



GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: Analizar producciones científicas.

Jonatha Pereira Bugarim¹

ABSTRACTO

El objetivo de esta investigación es realizar un estudio bibliográfico sobre la gestión de la calidad en instituciones de educación superior. Esta investigación se clasifica como un enfoque cualitativo, que puede entenderse como nivel exploratorio-descriptivo, los datos fueron analizados a través del análisis de contenido propuesto por Bardin. El resultado identificado hace referencia a la importancia de contar con un plan de acción como medio para orientar al profesional, como algo que le da atributos a su trabajo.

Contraseñas: Gestión; Calidad; Universidad.

INTRODUCCIÓN

Para comprender el desempeño de la organización, es importante observar el nivel de calidad del producto y servicio. Es necesario establecer una comprensión de la palabra calidad, según el ilustre Gomes (2004), el término calidad es difícil de definir, en esta línea Reeves y Bednar (1994) señalan que no existe una definición universal, ya que diferentes conceptos de calidad nacen en escenarios variados, resultando en una comprensión compleja.

En esta plomada, para percibir la calidad, es necesario saber que la sistemática del concepto de calidad es reciente, dado que los Sistemas de Calidad solo se constituyeron y fueron diseñados, mejorados e insertados en la década de 1930 en Estados Unidos. Y un poco más tarde, en la década de 1940, Japón fue más conocido en el tema.

La transformación del mundo moderno evidencia varios cambios en el campo económico, social y, principalmente, político-institucional, en los que Longo (1996) dice que la búsqueda de transformaciones estructurales contextualiza el centro del rol de la educación. En Brasil, como muchos otros, la educación también siguió tendencias ya implementadas con éxito en otros países.

¹ Profesor de Maestría en la Universidad del Estado de Pará. E-mail: bugarim@hotmail.com.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1744-3997>

Bugarim, JP; Gestión de la calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas. Revista de Empreendedorismo y Gestión de la Micro y Pequeña Empresa V.6, Nº1, p.165-189, Ene / Abr. 2021. Artículo recibido el 20/04/2021. Última versión recibida el 15/05/2021. Aprobado el 25/05/2021.

2. Marco teórico.

En el espacio industrial se utilizan varios métodos para medir y mejorar el proceso de producción de forma vertical. Como señala la teoría taylorista, la gestión comienza desde arriba hasta el piso de la fábrica. En el ámbito educativo, poco se vio de este tipo de control que comenzó a practicarse a partir de la década de 1990, en Brasil, donde las acciones educativas son definidas por el Estado, como señala Araújo (2011).

Segatto y Abrucio (2017) Informe que la creación del Ministerio de la Administración Federal y Reforma del Estado (Mare), en 1995, fue un punto clave para el crecimiento del campo de la gestión por resultados en Brasil, que tuvo como objetivo apalancar el desempeño con respecto al modelo gerencial de gestión. por resultados.

Para Longo (1996), este cambio revolucionario apuntó a la calidad y competitividad de los nuevos negocios, buscando la innovación y organización de los emprendedores para los desafíos de la modernidad social. Aunque, todavía de forma rústica, la gestión de la calidad se ha convertido en un arma fundamental para mejorar los métodos y corregir las fallas del sistema educativo actual en nuestro país.

La elaboración de innumerables sugerencias, en torno a la modernidad, apunta a la mejora de los procesos de gestión educativa, en este sentido, el enfoque del desarrollo de la gestión de la calidad recibió diversos entendimientos en todos los aspectos (OSBORNE; GAEBLER, 1994).

Vianna (2014) presta atención a que, para abordar la calidad en el entorno educativo, es necesario recordar que el proceso de evaluación de este parámetro de la educación no puede reducirse a la mera investigación de índices que apuntan al desempeño escolar, También es necesario analizar el entorno en el que se insertan los estudiantes, es decir, sus condiciones de aula, la calidad de estas clases, los contenidos y el diseño de cómo son tratados.

Longo (1996) afirma que la evolución del concepto de calidad se encontró en la fabricación de bienes y servicios, que desarrolló un sistema de variabilidad gerencial a raíz de la revolución tecnológica.

Para Stoner (1999), la organización para la gestión comenzó cuando surgieron las situaciones más complejas de los fenómenos culturales, insertando así el acto de planificar a través de la gestión de las estructuras de vida en sociedad.

Tras las nuevas dimensiones de la planificación, Stoner (1999) considera que las variables técnicas de la información posibilitaron un sistema caracterizado por la calidad, razón

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

por la cual se encuentra la sociedad actual.

Vianna (2014) señala que, para que el proceso de medición de resultados sea válido, es necesario validar las técnicas, ya que el análisis solo se considera satisfactorio cuando se alcanzan las metas deseadas.

El programa de modernización incide en la gestión de la calidad, ya que provoca varias barreras y un modelo de estatus, configurando una nueva forma de ver las interacciones entre las personas, en la que una de las partes tiene una satisfacción superior (XAVIER, 1994).

En una dimensión gerencial, el concepto de enseñanza y calidad de la educación produce estrategias de formación emancipadas por la nueva generación. Xavier (1995) afirma que la calidad de la educación, desde el punto de vista de las nuevas perspectivas, es capaz de no seguir el ritmo de los nuevos modelos político-pedagógicos y su totalidad, ya que el sistema educativo brasileño no se ha adaptado a los cambios actuales. .

El éxito y el fracaso de la educación en Brasil tiene una falta de identificación que se manifiesta con el empeoramiento de la realidad escolar y, principalmente, con los índices de calidad de la gestión. (ADORNO, 2006).

Vianna (2014) muestra que para llegar a un indicador real de la calidad de la educación a nivel nacional, es necesario observar las características de la población, sus concepciones culturales, la forma en que se encuentran los recursos financieros para la educación en ese perímetro. aplicada, así como la conformación de las escuelas que atienden a esa población.

Silva (2009) afirma que la práctica pedagógica en las escuelas proviene de las organizaciones gestoras de las instituciones, evidenciando la política de enseñanza-aprendizaje como objeto de investigación para la gestión de la calidad.

Silva (2009) luego se dio cuenta de que en las últimas décadas el crecimiento del sector profesionalizador ha ganado factores significativos, en los que las instituciones de educación superior se han reestructurado.

Según Lyrio (2008), la gestión y organización de las IES es cada vez más difícil, ya que las exigencias de la calidad de la enseñanza y la competencia del mercado afectan directamente los servicios de los que son responsables los gerentes de estas instituciones.

Mota y Silva (2011) relacionan la búsqueda de entidades de educación superior con la búsqueda de conocimientos de calidad, que exige el mercado laboral, dado que el escenario actual es de demanda profesional.

En Brasil, el Ministerio de Educación (MEC) tiene como objetivo aplicar una metodología para investigar el sistema de evaluación de los estudiantes y así mediar la calidad

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

de la IES. Para Scremin (2009), este proceso que indica el desempeño de las entidades educativas funciona como una organización de la educación en Brasil.

Arroyo y Fernandes (1999) informan que, en Brasil, se cree que los planes y metas elaborados por personas sin especialización en esa área de intervención no culminaron en resultados positivos. Esta característica limita las acciones externas y dificulta los actos educativos.

Bertolin (2009) señala que el proceso de crecimiento del país está vinculado a la demanda de educación superior, lo que reduce los desequilibrios sociales y promueve el desarrollo. En este contexto, el control de la calidad de la educación pone de relieve el desarrollo cultural de una sociedad, y se ha vuelto fundamental para las instituciones y para el gobierno en los análisis futuros del crecimiento individual. (SCREMIN, 2009). Stallivieri (2007) dice que la responsabilidad y la experiencia intelectual provoca cuidado con la formación y preparación de los futuros profesionales, debido a la diversidad de estructuras de educación superior, mostrando que en Brasil el objetivo de ofrecer una administración de calidad va mucho más allá de asegurar el conocimiento, sino un panorama de educación social eficaz.

errores.

Según el Instituto Nacional de Investigaciones Educativas - Anísio Teixeira (INEP), en 2015 había 8.027.297 estudiantes matriculados en IES en todo el país. Solo 1.952.145 estudiantes estaban en las IES públicas, mientras que 6.075.152 en las privadas. Esta

espectáculos que existe una hegemonía de las IES privadas, que son responsables de aproximadamente el 75% (sesenta y cinco por ciento) de las vacantes ocupadas.

Según Fontes et al. (2011), en la actualidad, el sistema de educación superior, principalmente en el ámbito privado, establece estrategias que potencian la forma de enseñanza-aprendizaje, y esto acaba llamando la atención en el entorno externo. Aun con todo lo que estas IES privadas han ido creciendo y cobrando importancia en el escenario actual, las IES públicas siguen teniendo el rol de estar vinculadas a la comunidad, específicamente a la población de un determinado barrio y adjuntando la calidad de docencia-investigación-extensión. La perfección, en cualquier ámbito, es imposible, pero los mecanismos que miran los problemas y ven las soluciones como aprendizaje mejoran cualquier IES.

Según Sampaio (2014), las instituciones de educación superior, tanto del ámbito público como privado, tendrán divisiones académicas en materia de docencia, investigación y extensión. Como resultado, el aprendizaje asume roles decisivos en el avance de las actividades

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

académicas y comunitarias, que benefician a las personas de la región y también tienen como objetivo la diversificación de la educación.

Soares (2016) muestra la participación de los estudiantes en las características evaluativas resultantes de la gestión de la calidad de la educación superior. Para que puedan cuantificar, estos análisis deben realizarse con un plan, medido a través de estrategias que apunten a la dirección correcta para una educación de calidad en las instituciones del país. Cabe mencionar también que toda metodología de enseñanza-aprendizaje es beneficiosa para el alumno, y este proceso lo ayuda a prepararse, posteriormente, para su carrera docente. Sabiendo que los desafíos serán enormes, este tipo de proceso debe perpetuarse, uniéndolo al alumno a un rango educativo. La opinión evaluativa destacada por el alumno debe tener un papel importante, es decir, debe ser respetada y puesta en práctica por la institución.

Longo (2010) describe el momento histórico evaluativo de la educación superior y éste acaba por regir el análisis de la gestión de la calidad. Los mecanismos permean datos cuantitativos, desarrollados a través de pruebas, apuntando también a una evaluación defectuosa, ya que en la mayoría de los casos no ven el tema involucrado en esta evaluación, por ejemplo: las oportunidades que se ofrecen a los docentes y estudiantes, ya sea en la educación básica o superior.

Según Xavier (2016), el funcionamiento de la educación a distancia en las Universidades Abiertas en Brasil es de gran importancia, ya que trae perspectivas para mejorar la educación en Brasil en diferentes lugares, oportuno para personas de bajo nivel económico y es una continuación de la formación docente, contribuyendo así a su inserción en la educación superior y cursos de posgrado, para que puedan construir diferentes conocimientos en diferentes contextos. También cita el

importancia de la estructura y gestión de la calidad, la forma en que se planifica y la práctica de las nuevas características que subyacen a la docencia dentro de una institución.

EnSegún Ribeiro, Timm y Zaro (2007), la discusión en torno a la educación a distancia es de gran necesidad por la interferencia de los directivos en la calidad de la enseñanza y la producción de mecanismos que mejoren la didáctica, pudiendo así implementar estrategias que diferencian el modelo de enseñanza. . La gestión dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje se evalúa por la forma en que se está utilizando y desarrollando toda la facultad y los estudiantes, para que la educación a distancia gane más adeptos y sea adecuada para los trabajadores nacionales.

Otra discusión que permite analizar es la del proceso de gestión en la educación brasileña

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

con sesgo internacional, es decir, la base de la calidad reflejada en la forma de gestionar - en la forma en que lo expresan Segatto y Abrucio (2017) - destacan que las reformas debatidas son de planificación institucional, verificación de potenciales y problemas existentes dentro del mecanismo de enseñanza brasileño en diferentes estados y regiones. La diferenciación se debe a la forma en que apacigua la docencia en el contexto de los aspectos didácticos, resolviendo problemas docentes y, posteriormente, cubriendo soluciones que iniciarán un escenario diversificado y enriquecedor en la enseñanza de calidad, haciendo más placentera y eficaz la práctica educativa. además de reducir los efectos negativos que la falta de parámetros evaluativos trae al proceso educativo.

Considerando Ferreira (2013), el gerente es responsable de la calidad de demostrar fielmente las cuentas a la institución, resolviendo problemas e invirtiendo en investigación, mejorando así la cantidad de educación. Además, el autor destaca la relevancia de dos valoraciones realizadas a partir de investigaciones en el ámbito educativo, destacando los resultados obtenidos al frente de la institución y el rol del docente en relación a este resultado, por lo que el profesional deberá asegurar una enmienda de enseñanza y aprendizaje.

Ferreira (2013 apud Freitas et.al., 2009) corrobora que los mecanismos adoptados deben servir a ambos, resaltando el protagonismo de evaluar las partes de manera sólida y objetiva, no incidiendo en la didáctica del docente, así como su importancia en la formación de el alumno, con lo cual el alumno es evaluado en el ámbito educativo.

De acuerdo con De Oliveira, Serpa y Kairala (2015), el atributo docente es multifactorial, es decir, existen numerosas formas de interacción, siendo un intercambio de conocimientos para romper paradigmas, apoyando la educación técnica y científica, ofreciendo así calidad.

Para Santos, Pereira y Lopes (2016), la educación se masifica, a medida que emerge un oficio. Sin embargo, surgen diferentes formas de enseñanza que interactúan con el afán de conocimiento. Esta masificación, muy ligada a la competencia, que en definitiva individualiza al profesional dentro de la institución. Este mecanismo está ligado a la forma en que la sociedad vende la docencia, y esto acaba haciendo que el aprendizaje técnico-científico sea más elitista.

Faria y Baruchi (2009) destacan acciones que debe tener un buen gerente de una institución de educación superior: liderazgo, capacitación, recursos, tiempo, organización. En lo que respecta a la comunidad científica e investigadora, estos fundamentos organizativos y los factores aquí resaltados se pondrán en práctica como gestión integradora, disfrutando de múltiples formas el valor de las formas en que se gestiona un establecimiento educativo.

Para Raposo (2011), requisitos y limitaciones van de la mano, ya que la institución vive de la calidad de la educación, derivada de la calidad, que será bien considerada en los REGMPE, Brasil-BR, V.6, N°1, pág. 165-189, enero / abril de 2021 www.revistas.editoraenterprising.net Página 170

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

rastrillos nacionales e internacionales, diferenciándose de la aglomeración, brindando prácticas de acercamiento a los estudiantes. Ya que la lucha por un lugar en un curso en la institución será altamente competitiva.

En aspectos generales de este estudio, Vianna (2014) afirma que solo puede haber una forma de analizar y cuantificar la educación, así como esta observación no puede realizarse a partir de objetos de alcance limitado, ya que, contrariamente a lo conocido, la calidad educativa no se mide por los valores presentados en las notas obtenidas en las actividades, sino por un conjunto de factores que están muy influenciados fuera de la escuela o del método didáctico.

Cuando hablamos de gestión, estamos hablando de organización, que es de suma importancia para el desarrollo constructivista de cualquier negocio. No podemos limitarnos a analizar solo la evolución del sector empresarial, ya que existen diferentes formas de gestión. Como ejemplo, tenemos la gestión empresarial, organizacional, de personas y de resultados, entre otros. Estas gestiones se aplican en diferentes entornos, como empresas de pequeñas a grandes, y estas se dividen en diferentes sectores, en agricultura, ganadería y escuelas. Todos ellos tienen como objetivo organizar y elaborar la mejor forma de lograr el desarrollo.

En educación, el docente tiene un papel importante en el desarrollo del alumno, pero existen otros factores influyentes, como dice André (2015). No hay duda de que el docente tiene un papel admirable en el éxito del aprendizaje, sin embargo, existen otros factores muy fuertes que compiten por una educación de calidad, como las soluciones disponibles en las escuelas; el tipo de organización del trabajo escolar, con un equipo directivo que brinde apoyo físico, pedagógico y emocional a los profesores; salarios dignos, con tipos de trabajo adecuados; un buen plan de carrera, con un conjunto de categorías que deberían formar parte de las políticas de apoyo a los docentes. Podemos resumir esta cita de André en solo dos palabras, gestión calificada.

La gestión por resultados, en sus inicios, buscó generar técnicas adaptadas de la administración privada a la pública (GREY; JENKINS, 1995). Hoy, tiene la función de seguir metas, sin importar el tiempo necesario para ello, sino el objetivo final. La gestión por resultados llegó al área educativa y sus acciones no se llevaron a cabo de la misma manera en todas partes.

En el caso de Estados Unidos, se produjo tanto la introducción de incentivos a través del pago por desempeño para directores y docentes, por ejemplo, la creación de Escuelas Charter, en las que se articuló una mayor autonomía y flexibilidad de las escuelas con resultados contractuales (WANG; BECKETT ; MARRÓN, 2006; GALL; GUEDES, 2009). Algunos

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

países eran partidarios de las ideas estadounidenses, pero en otros se incluían solo algunos aspectos de este modo de gestión. Como dijeron Segatto y Abrucio (2017), en todos los casos se refieren a gobiernos nacionales o subnacionales, los cambios abarcaron la adopción y crecimiento de evaluaciones y el uso de indicadores para, por un lado, medir el desempeño educativo y, por otro, agregar publicidad y estructurar el control social en general. Con eso, de forma indirecta,

Para que la gestión basada en resultados se implemente en la educación pública brasileña, tuvo que ser impulsada por algunas instituciones, tanto nacionales como internacionales. En el caso brasileño, algunas organizaciones internacionales y agencias de desarrollo - como el Banco Mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) y el Programa para la Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (Preal) - influenciado este proceso se basa en la vinculación del uso de evaluaciones y metas para la obtención de financiamiento (FARIA; FILGUEIRAS, 2007; SEGATTO; ABRUCIO, 2017).

El resultado de esta reforma tiene dos puntos cruciales, siendo la dimensión estratégica y operativa. Como dicen Segatto y Abrucio (2017), en una dimensión estratégica, las evaluaciones, metas e indicadores comenzaron a orientar el programa del gobierno, en este caso el Ministerio de Educación y las secretarías estatales de educación. Y, en una dimensión operativa, la dirección de la implementación de la política cambió, ya que las acciones de todas las partes interesadas, incluidas las escuelas, comenzaron a centrarse en el aprendizaje de los estudiantes. Segatto y Abrucio (2017) aún nos muestran la posición general de los trabajos escritos sobre el tema, cuando dicen que lo que se observa en la literatura sobre las reformas es que, a pesar de basarse en ideas comunes, de control por resultados, cada diseño de reforma produce una especie de resultado en las políticas públicas. El control por resultados no lo es, por tanto, un instrumento constante. al contrario, estaba

resultado de la constitución celebrada y acrecentada entre los intérpretes sociales y políticos y la burocracia. Como resultado, ofreció diferentes diseños en los países que lo siguieron tal como se presentó, algunos países avanzaron en la construcción de aparatos de evaluación y otros en el diseño de metas, indicadores, mecanismos de contratación y compensación por desempeño. Su papel en el aumento de la transparencia y la difusión de los resultados educativos, el fortalecimiento de los espacios de diálogo y negociación y el empoderamiento de la sociedad civil también fue diferente.

La gestión de la calidad es fundamental importancia para la sociedad, porque a través de

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

ella se puede tener el control de un determinado servicio, ya que no se restringe a una situación, sino a diversos ámbitos de la sociedad que varían desde empresas, escuelas, recursos humanos, entre otros. A partir de la Segunda Guerra Mundial, para ajustar los errores bélicos de las grandes naciones involucradas, para que no hubiera desperdicio ni productos de mala calidad. Hoy la idea de la gestión de la calidad sigue siendo la misma, ahora existen organismos encargados de fiscalizar dichos productos o servicios, como el Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor (SINDEC), PROCON, entre otros.

Feigenbaum (1994) define el control de calidad total como una agregación activa de esfuerzos para la evolución, preservación y mejora de la Calidad de los diferentes colectivos en una sistematización, para preparar a los sectores cumplidores para la elaboración de un bien / servicio que responda absolutamente a lo esencial. de los clientes de la actitud más económica.

Feigenbaum(1994) afirma que a partir de esta idea, existen 04 reglas de control de calidad: control de nuevos proyectos, influencia de materiales receptores, control de productos y estudios del proceso de fabricación. Juran (1992) estipula tres métodos básicos que se han denominado trilogía de la calidad: idealización de la calidad, control de la calidad y también mejora de la calidad. La primera, como su nombre indica, es parte fundamental de la preparación de un determinado producto para un determinado grupo, la segunda sería la inspección del producto y si hubiera satisfacción con el producto, luego acercándose al tercer punto, y quién sabe qué de lo contrario admirable, si hay rechazo o fallas en el procedimiento, así como si se deben tomar actitudes para que el producto en el futuro sea mejorado o adaptado al mercado.

Segundo Crosby (1999), la calidad de una empresa no puede evaluarse únicamente por el resultado final de sus productos. La calidad es la suma de las cualidades generadas en las distintas estaciones de producción. Los procedimientos que ayudan a la calidad final no están directamente relacionados, sin embargo, se pueden definir estándares de desempeño para cada uno de ellos. Si definimos

calidad como semejanza con las normas, todas las acciones estarán contenidas en el mismo tipo de control. Crosby también afirma que la calidad de tal producto puede ser subjetiva, variando de persona a persona, pero que aun así debe existir un estándar constituido por reglas a fundamentar y comparar, de modo que el producto final cumpla con los requisitos mínimos. Las fases que Crosby divide sus estudios son: definición de calidad, sistema de calidad preventiva, estándar de desempeño y medidas de calidad relacionadas con el mismo. Al vincularnos con el ámbito escolar, sabemos cuánto puede interferir la gestión de la calidad en

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

el desarrollo de un alumno, para bien o para mal, desde docentes, coordinadores, pedagogos e integrantes importantes de los servicios escolares, hasta saneamiento, alimentación, seguridad, materiales y estructura. En esta idea,

Sant'Anna y Souza-Silva (2014) buscaron aclarar qué comportamientos son observables dentro del sistema escolar, los atributos importantes que se imponen y las actitudes más comunes, contribuyendo así a construir la idea de clima organizacional. También identifica la importancia de que las decisiones se tomen en grupo, de esta manera todos los individuos incluidos en el proceso tendrían voz y serían escuchados, para una mejor conciliación de todas las partes. Es notorio que muchas veces, en diferentes escuelas y entornos escolares, existe un desequilibrio de orden y decisiones, en el que los grupos se colocan en superioridad sobre los demás y sienten que tienen derecho a tomar decisiones sin consultarlos.

Según Campos (1992), la satisfacción o no con los productos ofertados está ligada a los siguientes requisitos: proyecto perfecto, sin defectos, con bajo coste, protección al cliente, recepción del plazo señalado e inexistencia de fallos en los pedidos.

Mezomo (1997) llega a preguntarse: '¿hasta qué punto la escuela logrará tener resultados de mala calidad? ¿Reducción de la productividad? ¿Misión indefinida? ¿Fuerza laboral actuando sola? ¿Desconocimiento de sus clientes y sus necesidades? ¿Altos precios? ¿El respeto de la sociedad en términos de las respuestas que ofrece? Son situaciones presentes en el día a día de todas las escuelas, especialmente las públicas, donde una buena parte del dinero destinado ya está desviado, y lo que no lo es acaba mal invertido. Son preguntas que son relevantes para todos en el medio, para cuestionar y reflexionar.

Finalmente, vemos que es un tema que abarca la vida de todos e interfiere en el día a día, es de todos los involucrados buscar un mejor entendimiento de la gestión de la calidad, y a través de la literatura orientar sus actitudes, de manera que el medio ambiente siempre tenga el mejor uso posible y que dé frutos, principalmente.

Para Scremin (2009), la calidad es una base necesaria para que la educación superior alcance su objetivo con el desarrollo social y económico del país. Análisis sobre el

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

calidad de la educación superior llegan a entender que existen diferentes y diferentes entendimientos sobre el concepto de calidad, pues las instituciones trabajan de manera diferente y defienden que el servicio que se desarrolla es algo de calidad.

Actualmente, el mercado competitivo ha ido haciendo que los consumidores sean cada vez más exigentes, este mercado competitivo también ha generado cierta competencia entre las instituciones educativas, con esto cada vez más las IES se han comprometido, buscando mantenerse al día con este avance. Estar entre los mejores ha sido el enfoque de las instituciones de educación superior en los últimos años.

Las universidades se han preocupado por participar en las evaluaciones. Según Rodríguez y Ayesta (2003), para que una institución funcione de manera digna, es necesario que brinden recursos esenciales para el desarrollo de sus prácticas, lo que muchas veces no sucede.

La evaluación de las instituciones, en un principio, se hizo a través de la autoevaluación, que sirvió para sentar las bases de la calidad de las instituciones. Calidad proviene del latín *qualitas* que significa calidad, costumbre de ser y característica de las cosas. Después de la Segunda Guerra Mundial, adoptó la llamada gestión de calidad total (TQM), que es un nuevo enfoque para tener control de calidad.

Pires (2000) dice que existen varios mitos relacionados con la calidad, como, por ejemplo, que la calidad es un desorden del proceso de prestación del servicio; y que la mejor institución costará más. Desde que las empresas descubrieron la función de la calidad, se ha preguntado mucho sobre su verdadero valor.

Machado (2004) mostró lo difícil que es implementar parámetros para medir los resultados institucionales. Las ganancias, al evaluar el progreso de las instituciones públicas, superan todas las limitaciones. Algunas de estas ventajas son los callejones sin salida que asolan a la organización. Otro objeto es conocer e identificar los resultados, analizarlos en base a otros, ya establecidos, facilitando el aprendizaje de términos como efectividad y economía, una mejora en la rendición de cuentas.

Pires (2000) afirma que no existe una medida para comparar bienes o personas en sí. Sin embargo, medir la calidad o incluso garantizar la calidad es difícil, ya que debe ser objetivo en cuanto a la calidad. El conocimiento sobre la importancia de la calidad en la gestión universitaria llevó a un proceso de descentralización dentro de las instituciones de educación superior, que alimenta las capacidades emprendedoras de las universidades por su organización interna.

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

Por otro lado, por las reformas estructurales que traen consigo los nuevos retos, que van desde el medio ambiente hasta la globalización de la economía, desde las nuevas formas de trabajo y modos de empleo en los mercados sin fronteras.

Según Saraiva et al. (2000), cada vez es más difícil encajar el tema de la calidad en la sociedad, en la que la educación ocupa un lugar destacado por ser fuente de ventajas competitivas para un país. En los últimos años se ha producido un avance excesivo en la educación, que no siempre ha sido el mismo, ante la transferencia de recursos públicos destinados a la educación. Momento en el que las instituciones buscaron obtener más y mejores formas de calidad con menos gasto, a través de formas de gestión eficientes. Por tanto, el método de evaluación en las universidades actúa como un instrumento de autoconocimiento, responsabilidad en la toma de decisiones y mejora constante.

Según Freire, Crisóstemo y Castro (2007), los instrumentos de actuación son de suma importancia para el control, para ayudar a los responsables de la toma de decisiones a gestionar de forma más eficiente los recursos para mejorar las actividades.

Debido a esta situación, todo está indicado para que la gestión de la calidad de la calidad docente, finalmente, esté acertando. Prueba de ello es la elaboración de la Carta Europea de la Calidad (1990), que aborda la elevación de un enfoque genérico de la calidad de las empresas y entidades públicas, así como el avance de la educación de calidad en todos los niveles de los sistemas educativos. desde la educación básica hasta las universidades.

Se hacen algunas imposiciones en relación a la implementación de sistemas de calidad dentro de las instituciones, como, por ejemplo, la descentralización de los profesores, la diversidad de clientes y el individualismo. Además, tiene otras características a observar sobre diferentes tipos de clientes, el intercambio de prácticas e información con otras universidades, y no solo la mejora de esfuerzos. Pero sí, combinando una variedad de experiencias y conocimientos. Saraiva y col. (2000) menciona que la identificación de indicadores de evaluación del desempeño, así como las formas de gestión de los recursos humanos relacionados con el aporte de cada individuo, los medios de comunicación eficientes y la obtención de conocimientos de gestión, se considera una administración con enfoque participativo.

Existe una posibilidad muy pequeña de obtener en las universidades todas las características mencionadas anteriormente. El DL n ° 166-A / 99, de 12 de mayo, dice que la calidad en los servicios públicos es una idea de gestión, en la que podemos obtener una mayor eficiencia en los servicios, con la facilitación de procesos para las personas. Existe la filosofía de que para obtener calidad, se necesita libertad y una forma participativa de los poderes públicos.

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

Bertolin (2009) dice que sin tener en cuenta el nivel en el que se analiza la docencia, la comprensión de la calidad en la educación superior cambia para algunas personas, ya que la calidad es lo que impulsa la educación. Y para otros, puede que no tenga ningún efecto. Finalmente, la calidad de la educación puede tener un significado diferente para cada grupo de personas. Por tanto, el concepto de calidad es muy subjetivo, ya que depende mucho de las concepciones de los individuos que lo explotan.

Mello (2006) afirma que el objetivo de una institución para mantener un estándar de calidad es diferenciar la calidad en relación con otras instituciones educativas, para asegurar su mantenimiento en el mercado educativo. El responsable necesita mecanismos que le ayuden en la gestión escolar.

Con el paso del tiempo, se produjeron cambios en el mundo, en todos los aspectos y medios de la sociedad. Estas transformaciones, específicamente en el ámbito de la educación superior, se dieron de forma paulatina y muy significativa, ya que se produjo un cambio en el proceso de enseñanza, que incluyó la aparición de nuevas metodologías, nueva enseñanza y plan de clases, nuevas didácticas para la fácil comprensión de los conocimientos, aparición de nuevas tecnologías que benefician con mayor frecuencia a la educación. (SILVA, 2009). Dando como resultado una nueva forma organizativa del proceso educativo y una reformulación de la praxis docente.

Mota y Silva (2011) destacan la gran evolución de la demanda en busca de la educación superior, dado que el proceso evolutivo, luego del proceso de revoluciones como, por ejemplo, la industrial, siguió a la mejora en el mercado laboral. En otras palabras, este proceso se ha vuelto cada vez más exigente y exige más de quienes quieren un lugar en el mercado. Esta capacidad de superación depende exclusivamente del proceso de educación y formación profesional de ese ciudadano, en todos los aspectos políticos, sociales y económicos, contribuyendo a la inserción laboral. Mello (2006) ha venido contribuyendo afirmando que debido a que la educación tiene un alto nivel de reubicación a la sociedad, debe haber una asistencia constante para que la educación se mueva junto con el mundo globalizado, siendo ininterrumpida.

En este sentido, Chiavenato (2003) enfatiza el proceso evolutivo en el punto de mejora en la calidad organizacional de la administración de cualquier institución educativa, es decir, una gestión de la calidad que sea efectiva en términos de crecimiento de la sociedad. por supuesto a

que hay eficiencia, es necesario unir personalidades, en cuanto a la persona que tomará el frente administrativo, que tenga un equilibrio, principalmente, a los medios más humanistas y que sepa liderar cualquier problema, logrando resolver al mismo ritmo. . También de acuerdo con los autores antes mencionados, se debe abordar el hecho del estatus institucional, en el que quizás una institución educativa tenga más notoriedad que las demás, que es reconocida por tener una docencia con mejores calificaciones, preparación para el ciudadano en el ambiente laboral y que logra los objetivos deseados - es prestigioso, ganando una determinada particularidad, para lo cual su desarrollo es de fundamental importancia. Es importante enfatizar que la relevancia beneficiosa para los establecimientos educativos es de gran valor,

De esta manera, para el establecimiento concreto de las situaciones presentadas, Drucker (2012) ayuda a comprender la conceptualización de los gerentes, destacando a un gerente como alguien que actúa a favor del conocimiento, que todas sus habilidades deben liderar exclusivamente el proceso administrativo de la mejor manera. manera posible., siempre impugnando su efectividad en diferentes situaciones.

Basado en este aspecto, aún en Drucker (2012), el directivo debe basarse en la elaboración de un plan de acción, sin embargo el autor aclara el plan como un medio para orientar al profesional, como algo que le da atributos a su trabajo, y no como algo estancado. variación en el mundo globalizado actual, es fundamental que haya flexibilidad para que la gestión se traduzca en una productividad eficaz.

Con base en estos supuestos, Crosby (1999) enfatiza el resultado de la llegada efectiva de la gestión, a través del significado de calidad. Todo lo que tiene un resultado positivo, que trae mejoras para el crecimiento, que se da sin ningún tipo de problema, sin deficiencias ni fallas, se considera algo de calidad, que fue un éxito.

Aportando en este sentido, el modelo económico que utilizamos (capitalismo) contribuyó a la debida importancia del término calidad, que, sumado a que surgió hace mucho tiempo, se convirtió en una de las grandes influencias para el inicio de las competencias sobre lo que es lo mejor. Cualquier producto que se venda con calidad, es decir que va a durar mucho tiempo y se mantendrá en buen estado por un tiempo, está elaborado con calidad. De igual forma con el proceso educativo, la gestión de la calidad en el proceso docente tiene una alta relevancia, debido a la constante sucesión de hechos.

Según Velasques (2006), la gestión y priorización de la calidad docente ya no es una condición privilegiada en el mercado de las Instituciones de Educación Superior (IES), sino

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

eso sí, de fijación, ya que desde el momento en que estas IES no tienen un compromiso cualitativo en su gestión, el riesgo de estar fuera del mercado en poco tiempo es muy alto, cuando se trata de instituciones privadas.

Visto desde otro ángulo, las instituciones públicas tienen una desventaja perceptiva en relación a esta situación, debido a la falta de atención a este tipo de perspectivas. Poco a poco, las IES públicas han ido despertando su interés por la calidad de la gestión, para mejorar su eficiencia.

Aún en las ideas del citado autor, se cuestiona la efectividad de adoptar la sistematización de la institución privada dentro de la institución pública o viceversa, como una estandarización, es decir, un parámetro que genere la mejora en el desempeño educativo, o tampoco, en calidad.

Es de gran importancia resaltar las ideas de Oliveira (2006), ya que completa y corrobora el tema comentado anteriormente, ya que distingue la calidad de las IES en el sector público y privado, dividiéndose a su vez estas últimas en inicial, media y avanzada. sectores, respectivamente.

Por tanto, el sector avanzado se entiende como la administración pública y el ciudadano en sus situaciones sociopolíticas y de convivencia. Aún en esta visión, considera el sector mediano como la relación de servicio que se establece entre el consumidor y el usuario, entendido en este caso como la simetría de la voluntad de las partes.

También en este sesgo se ve el sector inicial de calidad de las IES públicas, entendido como la internalización del propio consenso de las partes involucradas, es decir, el entorno físico, per se, de la institución. En este contexto, la preocupación por las personas y la dignidad de la persona humana en el ámbito docente es de fundamental importancia, ya que la calidad gestacional está directamente ligada a los principios de productividad, competencia, logística, sistematización y disciplina, así como a la dependencia de la relación establecida dentro de ese contexto.

Así, Parro (2016) entiende que la situación que se establece dentro de la gestión educativa no debe restringirse a las relaciones dentro del ámbito íntimo de las instituciones, sino que debe ser debatida como parte de su apreciación pública. Así, considera que la gestión reconocida como eficaz y eficiente eleva el nivel de calidad en la situación en la que se produce para la institución y para la comunidad. A partir de estos conceptos, es bueno decir que las IES necesitan conocer y ser parte del proceso de visión del estudiante en relación a la enseñanza, la forma de aprender y su exteriorización al entorno social.

También de acuerdo con el autor anterior, se puede resaltar la ideología de independencia de las instituciones en relación a la intervención estatal, es decir, es necesario que exista una cadena de visiones entre las divisiones avanzadas e iniciales, considerando que existe un vínculo directo entre el Estado y HEI.

Fagundes (2009) afirma que, en Brasil, las IES son parte de un sector que sufre cambios y enfrenta desafíos notables en términos de calidad en la gestión. Dichos desafíos corresponden efectivamente a las demandas y aspiraciones que tiene el mercado laboral en relación a los individuos que integrarán la sociedad laboral, para que estos trabajadores se den a conocer a las necesidades actuales, obedeciendo a una lógica de calidad en el servicio brindado. La búsqueda de esta calidad es fundamental para facilitar la reestructuración estratégica de las IES, con el fin de satisfacer las demandas de sectores cada vez más exigentes. En este sentido, el autor hace una correlación entre la búsqueda de la calidad y la creciente necesidad que tiene el ser humano de mejorar gradualmente su condición de supervivencia.

En cuanto a la calidad de la gestión que implica la calidad de la Educación, Oliveira (2016) destaca la idea de que los profesionales que trabajan en el sector educativo deben desempeñar su papel, considerando siempre la calidad de sus actividades como requisito básico para la prestación de sus servicios y que sea de forma responsable, ya que incidirá directa y notablemente en la formación de los estudiantes, y reflexionará sobre la estructuración de la comunidad laboral. Por tanto, es necesario que la administración de la institución en la que trabaja el profesional se comprometa a buscar formas de mejorar la formación y evaluar el desempeño profesional, como medio para ejercer el control de calidad.

Para Costa (2009), la Educación sigue una trayectoria de continuos cambios hacia la búsqueda de nuevos conocimientos, que acaba reflejando los cambios observados en el proceso de enseñanza. Este proceso busca una calidad tan sustancial como necesaria, a fin de satisfacer los avances tecnológicos y científicos que determinan una parte importante del aprendizaje que ofrece cualquier IES. Sin embargo, para que el sistema educativo presente realmente una educación de calidad, es fundamental el esfuerzo organizativo de dichas instituciones, la adopción de herramientas estratégicas y una planificación más moderna, que pueda sustentar la gestión de la calidad y convertirla en un modelo. objetivo de difundir recursos de aprendizaje atractivos, innovadores y cualitativos.

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

articulados y comprometidos con los conceptos de calidad y excelencia, para que dicha gestión se destaque dentro de los criterios actuales que se exigen para la gestión de la calidad y que sea realmente eficaz.

Según Soares (2016), el cuestionamiento de las organizaciones administrativas sobre el éxito de sus actividades debe ser el foco que oriente las estrategias aplicadas para el desarrollo de planes de gestión y modelos más eficientes que efectúen cambios innovadores en la calidad de los servicios y la construcción de la docencia. . También es necesario entender que tales aspiraciones y perspectivas de mejora deben ser vislumbradas no solo por las instituciones privadas de educación superior que dependen de las inversiones financieras de los académicos, sino que estas también deben ser la perspectiva de las instituciones públicas de educación superior, dada la necesidad de dedicar un servicio de formación de calidad para académicos.

Hamel (2000 apud SOARES, 2016) afirma que no es solo deber de las IES privadas desarrollar planes organizacionales que sean atractivos para las personas que compran sus productos y servicios. Es fundamental que las IES públicas estén dispuestas a repensar y modificar su planificación y actividades, si es necesario, para cumplir con un modelo académico ajustado a un determinado estándar de calidad. Es posible determinar los cambios a realizar en función de las necesidades que ellos mismos sean capaces de detectar dentro del sistema educativo, así como a través de lo que se está verificando actualmente.

Según Riscarolli (2007 apud SOARES, 2016), las innovaciones en la gestión de la calidad dependen de una dirección estratégica, en la que los organizadores de la gestión buscan medios muy relevantes para mejorar sus conceptos didácticos administrativos y pedagógicos. Para el autor, es crucial identificar en los procesos de enseñanza gerencial la capacidad de investigar propuestas educativas de manera clara y desafiante, y que de ser aplicadas, tendrán efectos compensatorios, tanto para la comunidad que se beneficia de los servicios ofrecidos como para la comunidad. afirmación de la institución como proveedora de un servicio de calidad.

Santos (2003) considera que la elaboración de un manual de calidad que contenga lineamientos organizacionales es innegablemente necesaria, considerando la formalización de la documentación estandarizada como una forma de regir los procedimientos que deben adoptarse en la búsqueda de la gestión de la calidad, además de servir para perfilar los política educativa a implementar, convirtiéndose en un requisito decisivo para la configuración de un control cualitativo. Para el autor, este manual es un medio a través del cual se facilita el proceso de construcción de planes de intervención y cambio, que se puede aplicar

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

a través de las necesidades verificadas por la gerencia, sirviendo también como una vía para implementar diferentes visiones y metas a alcanzar.

Pinheiro (2008 apud SANTOS, 2003) describe el manual de calidad como una herramienta fundamentalmente importante para que sea posible promover el factor de motivación dentro de la dirección, además de mantener informados a los empleados sobre lo que hay que hacer, cómo deben hacerlo y el por qué hacerlo, con el objetivo de animarles a realizar la planificación con más interés.

Ribeiro, Costa Neto y Oliveira (2008) mencionan que el Proyecto Político Pedagógico y el Comité de Gestión de la Calidad forman parte, entre otros, de la gestión del sistema educativo y tienen el propósito de intentar consolidar una enseñanza de excelencia acorde a la vislumbre de paradigmas que sean flexibles y posibles de reelaborar, para que puedan responder de forma adaptada a la realidad actual y, a su vez, dar respuestas innovadoras y eficaces a la sociedad. Según los autores, para cumplir con el propósito de la excelencia en la Gestión es necesario que las IES estén sujetas a las nuevas realidades, preparar Proyectos Políticos Pedagógicos y que los colaboradores se apropien de manera comprometida de conceptos y acciones coordinadas en las actividades a las que se dirige, identificando,

CONCLUSIÓN

Puede ser Entonces entenderá que no es posible sostener la Gestión de la Calidad sin el compromiso y organización articulada de los participantes en el sistema de gestión. Además del compromiso visionario de cada colaborador por superar las dificultades que puedan surgir, las IES deben mostrarse razonables y flexibles ante los cambios de paradigmas, para que puedan tener perspectivas de Gestión de la Calidad por excelencia.

Otro aspecto importante es que existe la necesidad de definir criterios que puedan considerarse parámetros de calidad. La literatura es imperativo mencionar que existe la necesidad de que ocurra la madurez organizacional, ya que los empleados necesitan entender cómo debe materializarse la misión de la organización, en línea con la planificación estratégica.

REFERENCIA

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

AFONSO, AJ Evaluación educativa, regulación y emancipación: hacia una sociología de las políticas evaluativas contemporáneas. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

ALVES, MF; DE OLIVEIRA, JF Estudios de Posgrado en Brasil: desde el régimen militar hasta la actualidad. Revista Brasileña de Política y Administración Educativa - Revista científica - ANPAE, v. 30, no. 2, 2014.

ANDRÉ, DT Tecnologías de inteligencia y educación sociocomunitaria: las posibilidades de intersección. 2015. 125 f. Disertación (Maestría en Educación) - Universidad Salesiana de São Paulo, Americana, 2015.

ARAÚJO, AC Gestión, evaluación y calidad de la educación: contradicciones y mediaciones entre las políticas públicas y la práctica escolar en el Distrito Federal. 2011. 303 f. Tesis (Doctorado en Educación) - Universidad de Brasilia, Brasilia, 2011.

ARROYO, MG; FERNANDES, BM La educación básica y el movimiento social rural: articulación nacional por una educación básica rural. Brasilia: Editora Zenaide, 1999.

AYESTA, MB; RODRÍGUEZ, AC. La brecha digital como fuente de nuevas desigualdades en el mercado laboral. Economistas, v. 21, no. 95, pág. 119-128, 2003.

BARBALHO, JP Gestión de excelencia en sucursales bancarias: un caso de estudio en el Banco do Brasil. 2002. 125 f. Tesis (Doctorado en Ingeniería de Producción) - Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

BENNER, MJ; TUSHMAN, ML Explotación, exploración y gestión de procesos: el dilema de la productividad revisado. Academy of Management Review, v. 28, no. 2, pág. 238-256, 2003.

BERTOLIN, JCG Calidad en la educación superior: de la diversidad de concepciones a la inexorable subjetividad conceptual. Evaluación: revisión de la evaluación de la educación superior, vol. 14, no. 1, pág. 127-149, 2009.

BONFA, S .; ALVES FILHO, AG Mejora del modelo de gestión organizacional: la aproximación al modelo de excelencia en la gestión de FNQ. 2010. 13 f. Tesis (Doctorado en Ingeniería de Producción) - Universidad Federal de São Carlos, São Carlos, 2010.

BRASIL. MINISTÉRIO DE EDUCACIÓN. Lato-Sensu - Más información. 2016a. Disponible en: <<http://portal.mec.gov.br/pos-graduacao/>>. Consultado en: 15 sep. 2017

_____. MINISTÉRIO DE EDUCACIÓN. Posgraduación. 2016b. Disponible en: <<http://portal.mec.gov.br/revalidacao-de-diplomas/pos-graduacao/>>. Consultado en: 15 sep. 2017.

CALDERÓN, AI Mercantis Universidades: la institucionalización del mercado universitario en cuestión. São Paulo en perspectiva, v. 14, n. 1, pág. 61-72, 2000.

CAMPOS, VF TQC Control de calidad total: estilo japonés. 2. ed. Belo Horizonte:

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

Fundación Christiano Ottoni, 1992.

CHIAVENATO, I. Introducción a la teoría general de la administración. Río de Janeiro: Elsevier Brasil, 2003.

COLOSSI, N .; CONSENTINO, A .; QUEIROZ, EG. Cambios en el contexto de la educación superior en Brasil: una tendencia hacia la enseñanza colaborativa. Revista FAE, v. 4, no. 1, pág. 49-58, 2001.

CONNER, KR; PRAHALAD, CK Una teoría de la empresa basada en recursos: conocimiento versus oportunismo. Ciencia de la organización, v. 7, n. 5, pág. 477-501, 1996.

COORDINACIÓN DE MEJORA DE PERSONAL DE NIVEL SUPERIOR - CAPES. Cursos recomendados y reconocidos. Disponible en: <<http://www.capes.gov.br/avaliacao/cursos-recomendados-e-recognized>>. Consultado el: 20 de septiembre 2013.

CORDEIRO, JVBM Reflexiones sobre la Gestión de la Calidad Total: ¿fin de otra moda o incorporación del concepto a través de nuevas herramientas de gestión ?. Revista FAE, v. 7, n. 1 de 2004.

COSTA, MIEMBROS Análisis del proceso de gestión de una institución de educación superior basado en el modelo de excelencia gerencial de la Fundación Nacional de Calidad. 2009. 125 f. Tesis (Doctorado en Administración) - Universidad Federal de Pernambuco, Recife, 2009.

DE OLIVEIRA, MS; SERPA, MP; KAIRALA, ALR Profesora y gestión académico-pedagógica en la educación superior: una asociación real y necesaria. En: Actas del Congreso Mundial de Comunicación y Artes. v. 8, 2016, Salvador. Anais [...] Salvador: COPEC, 2016, p. 193-195.

DRUCKER, PF Administración: responsabilidades, tareas y prácticas. En:

DRUCKER, PF Administración: responsabilidades, tareas y prácticas. São Paulo: Librería Pioneira, 1974.

DRUCKER, P. Personas y actuaciones. Río de Janeiro: Elsevier, 2012.

FAGUNDES, RSS Evaluación institucional de ies: reflexiones sobre la compatibilidad de los indicadores de evaluación externa del SINAES con los criterios de excelencia de FNQ. 2009. 101 f. Tesis (Doctorado en Ingeniería de Producción) - Programa de Postgrado en Ingeniería de Producción, Universidad Federal de Santa María, Santa María, 2009.

FARIA, CAP de; FILGUEIRAS, CAC Las políticas de los sistemas de evaluación para la Educación Básica en Chile y Brasil. En: Hochman, G .; Arretche, M .; Marques, E. (Organizaciones). Políticas públicas en Brasil. 2. ed. Río de Janeiro: Editorial Fiocruz,

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

2007.

LO HARÍA, SI; BARUCHI, SRS Las 4 P's, las 4 C's y las 4 A's del marketing aplicadas a la gestión de las Instituciones de Educación Superior como herramientas para captar y retener estudiantes. VI Simposio de Excelencia en Gestión y Tecnología. 2009, Río de Janeiro. Anales [...]. Río de Janeiro: Asociación Educativa Dom Bosco, 2009.

FEIGENBAUM, AV Control de calidad total. São Paulo: Markron Books, 1994.

FERREIRA, AR. Modelo de excelencia en la gestión pública en el gobierno brasileño: importancia y aplicación. En: XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. 2009, Salvador. Anales [...]. Salvador: CLAD, 2009. p. 27-30.

FERREIRA, Aghata fraile. Indicadores de gestión de las instituciones federales de educación superior y calidad de los cursos. 2013. 133 f. Disertación (Maestría en Contabilidad) - Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

FERRONATO, FR Psicología de la educación y el aprendizaje. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional SA, 2016.

FESTINALI, RC La formación de másteres en administración: ¿hacia dónde vamos ?. Organizaciones y sociedad, v. 12, no. 35, pág. 135-150, 2005.

FISCHER, T. Maestría profesional como práctica académica. Revista brasileña de posgrado, vol. 2, n. 4 de 2005.

FUENTES, I. et al. Relación familia-escuela: percepciones de padres y maestros sobre las prácticas de participación de los padres en la escuela. Revista Portuguesa de Investigaciones Educativas, n. 10, pág. 157-174, 2011.

FREIRE, FS; CHRYSÓSTOMO, VL; CASTRO, JEG Análisis de indicadores de desempeño académico y gestión de IFES. Revista de producción en línea, v. 7, n. 4 de 2007.

FUNDACIÓN NACIONAL DE CALIDAD - FNQ. Criterios de excelencia. São Paulo: FNQ, 2006.

FUNDACIÓN NACIONAL DE CALIDAD - FNQ. Compromiso con la excelencia de Notebooks: Introducción al Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG). São Paulo: FNQ, 2008a.

FUNDACIÓN NACIONAL DE CALIDAD - FNQ. Criterios de excelencia 2008: gestión de vanguardia para la excelencia en el desempeño y el aumento de la competitividad. São Paulo: FNQ, 2008b.

FUNDACIÓN NACIONAL DE CALIDAD - FNQ. Gestión para la transformación. Disponible en: <<http://www.fnq.org.br/>>. Consultado en: 10 de enero. 2019.

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

GALL, Norman; GUEDES, Patricia Mota. La reforma educativa de Nueva York: posibilidades para Brasil. São Paulo: Fundação Itaú Social, 2009.

GIL, AC Cómo diseñar proyectos de investigación. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOUVÊA, FCF La institucionalización de los estudios de posgrado en Brasil: la primera década de Capes (1951-1961). Revista Brasileña de Estudios de Posgrado, vol. 9, n. 17 de 2012.

GRIS, A .; JENKINS, B. De la administración pública a la gestión pública: ¿reevaluar una revolución? Administración Pública, no. 73, pág. 75-99, 1995.

HERRMANN, JR; COPELLO JUNIOR, JC. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008: una estrategia de gestión para las organizaciones contables en RS. Revista Electrónica del Curso de Ciencias Contables, vol. 3, n. 5, pág. 220-247, 2014. Disponible en: <<http://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/130>>. Consultado el: 22 de abril 2014.

HUSELID, MA El impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la rotación, la productividad y el desempeño financiero corporativo. Academy of Management Journal, v. 38, no. 3, pág. 635-672, 1995.

JURAN, JM Planificación para la calidad. São Paulo: Pioneer, 1992.

KENNERLEY, M .; NEELY, A. Medir el desempeño en un entorno empresarial cambiante. Revista Internacional de Gestión de Operaciones y Producción, 2003.

KUENZER, AZ; MORAES, MCM Temas y tramas en la educación de posgrado. Educación y Sociedad, v. 26, no. 93, 2005.

LONGO, RMJ La revolución de la calidad total: historia y modelo de gestión. Brasilia: IPEA, 2010.

LONGO, RMJ Gestión de la calidad: evolución histórica, conceptos básicos y conceptos en educación. Brasilia: IPEA, 1996.

LYRIO, MVL Modelo de evaluación del desempeño de las Secretarías de Desarrollo Regional (SDR'S) del gobierno del Estado de Santa Catarina: la perspectiva del MCDA-C. 2008. 201 f. Disertación (Maestría en Contabilidad) - Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

MACHADO, MP El pacto neodesarrollista y las políticas para la expansión de la educación superior en Brasil de 2003 a 2013. 2013. 220 f. Tesis (Doctorado en Educación) - Universidad Federal de Paraná, Curitiba, 2013.

MACHADO, SB Uso de indicadores de desempeño en la evaluación de gestión realizada por TCU. 2004. 81f. Disertación (Maestría en Control Externo). - Instituto

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

Serzedello Corrêa del Tribunal Federal de Cuentas, Brasilia, 2004.

MANUEL, CV Análisis de madurez organizativa para la implementación de la gestión de la calidad en la prensa pública angolense - caso de estudio: televisión pública en Angola. 2014. 101 f. Tesis (Doctorado en Administración Pública) - Escuela Brasileña de Administración Pública y Empresarial, Río de Janeiro, 2014.

MARTINS, GA. Posgrado: el curso de doctorado en ciencias contables de la FEA / USP. Revista de Contabilidad y Finanzas-USP, vol. 19, no. 48, 2008.

MELLO, LG Propuesta de sistema de medición del desempeño para una institución privada de educación superior. 2006. 127 f. Disertación (Maestría en Ingeniería de Producción) - Universidad Federal de Itajubá, Itajubá, 2006.

MEZOMO, JC Calidad en instituciones educativas: apoyando la calidad total. São Paulo: Cedas, 1993.

MICHAEL, PAC; SALOMI, GE Una revisión de modelos para medir la calidad del servicio. Revista de producción, v. 14, no. 1, pág. 30 de diciembre de 2004.

MOTA, M .; SILVA, T. Cambios en la educación superior en Brasil. Revista Electrónica de la Faculdade Adventista da Bahia, 2011.

MEP BRASIL (São Paulo). Fundación Nacional de Calidad (FNQ) (Org.). MPE Brasil: Premio a la Competitividad para Micro y Pequeñas Empresas. 21. ed. São Paulo: Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (SEBRAE), 2015. 72 p.

NEELY, AD Midiendo el desempeño empresarial. Londres: libros de perfiles, 1998.

OLIVEIRA, GT; MARTINS, RA Efectos de la adopción del modelo del Premio Nacional de Calidad en la medición del desempeño: estudios de caso en empresas premiadas. 2008. 13 f. Tesis (Doctorado en Ingeniería de Producción) - Universidad Federal de São Carlos, São Carlos, 2008.

OLIVEIRA, PC La construcción del proceso de evaluación del sistema de educación a distancia en SENAC EAD / RS y la búsqueda de sus posibles interfaces con los criterios de excelencia de la Fundación Nacional de Calidad. 2006. 166 f. Disertación (Maestría en Administración) - Universidad Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

OLIVEIRA, SF La gestión de personas y la asignación de servidores públicos en la secretaría estatal de educación y calidad de la enseñanza en las amazonas. 2016. 92 f. Disertación (Maestría en Gestión y Evaluación de la Educación) - Universidad Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2016.

OSBORNE, D .; GAEBLER, T. La reinención del gobierno: la influencia del espíritu emprendedor en el sector público. Barcelona: Grupo Planeta (GBS), 1994.

PARRO, ALG Evaluación externa, gestión y calidad de la educación escolar: conceptos

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

transmitidos y conceptos vividos en la vida escolar cotidiana. 2016. 166 f. Tesis (Doctorado en Educación) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016.

PIERÓN, M. Formación del profesorado: adquisición de técnicas de enseñanza y supervisión pedagógica. Lisboa: FMH / Universidad Técnica de Lisboa, 1996.

PIRES, MS Gestión estratégica de la calidad. Florianópolis: GAV, 2000.

POFFO, GD; MARINHO, SV Calidad en la percepción de los estudiantes del curso de administración. Revista Gestão Universitária em América Latina-GUAL, v. 6, no. 2, pág. 210230, 2013.

QUELHAS, OLG; FARIA FILHO, JR; FRANCIA, SLB El máster profesional en el contexto del sistema de posgrado brasileño. Revista Brasileña de Estudios de Posgrado, vol. 2, n. 4 de 2005.

RAMALHO, BL; MADEIRA, VPC Estudios de posgrado en educación en el Norte y Nordeste: desafíos, avances y perspectivas. Revista Brasileña de Educación, no. 30, pág. 70-81, 2005.

RAPOSO, NV Calidad en la educación superior: exigencias y limitaciones. Revista portuguesa de pedagogía, p. 357-372, 2011.

RIBEIRO, EL; COSTA NETO, OLP; OLIVEIRA, JA El papel de la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior - IES. 2008. 12 f. Tesis (Doctorado en Administración) - Centro Universitário de Franca, Franca, 2008.

RIBEIRO, LOM; TIMM, María Isabel; ZARO, Milton Antonio. Gestión de la educación a distancia: la importancia de una visión sistémica y la estructuración de CEADS para la elección de modelos adecuados. Revista RENOTE-Nuevas tecnologías en la educación, vol. 5, no. 1 de 2007.

SAMPAIO, AA Experiencias de docentes y sus egresados al final de su formación y transición al mundo laboral: malestar / bienestar de docentes / alumnos, autoimagen y autoestima. 2014. 199 f. Tesis (Doctorado en Educación) - Pontificia Universidad Católica de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

SANTANA, RSC; SOUZA-SILVA, JC La contribución del modelo de excelencia en la gestión pública en el proceso de aprendizaje organizacional: el caso de la empresa bahiana de agua y saneamiento SA 2012. 22 f. Tesis (Doctorado en Gestión y Sociedad) - Universidad Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

SANTOS, CC; PEREIRA, F.; LOPES, A. Efectos de la intensificación del trabajo en la educación superior: de la fragmentación a la articulación entre investigación, docencia, gestión académica y transferencia de conocimiento. Revista Portuguesa de Educación, vol. 29, no. 1, pág. 295-321, 2016.

SANTOS, CM Tradiciones y contradicciones de los estudios de posgrado en Brasil.

Gestión de Calidad en las instituciones de educación superior: análisis de las producciones científicas.

Educación y Sociedad, v. 24, no. 83, 2003.

SCREMIN, G. Las funciones docentes y el perfil institucional de los profesores de las universidades privadas brasileñas: en busca de indicadores de calidad. 2009. 110 f. Disertación (Maestría en Educación). Universidad Federal de Santa María. Santa María, 2009.

SEGATTO, C .; ABRUCIO, F. Gestión por resultados en educación en cuatro estados brasileños. Revista de servicio público, v. 68, no. 1, pág. 85-106, 2017.