

# Calidad educativa de los procesos en las instituciones privadas de educación universitaria en la Costa Oriental del Lago, estado Zulia

Sandra Estrada\*

Rossana Zuccarello\*\*

---

## Resumen

Este ensayo pretende, desde una perspectiva documental, justificar la importancia de los procesos por encima de los resultados, en las instituciones privadas de educación universitaria. La calidad es un objetivo organizacional, desde que Japón, después de la II Guerra Mundial, mostró excelentes resultados en su economía; lo que llevó a la UNESCO a recomendar su adopción en el ámbito educativo. Las instituciones públicas, cuyos recursos provienen del Estado, deben rendir cuentas, y requieren evaluar sus resultados para obtener un presupuesto justo; pero las privadas, requieren evaluar más la eficiencia de los procesos que los resultados, porque son los que generarán en sus clientes (estudiantes) la percepción de calidad educativa, que se desea ofrecer.

**Palabras clave:** eficiencia, procesos, resultados, calidad educativa.

\* Licenciada en Administración, Mención Gerencia Industrial, MSc. en Docencia para la Educación Superior. Profesora en la Universidad Alonso de Ojeda, Coordinadora de la Línea de Investigación: Gerencia Empresarial. Doctorante en Ciencias Sociales, Mención Gerencia, Universidad del Zulia. email: sandraestrada92@gmail.com.

\*\* Licenciada en Administración, Mención Gerencia Industrial, MSc. en Docencia para la Educación Superior. Profesora en la Universidad Alonso de Ojeda, Coordinadora Académica de la FCA. Doctorante en ciencias Sociales, Mención Gerencia, Universidad del Zulia. email: rzuccarello@hotmail.com

## *Educational Quality of Processes in the Private Institutions of Higher Education in the Costa Oriental del Lago, Zulia State*

---

### **Abstract**

This essay aims to justify the importance of the processes above the results, in the private institutions of higher education, from a documentary perspective. Quality is an organizational objective, since Japan, after World War II, showed excellent results in its economy; that is why UNESCO recommends its adoption in the field of education. Public institutions, whose resources come from the State, must be held accountable, and require to evaluate their results to get a fair budget; but the private ones, required to evaluate more the efficiency of the processes than the results, because they will generate the perception of educational quality, that they want to offer clients (students).

**Keywords:** efficiency, processes, results, educational quality.

### **Introducción**

El inicio del nuevo siglo, ha traído implícito retos que deben enfrentarse para adaptarse a aspectos tales como: creciente uso de tecnología, información, desarrollo de telecomunicaciones, cumplimiento de las predicciones Malthusianas sobre necesidades humanas crecientes frente a unos recursos cada vez más escasos, amén de crisis económica, ecológica y de valores a nivel mundial; todos estos factores amenazan la subsistencia del propio contingente humano.

Por otro lado, la globalización, que ha hecho del mundo una aldea, como lo dijera McLuhan (1962), ha puesto también en evidencia las diferencias entre los países desarrollados y aquellos menos privilegiados sin esperanzas de lograr la igualdad con los primeros, ya que, la diferencia entre ambos estriba tanto en el uso como en la producción de la tecnología, en la generación y utilización de la información, en la desigual distribución de la riqueza y en la utilización indiscriminada de los recursos naturales del planeta.

Si desde los años 40 del siglo XX, comenzó a hablarse de calidad en los sistemas productivos, económicos, empresariales, no hay razón para que no ocurra lo mismo en el sector que está llamado, por definición, a

ser el generador de las respuestas y los cambios necesarios en el mundo para hacer frente a los problemas planteados, es decir, el educativo.

En el mismo orden de ideas, si a nivel empresarial es necesario garantizar la calidad en todo el proceso con la finalidad de obtener una garantía real de que los resultados estén cada vez más por encima de los estándares de aquellas empresas que no aplican políticas de calidad; conviene, entonces, seguir el ejemplo en el nivel educativo, considerando la inversión a realizar, tanto en el sector público como en el privado, pero tomando en cuenta sobre todo lo que se espera de ese proceso; es decir, no sólo la reproducción de profesionales, sino más bien, la formación de ciudadanos con valores y conocimientos suficientes para hacer frente y resolver, los problemas que aquejan a la sociedad.

Todo lo anteriormente expuesto, ha contribuido a la formación de una generación de ciudadanos preocupados por su subsistencia en un mundo donde cada día las necesidades son mayores, pero los recursos más escasos, lo que les exige ser más competitivos para subsistir en el *feroz y superpoblado pañuelo que es el mundo actual*.

Por lo tanto, mediante la educación superior no sólo se puede, sino que se debe procurar, siguiendo los preceptos kantianos, a través de la siembra de valores como la solidaridad, la tolerancia, la responsabilidad social y ecológica, la justicia, así como la cooperación entre los pueblos; formar un ciudadano responsable, sensible y proactivo con esos valores como fundamento, pensando no sólo en él, sino en todo cuanto le rodea. Esta es la razón de que se estén llevando a cabo iniciativas que permitan en el sector educativo evaluar la eficacia, así como la eficiencia de los procesos y los resultados, tal como se hace en el resto de los sectores de la sociedad postmoderna.

La evaluación de las instituciones públicas corresponde al estado, y se rige por lineamientos enfocados con las políticas económicas, sociales e incluso con el proyecto país, fundamentado en la ideología política de quienes lo dirigen en un momento dado, a través de organismos diseñados para tal fin. En estas instituciones, la evaluación institucional tiene prácticamente carácter obligatorio, pues, por la rendición de cuentas, éstas deben informar, al menos una vez al año sobre la forma en que han utilizado los recursos que vía presupuesto público reciben del gobierno central.

En el sector privado de la educación, la relevancia en la calidad estriba en el hecho de que, por una parte, los estudiantes pagan un precio por ella y aspiran a algo “mejor” de lo recibido en una institución pública; y

por otra, porque al no tener la misma exigencia de una pública, para entregar resultados en función de recibir un presupuesto acorde con sus necesidades, las instituciones privadas pueden caer en la tentación de postergar los procesos de evaluación que son, en definitiva, los llamados a re-  
troalimentar sobre los aspectos en que se han generado fortalezas.

Este artículo pretende mediante una revisión documental, justificar la preeminencia en el deseo por lograr eficiencia en los procesos (más que en los resultados), para la calidad educativa en las instituciones privadas de educación superior de la Costa Oriental del Lago, estado Zulia, Venezuela, que permita percibir una mejor percepción de calidad en ellas.

## **La calidad y su aparición en el mundo**

Desde que a mediados del siglo pasado, y con posterioridad al fin de la II Guerra Mundial, el ingeniero norteamericano Edward Deming fuese invitado a Japón a explicar los beneficios de aplicar los preceptos de calidad, diseñados por su compatriota Walter Shewhart, el tema de la calidad no ha parado de estudiarse, tomando en cuenta que este modelo llevó a esta nación a recuperarse de la experiencia nefasta de la guerra y a desarrollarse extraordinaria y rápidamente tanto en lo económico como en lo industrial.

En este sentido, la concepción de la calidad ha evolucionado desde el momento en que era considerada sinónimo de fabricar productos con estrictas especificaciones técnicas, respetando los costos y los tiempos preestablecidos, pasando por la producción de productos sin defectos, hasta llegar finalmente a ser considerada como la cualidad de algunas empresas para producir, superando las expectativas del cliente, mediante procesos medidos y evaluados de principio a fin.

## **La calidad en el sector educativo**

Tomando en cuenta, que la calidad fue aplicada primero en empresas industriales, de un tiempo a esta parte, ha sido asimilada por todo tipo de organizaciones, incluso en los organismos educativos, influenciados por las políticas de la UNESCO (Organización de Estados Americanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura), ente encargada de generar los lineamientos bajo los cuales se rigen las universidades y demás entidades educativas en el mundo.

Por tal razón, muchas instituciones educativas han coincidido en la necesidad de intentar, a través de la educación, cambiar realidades en los pueblos, fijándose como desafíos urgentes: alfabetizar mayores volúmenes de población, integrar culturas, erradicar tanto pobreza como discriminación, universalizar la educación en todos sus ámbitos, para lo cual, es prioritario mejorar el factor calidad.

El estudio de la calidad, relacionada con el sector educativo, no es nuevo, de hecho, uno de los más antiguos de los que se tiene conocimiento corresponde, según Tiana (2010) a la declaración de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (OCDE), que en 1983, en su informe aseguraba: "...durante los próximos diez años será prioritario el mejoramiento de la calidad de la escolarización obligatoria" (p. 114).

En noviembre de 1990, se llevó a cabo la reunión de los ministros de educación de los países miembros de la OCDE, en París, con la consigna "una educación y una formación de calidad para todos", cuya propuesta no sólo fue promover el combate a la exclusión facilitando el acceso de todos a la educación, sino que, se propuso realizar una oferta educativa y formativa caracterizada precisamente por la calidad (Tiana, 2010. p.114).

Más recientemente, en septiembre de 2010, fue celebrado en Buenos Aires, Argentina, el "Congreso Iberoamericano de Educación: Metas 2021, la educación que queremos para las generaciones del bicentenario", en esa oportunidad, fueron presentadas 10 propuestas que debían ser logradas en los subsiguientes 10 años, una de las cuales fue precisamente: Mejorar la calidad de la educación y la currícula escolar.

Estas mismas propuestas fueron también aprobadas en la XX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado, "Educación para la inclusión social, celebrada en Mar del Plata, Argentina, en diciembre de 2010, que concluyó con un total de 57 acuerdos, 10 de los cuales estaban directamente relacionados con la calidad educativa.

## **Iniciativas venezolanas en *pro* de la calidad educativa**

En Venezuela también se han hecho esfuerzos por adoptar esquemas de calidad, sobre todo a nivel de educación universitaria. En el año 1999, la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), en la definición del programa Alma Mater (1999-2004) establecía las políticas y mecanismos para asegurar la calidad, y proponía la puesta en funciona-

miento del Sistema de Evaluación y Acreditación (SEA). Este proyecto fue presentado ante el Consejo Nacional de Universidades (CNU) y aprobado en el año 2001. Su objetivo era garantizar la calidad de las instituciones universitarias y de sus programas académicos.

El SEA pretendía lograr la pertinencia, eficiencia y eficacia de las instituciones, sus procesos y sus egresados, sin embargo, al no realizarse las gestiones pertinentes para su implementación, su Comisión organizadora fue disuelta y el proyecto olvidado.

Según Escobar (2010), en el año 2008, se formaliza el Comité Nacional de Evaluación y Acreditación de Programas e Instituciones de Educación Superior (CEAPIES), ante el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior. Su función sería la de coordinar los procesos de evaluación y acreditación de los programas e instituciones de Educación Superior, con el fin de garantizar, reconocer y promover la calidad de la Educación que imparten.

Es pertinente acotar el hecho de que, según Reinoso (2013), Viceministro de Desarrollo Académico en ese momento, el Consejo Nacional de Universidades sometería a discusión la propuesta del Ministerio de Educación Superior, del Sistema de Evaluación, Supervisión y Acreditación universitaria (SESA), con lo que se aspiraría a clasificar a las universidades públicas y privadas para garantizar su calidad a escala nacional e internacional.

Al respecto, Córdoba (2013), Ministra de Educación Universitaria en Venezuela para la fecha, justificó también la propuesta alegando lo siguiente “a pesar del desarrollo del sistema de educación universitaria, no se ha creado un instrumento que pueda evaluar su calidad”, en cuanto a la calidad, refirió, no tiene que ver con el prestigio, sino, con la “calidad efectiva”. Hasta la presente fecha, la propuesta no ha sido aplicada.

Estos son, a grandes rasgos, algunos de los aspectos más relevantes que a nivel mundial y nacional han pretendido transformar la educación en todos sus niveles, para acercarla a parámetros de eficiencia y eficacia, orientados a la calidad.

## Calidad educativa en el sector privado

El proceso de adaptación de los modelos de gestión y evaluación de la calidad en el ámbito de los servicios educativos es, de hecho, una necesidad. Al respecto, Rajimon (2009) señala lo siguiente: “en el mundo moderno la educación está considerada entre los servicios más indispensables al cual deben tener acceso todas las personas”. Según el autor, las familias envían a sus hijos a las instituciones privadas, al considerar que las mismas proveen un mejor ambiente de estudio, mayor exigencia en el cumplimiento de las tareas, sin dejar de mencionar otros valores como el orden, la disciplina, la atención a los problemas socio afectivos, la planificación y realización de actividades extracurriculares de carácter formativo y el acompañamiento permanente, tanto de tutores como de la propia familia.

Todo lo anterior, permite comprender la importancia de la institución universitaria en la difusión del conocimiento transformador y emancipador, así como en la formación del ciudadano integral, responsable, solidario, consecuente con las más puras reflexiones humanas y sólo es posible, si la educación adquirida, es de calidad.

Si tomamos en cuenta el proceso de evolución del concepto de calidad, desde el momento en que era determinado por cada empresa, hasta la percepción actual de que calidad es lo que el cliente desea, por consiguiente, obliga y compromete a las instituciones de educación, tanto públicas como privadas, a mejorar sus procesos en pro del mejoramiento de los resultados, para atraer y satisfacer a sus clientes.

### Eficiencia en los procesos versus eficiencia de los resultados

Contrario a lo que ocurre en las instituciones públicas, cuya evaluación responde a políticas de Estado, la evaluación de instituciones privadas es un proceso mucho más flexible, independiente, que sólo depende de una manifiesta voluntad y deseo de sus autoridades, reunidas en consejo universitario para decidirlo. En las instituciones, prestadoras de servicios, como es el caso de las universidades, los indicadores de gestión pueden estar referidos tanto a procesos como a resultados.

Por consiguiente, cuando se refieren a los resultados, los indicadores deben generar información sobre índices de: deserción, aprobados, reprobados, egresados, estudiantes regulares, egresados colocados en cargos relacionados con su carrera, porcentaje de profesores que hayan culminado estudios de cuarto y quinto nivel durante su permanencia en la institución, pro-

medios de notas, trabajos de grado e investigaciones que hayan resuelto problemas puntuales al entorno inmediato a la institución, entre otros.

Por otra parte, si se refieren a los procesos, los indicadores deben medir aspectos tales como: comodidad y pertinencia de la infraestructura física y tecnológica, insumos disponibles, dotación física y electrónica en la biblioteca, porcentaje de docentes en estudios de cuarto y quinto nivel, facilidades para la investigación de los docentes y alumnos, celeridad en la resolución de problemas relativos al proceso académico, trato y atención del personal hacia los clientes (externos e internos), entre otros. Para respaldar esta postura, se tiene lo siguiente:

La calidad educativa contempla visualizarla desde factores cuantitativos que implica reportar los logros e informar de qué manera se utilizan los recursos pero, más allá de eso, saber que también están involucrados factores cualitativos que son determinantes en un momento dado, tal como se llevan a cabo los procesos internos dentro de la institución que definitivamente no pueden ser medidos de manera directa (Sánchez, 2011:215).

En función de estos planteamientos, que ponen de relieve la importancia de los aspectos cualitativos, es posible que, a las instituciones del sector público les interese más evaluar los resultados, por el aspecto referido a la rendición de cuentas y al merecimiento de un presupuesto justo; mientras a las del sector privado les convenga, por el contrario, evaluar los procesos, en función de dar un buen “servicio al cliente”, que redundará en buen nombre y prestigio para la institución, a partir de lo cual, podrá establecer requisitos de ingreso, incluyendo el aspecto económico. Otra referencia al aspecto de la importancia de los procesos señala que:

La calidad de la educación es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a la obtención del producto o servicio educativo deseado por el cliente, de manera que para mejorar la calidad se deben analizar los procesos intermedios o coadyuvantes en diversos grados de los aprendizajes y no sólo en su producto final (Tovar, 2009:34).

Este señalamiento del autor citado, permite reafirmar la importancia de los procesos en el logro de la calidad educativa. Asimismo, en concordancia con lo anterior, OREALC/UNESCO Santiago (2011), en su informe preparado para la décima reunión del Grupo de Alto Nivel sobre Educación para Todos, celebrada en Tailandia entre los días 22 al 24 de marzo de 2011, señala lo siguiente: “La calidad de la educación y los lo-

gros académicos están directamente relacionados, pero el concepto de educación de calidad debería trascender el rendimiento académico”.

Para evaluar los procesos, es necesario derivar los indicadores pertinentes a través del análisis de realidades propias de cada institución que desee evaluarse, (o al menos del sector), permitiendo generar aportes traducidos en solución a los problemas empresariales, sociales, y económicos del entorno, así como al mejoramiento de la eficiencia y la efectividad de los procesos internos particulares, por consiguiente, conllevan a la formación de un profesional integral, comprometido responsablemente con su entorno y suficientemente identificado con la institución que lo formó, partiendo del supuesto de que, mejorando el proceso, debe por consiguiente mejorar el resultado esperado.

A pesar de que los modelos de calidad pueden ser de aplicación universal, pareciera no ser conveniente la utilización de indicadores estandarizados, (entre instituciones públicas y privadas), porque las realidades particulares de las instituciones, partiendo del origen de sus recursos, objetivos, entorno inmediato y de los fines últimos, en la mayoría de los casos, tampoco lo son. Respecto a los factores que determinan la calidad educativa, se señalan algunos a continuación:

Currículo, procesos de enseñanza-aprendizaje, formación de formadores, organización y acondicionamiento de los centros, cualificación profesional de los jóvenes, (...), clima dentro del centro e implicación centro-comunidad local, (...), innovación educativa, patrones de desempeño, evaluación de las personas en formación y de la institución, refuerzo de la confianza social en sistemas de educación y formación, entre otros (Blas y Planells, 2009:118).

Como puede verificarse en la cita anterior, todos los aspectos son inherentes al proceso, dejando en evidencia que de ellos se derivan en gran medida, los resultados, responsables también de la percepción de calidad en las instituciones.

Conviene resaltar, si quien decide la percepción de calidad, es el cliente, en este caso el estudiante, es importante promover su participación en la determinación de los indicadores que midan la eficiencia de los procesos y en reconocimiento de que la dinámica actual es de cambio constante, las instituciones universitarias deben dejarse llevar por la corriente de la complejidad, y tratar de adaptarse a las nuevas realidades, sin duda, es lo pertinente para manejar la situación.

## **Garantizar la calidad mediante la evaluación**

Respecto a la razón para evaluar la calidad educativa, Tedesco (2003) señala “¿evaluamos para mejorar la eficiencia de la inversión educativa? ¿Para orientar la demanda? ¿Para compensar las diferencias sociales? ¿Para comprobar los niveles de segmentación social?”. Los resultados de ese proceso evaluativo dependen de las decisiones a tomar en relación al “para qué”.

La importancia de lo planteado por el autor, descansa en lo siguiente, si no se sabe para qué se evalúa, se puede cometer el error de obtener resultados con los que no se sabe qué hacer; o dicho de otra manera, si no se identifican los aspectos sobre los que se desea información, y en función de esto, si no se diseñan los instrumentos y parámetros correspondientes, no se puede obtener la data que conlleve a los mejores y más pertinentes análisis de resultados para una efectiva toma de decisiones, considerando que, sin el previo análisis de ciertas características particulares y expuestas a las mismas condiciones, o a los mismos criterios, dos instituciones (pública y privada e incluso siendo ambas privadas), pueden manifestar comportamientos y reacciones diferentes en todos sus estamentos.

## **Rasgos filosóficos de la calidad y los procesos**

La instauración de la calidad en cualquier institución, debe partir de un proceso de evaluación, de un análisis multifactorial, en este sentido, nos permitirá tomar las decisiones y utilizar la información en pro de las mejoras pertinentes. Aunque la institución debe ser percibida como un todo, pues, según la máxima aristotélica: “el todo es mayor que la suma de sus partes”; también deben ser analizados todos los aspectos por separado, siguiendo asimismo la recomendación cartesiana de fragmentar ese todo en tantas partes como sea necesario, a fin de sacar de ellas el mayor de los provechos. La calidad debe significar también para las instituciones, la causa final propuesta por Aristóteles, es decir, su propia entelequia.

Sin desconocer la importancia de las partes por separado ni del todo unificado, se hace pertinente también un análisis sistémico, holístico y complejo, pues dados los complicados procesos que se tejen dentro de las instituciones educativas, no es conveniente favorecer un enfoque, desconociendo al resto, ya que, efectivamente, son igualmente importantes en el análisis de la calidad, las partes, el todo y las relaciones complejas entre

ellos; por lo cual, la complejidad propuesta por Morin, pensada precisamente para el sector educativo, no puede dejar de formar parte de un estudio dedicado a determinar o a evaluar la calidad educativa.

Por otra parte, la calidad, más que por tratarse de una moda o de un requisito que el cliente o el Estado exige, debe formar parte siempre de la oferta de bienes y/o servicios de cualquier organización, sea del tipo que fuere, pues, como lo establecía Kant, el “deber ser”, debe estar presente en el ser humano y en todo cuanto de él proviene, sin necesidad de una fuerza o exigencia externa que lo obligue.

Reconociendo que las realidades actuales están signadas por procesos globales que ocurren en tiempos relativamente cortos, haciendo obsoletos los conocimientos y las herramientas utilizadas para generarlos y aplicarlos, es necesario comprender que los modelos de evaluación de la calidad, deben evolucionar con el paso del tiempo, y no pueden permanecer demasiado tiempo inmóviles, por cuanto, según la máxima del filósofo Heráclito, “la única constante es el cambio”, y a ese premisa deben apegarse las instituciones que deseen trascender a su época.

Y finalmente, el ejemplo japonés de calidad demuestra que las organizaciones practicantes de la calidad, pueden generar los mejores resultados (cuantificables, verificables, objetivos), cumpliendo con esto la propuesta cartesiana de medir todo cuanto sea medible, o mejor aún, afirmando que sólo es importante aquello que sea susceptible de ser sometido a ese proceso; sino también, generar a todos cuantos se involucran en el proceso, el mayor de los placeres durante la realización de las actividades que están llamados a cumplir, estableciéndose lazos emocionales y afectivos entre personas e instituciones, cumpliéndose en este aspecto los postulados epicúreos sobre el fin último que todo ser humano desea en sus actividades laborales o cotidianas, es decir, placer y felicidad.

## **Reflexiones finales**

La educación, proceso sobre el cual se ha colocado la pesada carga de transformar la sociedad, debe procurar a través de la siembra del conocimiento, y mediante el uso de la: didáctica, gnoseología, pedagogía, andragogía, así como de la práctica de métodos constructivistas de aprendizaje, ayudar al ser humano a remontar escaños, no sólo académicos, sino también socioeconómicos, coadyuvando a la formación de un individuo eficiente, eficaz, productivo, creativo, buscador de soluciones y solventa-

dor de problemas; sean éstos de la índole que sea, reconociendo en este aspecto el valor de los aportes del pragmatismo cuyo proponente señalaba la “necesidad de comprobar el pensamiento por medio de la acción si se quiere que éste se convierta en conocimiento”. Dewey, citado por Mayhew y Edwards (1966:464).

Por consiguiente, en la formación del ciudadano, no sólo en el nivel universitario, sino desde sus inicios en el nivel básico, la educación debe garantizar el fomento de las reflexiones epicúreas las cuales señalan, que todo lo que el hombre hace, debe proveerle placer y felicidad.

La educación y los conocimientos recibidos y procesados a nivel universitario, no generan los resultados deseados, a menos que conlleven la pertinencia, correspondencia, e identificación con los aspectos puntuales de cada realidad nacional y regional. Las soluciones en este ámbito no pueden ser aplicadas como si se tratase de recetas únicas y de aceptación universal. Por lo tanto, si los modelos de calidad son universales, sus indicadores deben ser diseñados de manera de adecuarlos, lo mejor posible, a las realidades propias, vernáculas, autóctonas de cada territorio y gentilicio, a fin de sacar de ellos el mejor provecho.

Es asimismo importante señalar que, la derivación de indicadores de gestión particulares, surgidos de un proceso no estandarizado, más bien, particular, de identificación de categorías, parece ser la vía más adecuada para la obtención de resultados acordes con las propias y exclusivas realidades de cada institución, que permitiría, posterior a la verificación de los niveles de cumplimiento de dichas categorías, tomar las decisiones y/o enunciar una serie de recomendaciones que posibiliten, en el mediano plazo, adecuar los procesos para la obtención de altos estándares de desempeño, similares a los de sus pares más competitivas.

Como el servicio es lo que ofrecen las instituciones educativas, es precisamente en sus procesos implícitos, en los cuales deben hacer énfasis; en esos aspectos cualitativos que, pueden sin embargo ser medidos objetivamente por los usuarios (estudiantes) así como por sus familiares y colectividad en general, quienes en función de la calidad de los servicios recibidos, pueden recomendar a otros la institución, realizando con ello su prestigio y credibilidad ante la sociedad a la cual debe proveerle análisis y resolución de sus problemas cotidianos.

## Referencias bibliográficas

- Blas, Francisco y Planells, Juan (2009). **Retos actuales de la educación técnico-profesional**. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la ciencia y la cultura (OEI). ISBN:978-84-7666-201-5.
- Congreso Iberoamericano Metas 2021 (2010). **La educación que queremos para la generación de los Bicentenarios**. Buenos Aires, Argentina.
- Córdoba, Yadira (2013). **Buscamos que las universidades se autoevalúen**. Panorama. 25/02/2013. Maracaibo-Venezuela.
- Mayhew, Katherine y Edwards, Anna (1966). **The Dewey school**. Nueva York, Atherton.
- McLuhan, Marshall (1962). **The Gutenberg galaxy: The making of Typographic Man**. University of Toronto Press 1962. Toronto Buffalo London. Printed in Canada. ISBN 0-8020-6041-2.
- OREALC/UNESCO (2011). **Informe X Reunión del Grupo de Alto Nivel sobre Educación para Todos**.
- Rajimon, John (2009). **La complejidad de la calidad educativa en la provincia de Misiones**. Vis. Futuro 11. Scielo Argentina.
- Reinoso, Rubén. (2013). **Buscamos que las universidades se autoevalúen**. Panorama. 25/02/2013. Maracaibo, Venezuela.
- Sánchez, Susana (2011). **Relación de la calidad educativa en instituciones de nivel superior y la eficiencia terminal**. Revista Innovación Educativa, ISSN: 1665-2673 vol. 11 núm. 57. Oct-diciembre, 2011.
- Tedesco, Juan. (2003). **Evaluar las evaluaciones. Una mirada política acerca de las evaluaciones de la calidad educativa**. IIPÉ-UNESCO. Buenos Aires, Argentina.
- Tiana, Alejandro (2010). **Calidad, equidad y reformas en la enseñanza**. Artículo: Calidad, evaluación y estándares: algunas lecciones de las reformas recientes. pp. 114, Edit. Santillana, Buenos Aires, Argentina.
- Tovar, Braulio. (2009). **Gerencia para la calidad universitaria**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Vivas, José. (2010). **Aseguramiento de la calidad en la educación superior de Venezuela**. Artículo Científico de la Universidad Simón Bolívar. Centro IGLU-Caribe. Documento en línea. Disponible en: [http://www.cinda.cl/proyecto\\_alfa/download/informe\\_venezuela.pdf](http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/informe_venezuela.pdf). Consulta: 15/01/2013
- XX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado (2010). **Educación para la inclusión social**. Mar del Plata, Argentina.

