

**CALIDAD TOTAL - EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
(Ensayo)****JOHAN OCHOA****Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio
johan8a919@gmail.com**

Dráticamente desde que el ser humano existe en la tierra la calidad ha estado a su lado, evidentemente en los tiempos antiguos el nombre no era conocido como tal, pero se presentaban fenómenos asociados a lo que hoy día es la calidad, en tierras como Babilonia, Fenicia, entre otras, se presentan elementos que son considerados como vestigios de la calidad, es decir, los primeros pasos hacia la calidad. No cabe duda que este término ha sufrido numerosos cambios conforme la humanidad ha evolucionado y se ha desarrollado. Tarí (2000) expone que “a lo largo de la historia encontramos múltiples manifestaciones que demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad” (p. 13), el ser humano prefiere aquellos objetos que le brindan mayor utilidad o beneficio, esto genera que con el tiempo se tome en consideración que las características de aquello que se ofrece satisfagan los requerimientos de quien lo adquiere.

Sin embargo, este proceso no ha sido fácil, pues para obtener un artículo o servicio con una buena calidad se requiere de constancia, dedicación y trabajo. Continuando con el recorrido histórico, en Fenicia también se encuentra algún vestigio relacionado con el término calidad, a saber según Torres, Ruiz, Solís y Martínez, (2012), exponen que “los fenicios tenían como práctica habitual cortar la mano de las personas que continuamente realizaban productos defectuosos” (p. 101), estas prácticas, aunque extremistas y violentas, demuestran la importancia que representaba para las civilizaciones antiguas los trabajos bien realizados.

Por otra parte, estableciendo un salto en el tiempo y en orden cronológico, sobre la edad media feudal se encuentran algunos registros relacionados con la calidad, así se tiene que a la altura del siglo VIII de la era cristiana, durante la época artesanal, explica Moreno (2015) que “los artesanos eran productores, instructores e inspectores, ya que conocían a fondo su trabajo, sus productos y sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían independientemente del costo” (p. 5) dando constancia de

elementos importantes en una línea de producción, pero por sobre ello la importancia que reviste que el producto final satisfaga al consumidor.

En tal sentido, no existe lugar a duda al afirmar que para la humanidad la relación con el término calidad ha sido vital y hasta parte de su esencia, pues la entiende como un factor importante dentro de las estructuras sociales. Seguidamente, otro vestigio relacionado con este elemento se encuentra en el siglo XIII DC, con la conformación de las primeras entidades gremiales, se hace referencia a los gremios artesanales, los cuales según Penacho (s. f) establecieron las reglas que “regían la calidad de las materias primas utilizadas, la naturaleza del proceso y la Calidad del producto acabado” (p. 60), esto resulta importante pues ya se mostraban los primeros pasos hacia la supervisión de los productos.

Cabe destacar, que el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar. En tal sentido, a continuación se describirán cada una de las etapas por las que ha pasado este término o el concepto que se tenía del mismo. De acuerdo con Tarí (2000) se destacan cinco (5) etapas evolutivas para la calidad, que son: “1) edad media - revolución industrial, 2) revolución industrial - finales siglo XIX, 3) administración científica-II Guerra Mundial, 4) II Guerra Mundial-década de los setenta y 5) década de los ochenta y noventa” (p. 13), dejando en evidencia que diversos momentos y eventos históricos han marcado lo que es la calidad arrojando como resultado lo que se conoce hoy día de ese término.

Manteniendo el orden de ideas, con la llegada de la Revolución Industrial se genera un cambio significativo en la cotidianidad de las personas, se inicia el proceso de producción en masas (mayores cantidades) junto con él da lugar a una nueva etapa para la calidad, durante esta etapa se perseguía tener una gran producción sin importar la calidad de los productos, sus finalidades eran la obtención de buenos beneficios y satisfacer las grandes demandas; de acuerdo con Moreno (ob. cit.) durante este tiempo “la prioridad era cumplir con los plazos fijados para fabricación por sobre la calidad; eventualmente, se llegó a la inspección de los productos” (p. 6). Evidentemente, al ser la prioridad el cumplimiento de la elaboración de los productos, la calidad poco era prioritaria, pero este hecho tiende a cambiar y por ello surge la inspección de los productos, para realizar una verificación sobre los mismos.

Asimismo, la era industrial había llegado para quedarse, forma parte de los eventos evolutivos y de transformación de la sociedad, los cambios generados a partir de la revolución industrial fueron significativos, pues se permitía la atención de una mayor demanda de consumo en menor tiempo y con menor capital humano, comienza el desplazamiento en puestos de trabajo de la máquina por el hombre. Evidentemente, en sus inicios sus estándares de calidad posiblemente no eran de los mejores, pero justamente esa dinámica evolutiva, junto con otros factores hace entender la relevancia de este elemento para el consumidor y fabricante.

Así pues, es como para el año un mil novecientos veinticuatro (1924) surge un proceso conocido como Control Estadístico de la Calidad impulsado por Walter A. Shewhart, el cual pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los defectos; según Torres, Ruiz, Solís y Martínez (ob. cit.) durante este proceso "no se trataba de eliminar la variabilidad en la producción, sino de diferenciar entre variaciones aceptables o comunes y variaciones especiales o que indican la presencia de algún fallo." (p. 103), con este modelo estadístico se pretendía impulsar la fabricación de productos los cuales pasaran por un control que permitiera conocer las características del mismo antes de ser ofertados a las personas.

Después, durante la Segunda Guerra Mundial aparece otra etapa para la Calidad, allí se trataba de asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo de los mismos y que la producción se efectuara con la mayor rapidez posible, todo ello para garantizar la existencia de armamento eficaz en el momento preciso. Posterior a la guerra los países entienden o entran en una etapa de reconstrucción, en tal sentido Japón utiliza la Calidad para hacer las cosas bien a la primera tratando de minimizar los costos, satisfacer a la población y ser competitivos respecto de los demás países; mientras el resto de los países entienden que entre más se produzca es mejor para ellos, ellos buscan satisfacer la gran demanda de bienes que dejó la gran guerra.

En consecuencia, a mediados del siglo XX surge en Japón la llamada Revolución de la Calidad, durante la cual se dirigen los esfuerzos del país a vender sus productos en el mercado internacional, cambiando su anterior filosofía caracterizada por ofrecer productos a bajo precio y carentes de calidad. En este momento es cuando se entiende que la calidad tiene implicaciones más allá de la producción, con ello surge el Aseguramiento de la Calidad, el cual, según Torres y otros (ob. cit.) "se trata de un planteamiento de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan

todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea adecuado, pasando del departamento de calidad e involucrando a toda la organización" (p. 104)

Posteriormente, aparece una etapa conocida como Control de la Calidad, en ella se implementan técnicas de supervisión en la producción para tratar de evitar la salida de bienes de baja calidad, su finalidad era la de garantizar un buen producto. Luego florece una nueva etapa llamada Aseguramiento de la Calidad, la cual se conceptualizaba o se trataba del uso de sistemas y procedimientos por parte de la organización para evitar que se produjeran objetos o bienes defectuosos, además tenía como finalidades satisfacer a los clientes, prevenir errores, reducir los costos y tratar de ser competitivos.

Por último, después de pasar por todas estas etapas previas, surge la Calidad Total la cual se puede definir como una teoría de la administración centrada o enfocada en la constante satisfacción de las expectativas de los clientes, bajo la premisa de la mejora constante e involucrando a todos los componentes o departamentos al interior de una organización; es así como en el año un mil novecientos ochenta (1980), aparece también en Japón la Administración de la Calidad Total (TQM por sus siglas en inglés), la cual en palabras de Moreno (ob. cit.) "estaba centrada en integrar todos los departamentos de la organización y la cadena de suministro para la permanente satisfacción de las expectativas del cliente (tanto interno como externo) por medio de la mejora continua." (p. 23)

Es evidente que cada época, período o evento histórico de la evolución del ser humano ha marcado, dejado una huella o realizado un aporte significativo al concepto de calidad, pues el mismo se encuentra ligado a satisfacción de las necesidades básicas y primordiales de las personas, siendo prácticamente una condición natural buscar satisfacerlas a través de un producto o servicio que le genere placer.

Por su parte, Ishikawa (citado por López, 2006), se refiere a la calidad total como una "filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad" (p. 4). Haciendo alusión a este concepto se puede deducir que la calidad es un proceso constante el cual siempre se encuentra evolucionando y en el que las personas en común trabajan para lograr que la misma se manifieste en la empresa en la que se desempeñen.

Cabe destacar, para que la calidad total se manifieste en cualquier sistema de producción o en cualquier proceso gerencial es necesario que se conozcan y sigan sus principios, porque ellos garantizarán una excelente gestión y/o producción, dando un elevado porcentaje de aceptación por parte de los consumidores, en fin de todos los involucrados. A tal efecto, González (2012) expone los siguientes principios fundamentales:

a) Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo). b) desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio, pero no un fin). c) Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. d) Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total. e) Involucración del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa. f) identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos. g) Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información. (p. 23)

Se puede notar que estos principios están dirigidos a sistemas gerenciales empresariales, pero los mismos se pueden enfocar o aplicar en organizaciones que ofrecen servicios, ejemplo: el sistema educativo de cualquier país, pues en el mismo también se observa una estructura organizacional definida y en la cual hacen vida gerentes educativos así como subalternos (empleados de menor jerarquía). En consecuencia, para que se pueda dar la Calidad Total se requiere del cumplimiento de esta serie de principios.

Por ello, no cabe duda que cada integrante y cada elemento de una organización juega un papel fundamental en los procesos y producto o servicio final que ofrece, todos forman parte de ese sistema y como tal deben orientar sus esfuerzos en el mismo norte para poder lograr la consecución de los objetivos. En las organizaciones de servicio esto no es fácil, pero cuando logran entender que son un sistema sus objetivos se

logran en mayor porcentaje, generando mayor satisfacción interna y externa. También, existen otros principios de Calidad Total que han sido sugeridos por personas especializadas en la materia, como es el caso de Feigenbaum (citado por González, 2012), para quien la calidad representa un estilo de vida para cada empresa en particular, establece diez principios fundamentales que son los siguientes:

- a) La calidad es un proceso que afecta a toda su compañía.
- b) La calidad es lo que el cliente dice que es.
- c) Calidad y costo son una suma, no una diferencia.
- d) La calidad requiere tanto individuos como equipos entusiastas.
- e) La calidad es un modo de administración.
- f) La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
- g) La calidad es una ética.
- h) La calidad requiere una mejora continua.
- i) La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.
- j) La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y proveedores. (p. 25)

Según estos principios, se nota que en una estructura organizacional no solo debe ser el gerente el que aporte y de las estrategias a seguir para conseguir los objetivos, sino que se requiere de un entorno en el cual exista una comunicación y en el que cada individuo dé su aporte y opinión para la mejora de los procesos y de la gestión en sí. Estos principios se pueden aplicar en organizaciones de servicios, como pueden ser las instituciones educativas, siempre y cuando el gerente o los gerentes de las mismas estén abiertos al cambio y a escuchar diversas opiniones de todos los integrantes de la misma. Evidentemente, cada organización sea de la índole que sea ofrece lo mejor para sus clientes e inclusive para sus trabajadores, pero lograr que sus productos o servicios sumados a los procesos sean de excelente calidad no es tarea sencilla, se requiere entonces de tiempo de trabajo, preparación y un gran compromiso de quienes hacen vida en la organización.

Ahora bien, hacer referencia a la educación, es hablar de un hecho netamente social, el cual posee como objetivo la formación de los ciudadanos de cada país, pues esto garantiza el desarrollo de cada uno, lo que con el tiempo se traduce en beneficio para cada país. Es un fenómeno global que se supone debe llegar a cada habitante y que, sin duda alguna, representa un pilar fundamental dentro de las políticas sociales de cada gobierno, pues a través de la misma se obtiene el desarrollo pleno de una sociedad.

Asimismo, la educación es un medio de transformación y crecimiento que permite a los individuos crear buenas expectativas de vida, trazándose metas en el corto, mediano y largo plazo; esto garantiza, en un gran porcentaje, el crecimiento de las expectativas de vida así como y las probabilidades de obtener un empleo que genere un ingreso económico digno, en otras palabras la educación es un medio de lucha contra el hambre y la pobreza; en tal sentido, Bokova (2014) expone que la educación

Es un medio decisivo de afrontar la pobreza que hace más probable que hombres y mujeres no solo tengan un empleo sino que sea más seguro y proporcione mejores condiciones de trabajo y un salario decente. La educación también sienta las bases de un crecimiento económico más sólido y a más largo plazo. (p. 158)

Sin duda alguna, aquella persona que posee una mayor preparación intelectual, así como habilidades y destrezas tiene a su favor una mayor probabilidad de obtener un empleo acorde a sus capacidades y competencias, el cual le garantice un salario justo y digno que se puede traducir en un sustento para su grupo familiar. Sumado a ello, contribuye al desarrollo económico, productivo y social a nivel local, regional y nacional. Cabe destacar, que el término educación hace alusión a la formación integral de cada persona, no sólo desde el punto de vista intelectual o conductual sino desde una perspectiva holística. Según Willmann (citado por Suarez de la P. 2010), "la educación es el influjo previsor, directriz y formativo de los hombres maduros sobre el desarrollo de la juventud, con miras a hacerla participar de los bienes que sirven de fundamento a la sociedad" (s. p), es de destacar que la educación juega un papel primordial en el desarrollo integral de la sociedad, integral porque se manifiesta en todos los escenarios de la sociedad, ejemplo económico, urbanístico, social, entre otros.

Por su parte, para Bermúdez (2010) la educación es "la acción o conjunto de acciones destinadas a desarrollar sus capacidades intelectuales en una o varias áreas del conocimiento, tiene que ver con impartir o transmitir el conocimiento" (p. 3), haciendo una ampliación de la definición, podría aseverarse que no se trata solo de la transmisión de conocimientos, sino de la formación tanto intelectual como física de las personas, es decir, una formación integral, la cual debe realizarse durante toda su etapa de preparación desde la educación inicial en el hogar, hasta su formación como profesional en la casas de estudios superiores.

Ahora bien, adentrándose en la educación universitaria, vale acotar que ha sufrido procesos de cambio constante, producto de las transformaciones de las sociedades así como también a los intereses y necesidades sociales; así se tiene que en siglos anteriores quienes recibían educación superior eran solo los hijos de las familias adineradas, pero con el tiempo esto cambió para convertirse en un elemento global que atiende a personas de todas las razas, credos, niveles sociales, entre otros. A su vez, las universidades han enfrentado grandes problemas de índole político, propios de la dinámica accidentada de la evolución del ser humano, pero las mismas han sabido sobrellevar esas situaciones a través de la transmisión de la universalidad del conocimiento, tanto así que a lo largo de la historia se pueden resaltar hechos relevantes en donde se encuentran inmersas personas que hacían vida dentro de universidades.

Es de destacar que, la educación a nivel superior o universitaria es indispensable en cualquier sociedad, pues ésta representa el nivel de profesionalización de cada persona, partiendo de las necesidades e intereses individuales, por tanto los gobiernos crean diferentes centros educacionales superiores (universidades e institutos tecnológicos) los cuales ofrecen a sus estudiantes diferentes carreras, garantizando la pluralidad de oferta, en el entendido que cada estudiante posee requerimientos diferentes.

En ese sentido, para Ibáñez (citado por Guerrero y Faro, 2012), la tarea de la educación superior es "la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales" (p. 39), estableciendo claramente la función de los centros educativos superiores, destacando que las mismas deben promover la creatividad de los estudiantes, pues esto le permitirá a cada uno de ellos diagnosticar diversas soluciones a problemas y resolverlos de la mejor manera. Por tal razón, la función principal de las instituciones de educación radica en el desarrollo de la creatividad e innovación, propiciando así un ambiente educativo que además de solucionar problemas sociales actuales junto con el estudiantado, también colaboren con la preparación de mejores profesionales para el futuro.

Hoy día, las universidades albergan un elevado número de estudiantes los cuales esperan contar con una formación de calidad, además de gozar de una experiencia universitaria agradable, en donde cada elemento se mantenga en equilibrio para así poder lograr el objetivo de graduarse. Se requiere entonces, para que exista calidad, de docentes con gran talento

intelectual, moral y ético, espacios físicos acordes para la práctica educativa universitaria, tomar en cuenta el contexto o entorno y, por supuesto, una predisposición positiva así como un interés por parte de cada estudiante. Así pues, Kantor (citado por Guerrero y Faro, 2012), menciona que

El contexto es fundamental para el desarrollo de ciertas actividades y para que el alumno las adquiriera para ejercerlas ya sea en la escuela o en algún otro contexto, pero también se debe tener en cuenta que no necesariamente el alumno debe de aprender de la misma forma que otro y lo aplique de igual manera sino que cada uno reacciona a su realidad de acuerdo a sus capacidades durante el desarrollo del aprendizaje el cual es funcional para el estudiante. (p. 39)

No cabe duda que el entorno o contexto, donde se desenvuelven tanto el individuo como el hecho educativo, juega un papel en la formación de la persona y su posterior desenvolvimiento, pero existen otros elementos que pueden influir en ella como pueden ser los ritmos de aprendizaje, los cuales no son iguales entre las personas por más que estas presenten características comunes o afines.

Por su parte, en las instituciones universitarias se concentra el flujo de estudiantes que desean acceder a estudios de pregrado y postgrado, al respecto García (2016) asegura que "las instituciones universitarias, en la mayor parte de los países, acaparan la práctica total de la formación superior de carácter general orientada a la preparación para el ejercicio de actividades de carácter profesional" (p. 84), por tanto, el desarrollo local, regional y nacional de un país se encuentra estrechamente ligado a los aportes (en materia política, social, laboral, económica, entre otros) que desde sus campus realicen las instituciones de educación superior

Asimismo, las universidades, acogen en su haber un papel primordial en cualquier sociedad, debido a que en ellas no sólo se desarrolla un proceso de enseñanza y aprendizaje específico de una carrera, sino que estas son espacios en donde se lleva a cabo la labor de investigación, eje fundamental para el crecimiento de una sociedad puesto que a través de este proceso se logran diagnosticar problemas de cualquier índole y darles diversas alternativas de solución. Para García (ob. cit) una de las funciones principales que se espera de las universidades "es que promuevan y/o mantengan el desarrollo social, económico y cultural de las comunidades en las que están situadas a través de sus propuestas formativas, el impulso de la investigación aplicada y la transferencia de conocimiento" (p. 84)

Por otra parte, la educación superior se encuentra avalada en Venezuela desde el punto de vista legal a través de una serie de artículos contemplados en la Ley Orgánica de Educación (2009) que van desde el treinta y dos (32) hasta el treinta y seis (36), ellos hacen alusión al deber ser de la educación universitaria así como sus principios y otros aspectos. El artículo treinta y tres (33) establece una serie de principios rectores, tal como se describe

Artículo 33: La educación universitaria tiene como principios rectores fundamentales los establecidos en la Constitución de la República, el carácter público, calidad y la innovación, el ejercicio del pensamiento crítico y reflexivo, la inclusión, la pertinencia, la formación integral, la formación a lo largo de toda la vida, la autonomía, la articulación y cooperación internacional, la democracia, la libertad, la solidaridad, la universalidad, la eficiencia, la justicia social, el respeto a los derechos humanos y la bioética, así como la participación e igualdad de condiciones y oportunidades. (p. 17)

Tal como sucede en los subsistemas anteriores al de la educación universitaria, este último obedece lo que contempla la carta magna venezolana, al cumplir con el principio de educación gratuita y de calidad, al ser gratuita le brinda la oportunidad a toda la población venezolana de incorporarse a las casas de estudio superior, puesto que sumado a ello dentro de estos recintos los estudiantes gozan de una serie de beneficios sociales y económicos que permiten que puedan estudiar sin mayor limitación que el tiempo con el que cada uno disponga.

Es de destacar, que el analizar la situación de la educación universitaria venezolana, se requiere del abordaje de una serie de factores que hoy en día tienen una incidencia negativa sobre la misma, los cuales hacen que ésta no cumpla con las exigencias que la sociedad venezolana reclama. La falta de recursos económicos, coyuntura política, social, cultural y económica, renuncia de personal calificado, deserción escolar, pobreza, mala gerencia, entre otros, en fin son muchos los factores que se tienen que superar para lograr una educación de calidad.

Cabe destacar que, múltiples son los estudios que se han realizado tratando de relacionar la calidad con la educación, cada uno de ellos con aportes significativos para sus respectivos contextos, donde Venezuela no es la excepción. Pero, para obtener y poseer una educación de calidad

es necesario el trabajo mancomunado de todos los actores (directivos, docentes, estudiantes y otros) y factores (currículo, infraestructura, praxis, estructura organizativa, entre otros) implicados en el sistema educativo de cada país.

Por otra parte, hablar de calidad de la educación se ha convertido en frase recurrente en los discursos que ofrecen los gobernantes a través de quienes dirigen los servicios educativos, expresión que no puede eludirse; pero, ¿cuáles son los elementos que la caracterizan? ¿Cuándo se sabe que una educación de calidad es multidimensional desde su concepción? No hay prescripción simple para su caracterización debido a que interactúan muchos factores. Desde el punto de vista de Schmelkes (citado por Casanova y Rodríguez, 2009)

La calidad que se está buscando como resultado de la educación básica debe entenderse claramente como su capacidad de proporcionar a los alumnos el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, y el desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad que desea una vida de calidad para todos sus habitantes. (p. 100)

Para que pueda existir la calidad en la educación se debe promover la investigación, formar y capacitar a los profesores a través de la documentación y actualización; si bien existe un conjunto de factores fundamentales que influyen en la calidad educativa (el currículo, los programas, los textos, la infraestructura, la formación de los profesores, los gerentes educativos) éstos no necesariamente pueden garantizar que como resultado del trabajo mancomunado entre ellos se obtenga la calidad deseada, estos factores son sólo instrumentos. Desde una vertiente axiológica, la calidad tiene que ver con un sistema de valores, una expresión cultural ejercida por los principales actores como estudiantes, los docentes, los padres, los representantes y la sociedad en su totalidad.

Por lo tanto, calidad no sólo se debe asociar a los contenidos que se han de impartir (currículum) o resultados reflejados en el rendimiento académico de los educandos o en el nivel de competencias que poseen los docentes; hoy en día, se propone definir la calidad de la educación no tanto

en los fines sino en el proceso y los factores que intervienen en el sistema educativo: educación de calidad es aquella que ofrece buenos componentes, contenidos, infraestructura en condiciones óptimas, docentes y directivos capacitados, entre otros elementos, pero que a su vez está dirigida a todas las personas que conforman la estructura social de un país. Calidad se asocia con la suma entre eficacia y eficiencia, es decir, la efectividad que posee, medida ésta en términos de quién y cuántos tienen la oportunidad de acceso y permanencia a la educación.

Por su parte, el mejoramiento de la calidad de la educación se logrará en la medida en que se modifiquen los esquemas gerenciales, se cambien algunos paradigmas y se tenga una visión futurista. Por ende, a nivel gubernamental se hace necesario fijar criterios de servicios claros y políticas educativas, que garanticen una efectiva productividad en el sector educativo universitario. La sociedad venezolana reclama de sus gobernantes, políticas en educación acordes a sus exigencias e intereses, exige un trato digno al sector universitario, pues lo entiende como un eje fundamental para el desarrollo nacional.

En tal sentido, se hace importante que los gerentes educativos se enfoquen en mejorar la calidad educativa y por supuesto la praxis que desarrollan para con sus subalternos, para ello deben conocer todo lo relacionado a la gestión y dentro de ésta se encuentra la calidad total, la cual hace referencia a la mejora constante de los agentes y factores que intervienen en cualquier entorno organizacional, lo que indica que si se logra llegar a este factor seguramente la calidad y el nivel de gestión será mucho mejor en cualquier institución educativa.

Por su parte, lograr la calidad total pareciera ser una utopía, por ello es necesario trabajar para que la misma pueda crecer y evolucionar, se requiere entonces la integración entre la política, la educación y la sociedad para idear las estrategias que, en lugar de ir en detrimento del sector universitario, estén dirigidas al impulso y crecimiento constante de este sector educativo, para que en retribución pueda brindarle a la sociedad venezolana los cimientos necesarios para alcanzar el desarrollo que tanto anhelan sus conciudadanos.

Finalmente, la relación entre calidad y educación es innegable, en sí la educación es un servicio netamente social, dirigida a la población en general sin ningún tipo de discriminación. Sin embargo, se hace necesario que la misma posea un elevado nivel de calidad, pero ¿cómo obtener o medir el

nivel de calidad? la respuesta no es sencilla, al tratarse de un servicio dirigido a un elevado número de beneficiarios determinar la calidad de un sistema educativo resulta ser un proceso complejo, más si se toma en cuenta las diferencias de edades, credos, clase social, entre otros factores, y los niveles, sistemas o modalidades que puede presentar un sistema educativo. Por ello se requiere de la inclusión de elementos gerenciales como lo es la Gestión de la Calidad Total, para buscar la mejora y lograr elevar los estándares de calidad en educación.

REFERENCIAS

Bermúdez, G. (2010). ¿Qué es la Educación? [Libro en Línea]. Disponible: <https://books.google.co.ve/books?isbn=1449091164> [Consulta: 2018, Julio 26]

Bokova, I. (2014). Enseñanza y Aprendizaje: Lograr la Calidad Para Todos. Informe de Seguimiento de la Educación Para Todos en el Mundo. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Ediciones UNESCO

Casanova, M. y Rodríguez, J. (2009). La Inclusión Educativa, un Horizonte de Posibilidades. Colección Aula Abierta. Editorial La Muralla S.A. Madrid. España

García, E. (2016). Concepto de Excelencia en Enseñanza Superior Universitaria. [Artículo en Línea]. Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316300754> [Consulta: 2018, Julio 26]

González, H. (2012). La Calidad Como Gestión – Armand Feigenbaum. [Artículo en Línea]. Disponible: <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/04/10/la-calidad-como-gestion-armand-feigenbaum/> [Consulta: 2018, Julio 26]

Guerrero, J. y Faro, M. (2012). Breve Análisis del Concepto de Educación Superior. Alternativas en Psicología. Revista Semestral. Tercera Época. Año XVI. Número 27. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Ley Orgánica de Educación. (2009). Gaceta oficial N° 5929 extraordinaria. Agosto 15, 2009.

López, S. (2006). Implantación de un Sistema de Calidad: Los Diferentes Sistemas de Calidad Existentes en la Organización. 1ª Edición. Ideaspropias Editorial. España.

Moreno, A. (2015). Etapas y Precursores de la Calidad. [Documento en Línea]. Disponible: cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Lic_virt/.../pre_p70115_des_hist_calidad.pdf [Consulta: 2018, Julio 26]

Penacho, J. (s. f). Evolución Histórica de la Calidad en el Contexto del Mundo de la Empresa y del Trabajo. [Documento en Línea]. Disponible: www.

gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1(2).pdf [Consulta: 2018, Julio 26]

Suarez de la Paz, M. (2010). Definición De Educación Por Diferentes Autores. [Artículo en Línea]. Disponible: http://mariasdlp.blogspot.com/2010/11/definicion-de-educacion-por-diferentes_24.html. [Consulta: 2018, Julio 26]

Tarí, J. (2000). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. Edición Electrónica: Espagrafic. Alicante. España.

Torres, K.; Ruiz, T.; Solís, L. y Martínez, F. (2012). Calidad y su Evolución: Una Revisión. [Documento en Línea]. Disponible: ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download/213/197 [Consulta: 2018, Julio 26]