



Vol 16. N° 2
Abril - Junio 2016

ISSN: 1317-2255 (IMPRESO)
Depósito Legal: pp 20002FA828
ISSN: 2477-9636 (ELECTRÓNICO)
Dep. legal ppi 201502ZU4642

Multiciencias

R M C_s

N_F LUZ

Universidad del Zulia
Revista Arbitrada Multidisciplinaria



LUZ Punto Fijo

Núcleo LUZ-Punto Fijo
Programa de Investigación y Postgrado
Falcón-Venezuela

MULTICIENCIAS, Vol.16, Nº 2, 2016 (194-201)

ISSN: 1317-2255 (IMPRESO) / Dep. Legal pp 20002FA828

ISSN: 2477-9636 (DIGITAL) Dep. Legal ppi 201502ZU4642

Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa

Alisva Cárdenas Pérez

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Ecuador

aacardenas@espe.edu.ec

Resumen

La búsqueda de la calidad en las universidades ecuatorianas ha generado controversias en lo referente a la forma de evaluarla, dado que la misma constituye un juicio de valor subjetivo. El propósito de este artículo es cuestionar si los procesos de evaluación que se realizan a la gestión universitaria ecuatoriana establecen realmente una garantía de calidad educativa. Para ello se presentan algunas consideraciones teóricas sobre la calidad, retomando clásicos como Shewart (1931), Juran (1951), Crosby (1987), Ishikawa (1988) y Deming (1989) encontrando en el camino investigaciones actuales que demuestran una tendencia obsoleta a aplicar las Normas ISO como una forma de certificar calidad universitaria. Se infiere que resulta necesaria una actualización y transformación de las universidades, presentado un modelo genérico basado en el enfoque de la Administración Educativa y la Nueva Gestión Pública (NGP) para certificar la gestión universitaria, más no la calidad educativa.

Palabras clave: Calidad; gestión universitaria; administración educativa; nueva gestión pública; eficiencia educativa.

Quality in Ecuadorian University Management: A Latest Educational Efficiency Search

Abstract

The search for quality in Ecuadorian universities has generated controversies regarding the way to evaluate it, since it constitutes a judgment of subjective value. The purpose of this article is to question whether the evaluation processes that are carried out to the Ecuadorian university management really establish a guarantee of educational quality. In order to do this, some theoretical considerations about quality are presented, taking up classics such as Shewart (1931), Juran (1951), Crosby (1987), Ishikawa (1988) and Deming (1989) finding current research demonstrating an obsolete Apply ISO Standards as a way to certify university quality. It is inferred that it is necessary to update and transform universities, presenting a generic model based on the approach of the Educational Administration and New Public Management (NGP) to certify university management, not educational quality.

Key words: Quality; university management; educational administration; new public management; educational efficiency.

Introducción

El concepto de calidad, desde años atrás, ha tomado importancia y especial atención dentro del ámbito empresarial. No obstante, la aplicación de este concepto a la gestión universitaria también ha adquirido especial interés; en Europa por ejemplo, empezó en los años noventa a tratarse con miras futuristas el ingreso de esta variable dentro de la medición y evaluación de desempeño en las universidades.

Ecuador no ha sido la excepción, el ahora inexistente Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), en el año 2009 realizó la primera “acreditación universitaria” para luego transferir esta actividad al Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) el cual creó una tabla de categorías como una especie de *ranking* que va de la “A” como la más alta hasta la “D” como la más baja. Esta revisión de la gestión universitaria se ha realizado en los años 2013, 2015 y 2016, en ese camino, como resultado de estas evaluaciones, según lo analizado por Romero, Bermeo y Ruiz (2014), varias universidades ecuatorianas se han cerrado afectando aproximadamente a 40 mil estudiantes.

Estos procesos de acreditación en su primera aplicación del año 2009, fueron realizados únicamente a procesos generales y de infraestructura básica de las universidades; este modelo fue complementado con la publicación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en el año 2010, lo que implicó una elevación de

los estándares de calidad mínimos que deberían cumplir las universidades ecuatorianas, ya no solamente en su infraestructura y procesos de gestión interna, sino también en la pertinencia de su existencia en determinados territorios geográficos, los requisitos de su personal docente, requisitos de los estudiantes para su admisión a los estudios universitarios, creándose incluso, cuatro universidades públicas que constituyen el paradigma de “alta calidad universitaria” al que deberían tender las universidades ecuatorianas.

Pensadores clásicos como Shewart (1931), Juran (1951), Crosby (1987), Ishikawa (1988) (1990) y Deming (1989), desarrollaron sus teorías de la calidad considerando la importancia de la gestión y la mejora continua de los procesos internos como método ideal para entregar productos y servicios que puedan satisfacer adecuadamente las necesidades de los consumidores, este es el fin de mejorar continuamente la calidad en sus productos o servicios. Es así como empezó a cambiar el paradigma de competir únicamente en base a precios para pasar a competir en base a la calidad de los bienes o servicios. Es probablemente en este camino donde se ha ido creando una apreciación del valor subjetiva de la existencia de una relación directa positiva entre calidad y precio; especulando a priori que a mayor calidad, mayor precio.

Lo dicho anteriormente, no sería posible si los compradores no hubiesen cambiado sus esquemas mentales, reconociendo en lo posterior a la “calidad” como el principal factor de decisión en sus adquisiciones. Es

así como Ishikawa, afirma que “la calidad empieza y termina con educación” (1990,13), lo que deja apreciar la importancia que este autor le daba a tener que educar a la población sobre lo que significa la calidad.

Más no se trata tan sólo de hablar de la educación en calidad, sino de resaltar la importancia de calidad en la gestión de la educación universitaria, lo cual establece dos planteamientos totalmente diferentes. Por tanto, es preciso aclarar que el objeto de estudio de esta investigación lo constituye la calidad en la gestión universitaria, el cual se aborda desde las teorías de la calidad, para pasar al enfoque de la administración educativa y la nueva gestión pública (NGP), considerando que de ahí se originan los nuevos sistemas de gestión de las instituciones de educación superior.

Con lo anteriormente referido, es posible realizar algunas preguntas que guíen este artículo: ¿cómo se lleva a cabo la gestión interna de las universidades ecuatorianas?, y ¿cómo se ha venido certificando sus procesos de gestión?, ¿cómo puede aportar nuevos enfoques como la administración educativa y la nueva gestión pública en las universidades ecuatorianas?, finalmente ¿certificar la calidad en la gestión universitaria es una garantía de mejora en el proceso educativo? es decir, ¿brinda algún beneficio a las universidades?

Calidad en la gestión de las universidades ecuatorianas y certificación de sus procesos de gestión

García Legaz y Vázquez (1999), A propósito de la calidad en la gestión universitaria, mencionan:

Si bien modelos como los citados surgieron en el ámbito empresarial privado, se observa cómo desde hace algunos años, diversos organismos e instituciones de carácter público de nuestro país (al igual que ha ocurrido en otros países de nuestro entorno), están haciendo uso de modelos de excelencia a objeto de mejorar la gestión y la calidad de sus procesos, productos y servicios. (1999,152).

Esto deja ver la importancia que ha ido adquiriendo el concepto de la calidad en la empresa y el control total de calidad, especialmente en las universidades públicas, las cuales que en la actualidad exigen una mejora en sus niveles de calidad a fin de poder competir en el mercado con las universidades privadas que ofertan los mismos servicios; es decir, que lo indicado por Ishikawa (1990), respecto de educar al comprador en los conceptos de calidad ha tenido un fuerte impacto en la comunidad universitaria.

Por tanto, el concepto de calidad en la gestión universitaria, debe ser aplicado desde sus procesos internos. No se puede dar lo que no se tiene, es decir, no se puede ofrecer calidad si no se vive a diario una gestión interna eficiente. La calidad en la gestión universitaria requiere su aplicación a todo momento, desde el control del trabajo y del talento humano que posee, hasta la dirección eficiente de los esfuerzos comunes para la consecución de metas y objetivos académicos.

En relación con esto, Cárdenas manifiesta:

No se puede negar que la actualidad educativa presenta cambios radicales en el sistema de educación superior del Ecuador; esto implica para las universidades el cumplimiento de normas y requisitos exigidos para asegurar la calidad académica de la oferta de servicios de educación superior. (2016,3)

En efecto, la aplicación de calidad en la gestión educativa ecuatoriana es de suma importancia en la actualidad, esto implica mantener una administración educativa eficiente que mantenga los parámetros de calidad necesarios para desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo. En suma, y haciendo eco de lo manifestado por Herrera (2013), cuando se hace referencia a calidad y educación se espera un resultado positivo que evidencie un proceso educativo pertinente con la sociedad.

Desde igual modo, Maggiolo y Perozo (2013), ponen sobre el tapete un hecho que se encuentra aconteciendo en muchas universidades venezolanas, lo cual resulta similar en nuestra realidad universitaria ecuatoriana: la universidad se encuentra atravesando un proceso de transformación que tiene como base la ciencia, la tecnología y la innovación. Sin embargo, para quienes piensan que esta transformación viene sola, es necesario que reflexionen en que la realidad es otra, puesto que la misma debe ir acompañada no solo de un fomento a la investigación, sino de una gestión universitaria con alta eficiencia; de otro modo, será imposible dar ese gran paso hacia el avance que la nueva economía del conocimiento ofrece.

En este contexto, la calidad de las universidades ecuatorianas ha sido evaluada bajo estándares elaborados por organismos del estado creados para este efecto¹, lo que ha generado polémica en algunas universidades que no han obtenido una calificación que les permita ubicarse en categoría “A”, argumentando que la evaluación académica no conlleva a medir efectivamente la calidad en la educación universitaria sino que en realidad lo que entrega es una calificación de la calidad en la *gestión* universitaria.

1 Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (C.E.A.A.C.E.S)

Cuadro 1. Beneficios de la adopción de un sistema de gestión de calidad en la universidad

Para los Estudiantes	Para el Personal
<p>Recibe servicios oportunos, eficientes y de calidad</p> <p>Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación</p>	<p>Reduce el esfuerzo tanto físico como mental</p> <p>Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias</p> <p>Mejora el clima organizacional</p> <p>Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o sub cargas de trabajo</p>
Para la Universidad	
<p>Mejora la imagen ante clientes y empleados</p> <p>Brinda un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad</p> <p>Disminuye la cantidad de trámites</p> <p>Mejora la utilización de los recursos</p> <p>Mejora las interrelaciones internas y externas</p> <p>Disminuye las demoras</p> <p>Destaca la importancia de una gestión enfocada al cliente</p> <p>Contar con manual de procesos y procedimientos</p> <p>Potencia los procesos de mejoramiento continuo</p> <p>Logra el compromiso de los funcionarios con los objetivos organizacionales</p> <p>Valorizar y compromete a los líderes en cada una de las sedes y para cada proceso</p> <p>Permite conocer las deficiencias para planear las mejoras</p> <p>Aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos.</p>	

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Del Río, L. (2009).

En efecto, estas posturas constituyen dos objetos de estudio completamente distintos, sin embargo hay quienes han tomado como cierto que obtener una certificación de calidad en la gestión de procesos como, por ejemplo, la norma ISO 9001:2008², permite lograr calidad en la educación universitaria. Del Río (2008), en su artículo “*Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la universidad*” [itálicas añadidas], indica los beneficios de la adopción de un sistema de gestión de calidad en el ámbito universitario, entre los cuales identifica:

En lo expuesto por Del Río (2008), la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en los procesos de gestión universitaria es la base para el logro de calidad en la educación universitaria, entregando muchas ventajas a los clientes externos (cliente), internos (personal) pero especialmente a la universidad.

Por su lado, Cárdenas, justifica esta postura afirmando que:

Las empresas tienen su normativa y leyes internas por las que se rigen normalmente su personal y sus clientes, pero esto muchas veces no es suficiente para llegar al éxito con el producto o servicio que se ofrece. Existen organismos que gracias a sus normas permiten a las organizaciones tener un mejor servicio, porque se especializan en el mejoramiento de la calidad. (2016,8)

En relación a esto, la autora hace referencia a una universidad pública militar, dentro de la cual las normativas y reglamentos internos rigen la conducta del personal (clientes internos) y de los clientes externos (estudiantes), más esto, por sí solo no resulta *suficiente* para entregar un servicio interno con la calidad que el cliente espera.

En este camino, Wellington (1997), Senlle (2001) y Rojas, Correa y Gutiérrez (2012), concuerdan en que es un “imperativo de mercado” lograr una certificación que sirva como garantía de calidad, además de pensar que la misma es posible de aplicar en cualquier tipo de organización, sin importar su tipo, ni si es pública o privada, es decir, concordando en la utilización de la Norma ISO 9001:2008 como la mejor forma de certificar procesos de calidad en las organizaciones.

Es así como, bajo estos paradigmas, se ha venido llevando a cabo la gestión universitaria ecuatoriana, tomando “estándares internacionales” que permitan “asegurar” la misma, mediante los conocidos sistemas de gestión de calidad, siguiendo procesos que deben cumplirse paso a paso con el objetivo de obtener certificaciones ISO³ como una forma de “evidenciar” la calidad educativa, es decir, confundiendo la calidad en la educación universitaria con la calidad en la *gestión* universitaria.

Así por ejemplo, en el afán de establecer un modelo que sea de uso general para el contexto universitario, Massiah (2013), propone el uso de la Norma

2 La Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), promueve la adopción de un enfoque basado en procesos dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño.

3 La Organización Internacional para la Normalización (ISO) es responsable de ISO 9000, ISO 14000, ISO 27000, ISO 22000 y otros estándares internacionales de gestión.

ISO 9001:2008 para la instauración de un sistema de gestión de calidad genérico que permita asegurar la eficacia y la mejora del desempeño organizacional, esto, para el autor, permite considerar la evaluación y acreditación como un mecanismo para el fortalecimiento de la universidad de una forma íntegra en el contexto nacional e internacional.

Así también podemos poner por caso, algunas universidades ecuatorianas como la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Escuela Politécnica de Chimborazo, Universidad Central del Ecuador, entre otras, mismas que hace no menos de tres o cuatro años atrás poseían este tipo de certificación (algunas todavía las tienen o se encuentran migrando a las certificaciones ISO actuales), tomando como base de su sistema de gestión de calidad los procesos establecidos por la ISO 9001:2008⁴, subyaciendo a un enfoque como el de la “administración educativa”, el cual debería ser el punto clave para lograr en la universidad ecuatoriana el propósito de calidad planteado por Ishikawa (1990) de educar en función de calidad en la prestación de servicios y no solamente de precio.

2.1 Certificación de la gestión universitaria desde el enfoque de la administración educativa

Las exigencias que conlleva la nueva realidad educativa, deben ser vistas como el medio para lograr una transformación de la universidad ecuatoriana, por tanto, es preciso considerar la importancia de cambiar de enfoque en la gestión de la calidad aplicada a las universidades para lograr la certificación de procesos de gestión en las instituciones de educación superior bajo los modelos establecidos por los organismos nacionales existentes.

Acorde con esto, García (2007), propone el uso de la nueva gestión pública (NGP) como la herramienta que permite la persecución de una administración eficiente y eficaz, la cual que no solamente cumple con satisfacer las necesidades de los consumidores sino que lo realiza al menor costo posible. Esto permite a los consumidores, tomar sus decisiones en base a la calidad en los servicios o productos que oferta cada productor.

Ahora bien, la implementación de una NGP en la gestión de las universidades, según Deem y Brehony (2005), debe ir rodeada de sistemas de control continuos que avalen su transparencia en cada proceso, esto permitirá a las instituciones de educación superior tomar medidas preventivas para perfeccionar sus sistemas de gestión universitaria interna y a los clientes obtener una prestación de servicios educativos que avale su pronta inclusión al mercado laboral.

Es aquí, en donde toma real importancia otros enfoques similares como la Administración Educativa, en donde según Salas: (2002), “El objeto de estudio lo constituye la organización educativa” (2002, 10), este nuevo enfoque es aplicado bajo un escenario en donde los constantes cambios económicos, políticos y sociales presentan nuevos paradigmas de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión de las organizaciones educativas, considerando que estos pueden ser diferentes de acuerdo al nivel educativo que se trate.

Considerando este enfoque, es preciso cavilar en los “para qué”: ¿para qué certificar una gestión de procesos en las universidades?, en otras palabras, ¿para qué se quiere intervenir o actuar sobre ella? Estas preguntas deberían conformar la base de la reflexión de acreditación en las universidades, y es que, bajo el enfoque de administración educativa, la certificación de la gestión educativa no tiene otro sentido más que ayudar a cumplir los objetivos para los cuales una determinada organización educativa fue creada.

Por tanto, más allá de pretender establecer modelos para cuantificar la calidad educativa, es preciso fomentar políticas nacionales que conlleven a la obtención de una alta capacidad de gestión de las universidades; el reto sigue abierto en resolver el cómo hacerlo, convirtiéndose en uno de los vitales problemas que quedan por resolver en este campo.

Tomando este reto, y sin el afán de establecer una camisa de fuerza, se presenta un esquema de certificación de procesos de gestión universitaria, basado en los componentes básicos de la organización educativa bajo el enfoque epistemológico de la administración educativa, para el cual se ha ido buscando productos entregables de cada fase y elemento que la compone.

El esquema presentado, constituye únicamente la propuesta de un perfil para lograr una certificación de procesos de gestión universitaria que sea vista como la forma de contribuir con los cambios que requiere la educación universitaria en su salto a la transformación académica, permitiendo dinamizar los modelos educativos, haciéndolos más justos y alcanzables.

Bajo la postura investigativa crítica–reflexiva respecto del objeto de estudio, es importante no dejar de lado que en la actualidad, las universidades tienden a trabajar de manera inseparable con tres actores fundamentales: universidad, empresa y sociedad, por lo que es necesario que el esquema propuesto anteriormente sea ubicado dentro de un mapa de procesos que, en sentido general, permita a las universidades llevar una administración eficiente.

4 La Norma ISO 9001 pasó por un proceso de revisión que concluyó con la publicación de la Norma ISO 9001:2015 el 15 de septiembre de 2015.

Cuadro 2. Esquema de certificación de la gestión universitaria bajo el enfoque de la administración educativa

Fases	Elementos	Entregables
Fase I. Planificación	Elaboración del proyecto educativo –tipo de sociedad y sistema económico-político Adscripción de un paradigma o paradigmas educativos para la práctica Infraestructura general	Política Educativa Currículo Estudio de pertinencia Puesta en escena del currículo, pedagogía, didáctica, entre otros.
Fase II. Organización	Procedimientos administrativos para la operación Procedimientos operativos Definición de indicadores de monitoreo	Inmobiliaria, mobiliaria, tecnológica y educativa Estatutos y normativas internas Instructivos de acción Informes de autoevaluación continua
Fase III. Dirección	Honorable Consejo Universitario Educador	Resoluciones de Consejo Micro currículo y seguimiento
Fase IV. Evaluación	Organismos de acreditación nacionales e internacionales Educativo, Familia, Otros actores sociales	Informes de acreditación Encuestas de satisfacción del cliente

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Salas (2003).



Gráfico 1. Mapa de procesos genérico de la gestión universitaria bajo el enfoque de la administración educativa.

Fuente: Elaboración propia.

Bajo el mapa propuesto, los procesos estratégicos, de dirección, son los llamados a generar normativas que muevan los procesos operativos, estos se encargan de realizar las coordinaciones en las tres áreas estratégicas de las universidades: academia, investigación y vinculación; finalmente, los procesos de apoyo

ayudan a realizar el control adecuado en cumplimiento a los tiempos de entrega de las actividades diarias, desde los seguimientos estudiantiles al cumplimiento del micro currículo o el despacho de documentación que entra por secretaría, hasta culminar con el control de las actividades docentes.

Calidad en la gestión universitaria ¿garantiza la eficiencia educativa?

A tenor de lo expuesto, considerando lo afirmado por Vásquez y Pachano (2015), en cuanto a que la dinámica social en la cual se ve enmarcada la universidad debe ser entendida como un reto actual, lleva a la misma hacia un progreso y bienestar social inminente para aquellas organizaciones educativas que han comprendido que la calidad en la gestión universitaria es percibida por el cliente cuando efectúa una valoración de satisfacción.

No está por demás entonces, presumir que los avances científicos y tecnológicos demandan para las universidades la obtención de ciertas habilidades y capacidades, que para Maggiolo y Perozo (2013), pueden ser de carácter cognoscitivo, tecnológico, organizacional y cultural. Así también, es preciso revisar lo afirmado por investigadores como Frometa, Zayas y Pérez, quienes expresan lo siguiente:

El concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. A su vez, el dinamismo implícito en este punto de referencia significa que la calidad no debe concebirse como un status. Si no como un proceso de mejora continua. (s.n) (2008, s/n)

Bajo este contexto, se infiere que la calidad no la aporta ningún sistema o modelo sino que la define el cliente, en función de sus expectativas, gustos y preferencias, en contraste con otros investigadores más antiguos como Feigenbaum (1994) y García Legaz y Vázquez (1999), para quienes la necesidad del producto o servicio constituye el objeto que otorga una sensación de satisfacción al cliente, pasando luego a basarse en modelos pre establecidos para diferenciar un servicio de calidad de aquel que no lo posee.

Regresando a las bases del concepto de calidad, es preciso recordar que para Shewhart (1931), la calidad es de carácter subjetivo, por tanto no se debe pasar por alto que finalmente es el cliente el principal decisor de la permanencia o no de una organización o empresa en un mercado a lo largo del tiempo. Esto aplica también al contexto universitario; no en vano Ishikawa (1988) (1990), sugirió que la obtención de la calidad en las organizaciones debe ir acompañada de un arduo trabajo en educar a la población sobre su concepto, lo que permitirá establecer una cultura de calidad, la misma que empieza siendo la “*cultura de aprendizaje*” expuesta por Kroeber (1948).

Considerando todo el contexto expuesto, se podría decir entonces que lograr que el estudiante y sociedad en general diferencien una institución de educación superior que posee una certificación de calidad en su gestión universitaria de aquella que no la posee, conlleva algunos beneficios como: mejora de la imagen institucional, aceptación nacional e internacional, mayor aporte presupuestario por parte del estado, empoderamiento institucional de docentes y personal administrativo, en este punto para Tejada (2014), incluso conlleva a una disminución de la deserción estudiantil.

Sin embargo, esta inferencia no contesta aún la pregunta de fondo: ¿una certificación de calidad en la gestión universitaria indica que existe una mejora en la educación que se imparte? Conforme a lo revisado en esta investigación la respuesta no resulta sencilla; el análisis de los significados de calidad que se han dado a lo largo del tiempo, conducen a pensar que la realidad en la cual se desarrolla el proceso educativo de la universidad ecuatoriana parece estar, por mucho, alejada del supuesto en el cual se puede aplicar modelos de calidad mecanicistas y fríos, que no contengan como fundamento epistemológico la administración educativa o corrientes actuales como la nueva gestión pública (NGP).

Por tanto, el estudio concluye que certificar los procesos de gestión universitaria no necesariamente constituye una garantía de calidad educativa, lo cual deja latente el desafío de lograr una evaluación de calidad educativa adecuada que garantice la existencia de un progreso educativo en la universidad ecuatoriana.

Consideraciones finales

Es necesario reflexionar que agotar la aplicación de un modelo de certificación de calidad en la gestión de las universidades ecuatorianas, viéndolo como un simple hecho operativo de cumplir procesos y entregar evidencias, se puede convertir en la principal amenaza para lograr una educación universitaria de calidad. Esto va más allá de obtener certificaciones, pues trasciende hacia la necesidad social de formar maestros universitarios eficientes, que investiguen y difundan los resultados de sus estudios, promoviendo la generación de nuevos conocimientos, siendo el mejor ejemplo de calidad educativa para sus estudiantes.

Referencias

- CÁRDENAS, A (2016). Diseño de una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga, en el periodo octubre 2014 – abril 2015. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14575>

- CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015.
- CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ECUADOR. (2009). Mandato Constituyente No. 14. Evaluación de desempeño institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador.
- CROSBY, P (1987). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Compañía Editorial Continental, S.A.
- DEL RÍO, L (2009). **Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la Universidad**. Revista de Investigación en Educación, 5, 5-11.
- DEMING, W. E (1989). **La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad**. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.
- DEEM, R; BREHONY K. J (2005). **Management as Ideology: the case f “new managerialism” in higher education**. *Oxford Review of Education* 31(2).
- FEIGENBAUM, A (1994). **Control Total de la Calidad**. 3ra Edición Revisada. Compañía Editorial Continental, S. A de C. V. México.
- FROMETA, G; ZAYAS, A; PÉREZ, A (2008). La Gestión de la calidad en los servicios. **Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales**. Tomado de www.eumed.net/rev/cccss
- GARCÍA Legaz, F; VÁZQUEZ, A (1999). Manual de calidad en la gestión: aplicaciones al ámbito universitario. Universidad de Sevilla. España.
- GARCÍA, I (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. **Revista Presupuesto y Gasto Público** 47/2007: 37-64. España. Recuperado el 23 de noviembre, 2016, de http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- HERRERA, G.F (2013). La educación superior avanzada: calidad-equidad-pertinencia: Tasas de coberturas terciarias en AméricaLatina y el Caribe. **Pedagogía Universitaria**, 15(1).
- HOYLE, D (1996). *ISO 9000 Manual de sistemas de calidad (3 ed.)*. Editorial Paraninfo. España.
- ISHIKAWA, K (1988). ¿Qué es control total de la calidad? La modalidad japonesa. **Edición Revolucionaria. La Habana**.
- ISHIKAWA, K (1990). (Translator: J. H. Loftus); **Introduction to Quality Control**; p. 448
- JURAN, J (1951). **Quality-Control Handbook**. McGraw Hill. New York.
- KROEBER, A.I (1948). *White's view of culture*. **American Anthropologist**, 50, p. 8-9
- LÓPEZ, S (2011). **Sistema de calidad**. Ediciones de la U. Bogotá. p. 45-78
- MAGGIOLO, I; PEROZO Maggiolo, J (2013). Transformación académica de la Universidad del Zulia en función de la ciencia, tecnología e innovación. *Multiciencias*, 13() 53-60. Recuperado el 23 de noviembre, 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90428348006>
- MASSIAH, J (2013). **“Modelo de sistema de gestión de la calidad para instituciones de educación universitaria”**. Contribuciones a la Economía. Recuperado el 25 de noviembre, 2016, en www.eumed.net/ce/2013/sistema-gestion-calidad-universidades.html
- ROJAS, M; CORREA, A; GUTIÉRREZ, F (2012). **Sistemas de control de Gestión** (1 ed.). Ediciones de la U. Colombia.
- ROMERO, A; BERMEJO, M; RUIZ, E (2014). “La institución de educación superior camino a la excelencia. Análisis de la aplicación del modelo de calidad en la universidad”. Cuadernos del Contrato Social por la Educación N° 10. Ecuador. p. 14-33.
- SALAS, F (2003). La Administración Educativa y su Fundamentación Epistemológica. **Revista Educación** 27(1): 9-16. Recuperado el 23 de noviembre, 2016, de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/3794/3667>
- SHEWHART, W. A (1931). *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. D. Van Nostrand Co.
- TEJADA, F (2014). Deserción calidad y reforma universitaria. Apuntes para el debate. Cuadernos del Contrato Social por la Educación. Ecuador
- VÁZQUEZ, H; PACHANO, N (2015). Estrategias gerenciales en el nuevo contexto universitario hacia la transformación social. Caso Universidad Nacional Experimental: “Rafael María Baralt”, Sede Cabimas. **Multiciencias**, 15() 41-53. Recuperado el 24 de noviembre, 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90441655006>
- WELLINGTON, P (1997). **Como brindar un servicio integral al cliente**. McGraw-Hill Interamericana. S.A. Santa Fé de Bogotá.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

Multiciencias

Vol 16, N° 2

Edición por el Fondo Editorial Serbiluz.

Publicada en junio de 2016.

Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve