

# ENFOQUES TEÓRICOS QUE SUSTENTAN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD TOTAL COMO PARADIGMAS ESENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN BÁSICA RURAL

*Inés María Moreno*

Universidad Nacional Experimental Politécnica  
de la Fuerza Armada

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo Analiza Enfoques Teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total como paradigmas esenciales en el contexto de la Educación Básica Rural. En relación a los objetivos específicos, estos estuvieron encaminados a: Describir los Enfoques Teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total, Identificar los aspectos relevantes de la Gestión Administrativa que fortalecen la Calidad de la Educación Básica Rural y Destacar la importancia de la Gestión Administrativa en la Calidad de la Educación Básica Rural. El trabajo es de naturaleza documental, apoyado en un diseño bibliográfico. Se utilizó como técnica el fichaje y el análisis de contenido y como instrumento la ficha. Se concluyó que la Gestión Administrativa, debe considerar las carencias existentes, para fortalecer la Calidad de la Educación Básica Rural, a través de un proceso educativo, que satisfaga los intereses y necesidades del sujeto, en su contexto sociocultural, de tal manera, que las competencias adquiridas, le permitan participar en los procesos de construcción de mejores escenarios de progreso y desarrollo de su medio, que cada día le exige una formación, que se refleje en el conocer, hacer, ser y convivir en la pluralidad y la diversidad, en un mundo en procesos de cambios permanentes. Ello plantea, la necesidad de incorporar a la población rural del Continente Americano en el proceso educativo, atendiendo a sus aptitudes, destrezas y habilidades.

**Palabras clave:** Enfoques Teóricos, Gestión Administrativa, Calidad Total, Educación Básica Rural

## APPROACHES THEORETICAL TO SUSTAIN ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY AS ESSENTIAL PARADIGMS IN THE CONTEXT OF RURAL BASIC EDUCATION ABSTRACT

The investigation aimed to analyze the theoretical approaches that support the Administrative Management and Total Quality as essential paradigms in the context of the Rural Basic Education. In relation to the specific objectives, these were aimed: Explain the theoretical approaches that support the Administrative Management and Quality, identify the relevant aspects of the Administrative Management that

strengthen the Quality of Basic Education Rural and emphasize the importance of the Administrative Management Quality of Rural Basic Education. The investigation is documentary in nature, supported by a bibliographical design. The signing and content analysis was used as a technique and as an instrument file. It was concluded that the Administrative Management should consider the existing deficiencies , to strengthen the Quality of Basic Education Rural, through an educational process that meets the interests and needs of the subject, in its sociocultural context , so that the competency acquired , allow them to participate in the process of building better scenarios for progress and development of their environment, every day requires training, which is reflected in the know , do, be and live in the plurality and diversity in a world in permanent change processes . This raises the need to incorporate the rural population of the Americas in the educational process attending to their aptness, dexterity, and abilities.

*Keys Word:* Theoretical approaches, Administrative Management, Quality Total, Basic Education Rural

## INTRODUCCIÓN

Muchos países latinoamericanos atraviesan una profunda crisis, que de alguna manera afecta de forma particular los sistemas educativos, que no responden con criterios de calidad, pertinencia y equidad a los intereses y necesidades de la población, donde se requiere la preparación del sujeto, con espíritu crítico, analítico, reflexivo, participativo, competitivo, que le permita asumir los retos en la Era del Conocimiento.

En este sentido, se precisa de una Gestión Administrativa que atienda las carencias existentes en la Educación para alcanzar el desarrollo de la sociedad latinoamericana, especialmente en donde existe mayor vulnerabilidad, como la población rural, en la que se evidencian aún, graves carencias, que ameritan especial atención para garantizar el acceso a la educación de toda la población tal como lo plantea la UNESCO en los distintos eventos internacionales.

Ante esta realidad, el Estado venezolano debe considerar a la Educación como pieza clave y prioritaria para promover los cambios

requeridos y, desde esta perspectiva, prestar al nivel de Educación Básica, la atención demandada, para garantizar el ingreso del estudiante a la Universidad con una preparación sólida y de calidad elevada, con las competencias requeridas para su incorporación al mercado laboral y su participación en la transformación del país.

## **El Problema**

La Educación, en diversos países del Continente Americano, presenta graves carencias, que se reflejan a través de una Gestión Administrativa muy alejada de la realidad. Esta situación se asocia a la baja calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje, especialmente en los sectores de mayor vulnerabilidad como lo es el sector rural. En estos entornos los niveles de pobreza son muy elevados. Por ello, los procesos de enseñanza y aprendizaje deben estar orientados a lograr la calidad y la excelencia en los distintos niveles y modalidades de los sistemas educativos.

En este sentido, se debe atender de manera especial a aquellos entornos donde se requiere atención para satisfacer las necesidades de la población y superar los niveles de pobreza. Todas estas ideas las revelan los diferentes informes de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desde la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos, realizada en Jomtien, Tailandia en el año de 1990, en el Boletín N° 39, donde se refiere el Proyecto Principal de América Latina y el Caribe. En este documento se señala que

los países realizan múltiples esfuerzos para cerrar la brecha entre el número de años que los alumnos están matriculados y los grados que han aprobado en las escuelas, pero se

mantiene un serio problema de calidad, ya que la deserción tiende a comenzar a los 14 años de edad en la mayoría de los países y muchos jóvenes que desertan a esa edad solo han aprobado unos pocos grados, debido a las altas tasas de repetición. La asistencia a la escuela tiene un promedio de seis años, pero los niños son promovidos solo cuatro grados. Los dos años de diferencia entre años de asistencia y grados aprobados o pasados, es un indicador de la baja calidad de las prácticas de enseñanza. (p.17).

Se entiende que la baja calidad de la Educación en algunos países latinoamericanos, exige políticas educativas, para el mejoramiento de la educación en la región. La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) en el Foro Educación para Todos en las Américas, los Países de América Latina, el Caribe y América del Norte, reunidos en Santo Domingo, en el año 2000, evaluó los progresos realizados en la región, donde se le dio un mayor reconocimiento a la función vital de la Educación, en el desarrollo nacional y la preparación del sujeto para la vida.

Por ello, los países renovaron los compromisos de lograr una *Educación para Todos* durante los quince años siguientes, en el marco de acción regional, basando sus propósitos y actividades en el reconocimiento al derecho universal de todas las personas a recibir una educación de calidad desde su nacimiento.

Por tales razones, los países de la región, plantean la necesidad de establecer en el ámbito nacional, mecanismos de concentración de políticas públicas entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil, para definir y alcanzar metas específicas.

En Venezuela, la Educación confronta varios problemas en los distintos niveles y modalidades del Sistema Educativo, relacionados

con la falta de pertinencia, se transmiten los mismos contenidos con iguales estrategias en todo el territorio nacional, no se toma en consideración las necesidades personales, locales o regionales. Existe, además, deserción escolar, repitencia, ausentismo, debido a que, muchos niños son enviados por sus padres a cuidarles la cola para adquirir comida, dejando de cumplir con sus obligaciones escolares. Todo ello es motivado a la fuerte crisis económica, política y social que vive el país en la actualidad. Esto es contrario a lo que dicta la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), donde se establece que la educación en las tres primeras etapas, es obligatoria.

En este sentido, la escuela ha centrado más sus acciones en el proceso de información, dejando a un lado el desarrollo de la personalidad, el fomento de los valores espirituales, éticos, morales y sociales, el ejercicio del proceso reflexivo, la formación de hábitos que se ve, además, afectada por la escasez de productos básicos. De igual manera, se promueve poco la actitud crítica y la capacidad para orientar al individuo y que interactúe en su entorno sociocultural.

Por tales motivos, la Educación debe estar dirigida a lograr mayores niveles de satisfacción en la población, que favorezca el acceso de las mayorías al conocimiento, garantizando su permanencia y culminación de los distintos niveles, para que sea capaz de modificar su realidad social, cultural y económica, a través de un proceso de participación, donde se promueva la ejecución de los procesos de enseñanza y aprendizaje, con criterios de eficacia y eficiencia, desde la Educación Inicial, hasta los estudios de Postgrado. Para alcanzar tales propósitos, es necesario que la Gestión en los distintos niveles de Administración Educativa, permita articular y conducir los procesos y las acciones, dentro de una visión de totalidad orgánica, tanto en el área rural, indígena y de frontera para lograr la calidad de la educación.

Por consiguiente, en el ámbito educativo, la Administración debe tener como meta, alcanzar la excelencia del proceso educativo,

especialmente en el nivel de Educación Básica, donde no se han logrado los resultados deseados, de acuerdo a los fines establecidos en la Normativa Legal, que rige el Sistema Educativo Venezolano. Por ello, se hace necesario poner en práctica estrategias que permitan dinamizar la toma de decisiones en la administración adecuada de los recursos para alcanzar la eficacia en el logro de los objetivos organizacionales en la institución escolar. De esta manera se logrará que el sujeto pueda contribuir en la construcción de una sociedad más integrada, emprendedora, democrática y solidaria, especialmente en aquellas regiones de mayor carencia, para llevarlas a un alto nivel de competitividad.

Tales afirmaciones, coinciden con los planteamientos de Chiavenato (2014), quien establece que la Administración “es la manera de gobernar las organizaciones o parte de ellas. Proceso de prever planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos, con eficiencia y eficacia” (p.8).

Por ello, los recursos para ejecutar las diferentes actividades en las organizaciones, deben estar orientados a lograr la calidad, para alcanzar una mayor productividad y competitividad en la sociedad, razón por la cual, la eficiencia de la Gestión Administrativa debe reflejar una visión transformadora de equidad social. Así mismo, las posibilidades de acceso a la educación y a los recursos de aprendizaje en las comunidades rurales no son equiparables a las de las ciudades.

Al respecto, la UNESCO, en sus diferentes informes sostiene que en el sector rural, hasta ahora, no se han cubierto las expectativas de la población. Por ello, la inversión de recursos económicos para atender la educación en el medio rural, es fundamental para incorporar este sector de la población, en la toma de decisiones y en la vida productiva del país. De igual manera, se detecta escasa participación

de los diversos sectores sociales en el hecho educativo, razón por la cual, es necesario buscar alternativas a través de esfuerzos mancomunados para mejorar el proceso educativo. En atención a las consideraciones dadas, se plantean las siguientes interrogantes que se especifican a continuación:

- ¿Cuáles son los enfoques teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad de la Educación Básica Rural?
- ¿Cuáles son los aspectos relevantes de la Gestión Administrativa que fortalecen la Calidad de la Educación Básica Rural?
- ¿Qué importancia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Educación Básica Rural?

### **Objetivo General**

Analizar los Enfoques Teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad como paradigmas esenciales en el Contexto de la Educación Básica Rural.

### **Objetivos Específicos**

- 1.- Describir los Enfoques Teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total.
- 2.- Identificar los aspectos relevantes de la Gestión Administrativa que fortalecen la Calidad de la Educación Básica Rural.
- 3.- Destacar la importancia de la Gestión Administrativa en la Calidad de la Educación Básica Rural.

## **Justificación e importancia de la investigación**

En las últimas décadas, las ideas de mejorar la administración de los sistemas educativos de los países del Continente Americano ha tenido atentos a los organismos internacionales como la UNESCO del logro de una educación que satisfaga las necesidades e intereses de la población en los diferentes sectores urbano, rural, indígena y de frontera. En consecuencia, la importancia y utilidad de la presente investigación, están dadas por considerar a la Gestión administrativa, como aspecto esencial en el logro de una Educación de Calidad, para la población estudiantil de la Educación Básica.

Por otra parte, la investigación se justifica porque el sector rural, presenta marginalidad y pobreza extrema en muchos países latinoamericanos. La información encontrada puede ser tomada en consideración por las autoridades educativas para buscar alternativas de solución a las debilidades existentes.

En cuanto a la relevancia, esta radica en que se considera indispensable que la Gestión Administrativa se oriente al mejoramiento de la Calidad de la Educación en el sector rural de muchos países latinoamericanos. Asimismo, la presente investigación es pertinente, ya que ofrece información que pueden orientar las vías para ejecutar una gestión administrativa, que contribuya a mejorar la calidad de la Educación Básica Rural.

## **Antecedentes de la Investigación**

Son muchas las investigaciones que se han realizado en relación a la Gestión Administrativa y la Calidad de la Educación Básica Rural, tanto en el marco internacional como nacional, entre otras, las realizadas por los investigadores que a continuación se describen: En

atención a ello, Murillo (2007) realizó una investigación titulada “School Effectiveness Research Latin American”. De la misma manera, Blanco (2008), realizó un trabajo sobre los “Factores asociados a los Aprendizajes en la Educación Primaria Mexicana: Un análisis Multinivel sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación”

Asimismo, Castillo y González (2011), realizaron una investigación, que tuvo como título “Gestión y efectividad en educación: Evidencias comparativas entre establecimientos municipales y particulares subvencionadas”. Todas coinciden en plantear la necesidad de atender la educación como prioridad para alcanzar el desarrollo de los países del Continente Americano.

## **Enfoques teóricos que sustentan la Educación Básica Rural**

### **Gestión**

Según James (1998), “gestión es el proceso de planificación, organización, liderazgo, control y dotación del personal para llevar a cabo la solución de tareas eficazmente” (p.306). Se entiende que la Gestión, debe estar dirigida a lograr la integración de los procesos, los recursos y las acciones, para asegurar la calidad del proceso educativo.

### **Administración**

Chiavenato (2014), sostiene que la administración “es la manera de gobernar las organizaciones. Es un proceso de prever, planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales” (p.18). Ello, requiere la conjugación de esfuerzos para alcanzar la excelencia de todos los procesos que se ejecutan en la organización.

## **Calidad de la educación**

Para Valdéz y Pérez (1999) la calidad de la educación se refiere a “ las características del proceso y a los resultados de la formación del hombre, condicionados histórica y socialmente, y que toman una expresión concreta a partir de los paradigmas filosóficos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos imperantes en la sociedad que se trate (p.13). Se entiende entonces que la Gestión de la Calidad de la Educación es un proceso complejo porque debe considerar al ser humano en su dimensión biopsicosocial.

## **Calidad total**

La Gestión de la Calidad Total en todas las organizaciones, es esencialmente importante porque permite diseñar métodos y acciones para satisfacer necesidades, por medio de mejoras continuas.

En tal sentido, Atkinson (1990), sostiene que “la Calidad Total es un acercamiento estratégico para producir el mejor producto o servicio posible a través de una constante innovación” (p. 160). Por consiguiente, la búsqueda de la calidad total, involucra compromiso y participación de todos los integrantes de la organización para alcanzar la competitividad en todas las actividades globales que se realicen.

Por ello es necesario utilizar estrategias para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad, como una herramienta fundamental dirigida a la renovación de los procesos administrativos que se realizan. En el caso de la escuela básica como organización, debe ofrecer una educación que satisfaga las necesidades y expectativas de los alumnos, representantes, docentes y comunidad en general, a través del mejoramiento permanente de los recursos, los medios y las acciones con criterios de eficacia y eficiencia.

Por tales motivos, la gestión de la calidad total en la educación del sector rural debe ser un paradigma que articule las normas, los procesos, valores, principios, planes y procedimientos a través de una orientación participativa de los actores y sectores sociales para alcanzar la excelencia en el ambiente de trabajo, equipamiento, atención a la salud, disponibilidad de los servicios básicos de agua, luz, teléfono, electricidad y transporte, seguridad y alimentación.

Al respecto, James (1998) declara que

la Gestión de la Calidad Total es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa. Significa acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y la organización como un todo. Permite a un a organización, por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente (p. 33).

Las consideraciones expuestas dan a entender, que la gestión de la calidad total ofrece los medios por los que la organización en su totalidad se debe organizar en una actitud de compromiso y cooperación a través de la participación. Ello requiere equilibrio entre los procesos, las tecnologías, las acciones, el desempeño de las personas responsables de la gestión y los recursos necesarios para lograr los cambios deseados mediante un liderazgo, que de manera eficaz, conduzca a la formación de grupos de trabajo que busquen alternativas para mejorar la calidad en la organización.

En esta perspectiva, López (1997) establece que

el liderazgo, la estrategia y las políticas, las personas, los recursos y los procesos se orientan en una misma dirección a fin de obtener las grandes metas de la organización, a saber, la satisfacción de los clientes, la satisfacción del personal, el impacto en la sociedad y los resultados económicos y financieros (p. 47)

En atención a lo antes expuesto, se entiende que para alcanzar la calidad total en la organización, es necesario que los actores internos y externos adquieran el compromiso de incorporar estrategias que conduzcan al desarrollo de la visión y cumplimiento de los objetivos y metas, con el fin de lograr la misión como eje de la cultura organizacional. Ello requiere el aporte de ideas de los distintos niveles de la administración.

## **Estándares establecidos con respecto a la calidad de la Educación Básica en Venezuela**

Poggioli (1996), establece que para el establecimiento de un sistema de indicadores educacionales para planificar y monitorear la calidad del nivel de Educación Básica en Venezuela, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Analizar las áreas de preocupación acerca de la calidad de la educación.
2. Desarrollar preguntas de investigación a cada área.
3. Derivar indicadores a partir de las preguntas de investigación.
4. Definir los indicadores.
5. Establecer una fórmula para calcularlos.
6. Diseñar tablas para la recolección de los datos.

7. Diseñar una tabla resumen que incluya los indicadores, la disponibilidad de la información en el tiempo (a corto, mediano o largo plazo), los costos de la recolección de los datos (bajo, mediano o elevado).
8. Derivar, de los resultados, opciones de política educativa a fin de generar una agenda para la acción.

La autora mencionada plantea que los estándares establecidos con respecto a la Calidad de la Educación Básica en Venezuela se refieren a:

- Alcanzar la educación primaria universal incrementando la matrícula del grupo etario de 6-14 años (cinco millones cuatrocientos sesenta y nueve mil doscientos sesenta y siete (5.469.267) estudiantes) y disminuir el porcentaje de estudiantes con extra-edad a menos del treinta por ciento (30%).
- Mejorar la eficiencia interna del nivel incrementando las tasas de prosecución a ochenta por ciento (80%) y disminuyendo las tasa de repitencia y deserción a cinco y cuatro por ciento (5 y 4%) respectivamente.
- Incrementar progresivamente el número de bibliotecas escolares y centros de apoyo al docente, particularmente en las áreas urbano-marginales, rurales, indígenas y de fronteras.
- Promover el uso de estrategias instruccionales que permitan a los estudiantes desarrollar procesos de aprendizaje en áreas tales como la lectura, la escritura, la matemática y desarrollar valores éticos y morales.
- Incrementar la matrícula y desarrollar acciones para evitar la exclusión y asegurar la prosecución de los estudiantes en las áreas urbano-marginales, rurales, indígenas y de fronteras.

## Modelo global de calidad total

Gento (2000), con relación al Modelo Global de Calidad Total, señala que

una institución educativa que aspire a responder a tal modelo habrá de asumir la responsabilidad de cuidar hasta el detalle todos los predictores posibles, al menos aquellos que estén bajo su control; en cuanto al resto propondrá donde corresponda que se lleven a cabo las acciones convenientes (p. 63).

Los planteamientos descritos inducen a pensar, que todos los factores que constituyen una institución educativa, deben ser estimados y analizados bajo criterios de calidad, como un sistema integrado, dinámico y coherente. Se trata de tomar en consideración los indicadores o características que han de reunir los centros educativos de acuerdo a conceptos de eficacia y eficiencia.

El mismo autor, sostiene que

la calidad de un centro educativo entendida en términos de resultados, nos aproximaría a los conceptos de eficacia o, mejor aún, de eficiencia: hace pues, referencia al aprovechamiento de recursos y procesos para la consecución de objetivos educativos. Algunos criterios para medir la calidad de las instituciones en términos de calidad del producto serían los siguientes:

1.- *Acomodación al cliente*: a su grado de desarrollo (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.

2.- *Reconocimiento*: Este vendrá determinado por el elevado grado de satisfacción que sobre el mismo manifiestan los alumnos (como destinatarios principales de la acción educativa), sus padres (como responsables de su educación), el personal del centro y los que recibirán el impacto del producto educativo.

3.- *Permanencia o duración*: el producto o sus efectos han de mostrar una duración, una permanencia en su ámbito social (por ejemplo, mantenimiento en el mercado) o una continuidad de sus efectos.

4.- *Excelencia o perfección*: ha de responder en grado máximo a los fines y metas propuestas, lo que implica que no serán suficientes los resultados mediocres de calidad mínima, sino que habrá que aspirar a los máximos o supremos.

5.- *Bajo costo de producción*: ello implica, no tanto su elaboración con presupuestos reducidos, en cuanto al mayor aprovechamiento posible de los recursos disponibles. Esta característica aparecerá manifiesta cuando se analice el predictor que denominamos “gestión de recursos”.

6.- *Disponibilidad o accesibilidad*: hace referencia a que el producto o su conocimiento del mismo está tan extendido y las vías para adquirirlo o acceder a él son tan asequibles, que cualquier persona puede lograrlo. Esta accesibilidad supone, entre otras características, que el precio que ha de ahorrarse por el producto es tal que puede ser alcanzado por amplios sectores de la población.

7.- Cantidad de producción: es indudable que, si de ello no supone un deterioro de los otros componentes de calidad, la mayor producción o expansión de un servicio puede ser considerada como un criterio de calidad (p.p.65-66).

En atención a los planteamientos descritos, se infiere que la calidad total en el ámbito educativo está determinada por indicadores y dimensiones referidos a la planta física, el núcleo familiar, los profesores, la comunidad, la administración de los recursos y otros componentes que intervienen en los procesos de enseñanza y aprendizaje del alumno, con una visión global, participativa, de integración social de factores internos y externos de la institución escolar, para asegurar la satisfacción y éxito de todos en la prosecución del proceso educativo.

Por ello en Educación Básica, se requiere una oportuna acomodación constante de los recursos, procesos y estrategias para garantizar el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el entorno académico, social, familiar y laboral.

De acuerdo con el Modelo de Calidad Total propuesto por Gento (2000) se considera a todos los factores que forman parte del centro educativo, los cuales son analizados bajo criterios de calidad en dos grandes bloques representados por indicadores y predictores. La estructura del Modelo permite identificar la evidencia de calidad de una institución educativa, además, permite predecir que la calidad se va a lograr.

### **Los catorce puntos de Deming para alcanzar la calidad y la productividad en una organización**

Glitow y Glitow (1993), sostienen que “la aceptación y la comprensión de los Catorce Puntos llevará a un compromiso por parte de la administración en el sentido de modificar su modo de actuar y de pensar” (p. 13).

Atendiendo a la idea señalada, se entiende que la administración debe promover los cambios necesarios para generar un clima de confianza que conduzca a lograr los objetivos y metas propuestos en la organización, a fin de cumplir la misión, al ofrecer productos o servicios de calidad. Por ello es necesario producir modificaciones en las actitudes, para lograr la participación sinérgica de todos los integrantes del proceso de mejoramiento continuo para alcanzar la calidad total. Por ello, los administradores deben poner en práctica los catorce puntos de Deming que se especifican a continuación.

1. Crear constancia en el propósito de mejorar los productos y los servicios, con un plan para mejorar nuestra posición competitiva en el negocio.

2. Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica. No podemos seguir conviviendo con los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y mano de obra deficiente.

3. Dejar de depender de la inspección masiva. En su lugar, exigir pruebas estadísticas de que la calidad es inherente para eliminar la necesidad de hacer inspecciones masivas.

4. Poner fin a la práctica de otorgar contratos con el criterio del precio. En su lugar, emplear medidas significativas de calidad, junto con el criterio del precio.

5. Encontrar problemas. A la administración le incumbe trabajar continuamente para mejorar el sistema.

6. Instituir métodos modernos de capacitación en el lugar de trabajo.

7. Instituir métodos modernos de supervisión.

8. Eliminar el temor para que todos trabajen eficazmente por la empresa.

9. Eliminar las barreras entre departamentos.

10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos.

11. Eliminar las normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.

12. Eliminar las barreras que le impidan al empleado sentirse orgulloso de su mano de obra.

13. Instituir un programa vigoroso de educación y capacitación.

14. Crear una estructura que impulse los 13 puntos anteriores todos los días.

Es importante señalar, que la filosofía de Deming, con relación a la calidad, puede ser aplicada a las distintas organizaciones, lo cual requiere de una administración que promueva la participación de todos para el mejoramiento de los procesos de forma continua y cooperativa para alcanzar la calidad.

Por consiguiente, en Educación Básica, se plantea la necesidad de poner en práctica una gestión administrativa que conduzca de manera integral todas las actividades inherentes al proceso educativo con criterios de eficacia y de eficiencia para satisfacer las expectativas y necesidades de los actores internos y externos de la organización escolar. Ello amerita un liderazgo que promueva un cambio de actitud para lograr la superación de las deficiencias existentes en el ámbito educativo del sector rural, urbano, indígena y de frontera, a través de una inserción social eficiente, que garantice los derechos y servicios básicos para todos los ciudadanos.

En este sentido, la CORDIPLAN (1995), en el IX Plan de la Nación indica que

a través de estrategias de integración social se persigue mejorar el acceso de la gente a los bienes y servicios, lo cual se complementa con el compromiso activo del Estado de elevar la eficiencia, la calidad y la cobertura de los servicios sociales del sistema de seguridad social y de las políticas sociales en general (p.140).

Sobre la base de lo anteriormente señalado, se deduce que la educación como servicio social, debe estar orientada a optimizar la calidad de vida de la población de manera global. En tal sentido, se debe focalizar el mejoramiento continuo en las áreas geográficas donde se concentra la pobreza, a través de la eficiencia de la gestión de los recursos, las acciones y los procesos con la integración de los distintos sectores sociales para atender las particularidades de cada región y localidad como una estrategia para alcanzar la calidad total en el servicio educativo.

Al respecto, Cano (2000), declara que “los sistemas de calidad para escuelas pueden definirse como la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos para mejorar la gestión de la calidad” (p. 282).

Es evidente, que una gestión administrativa eficiente debe abrir un abanico de posibilidades para alcanzar la eficacia en toda la estructura organizacional de la institución escolar a fin de garantizar a los niños, niñas y adolescentes un espacio social en donde puedan desarrollar sus potencialidades bajo el principio de educación para todos y de calidad.

Cabe destacar, que la OEI (2000b), en el Foro Consultivo Internacional sobre Educación para Todos, realizado en Dakar, Senegal del 26 al 28 de abril de 2000, planteó en el Informe de Evaluación sobre Venezuela, lo siguiente: “se mantendrá y ampliará el programa de atención y mejoramiento de la calidad de la educación rural, ampliando su cobertura hasta lograr que todas las niñas y niños del campo puedan hacer realidad su derecho al estudio” (p. 2).

Al analizar tal planteamiento, se infiere que el Estado venezolano tiene la responsabilidad de buscar alternativas para impulsar el desarrollo de la educación rural en el país. Ello requiere de un modelo de administración que estimule acciones dirigidas a prestar especial atención a aquellos sectores que por diversas causas están alejados o no están integrados en su totalidad al sistema educativo.

En este sentido, la calidad debe propiciar la incorporación amplia y concertada de la sociedad civil y la empresa privada en la definición de estrategias para lograr un perfil del egresado de Educación Básica que responda al proceso de transformación social y productivo del país. De igual manera, el servicio educativo que se ofrece a los alumnos en el sector rural, indígena y de frontera, debe contribuir a su permanencia en la escuela para garantizar un desarrollo sustentable de la Educación Básica.

En armonía con estas ideas, se considera pertinente tomar en consideración los señalamientos de Bradley (1993), quien refiere que los sistemas de calidad para las escuelas, deben reunir las siguientes características:

- Mantener una visión clara y compartida de qué deben aprender los estudiantes.
- Poner en funcionamiento estrategias de aprendizaje cooperativo en todos los niveles.

- Tener un sentido para trasladar la visión hacia la misión apoyándola a través de un plan de desarrollo estratégico para la escuela.
- Trabajar en equipo con padres, otras agencias de la comunidad, escuelas e instituciones.
- Poseer una visión para el desarrollo construida por todos los representantes de la comunidad escolar (entre las familias, el claustro y el equipo directivo).
- Disponer de documentos de trabajo que desarrollen un plan de acción que ayude a ejecutar el proceso de mejora de la escuela.
- Promover la animación y el apoyo a la innovación.
- Identificar las habilidades y el conocimiento personales requeridos por el equipo para llevar a cabo el programa de desarrollo de la escuela y proporcionar al claustro oportunidades para implicarse en el proceso de desarrollo personal.
- Enfatizar las habilidades de pensamiento y de resolución de problemas transversales en todo el currículum.
- Ver a los estudiantes como aprendices activos que se esfuerzan por conseguir el aprendizaje.
- Comprender el papel del maestro como entrenador o facilitador.
- Ofrecer un apoyo total a los estudiantes y los padres.

- Conseguir que los padres se vean como partícipes de la educación de sus niños.
- Realizar modificaciones en el sistema curricular.
- Desarrollar relaciones a largo plazo entre los padres, los estudiantes y los maestros.
- Disponer de estructuras y procesos para controlar la ejecución y eficiencia de las estrategias de desarrollo de la escuela.
- Usar tecnología apropiada en la gestión y en la enseñanza.
- Proporcionar un feedback interactivo que vaya desde el control hasta la mejora del proceso.
- Tener una revisión o evaluación anual del progreso que sirva para conocer las necesidades de desarrollo futuro de la escuela.
- Usar los procesos de control estadístico en la determinación de los planes de aprendizaje individual y evaluaciones.

Las características referidas dan a entender, que en la búsqueda de un proceso de calidad total en el ámbito educativo, deben estar comprometidos los gerentes de los distintos niveles de la administración educativa, además de los docentes, los diversos sectores sociales, padres y representantes, quienes deben unir esfuerzos para transformar la escuela en una organización que mejore de manera continua y cooperativa la calidad de los procesos enseñanza y aprendizaje de los alumnos y alumnas.

Resulta relevante señalar, que la calidad de la educación está dada por una serie de indicadores que definen la situación en la que se debe dar la práctica educativa, dependiendo de los recursos, los procesos, las acciones y los medios utilizados para garantizar que el perfil del egresado en un determinado nivel del sistema educativo, responda a lo establecido en la normativa legal vigente del país y a los acuerdos internacionales en el ámbito educativo.

Desde este enfoque, Valdés y Pérez (1999), apuntan con relación a los indicadores lo siguiente:

En el diseño de la evaluación de la calidad educativa de una institución escolar o de una región, la recogida de datos ocupa un lugar fundamental. Las técnicas o los procedimientos que se utilizan para ese fin deben estar en estrecha relación con los indicadores que se pretenden medir y con las variables que se desean evaluar. (p. 45).

Por consiguiente, en Educación Básica, se deben tomar en consideración todas aquellas dimensiones e indicadores que definen la calidad del proceso educativo en ese nivel. Situación que es válida para los distintos sectores del país, de acuerdo a la concepción filosófica relacionada a los fines de la educación venezolana. Los autores mencionados indican, además, que los indicadores de las variables incidentes o de proceso son las siguientes:

### ***Del maestro***

- Dominio de los conocimientos que debe impartir
- Contribución a un adecuado clima de trabajo.

- Adecuadas expectativas con respecto al desarrollo de la personalidad de sus alumnos.
- Implicación personal en la gestión educativa de la escuela.
- Uso de métodos activos de enseñanza.
- Representación sobre el encargo social de la escuela y del escenario donde actúa.
- Información actualizada sobre el estado del aprendizaje de sus alumnos.
- Vocación pedagógica.
- Eficiencia en el logro de las disciplina de sus alumnos.
- Adecuada distribución del tiempo de la clase en función de sus objetivos.
- Formación pedagógica inicial y perfeccionamiento en servicio.
- Estabilidad en su escuela y en sus funciones.
- Tránsito por todos los grados del ciclo junto a sus alumnos.
- Conocimiento y tratamiento de las características psicológicas individuales de sus alumnos.

### ***Del alumno***

- Antecedentes de su educación escolar (familiar, preescolar y grados anteriores).
- Estado nutricional y de salud general.
- Repitencia.
- Cumplimiento de sus principales deberes como estudiantes (asistencia, puntualidad, disciplina, realización de las tareas, etc.).
- Estabilidad emocional.
- Implicación personal en las actividades de la escuela.

### ***La institución escolar***

- Estabilidad del Consejo de Dirección.
- Ausentismo laboral.
- Condiciones materiales de la escuela
- Condiciones de trabajo de los maestros.
- Adecuada organización escolar.
- Conocimientos que tienen los maestros y directivos de la escuela de las características socioeconómicas de la familia y de la comunidad de los alumnos y su consecuente actuación.
- Articulación vertical y horizontal, organización y ejecución del currículo.
- Adecuadas expectativas del Consejo de Dirección sobre el desarrollo de la personalidad de los alumnos.
- Relación alumno-profesor.
- Número de alumnos por aula.
- Preparación que la escuela brinda a los padres, para que sus acciones educativas sean coherentes con la gestión educativa de esta.
- Sistema de incentivos para el personal de dirección, docentes y alumnos.
- Estilo de dirección.
- Costo por alumno.

### ***Gestión educativa de la familia***

- Naturaleza de la comunicación que existe entre los miembros de la familia.
- Estrategia de la familia para la educación y recreación de sus hijos.
- Guía, apoyo y estímulos entregados a los alumnos en el marco familiar.

- Expectativas y aspiraciones de los padres respecto a la educación de sus hijos.
- Participación de la familia en actividades escolares y extraescolares.
- Bienes y recursos culturales del hogar.
- Exigencia a los hijos del cumplimiento de sus deberes.

### ***Gestión educativa de la comunidad***

- Participación de las instituciones de la comunidad en el diseño y ejecución del currículo.
- Expectativas de la comunidad con respecto a los resultados educativos de la escuela.
- Apoyo a la gestión educativa de la escuela. (p.p. 41-43).

En atención a los indicadores descritos, es importante destacar que estos pueden ser tomados en consideración otros, dependiendo de las dimensiones seleccionadas, relacionadas a la variable calidad de la educación, como es el caso que compete a la presente investigación, donde se seleccionaron indicadores relacionados a los servicios básicos disponibles, referidos a transporte, agua, luz y teléfono.

### **Ámbitos de la calidad total en la escuela**

Cano (2000), asume que “la aplicación de la filosofía de la Calidad Total a nivel de centros educativos puede hacerse básicamente desde dos perspectivas muy diferenciadas: desde el ámbito de la gestión del centro o desde el ámbito académico” (p. 284).

Sobre la base de lo anteriormente señalado, se piensa que desde la perspectiva de un Modelo de Administración Participativa que se fundamente en la filosofía de la calidad total, se puede optimizar la calidad de la educación del sector rural, tomando en consideración que la gestión administrativa de una institución escolar, está dada en distintos niveles jerárquicos del sistema educativo.

En tal sentido, Bradley (1993), propone que a nivel administrativo, para pasar de la gestión tradicional de la escuela a la gestión de la calidad total, deben hacerse las siguientes transformaciones:

- 1.-Del control dirigido por la organización al control dirigido por los clientes.
- 2.-De los estándares fijos a la mejora continua.
- 3.-De la calidad educativa definida por objetivos y finalidades a la calidad educativa definida por el cliente.
- 4.-De la comparación nacional a la comparación internacional.
- 5.-Del proceso de trabajo “paso a paso” a un proceso de trabajo holístico.
- 6.-Del control de los clientes a la satisfacción del cliente basada en la elección de los padres.
- 7.-Del énfasis sobre la valoración personal a los planes de desarrollo personal para todos los administradores y maestros.
- 8.-Del flujo de trabajo vertical al proceso de trabajo horizontal.
- 9.-De dar información al público a recoger información del público.

10-De la valoración separada del currículum, del desarrollo del equipo y de la administración a un sistema de valoración integral.

11-De los sistemas de procesos individuales a los sistemas de procesos en equipo.

12-De los sistemas de procesos individuales a los sistemas de procesos en equipo.

13-Del control jerárquico al compromiso total.

14-Del aislamiento a la colaboración en la enseñanza.

### ***De la gestión lineal a la cíclica***

1-Del control de la calidad mediante inspección externa al diseño de la calidad y a la autoinspección.

2-De las expectativas organizativas a las expectativas del cliente.

3-De la calidad educativa basada en las definiciones internas a la calidad educativa basada en la satisfacción del cliente.

4-De la resolución de problemas a la mejora continua.

5-Del control y el mandato al compromiso y al trabajo en equipo.

6-De las relaciones públicas a la inspección pública.

7-Del énfasis en los recursos adicionales al énfasis sobre la redistribución de recursos.

8-Del pensamiento expansionista al pensamiento permisivo.

9-De la delegación a la iniciativa.

10-Del apoyo al personal a los sistemas de auto-apoyo (menos supervisores y más profesores).

11-De la inspección supervisora a la autoinspección.

12-De los juicios oficiales a la aceptación de las percepciones públicas como realidad que debe ser dirigida por la comunidad educativa.

13-Del rendimiento de cuentas que supone la mínima cobertura de ciertos estándares a través del uso de test de “proficiency” para la graduación al rendimiento de cuentas como medida de la mejora continua y mediante datos surgidos de estudios longitudinales (más de 1 año).

14-De la renovación organizativa a través del reclutamiento de nuevo personal a la renovación mediante retención y formación (recompensar a los profesores y administradores por permanecer en el sistema escolar.

15-De la función natural de los maestros de enseñar únicamente a la función de trabajo de los maestros que incluye cualquier elemento que afecta a la calidad: currículum, instrucción y desarrollo del equipo.

16-Del conocimiento surgido del trabajo individual como algo suficiente, al conocimiento organizativo como algo necesario, donde predomine la ayuda mutua para realizar el trabajo.

17-Del liderazgo que impide la calidad educativa al liderazgo que facilita modelos de calidad (p.199).

Las transformaciones propuestas para la gestión de la calidad total son susceptibles de ser aplicadas a las instituciones educativas de los distintos sectores y niveles en donde se requiere como aspecto determinante una gestión administrativa que lidere el trabajo en equipo con honestidad, visión compartida, compromiso, enfatizando en una comunicación fluida entre los factores internos y externos, acorde

con los tiempos de cambio que promueve la sociedad tanto en el marco internacional como nacional, articulando la visión, la misión, las metas y objetivos institucionales, para alcanzar la satisfacción de las necesidades existentes.

## **Metodología**

De acuerdo al problema planteado referido a los “Enfoques Teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total como Paradigmas Esenciales en el contexto de la Educación Básica Rural” y en función de los objetivos, esta investigación se enmarca dentro en el tipo documental, definida por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012) “como aquella que estudia los problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. (p.20).

En consecuencia, este tipo de investigación permite seleccionar el material necesario para interpretar las características que rodean un fenómeno, apoyándose en materiales divulgados por distintos medios y que es producto de investigaciones documentales, empíricas o por trabajos realizados por otros investigadores.

Por tales razones, los procesos de investigación, deben llevar un orden metodológico, que haga confiable el análisis e interpretación de la información recabada, la cual, asegura el análisis de los hechos y fenómenos de manera adecuado y coherente.

.En atención a estos planteamientos, se considera que el tipo de investigación seleccionada de justifica porque indujo a la recopilación

de fuentes bibliográficas, que permitieron el abordaje del problema, el objeto de estudio. De esta manera, la información recabada fue utilizada para realizar el análisis y síntesis del contenido de los diferentes enfoques teóricos que orientaron la búsqueda y organización de la información recabada, considerando la pertinencia y vigencia de las fuentes consultadas.

En el marco de la investigación planteada, cuyo objetivo general está referido a “Analizar los enfoques teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total como Paradigmas esenciales en el contexto de la Educación Rural”, se asume un diseño específico de la Investigación Documental. En este sentido, la Universidad Santa María (2001), señala que “el diseño representa la estrategia que se ha de cumplir para desarrollar la investigación” (p.41)

Asimismo, Balestrini (2001), define el diseño de investigación como

El plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogidas de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma (p.118).

Es importante señalar, que al destacar que el diseño de investigación se define en función de los objetivos establecidos en el trabajo, debe seguir un proceso minucioso y coherente en la recolección, análisis e interpretación de la información que se va recolectando, Por ello, atendiendo a los objetivos delimitados en esta investigación, se ha seleccionado un diseño bibliográfico, el cual, es básico de las Investigaciones Documentales, porque a través de la revisión del material documental, de manera sistemática, rigurosa y

profunda, se llega al análisis de diferentes fenómenos o a la determinación de la relación entre variables (Universidad Santa María).

Según Tamayo y Tamayo (2004), “los diseños bibliográficos son aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente elaboran y manejan la información (p.109). En este sentido, la investigación que se realizó está enmarcada en un diseño bibliográfico, debido a que se consultaron fuentes de información que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total en el Contexto de la Educación Básica Rural.

El diseño que se seleccionó en esta investigación, permitió organizar la realización de la investigación en las siguientes etapas:

- Determinación de la situación problemática.
- Arqueo de fuentes y sustentación teórica.
- Conformación del Marco Metodológico.
- Redacción de conclusiones y recomendaciones.

Cabe señalar, que la originalidad del estudio se refleja en los enfoques teóricos considerados y analizados, en base a una reflexión coherente y crítica, que conduzcan a ideas renovadas sobre Educación Básica Rural.

## **Procedimiento**

Se establecieron dos etapas específicas a cumplir en el procedimiento: Indagación de los antecedentes y Revisión de la literatura.

Para Ballestrini (2001) “el procedimiento representa la punta estructurada por el investigador para desarrollar su trabajo y que esta depende de las características del estudio y que persigue describir las etapas que se cumplieron” (pp.131 y 132).

A continuación se describen brevemente las etapas:

1.- Indagación de los antecedentes: En esta fase se procede a la búsqueda de estudios previos realizados por otros autores, relacionados con el problema abordado.

2.- Revisión de la literatura: Se procederán al fichaje de toda la información recolectada para acumularla y desglosar en el momento oportuno, de acuerdo a las variables asumidas en el trabajo.

En relación con el fichaje, Hochman y Montero (2010), lo define como una técnica que permite acumular datos recoger ideas y organizarlo todo en un fichero.

3.- Análisis de la Información: En esta etapa, se utilizó la técnica del subrayado y resumen. Se fue seleccionando la teoría o información pertinente para dar forma al Marco Teórico. Con relación al resumen, Hochman y Montero (2010) indican que la presentación resumida consiste en dar testimonio fiel de las ideas contenidas en el texto. Esta presentación debe seguir esencialmente la estructura del texto, de manera que la persona que lo lea, obtenga un conocimiento preciso y completo de sus ideas básicas, partiendo del resumen efectuado. Este modelo de trabajo, se basa en la capacidad de síntesis del autor (p.56).

Es importante señalar, que la información se obtuvo de fuentes documentales relacionadas a la investigación, entre las cuales, se destacan textos referidos a las variables en estudio, revistas y material de internet.

4.- Construcción del Marco Teórico: Se organizó la información recabada, atendiendo a las variables en estudio y en base a un esquema de trabajo.

En relación con la técnica utilizada para recabar la información, Arias (2012) expresa que: “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). En el caso que compete a la presente investigación, se utilizó como técnica el fichaje y el análisis de contenido. El instrumento utilizado fue la ficha.

## **Conclusiones**

En cuanto al objetivo específico N° 1 el cual refiere “Describir los enfoques teóricos que sustentan la Gestión Administrativa y la Calidad Total”, la revisión documental realizada permitió concluir que la Gestión Administrativa está relacionada con la Calidad de la Educación, como lo revela los informes de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

En relación con el objetivo específico N° 2, el cual establece “Identificar los aspectos relevantes de la Gestión Administrativa que fortalecen la Calidad de la Educación Básica Rural”, el análisis de contenido, evidencia que existen indicadores, que se deben considerar en la Gestión Administrativa. Ello, está relacionado a: la planificación, organización, dirección, coordinación, supervisión, ejecución y evaluación como procesos administrativos, para mejorar la Calidad de la Educación Básica Rural, de los países del Continente Americano.

Con respecto al objetivo específico N°3, el cual refiere “Destacar la importancia de la Gestión Administrativa en la Calidad de la Educación Básica Rural”, se evidencia, al realizar un análisis crítico, analítico y reflexivo de las distintas fuentes de información, que la Gestión Administrativa, es determinante en el logro de una Educación Básica Rural de Calidad.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones que se dan a continuación surgen del análisis de las fuentes bibliográficas consultadas. En consecuencia, se recomienda:

**A los organismos internacionales**, atender lo referente a la Gestión Administrativa para lograr la calidad de la Educación Básica, especialmente en el sector rural, en los países de la región.

**A los gobernantes de la región**, conjugar esfuerzos para mejorar la calidad de la educación, especialmente en la Educación Básica.

**A los docentes que se desempeñan en el sector rural**, participar en cursos de actualización permanente, para estar en sintonía con la educación del siglo XXI, caracterizada por los avances tecnológicos.

## **REFERENCIAS**

Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación*. Editorial Epístime. Caracas, Venezuela.

Ballestrini, M (2001) *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.

Blanco, B (2008). Factores Asociados a los Aprendizajes en la Educación Primaria Mexicana: Un Análisis Multinivel. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

- Castillo, P y González, A. (2011) *Gestión y efectividad en educación: evidencias comparativas entre establecimientos municipales y particulares subvencionados*. Estudios Pedagógicos. Boletín N° 37.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)*. Gaceta Oficial N° 36860. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mac-Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. México, México.
- James, P. (1998). *Gestión de la Calidad Total* (Un texto introductorio) Editorial Prentice Hall. Barcelona, España.
- Ministerio de Educación (1998). *Reforma Educativa Venezolana de Educación Básica*. Caracas, Venezuela.
- Murillo, J (2008). *School Effectiveness Research Latin American*. En T. Townsend (ed.), *International Handbook of School Effectiveness and Improvement*, Nueva York, United States Of America.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1990). *Conferencia Mundial de Educación para Todos*. Jomtien, Tailandia.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1995). *Proyecto Principal de Educación en América Latina y el Caribe*. Boletín N° 39.
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) (2000). Santo Domingo, República Dominicana.

Palella, S y Martins, F. (2006) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*, Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012). *Manual de Trabajos de Grados de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela.