

Los Sistemas de Calidad y el Subsistema de Educación Secundaria en Venezuela

Gonzalo Villarreal *
Mabel Gutiérrez **
Dubis Granados***

Resumen

El propósito de esta investigación es el estudio de los sistemas de calidad como necesidad de la gestión de la educación del subsistema de educación secundaria en Venezuela, con base en los criterios de Valenzuela (2010), Castelan (2003), Díaz (2013), entre otros. La metodología utilizada fue descriptiva, documental y de campo. Usando como instrumento la entrevista. Los resultados permitieron poner en evidencia que la globalización, la modernización y las necesidades de cada región han obligado a las naciones a rediseñar los sistemas educativos; la visión de formación académica mediante la implementación de sistemas de calidad que permitan garantizar un producto de calidad: el capital humano, con el fin de impulsar el crecimiento y desarrollo del país.

Palabras clave: gestión educativa, subsistema de educación secundaria, sistemas de calidad.

Quality Systems and the Secondary Education in Venezuela

Abstract

The purpose of this research is the study of quality systems and the need for management education subsystem secondary education in Venezuela, based on the criteria of Valenzuela (2010), Castelan (2003), Diaz (2013), among others. The methodology used was descriptive, documentary and field. Using the interview as an instrument. The results allowed to highlight that globalization, modernization and the needs of each region have forced nations to redesign educational systems; academic vision training by implementing quality systems that ensure a quality product: human capital, in order to boost growth and development.

Key words: quality systems, management education, secondary education subsystem.

* Licenciado en Educación mención Matemática y Física (LUZ-2008), Ingeniero de Petróleo (LUZ-2003), T.S.U. en Hidrocarburos (I.U.T.C-1996), Maestrante en el Programa Gerencia e Innovación Educativa (UJGH-2014) gjvrojo@gmail.com

** Licenciada en Educación Especial: Mención Retardo Mental (Universidad José María Vargas- 2000), T.S.U. en Educación Especial: Mención Dificultades de aprendizaje (Colegio Universitario Mons. De Talavera- 2008) Maestrante en el Programa Gerencia e Innovación Educativa (UJGH-2014) mabelmarianagutierrez@gmail.com

***Profesora Especializada en Educación Preescolar. (U.P.E.L-2012) Maestrante en el Programa Gerencia e Innovación Educativa (UJGH-2014) dubisgranados1@hotmail.com

Introducción

Es un hecho que a nivel global cada día se da mayor importancia a la calidad educativa ya que determina en gran medida el avance académico y productivo que evidenciará en dicha región en un futuro cercano. En los últimos años Latinoamérica ha enfrentado continuos procesos de cambio: económicos, sociales y por supuesto educativos con el fin de crear sus propias experiencias a partir de sus necesidades reales y las particularidades de cada país, por ende, tanto la administración pública como la privada deben aferrarse a perfeccionar su gestión educativa hasta lograr metas que generen resultados de calidad. De acuerdo con Cheng (2003), citado por Valenzuela (2010), la calidad de la educación podría ser medida observando los resultados académicos de los alumnos o por otra parte según el número y grado de importancia de las acreditaciones otorgadas a una institución de enseñanza.

Con la diversidad de procedimientos administrativos requeridos en la calidad total y sus beneficios asociados, emerge la necesidad de aplicar las metodologías y prácticas inicialmente fundamentadas para la industria productiva y de servicios pero adaptadas al rubro académico tomando en cuenta sus particularidades y cualidades propias sin alterar la esencia del espíritu y lo humano que debe estar presente en la enseñanza y formación de las personas que se inician desde la niñez hasta convertirse en hombres y mujeres que en el futuro logren un impacto positivo en el desarrollo y progreso de las naciones.

En este sentido, Venezuela pareciera ser un buen candidato para aplicar la adaptación de los estándares y procedimientos que rigen las normas ISO al tema de la educación, debido a que el país cuenta con grandes recursos tanto humanos como económicos, aunque esto contrasta con una imperiosa necesidad de desarrollo que no termina de ponerse en marcha desde hace muchos años.

El sistema educativo venezolano recientemente ha dado un significativo giro mediante una visión social, de patriotismo e identidad nacional. Donde se busca enseñar a los estudiantes con elementos propios de su entorno, integrando un conjunto de factores que no habían sido participes anteriormente como lo son: las comunidades organizadas; o no, todo el personal que labora en la escuela junto a los docentes, padres y representantes con los estudiantes. Este conjunto ahora actúa como coprotagonistas del nuevo sistema educativo que se está consolidando.

Esta gestión educativa con una visión de cambio hacia lo social puede dar un giro significativo en el pensamiento del pueblo venezolano por los factores mencionados anteriormente, que se inclinan a lo nacionalista, al pensamiento bolivariano y a la nueva interpretación de la historia, sin embargo, el motor que mueve este nuevo sistema educativo, discretamente es propulsor de impartir la idea que el progreso del país se puede encaminar a mediano plazo mediante la educación, formando profesionales de calidad para laborar en áreas productivas que generen mayores recursos económicos a la nación, y un nuevo legado de intelectuales de la economía, finanzas, política, la misma educación, entre otras, y mediante esta vía convertir a Venezuela en un verdadero país en vías de desarrollo. Es así como nace la idea de realizar adaptaciones de las normativas más exitosas de control de calidad internacional a la acción educativa venezolana.

Fundamentación Teórica

La Calidad Total y las normas ISO

La Organización Internacional de Normalización o ISO (del griego isos: igual), fundada en 1946 cuando los delegados de 25 países se reunieron para crear una nueva organización internacional para facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales que beneficiarían tanto al consumidor porque así un lápiz de grafito 2HB sería igual en Venezuela que en Japòn y para el productor evitaría malgastar tiempo, dinero e incongruencias con lo que se esperaba de la manufacturación de su empresa. En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones. Desde entonces, ha publicado más de 19.500 de Normas Internacionales que cubre casi todos los aspectos de la tecnología, la fabricación y prestación de servicios. Hoy en día cuenta con miembros de 162 países y 3.368 organismos técnicos para hacerse cargo de la elaboración de normas.

Este organismo promueve el desarrollo de normas internacionales para los productos, servicios y buenas prácticas, contribuyendo a hacer que la industria sea más eficiente y eficaz. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para organizaciones a nivel internacional a través de una red de los institutos de normas nacionales de los países asociados, sobre la base de un miembro por país, coordinados por la Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento. Las pautas desarrolladas por este ente son

voluntarias, ya que es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país, los cánones están a su vez apegados a la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar la comercialización, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

Promover el trabajo en equipo en todos los integrantes de la organización a través del análisis de los procesos, basándose en el mejoramiento continuo y el aprendizaje teniendo como clave la adaptación al cambio para lograr el éxito organizacional, estos elementos benefician la empresa y por ende el desarrollo de su personal lo que se traduciría en un incremento substancial en el nivel de calidad de vida en los países. Según Evans y Lindsay (2007), La calidad total es un sistema de administración que estudia a las personas en sociedades que demandan productos o servicios, con el propósito de identificar los elementos que generan la satisfacción de los clientes, disminuyendo el costo real de los productos y/o servicios.

Por tanto, realizar un producto o prestar un servicio de calidad no reduce en regirse a las especificaciones establecidas por la empresa, sino en que éstas deben ser adaptadas a los requerimientos de los clientes. Entonces, la calidad es relativa como lo es su percepción ya que va cambiando según el rumbo que van tomando las sociedades a través del tiempo.

Se conoce como el sistema de control de la calidad ISO 9000 a la serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de la calidad de los productos terminados en las fábricas. Estas normas y líneas de acción son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés). El principal objetivo de ISO es promover el desarrollo de patrones y la cooperación técnica y económica de las naciones a través de la transacción de bienes y servicios, como de conocimientos científicos y tecnológicos.

Las normas ISO 9000, es el cumulo de normas que según su definición constituyen un modelo que garantiza la calidad en el proyecto, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio. Son sistemas de gestión de la calidad, el ISO 9000:2000 y el sistema ISO 9000.

La norma ISO 9001 enumera los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Precisa demostrar su capacidad para suministrar de forma coherente productos que satisfagan las exigencias del cliente y los reglamentos aplicables (al producto).
- Espera aumentar la satisfacción del cliente mediante la eficiente aplicación del sistema.

La Calidad Educativa

La educación experimenta cambios según los acontecimientos que experimentan las naciones a través del tiempo, los procesos políticos son uno de los factores que influyen en mayor medida, quienes desde los poderes públicos conducen un país encuentran convencer a la sociedad con argumentos que sustenten la necesidad de hacer cambios en el modelo educativo, bien sea, con intereses benévolos inspirados en mejorar la calidad de vida, el desarrollo y progreso de la nación, o bien sea, con intereses propios e inescrupulosos mediante el adoctrinamiento que persigue crear un pensamiento condicionado de una realidad que les permita conseguir la formación de una población manejable y obediente a sus ideas y principios. Por otra parte, Díaz (2010) afirma que hablar de la calidad en la educación parece ser escurridizo y los estudiosos en el tema no han logrado ponerse de acuerdo en una sola definición que satisfaga todos los puntos de vista.

Los países desarrollados como los Estados Unidos, países de Europa y asiáticos comenzaron tres décadas atrás a revisar la educación desde la óptica de la calidad total implementada por las empresas, cuyo propósito era ofrecer productos de óptima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y mejorar a la competencia del mercado en pro de alcanzar los mismos resultados, pero en este caso el producto sería profesionales cotizados en el campo laboral, quienes se convierten en un valioso capital humano preferiblemente del propio país en el que fueron formados y con ellos impulsar aún más el desarrollo.

Dentro de este marco, según Díaz (2010), los principios de la calidad educativa son:

- La inversión económica que permita cubrir todas las necesidades y requerimientos que exige el óptimo funcionamiento del sistema educativo, esto incluye el buen estado físico de las instituciones, dotación de insumos académicos, programas sociales dirigidos a los estudiantes de bajos recursos, sueldos dignos a todos los empleados de las instituciones que los incentiven laboral.

- La reestructuración del sistema educativo, la configuración y adaptación del currículo a las distintas aptitudes, intereses y expectativas de los estudiantes como de las comunidades.
- Que en el ejercicio docente se garanticen las condiciones del desarrollo de su labor, su formación continua y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de las instituciones y del rendimiento de los estudiantes, de acuerdo con los estándares establecidos en el país.
- El fortalecimiento institucional de las instituciones educativas, a través del refuerzo de su autonomía, la profesionalización de los directivos y un sistema de verificación de los procesos y los resultados que se estén generando.
- La asignación de funciones y responsabilidades en todos los sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en las casas de estudio.

En este sentido es clave actuar en la forma más idónea para convertir los procedimientos de calidad de las empresas a la escuela. Para Valenzuela (2010), la administración que persigue la calidad total, con una filosofía de desarrollo y propósitos industriales, atrae creciente interés en el campo de la educación.

La razón para adaptar los sistemas de calidad empresarial a la educación

El propósito de la conversión de la calidad total al tema educativo es el de alcanzar la misma satisfacción a las personas que se benefician de un producto o servicio de calidad, proyectándola desde la revisión de los resultados finales en las acciones educativas, lo que ha generado una serie de inconvenientes y desaciertos toda vez que los procedimientos de las empresas se distancian en gran manera de las acciones educativas y proyección de los individuos en la escuela.

Para Díaz (2010), se debe tener en cuenta que las empresas abogan por el bienestar de los clientes, lo que significa, que si se quiere adaptar este concepto a lo educativo, la visión de las instituciones educativas debe dar un giro significativo, de hecho lo ha logrado, pues las escuelas ahora son vistas con ojos empresariales, hasta el punto que los directores son reconocidos como gerentes, y que los sistemas de calidad que antes solo se aplicaban a los procesos industriales se han venido adaptando a las escuelas.

La Calidad Educativa y la Globalización

La tendencia de globalización crea predisposiciones que se aplican a los sistemas de educación de los países, precisando a la escuela a acoger una nueva posición que se reflejada en la innovación de estas directrices; esta figura hace que la escuela se adueñe de muchas características de una empresa, efectivamente, las escuelas ahora son llamadas empresas educativas.

La escuela que antiguamente fuera una entidad neutral, ha visto vulnerada su esencia de institución pública, facultada a la formación de los individuos que conforman la sociedad. Actualmente la escuela se apuntala como una institución a la que se emplean toda suerte de reformas en procura de hallar un equilibrio en busca de la educación de calidad.

Según Campo (2000), por eso desde el momento en el que se implementan estrategias de mejoramiento de la calidad escolar, tomando en cuenta aspectos como: el currículo, la administración escolar y la revisión de los saberes, se adecuan partiendo de los sistemas de calidad empresarial que por décadas han logrado satisfacer a los clientes quienes demandan un producto o servicio de calidad.

Gestión Educativa

La gestión de la educación en la escuela es un proceso sistemático que conduce al fortalecimiento de los centros de enseñanza y a sus proyectos en aras de nutrir los procesos pedagógicos, directivos, comunales y administrativos; conservando la institucionalidad para se este modo responder de manera acorde, a las necesidades educativas de la comunidad o región a la que pertenece.

La importancia que tiene la gestión educativa para el progreso de un país, reside en el reforzamiento de los entes que controlan la educación y de las escuelas en sus instancias administrativas, y sistemas pedagógicos, para innovar y aportar un valor agregado en el aprendizaje y desarrollo de los estudiantes. De acuerdo con los señalamientos de Graffe (2002), el proceso de gestión involucra administrar el funcionamiento y perfeccionamiento de un sistema, como lo son las instituciones donde se imparten conocimientos, para conducirlos al servicio de la enseñanza que estas ofrecen, con base en: los reglamentos legales, la normativa general y la técnica; aportadas por la pedagogía y la didáctica entre otras ramas de la educación, el currículo, los planes y políticas que caracterizan el ambiente educativo.

Subsistema de Educación Secundaria Bolivariana.

El sistema de Educación Secundaria Bolivariana centra su atención en la formación integral de los adolescentes y jóvenes entre los 11 y 19 años de edad aproximadamente. Conformada por dos tipos de instituciones; el Liceo Bolivariano y la Escuela Técnica Robinsoniana y Zamorana.

El sistema de Educación Bolivariana consolida sus fines e ideales definiendo que las instituciones educativas son un ambiente de estudio donde se forman personas tomando en cuenta:

- La formación de un ser humano social, crítico y con participación democrática, protagónica, y corresponsable.
- El fomentar los derechos humanos y promoviendo la cultura de paz.
- La educación mediante las innovaciones pedagógicas.
- Se debe crear en las personas una conciencia crítica para discernir a cerca de los contenidos difundidos por todos los medio donde llegue la información.
- La utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas para el aprendizaje.
- Se debe elevar la calidad de vida mediante el disfrute de los: deportes, la recreación, y el cuidado de la salud, entre otros.
- La formación de personas para el trabajo productivo y liberador mediante el apropiado uso de la ciencia y las tecnologías.
- El desarrollo de actitudes para la libertad, la independencia, la paz, la integridad territorial, la igualdad social sin discriminaciones de ningún tipo.

Su finalidad es alcanzar la formación integral de los estudiantes según las exigencias del país actual y futuro, dando continuidad a los estudios de primaria y permitiendo la incorporación al campo de trabajo y los estudios universitarios.

- El Liceo Bolivariano: tiene como finalidad ofrecer enseñanza en un periodo de 5 años, dirigida al desarrollo endógeno en los campos de las ciencias naturales, exactas y humanísticas que prepare jóvenes con el título de bachiller para ingresar a la educación superior con adecuada orientación vocacional y formación para la vida.

- La Escuela Técnica Robinsoniana y Zamorana: su objetivo es también ofrecer una preparación en un lapso de 6 años que está dirigida al desarrollo endógeno, suministrando las herramientas para proyectos productivos que favorezcan las comunidades y alcanzar la formación completa y especializada de los jóvenes en las áreas de la ciencia y tecnología con el título de Técnico Medio para ingresar al mundo laboral o los estudios universitarios con una adecuada preparación para la vida (Currículo Nacional Bolivariano, 2007).

Metodología

El artículo se tipifica como descriptivo, por cuanto se enfoca a analizar la factibilidad de adaptar las normas ISO-9001 y sus procedimientos aplicados en la industria para el control de calidad de los productos o servicios, al sistema educativo venezolano dirigido al subsistema de educación secundaria para obtener calidad en la educación.

De campo obteniendo ya que permite información de profesionales e investigadores de la gestión educativa mediante la entrevista como instrumento de investigación, la entrevista según Galán (2009), es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el objeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto de manera eficaz, ya que permite obtener una información muy completa.

Además se considera documental bibliográfico, debido a que en él se evalúan aspectos teóricos relacionados al tema, además de analizar e interpretar la información recopilada de documentos referidos a la gestión educativa y de calidad.

Consideraciones finales

La calidad en la educación es una opción que difícilmente podría ser despreciada por las sociedades de ninguna nación, debido a que es un servicio que se considera entre los prioritarios junto a los de: salud, alimentación, vivienda y seguridad. De esta forma las masas se sienten satisfechas si quienes administran los recursos públicos ofrecen un servicio de calidad. Del mismo modo como una persona asiste a un centro de salud y recibe buena atención, viéndose beneficiada con esta, así mismo espera ser beneficiada en el rubro educativo.

En Venezuela existe la necesidad de un empuje al proceso de desarrollo, por décadas se han planteado diferentes fórmulas que a mediano y largo plazo resolverían la situación económica y se traduzca en mayor calidad de vida de todos los venezolanos, estas propuestas y planes aplicados se reducen a la inversión en el sector industrial y todo lo relacionado a la producción. Pero la inversión en el sector educativo nunca se ha puesto en la mesa de discusión como un tema que se debe abordar de manera sistemática e inmediata y hasta de contingencia por quienes han dirigido y administrado el estado todos estos años.

La dependencia de la producción industrial en Venezuela podría ser el verdadero origen del abandono al sistema educativo, así como a otros sectores como el agropecuario y turístico con la diferencia que en la educación se está dejando de lado la futura calidad humana necesaria para ejercer en los diferentes sectores laborales con el propósito de aportar soluciones a la crisis del país.

Del mismo modo se puede evidenciar que al menos en la historia contemporánea de Venezuela las políticas económicas aplicadas por los gobernantes no han sido las más apropiadas, la crisis económica actual es secuela de hechos de corrupción, demagogia y agresiones al sistema democrático mediante violaciones a la constitución, que a su vez genera un costo social y ha retrasado el crecimiento del país durante décadas. Los niños, niñas y jóvenes venezolanos que cursan estudios en la educación secundaria y además viven en las áreas menos privilegiadas o marginadas son vulnerables a lo antes expuesto y deben ser o estar resilientes ante las adversidades que se les presentan; desempleo, escasez, miseria e instituciones educativas en precarias condiciones, y así lograr los requerimientos exigidos en los centros de estudio sin desertar antes de lo requerido.

Las ideología política que últimamente ha regido a Venezuela es determinante a la hora de visualizar el tema de la calidad educativa como vía de desarrollo, esto se debe a que relacionar lo social con fines de lucro, puede ser catalogado como capitalista aunque esto sea para mejorar la economía futura de la nación.

En cambio países desarrollados como; Estados Unidos, los del Reino Unido, (Escocia e Inglaterra entre otros), los países asiáticos como Japón y China; donde ya la calidad en la educación se ha implantado como pieza clave para perpetuar su crecimiento, comienzan a incluir, en forma progresiva y acelerada, los conceptos de Aprendizaje Organizacional y

Administración del Conocimiento en su evaluación de la calidad de la educación que ofrecen a las futuras generaciones con el fin de formarlos para una nueva sociedad cuya economía comienza a fundamentarse en el conocimiento como generador de recursos económicos, sin involucrar ideologías políticas en el ámbito educativo que puedan contaminar el pensamiento de las personas y esté desvirtuado el proceso educativo que tiene como norte obtener el producto; la calidad en el capital humano.

En Venezuela el sistema educativo podría reinventarse siguiendo patrones de calidad que otros países ya han experimentado con resultados exitosos estudiando los antecedentes de estos para conocer las fortalezas, debilidades y los problemas más frecuentes del proceso de adaptación de los sistemas de calidad total al rubro educativo con la plena conciencia de que la formación académica también es una inversión a mediano y largo plazo para el desarrollo de una nación por lo que no solo depende de la planificación actual sino también del establecimiento de políticas educativas que establezcan la implementación, prosecución y control de las mismas sin inherencia política para garantizar la necesidad imperiosa de formarnos en base a nuestra necesidad particular como país y no responder a la ideología del mandato de turno.

El primer paso podría ser dado mediante las relaciones internacionales a través de la UNESCO, organismo internacional que dentro de sus amplias funciones tiene a la educación mundial como una de sus prioridades. De esta manera estrechar relaciones con países donde la calidad de la educación ya es un hecho y mediante propuestas y acuerdos mutuos obtener asesorías y capacitación a las autoridades educativas para la adaptación de los sistemas de calidad total al subsistema de educación secundaria venezolano. Que replantee y reforme nuestros procedimientos educativos, el currículo, los programas, la evaluación docente, el cumplimiento de los estándares definidos, la adecuación de los centros de estudio y la acreditación de las mismas tomando en cuenta las necesidades y demandas laborales del Estado. Todo esto sin dejar en un segundo plano el espíritu y la esencia que prevalece en la enseñanza como lo es la educación en valores.

En el nuevo milenio Venezuela no escapa del impacto generado por la globalización económica, los avances tecnológicos que manejan la información, la competencia de los mercados a nivel mundial, el acelerado incremento en las demandas sociales, son un desafío a reformar la administración de la educación en esta era del intelecto.

No hay dudas que las empresas de esta emergente economía son cada vez más ágiles, que implementan rápidamente medidas innovadoras para la elaboración de productos y prestación de servicios, y por ende, demandan capital humano; profesionales con conocimientos mediante una educación regida por patrones de calidad que aseguren un óptimo rendimiento laboral acorde con las exigencias de la modernización.

Como método de investigación de campo se aplicó una entrevista estructurada a tres gerentes, la misma tuvo como propósito conocer si los sistemas de calidad pueden ser aplicados a la educación venezolana, el análisis de los resultados permitió conocer que:

Según Dumitru (2013) la opción de aplicar las normas ISO utilizadas originalmente para el control de la calidad en empresas de producción y prestación de servicio adaptadas a la gestión educativa permitiría alcanzar la calidad en la educación venezolana porque estaría en constante evaluación y acompañamiento, esto elevaría el nivel de la gestión educativa, pues se revisarían los procedimientos educativos comparándolos con los de otros sistemas donde los productos y servicios logran satisfacer los clientes.

Dumitru también expresó que el nuevo Sistema Educativo Bolivariano que en Venezuela se está consolidando no es abiertamente propulsor de ideas que formen personas con una visión en la cual la calidad educativa sea la vía para alcanzar el desarrollo del país, ya que el Estado está conduciendo las futuras generaciones a través de un pensamiento único, condicionando el pensamiento universal del ser humano, contradiciéndose en la práctica docente dirigida por las autoridades educativas con lo dictado en el Currículo del Sistema Educativo Bolivariano que se caracteriza por promover la formación de un ser humano crítico y con una participación democrática y protagónica.

En este sentido Carrizo (2013), expresa que la inversión económica al sistema educativo venezolano no se corresponde a las necesidades de la comunidad educativa ni a las de la sociedad, es importante el valor agregado que se pretende obtener mediante el sentido humano y patriótico que caracterizan el Currículo de la Educación Bolivariana, sin embargo, las condiciones físicas; infraestructura, dotación de insumos administrativos, didácticos y pedagógicos en las instituciones son prioridades que están ausentes, o en precarias condiciones. La masificación en las aulas, escuelas sin agua potable ni salas sanitarias son

una realidad en Venezuela. Esto conlleva a la deserción escolar ya que el porcentaje de estudiantes con resiliencia es muy bajo.

Finalmente, se establece que es necesario en cualquier sistema educativo que pretenda implantar en un país en vías de desarrollo hacer énfasis en la calidad de la educación, que la gestión escolar no se desvíe del rumbo marcado para lograr convertir la escuela en una fábrica de personas con valores humanos y la mejor preparación académica que garantice profesionales talentosos requeridos en el campo laboral para el avance del país.

Referencias Bibliográficas

- Campo, R y Restrepo, M. (2000). **Del Control a la Búsqueda de Sentido**. Revista Javeriana N° 663 Tomo 4 año 68. Bogotá.
- Castelán, A. (2003). **¿Una nueva gestión educativa para nuestras escuelas?** Revista Digital. <http://www.comie.org.mx>
- Cheng, Y. (2003). **Quality assurance in education: internal, interface, and future. Quality Assurance in Education**. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm>
- Díaz, J. (2013). **Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación**. Revista Digital: Tendencias Pedagógicas N° 21
- Evans, J. y Lindsay, W. (2007). **Managing for Quality and Performance Excellence**. (7th Ed). Mason, OH, USA: Thomson Southwestern.
- Galán, M. (2009). **La Entrevista en Investigación, Metodología de la Investigación**. <Http://www.manuelgalan.blogspot.com>
- Graffe, G. (2002). **Gestión educativa para la transformación de la escuela**, Revista Pedagógica N° 68. Caracas.
- Universidad Dr. José Gregorio Hernández. (2009). **Innovación y Gerencia**. Revista científica arbitrada, Vol. II. N° 2 Maracaibo, Venezuela.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2007). **Currículo Nacional Bolivariano, Diseño Curricular del Sistema Educativo Bolivariano**, Caracas, Venezuela.
- Valenzuela, H. (2010). **Los Sistemas de Calidad en las Instituciones Educativas Tendencias Actuales**. Revista técnica Digital: La Educación, N°. 142, Organización de los Estados Americanos.

