). En este aspecto, el “hacer las cosas bien” implica que la calidad es una responsabilidad compartida, se evitan los errores en las diferentes etapas del proceso, porque todos los involucrados son parte de él y se comprometen por un buen resultado, lo cual se aproxima al concepto de “calidad total”.

Por otra parte, este tipo de gestión también alcanza la calidad como aptitud para el logro de una misión o propósito, pues cumple a través de la consolidación del proceso de enseñanza aprendizaje con el logro del perfil de egreso. Y finalmente cumple con el concepto de accountability, en el cual se enmarcan las certificaciones de acreditación amparadas por la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N°20.129, al cumplir con requisitos impuestos por los organismos acreditadores. En este punto, la ventaja de este tipo de gestión en particular permite utilizar los índices de calidad como tasas de aprobación, retención, titulación, entre otros, como indicadores del desempeño de las acciones realizadas, pues entregan información de la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje y también en base a los resultados obtenidos, se pueden realizar nuevas intervenciones en las diferentes áreas que a su vez mejoren estos indicadores, generando un sistema de mejora continua.

En conclusión, la implementación de sistemas de gestión educativa enfocados en el proceso de enseñanza aprendizaje promueven la autorregulación y la mejora continua, lo que finalmente impacta en que los estudiantes que optan por instituciones con esta forma de funcionar tengan una mejor formación y por ende puedan llegar a ser mejores profesionales.

VILLARROEL-CANDIA E.; VEGA-ASÚN E. & SOTO-SUAZO M. Looking for education quality through educative management. *J. health med. sci.*, 6(3):173-175, 2020.

In the last decades, the seek and achievement of the quality of education provided is a relevant topic for all educational institutions. Diverse is the bibliography where different authors analyze the types of management models to ensure quality, establishing the elements that distinguish and characterize them and can be summarized in three large groups:

- ISO standards, especially those of the ISO 9000 family, which can be applied in any type of organization or activity oriented to the production of goods or services.
- Accreditation systems of programs and institutions that have been developed especially in the field of higher education
- Quality management models, leading in some cases to Excellence awards.

The three types of models seek the development of quality guarantee management and aim at improvement. ISO standards and diverse accreditation systems tend to present emphasis on quality control based on the concept of certification that inevitably leads to quality as an achievement and not necessarily as a philosophy.

The management of study centers can be oriented to diverse areas, such as the achievement of certifications and recognitions. However, would it not be important leading the educational management in the continuous improvement of the teaching-learning process, considering all the axes of this process? From this point of view, the teaching-learning process should be the aim of action of the educational management as it is the center of the task of an educational project and it is what gives meaning to the mission of existing of the study centers.

Educational management must be considered a systematic process with established steps: the first phase of self-evaluation, a second phase corresponds to the improvement plan, and the third phase the execution and monitoring⁶. Therefore, designing an educational management model focused on the teaching-learning process, phases of evaluation, intervention, monitoring and self-regulation mechanisms in the area of teachers, students, subjects, and evaluations must be considered. This aim to have good teachers committed to teaching, diagnose and conduct students, ensure the quality and compliance of the syllabus and ratify that the evaluation system implemented allows checking the achievement of the graduation profile along the training journey.

Talking about the quality of education and its achievement is not easy since the concept of “quality” has different definitions and standards depending on who uses the term and the context in which it is used. However, this management model

focused on the teaching-learning process achieves the quality of education under three quality definitions: quality as perfection or consistency (“zero defects” approach)⁷, the quality as an aptitude to achieve mission⁸ and the quality as a threshold, under the concept of “accountability” (accountability obligation).

The education quality is accomplished under the “zero defects” approach because it meets the idea of “quality culture”, which all members of the educational community are equally responsible for the final product (principals, teachers and, students). In this regard, “make the things right” implies that quality is a shared responsibility, avoiding mistakes in the different parts of the process because everyone involved is part of it and engaged to a good result, which is closed to the “total quality” concept.

On the other hand, the management also achieves quality as an aptitude to the achievement of a mission or purpose, since it fulfills through the consolidation of the teaching-learning process with the achievement of the graduation profile. And finally, it also complies with the concept of accountability, which involves accreditation certifications covered by the Higher Education Quality Assurance Law No.20.129, by complying with requirements imposed by the accreditation bodies. At this point, the advantage of this type of management makes it possible to use a quality index as approval rates, retention, graduation, among others, as indicators of the performance of the actions done. Providing information on the quality of the teaching-learning process, and also according to the results acquired, new interventions can be done in the different areas which then improve these indicators generating a continuous improvement system.

In conclusion, the execution of educational management systems focused on the teaching-learning process promotes self-regulation and continuous improvement, which finally impacts students who preferred for this kind of institution, to have better training and therefore can become better professionals.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fuentes, M. V. (2016). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los centros educativos de América. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5).

Silva, C. (2018). Aseguramiento de la calidad en gestión de instituciones de educación superior: expectativas y desafíos. *Calidad en la Educación*, 24.

CINDA (2016). Informe Educación Superior en Iberoamérica 2016.

Torres, A. E. (2008). El sistema de aseguramiento de la calidad de la gestión escolar SACGE: una mejora de las prácticas institucionales.

Espinoza, O.; González, L. E.; Poblete A., et al. (1994) Manual de autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y procedimientos. Santiago de Chile: CINDA.

UNESCO (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas.

Peters, T. y Waterman, R. (1982) In Search of Excellence: Lessons from Americas. Best Run Companies. New York: Harper and Row.

Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, (39), 81-115.

Dirección para correspondencia:

Mauricio Soto
Facultad de Medicina,
Universidad Finis Terrae
Santiago
CHILE

Teléfono: (56) 224207581

Correo electrónico: msoto@uft.cl

Recibido: 10-02-2020

Aceptado: 25-03-2020