

## GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

### Juan Pablo Orozco Carrillo

✉ [juan.orozco@epoch.edu.ec](mailto:juan.orozco@epoch.edu.ec)

Director Administrativo

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Ecuador

### Paulina Fernanda Alvear Haro

✉ [pauylf@hotmai.com](mailto:pauylf@hotmai.com)

Facultad Administración de Empresas

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Ecuador

### Katherine Lizeth Pazmiño Alarcón

✉ [katita\\_liz11@live.com](mailto:katita_liz11@live.com)

Técnico Docente

Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador

### Norma Patricia Jimenez Vargas

✉ [patyjime7@hotmail.com](mailto:patyjime7@hotmail.com)

Unidad de Admisión y Nivelación

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Ecuador

## RESUMEN

La educación superior desempeña un papel importante en el desarrollo cultural y económico de los países tanto desarrollados como en desarrollo. Desde hace varios años, las universidades, así como los sistemas educativos se han establecido como fuerzas y agentes de cambio de desarrollo dentro de sus sociedades. Las naciones desarrolladas de Estados Unidos, Europa, Reino Unido, Australia y Jordania están entre las naciones pioneras en la educación superior debido a su credibilidad; por lo tanto, un número de estudiantes de otras naciones árabes, asiáticos y otros vienen a estudiar en estos países.

Durante el período de los diez últimos años, diversos experimentos innovadores se están realizando para mejorar el resultado y se introducen diversas normas y estructuras para ambos estándares educativos y académicos destinados a seguir desarrollando y mejorando su capacidad de competir constantemente a través de los sucesivos gobiernos, la comprensión de la importancia de este segmento para el desarrollo cultural y socio económico y esto exige un gobierno excepcional, junto con la prestación de servicios, sin embargo, el sistema de educación superior dentro de esos países necesitan ser rediseñado, las fuerzas deben ser sostenidas, sin embargo, las debilidades necesitan ser manejadas y desarrolladas, para servir a un nuevo orden social, para satisfacer las necesidades persistentes y para responder a un contexto de nuevas oportunidades y realidades.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, calidad total, educación superior, desarrollo, económico, cultural.

## ABSTRACT

Higher education plays an important role in the cultural and economic development of countries. For several years now, universities, as well as educational systems, have established themselves as forces and agents of development change within their societies. The developed nations of the United States, Europe, the United Kingdom, Australia and Jordan are among the pioneering nations in higher education because of their credibility; therefore a number of students from other Arab, Asian and other nations come to study in these countries.

During the period of the last ten years, diverse, innovative, improved, improved, results, best practices and academics, as well as better results, as well as the ability to compete, constantly, through successive events. Understanding the importance of this segment for cultural and socioeconomic development and this requires exceptional government, along with the provision of services, however, the higher education system within those countries will be redesigned, the forces must be sustained, without However, the weaknesses, be managed and developed, to serve a new social order, to meet the persistent needs and to respond to a context of new opportunities and realities.

**KEYWORDS:** Management, total quality, higher education, development, economic, cultural.

Fecha recepción: junio 2019  
Fecha aceptación: noviembre 2019

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, varias fuerzas han contribuido a aumentar las preocupaciones de la sociedad con respecto a la calidad de las instituciones de educación superior, aprendiendo sobre la apariencia de la gestión de la calidad y los medios de mejora como acreditaciones, indicadores de desempeño, programa y, por último, evaluación institucional y Auditorías de calidad (Massy, 2003). Además, se han realizado esfuerzos para importar marcos del segmento privado a institutos de educación superior (Koch, 2003). Esto ha dado lugar a la aparición de una discusión relacionada con la aplicación de metodologías, principios y técnicas de gestión de la calidad en el segmento de Educación Superior (Cardoso, 2010). El estado general de la educación superior dentro de las naciones desarrolladas debe estar en línea con los estándares globales de calidad. Por lo tanto, prevalece la necesidad de una evaluación estricta de la calidad de los institutos educativos de la nación (Garvwe, 2015). Tradicionalmente, tales institutos creían que la calidad se puede determinar por medio de sus recursos internos, es decir, la facultad tiene un conjunto notable de títulos y la experiencia establecida en el último folleto de admisión, revistas y libros en la biblioteca, un campus progresivo y eficiente. Aplicación de recursos y, por último, graduados altamente contentos y empleables (Becket & Brookes, 2008). Además, se cree que la educación superior debe estar relacionada con la excelencia y la calidad de la presencia sólida que comparten con los maestros, estudiantes, sistemas y partes interesadas, junto con las relaciones que tienen entre sí.

En muchos países desarrollados de

América Latina, el Reino Unido, Europa y Australia, el problema de la gestión de la calidad ha estado resuelto en la agenda de Educación Superior respectivamente desde hace bastante tiempo (Koch, 2003). Además, esta agenda y directrices se desarrolla en un entorno creciente de responsabilidad aumentada a menudo se citan como relaciones para un mayor enfoque en la calidad (Becket y Brookes, 2008). La creciente cantidad de estudiantes, las altas tasas de inscripción, los diversos tipos de entrega de programas, los modelos de transformación de la sociedad y las descripciones de los puestos generan una pregunta multifacética de la calidad dentro de la IES. Además, en las nuevas funciones y roles, las instituciones necesitan evaluar sus prácticas gerenciales, técnicas y sociales. Se considera que el enfoque de la Gestión de la Calidad Total (TQM) es una herramienta importante para evaluar el aspecto de tres dimensiones de las IES (Yusof y Aspinwall, 2001). Las sociedades desarrolladas se enfrentan actualmente a varias transformaciones dentro de diferentes segmentos de la vida, lo que requiere instituciones privadas y corporativas para cambiar sus estilos tradicionales de administración y gestión (Abdullah, 2006). Como resultado, es esencial que todas las empresas implementen las últimas concepciones de gestión si desean lograr sus objetivos con mejores resultados (Govender et al., 2014).

Tales modificaciones aumentarían su ventaja competitiva dentro del resultado interinstitucional mundial y el rápido progreso tecnológico a nivel mundial en varias esferas, principalmente en comunicaciones y tecnologías informáticas. Mejorar el resultado de

las instituciones de educación superior se considera un problema mundial en varias naciones desarrolladas (In'airat & Al-Kassem, 2014). Entre los rasgos altamente significativos, que diferencian a una sociedad de otras sociedades, está su capacidad para administrar instituciones y programas importantes, no solo de manera eficiente, sino también con gran impacto (Al-Khatib, 2011). Se considera que la calidad está en el corazón de la educación. Afecta lo que realmente aprenden los estudiantes, qué tan efectivamente aprenden y qué ventajas obtienen de la educación (Alzhrani et al., 2016). La búsqueda de asegurar que los estudiantes logren resultados de aprendizaje y alcancen habilidades y valores, que les ayuden a desempeñar un papel constructivo dentro de sus sociedades; se considera una preocupación en la agenda política de casi todos los países desarrollados.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo en particular es básicamente una aproximación teórica para explicar la ejecución de las normas de calidad en las instituciones de educación superior en las naciones desarrolladas, como América Latina, Reino Unido, Europa y Australia. Del mismo modo, con el fin de obtener un mayor conocimiento de la zona de estudio, formar conclusiones constructivas, este documento hace uso de la amplia gama de información secundaria recopilada de varias fuentes. Las fuentes secundarias incluyen libros, textos, revistas, estudios anteriores y fuentes en línea. Se han hecho esfuerzos para reunir la máxima información posible de recursos. Además, se ha asegurado de que las fuentes de información son fiables, válidos y recientes como Google académico, de modo que la parte de información de la investigación

es válida y lo suficientemente confiable para obtener resultados consistentes. Además, se ha hecho un esfuerzo para evitar la información de fuentes como Wikipedia.

## 3. DESARROLLO

El segmento de educación superior dentro de las naciones desarrolladas juega un papel importante durante el procedimiento de progreso integral en diferentes áreas y niveles (Massy, 2003). Es decir, durante el período de los últimos años, la educación superior en los países desarrollados ha experimentado un notable desarrollo con respecto a la diversidad de iniciativas de estudio, patrones de enseñanza y aprendizaje, que controlan tanto la cantidad como la calidad y el desarrollo de las instituciones de educación superior (Brookes & Becket, 2007). Últimamente, el segmento de la educación superior dentro de las naciones desarrolladas ha sido testigo de un crecimiento notable junto con el progreso demostrado a través del número creciente de instituciones de educación superior, estudiantes matriculados, miembros administrativos y académicos; miembros de la facultad, tamaño del gasto y, por último, la asistencia del gobierno financieramente a este segmento de educación en forma considerable (Brookes y Becket, 2007). El orgullo desarrollado a través de tal progreso y desarrollo coloca a los institutos cara a cara con varios desafíos, el factor que lleva a las universidades a poner un mayor enfoque para superar los obstáculos y dificultades que surgen, para lograr un equilibrio en medio del progreso de la educación superior junto con su Establecimiento desde un extremo, y su calidad y nivel por el otro (Argia & Ismail, 2013).

En el futuro, la ejecución de TQM ayudaría a las instituciones de educación superior a mantener su competitividad, erradicar las insuficiencias dentro de las instituciones, ayudar a centrarse en los requisitos del mercado, lograr un alto rendimiento en todos los segmentos y cumplir con los requisitos de todas las partes interesadas (Massy, 2003). Desde el comienzo del siglo XXI, la mayoría de las IES en el mundo de las naciones desarrolladas han experimentado diversas oleadas de problemas en forma de resultados bajos; costes aumentados; ausencia de recursos financieros adecuados; Implementación de métodos improductivos para la consecución de objetivos. bajo nivel de satisfacción laboral entre los miembros del personal, globalización, avances en las demandas tecnológicas y, por último, mayor demanda de inscripción (Nadim y Al-Hinai, 2016). Por lo tanto, la pregunta principal que enfrentan varias instituciones es cómo podrían mejorar su capacidad general para resolver tales problemas. Tratar estos problemas y superarlos es muy imperativo, no solo para permitir que estos institutos puedan competir, sino también para poder sobrevivir y permanecer permanentes (Farooq et. Al., 2007).

Como resultado, tales instituciones requieren la aplicación apropiada de la concepción de TQM para mejorar los estándares de calidad y permitirles alcanzar la excelencia, a través del logro de varias ventajas como el incremento de la capacidad de producción; disminuyendo el costo de rendimiento y mejorando la calidad del producto o servicio ofrecido al beneficiario (Brookes & Becket, 2007). Sin embargo, los conocimientos tradicionales se expresan en la visión de que mejorar la calidad entraña un conflicto con el aumento de

la productividad; contribuir a mayores costos de rendimiento; hace que varias instituciones administrativas no estén dispuestas a invertir en la concepción de TQM, lo que eventualmente resulta en varios problemas de gestión y un producto y servicio incorrectos (Randheer, 2015).

Hay básicamente tres conceptos genéricos para TQM dentro de instituciones superiores; En primer lugar, hay un enfoque en el cliente donde la noción de servicio a los estudiantes se nutre a través del desarrollo y la capacitación de los empleados que estimula la autonomía y la elección de los estudiantes (Soomro y Ahmad, 2012). Además, el segundo aspecto implica un enfoque del personal y está vinculado con el valor y la mejora de la responsabilidad de la acción a través de los grupos funcionales establecidos. El tercer aspecto hace hincapié en los contratos de servicio e intenta asegurarse de la conformidad en los puntos principales medibles de los procedimientos educativos (Koch, 2003). El logro de la Gestión de calidad total dentro de las instituciones de educación superior implica la capacidad de la organización de proporcionar un nivel superior de calidad de servicio y, a través de esto, podría satisfacer de manera efectiva las necesidades de los miembros de la facultad, los estudiantes, los padres, los empleadores, la sociedad y otros en forma. esto está en línea con sus requisitos y expectativas de la edad y la atmósfera de los recursos tecnológicos y científicos (Massy, 2003). Esto se hace a través de valores preestablecidos para evaluar el resultado y verificar el nivel de superioridad (Tarí y Dick, 2016).

Además, podría argumentarse que detrás del creciente interés en la implementación de TQM dentro de las

instituciones de educación superior hay varias justificaciones. En primer lugar, la educación superior es básicamente el resultado del poder de la calidad humana, un procedimiento que trabaja para satisfacer las necesidades del mercado laboral, los poderes humanos competentes junto con el valor utilitario dentro de la economía y el desarrollo. En segundo lugar, la educación superior como entrenamiento en investigación científica trabaja para preparar a los individuos y les ofrece las habilidades de investigación científica (Massy, 2003). La calidad se mide sobre la base de la calidad de la producción científica, que se logra y la capacidad en el descubrimiento y análisis de los hechos. En tercer lugar, la educación superior como un tema de oportunidades crecientes implica el desarrollo social y las perspectivas para que todos contribuyan a la construcción de varias instituciones educativas (Teeroovengadam et al., 2016). El sistema educativo se considera como un procedimiento de transformación que involucra aportes de estudiantes, personal administrativo, maestros, instalaciones físicas y procedimientos (Koch, 2003). El procedimiento implica la enseñanza, la administración y el aprendizaje. El resultado involucra resultados de exámenes, empleo, satisfacción y ganancias. Además, el hecho de que la MCT sea un concepto de gestión podría resolver los problemas del aumento de la presión y el costo para brindar educación de calidad dentro de las instituciones de educación superior en los países desarrollados (Todorut, 2013).

Existen básicamente dos tipos de clientes, es decir, externos (estudiantes, contribuyentes, empleadores y la comunidad en general) e internos

(instructores y empleados del departamento de servicio). Para obtener una mejora continua en la educación superior, las universidades deben identificar a sus clientes para cumplir con sus requisitos, siendo la razón principal detrás de su presencia y hacer todo lo posible para mantener una relación sólida con los estudiantes, empleados, empresas y la comunidad en general (Ali y Shastri, 2010).

**Estudiantes:** los principales clientes de escuelas, universidades y colegios son estudiantes que reciben servicios o información. Según Srivanci (2004), los estudiantes como clientes asumen cuatro roles diferentes, es decir, el producto en proceso; los clientes internos para varias disposiciones del campus; el personal del procedimiento principal y, por último, los clientes internos para entregar la necesidad del material del curso se deciden a través de una combinación educativa, es decir, actividades de enseñanza, extensión e investigación.

**Comunidad:** el segmento de educación superior no funciona de forma aislada. Hay varias interfaces que toman aspectos sociológicos, culturales, tecnológicos, económicos y políticos. Una educación superior sólida sirve para resolver el problema de la sociedad que afecta a tales interfaces. Sirve para promover el desarrollo de la comunidad local mediante la participación de la población local (Sahney et al., 2004). Se considera que la comunidad es la base de cualquier práctica y aspecto vital para describir y juzgar la calidad de la educación como una base amplia de retroalimentación para las mejoras e ideas continuas (Zabadi, 2013). La comunidad tiene partes interesadas, padres, estudiantes, empleadores, administración y docentes

(Koch, 2003). Los padres de los estudiantes podrían afectar su elección de especialización, profesión o incluso universidad. Los miembros del personal necesitan consumir las modificaciones en la atmósfera externa para el avance de la institución. En términos simples, la sociedad podría moldear la perspectiva de los prospectos y los estudiantes actuales. Como resultado, puede llegar a afectar los insumos para el proceso de educación (Cruickshank, 2003).

**Corporaciones:** se considera que la educación es un negocio multifacético que tiene varios aspectos interactivos de calidad en varios aspectos diferentes (Tzvetlin, 2006). Las corporaciones utilizan los resultados del proceso educativo. Como resultado de las crecientes necesidades del mercado, las empresas buscan empleados competentes a un costo menor. Al estar presionados a través de los competidores, designan personas altamente capaces que podrían satisfacer las necesidades de más de una posición (Zafiropoulos y Vrana, 2008). La competencia del personal básicamente se basa en cuatro fuerzas principales: educación, habilidades, capacitación y, por último, experiencia. La educación es reconocida como la base de tal esquema. En caso de que una persona carezca del primer paso, se necesitarían grandes esfuerzos, tiempo y dinero para llenar ese vacío (Koch, 2003). Esta es la razón por la cual las escuelas, colegios y universidades son muy importantes para la industria y los negocios.

**Gobierno:** los gobiernos de las naciones desarrolladas han aprobado varias regulaciones, que permiten mejorar la educación en la regulación para fomentar la investigación científica, la regulación para la educación superior y la

regulación para la formación profesional y la educación (Al-Tarawneh, 2011). Los gobiernos de todo el mundo han comprendido la importancia de permitir que las personas, especialmente los jóvenes, se centren en la economía del conocimiento y el uso de la tecnología en los programas educativos y de planificación. Las naciones desarrolladas han estado afectando las incesantes modificaciones y desarrollos del segmento de educación superior para lograr distinción y calidad.

**Universidades:** TQM ofrece un nuevo modelo conceptual para las principales prácticas institucionales para atraer y retener a sus clientes. Las universidades deben darse cuenta de las ventajas de este marco conceptual y se ha llevado a cabo una amplia investigación en este segmento para investigar los resultados universitarios con respecto al enfoque de gestión de la calidad.

#### 4. CONCLUSIONES

-Para concluir, se puede afirmar claramente a partir de la discusión anterior que el concepto de TQM es una parte importante de las instituciones de educación superior en los países desarrollados. La institución de educación superior realiza hoy grandes esfuerzos para garantizar que tengan implementadas prácticas de TQM efectivas para asegurarse de que ofrecen las mejores instalaciones y disposiciones posibles para los estudiantes y el personal. Este documento en particular ha puesto énfasis en la necesidad de que las IES construyan sus propios sistemas internos de gestión de la calidad (Pratasavitskaya y Stensaker,

2010). Por lo tanto, es el momento de poner énfasis en los marcos de gestión de la calidad existentes, yendo más allá de las discusiones relacionadas con si la gestión de la calidad es o no adecuada para las instituciones de educación superior, concentrándose menos en la etiqueta y más en el contenido de estos marcos. El concepto de TQM no solo tiene el potencial completo de cubrir los estándares, sino que también podría permitir que las instituciones de educación superior avancen un paso adelante, ofreciéndoles la oportunidad de avanzar hacia la mejora de la calidad.

- Como se menciona en la literatura, varias instituciones de educación superior están examinando o adoptando marcos de gestión de calidad diseñados para la industria. Las ventajas que se obtendrán de la aplicación de dichos modelos incluyen la participación en la autoevaluación a través de los departamentos académicos y un mayor enfoque en un enfoque estratégico para la gestión de la calidad, que está asociado con la eficacia y la eficiencia de las prácticas no académicas. De cara al futuro, las instituciones de educación superior tienen el reto de mejorar continuamente la calidad de las academias; aumentar la participación a través de todos los segmentos de la sociedad y mediante un nuevo conjunto de relaciones de cooperación junto con alianzas entre la educación superior y las partes interesadas (Koch, 2003). Las universidades y los colegios universitarios son más aprensivos que los demás, por lo que
- deben ser altamente innovadores, lo que se traduce en institutos de calidad para el desarrollo del conocimiento y el cambio hacia estándares cada vez más altos para los grupos a los que ofrecen servicios y programas. Además, las instituciones de educación superior deben considerar en gran medida la opinión de los clientes, especialmente de los estudiantes sobre lo que realmente se les ofrece y quieren, en lugar de los conceptos antiguos, que son frecuentemente el resultado de la evaluación comparativa, que no tiene en cuenta la individualidad y las características de cada institución. En tal contexto, resulta bastante evidente que es esencial difundir los procedimientos de gestión profesional dentro de las instituciones de educación superior que ciertamente sugieren un conocimiento más amplio con respecto a las instituciones proveedoras de servicios.
- Las instituciones superiores en las naciones desarrolladas requieren educación, que esencialmente contempla un nuevo sistema de educación categorizado a través de la contribución aumentada de todos los segmentos de la sociedad a través de una mayor receptividad institucional hacia los requisitos de las políticas y a través de un nuevo conjunto de asociaciones y relaciones cooperativas en medio de la educación superior y la comunidad en general (Koch, 2003). Además, los resultados, que se logran implementando TQM a menudo, no ocurren instantáneamente y dependen del liderazgo dentro de cada departamento. Siempre requiere paciencia para lograr los

resultados de la ejecución de TQM. El compromiso de la alta dirección con los niveles inferiores se considera un tema muy importante. Además, el gobierno debe alentar procedimientos justos y erradicar el nepotismo, el favoritismo y las prácticas sin principios que impactan de manera indeseable a los miembros de la sociedad (Fayyadh, 2010). Los formadores de decisiones dentro de las naciones desarrolladas deben centrarse en internalizar las orientaciones patrióticas y abandonar el nepotismo.

## 5. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

1. Abdullah, F. (2006). La medición de la calidad del servicio en la educación superior: Tres instrumentos comparación. *Revista Internacional de Investigación y método de la Educación*, 29 (1), 71-89.
2. Ali, M. y Shastri, RK (2010). Implementación de la Gestión de Calidad Total en la Educación Superior. *Asian Journal of Business Management*, 2 (1), 9-16.
3. Al-Alawi, HM (2000). Gestión de la Calidad Total en la Educación Superior instituciones Scientific Publishing Center, Universidad Rey Abdulaziz, de Jeddah.
4. Al-Khatib, A. (1999). La educación universitaria y la variación demcoratic. *Jordan nuevo centro para los estudios: Jordania - Amman*
5. Al-Khatib, A. (2011). Mangement Calidad Total: Aplicaciones en la gestión universitaria. *Diario de la Asociación de universidades árabes*, 3, 83-122
6. Alzhrani, KM, Alotibie, BA y Abdulaziz, A. (2016). Gestión de la calidad total en Arabia Educación Superior. *Revista Internacional de Aplicaciones Informáticas*, 135 (4), 6-12
7. Argia, HA & Ismail, A. (2013). La influencia del liderazgo transformacional en el nivel de la ACT aplicación en el sector de Educación Superior. *Estudios de Educación Superior*, 3 (1), 136-146.
8. Becket, N. & Brookes, M. (2008). Evaluación de la gestión de Qualtiy en departamentos universitarios. *Aseguramiento de la Calidad de la Educación*, 14 (2), 123-142
9. Brookes, M. & Becket, N. (2007). Gestión de la calidad en la educación superior: Una revisión de los problemas y la práctica internacionales. *Revista Internacional de Estándares de Calidad*, 1 (1), 85-121.
10. Cardoso, RA (2010). Sistemas de Gestión de la Calidad de ejecución en instiutions educación superior. *Diario de Gestión de la Calidad Total*, 5, 13 - 17 de
11. Cruickshank, M. (2003). Gestión de Calidad Total en el Sector



- Educación Superior: una revisión de la literatura desde una perspectiva internacional y australiano. *TQM y Excelencia Empresarial*, 14 (10), 1159-1167
12. Fayyadh, MA (2010). Gestión de Calidad Total en la Educación Superior de Jordania: En perspectiva de profundidad. *revista de la GCT*, 15 (2), 14 - 15.
  13. Farooq, MS, Akhtar, MS, Ullah, SZ y Memon, RA (2007). Aplicación de Gestión de Calidad Total en la Educación. *Revista de Calidad y Tecnología de Gestión*, 3 (2)
  14. Koch, JV (2003). TQM: ¿Por qué es su impacto en la educación superior tan pequeño? *La revista TQM*, 15 (5), 325 - 333.
  15. Garvwe, EC (2015). El impacto de la participación de los estudiantes en la gestión de la calidad de la oferta de educación superior. *Revista de Educación y Estudios para la Formación*, 3 (2), 51-60.
  16. Govender, JP, Veerasamy, D. & Noel, DT (2014). La experiencia de la calidad del servicio de los estudiantes internacionales: el caso de una institución de educación superior seleccionado en Sudáfrica. *Diario Mediterráneo de Ciencias Sociales*, 5 (8), 465-473.
  17. In'airat, MH y Al-Kassem, AH (2014). Gestión de la Calidad Total en la Educación Superior: A revisión. *Revista Internacional de Estudios de Recursos Humanos*, 4 (3), 294-307
  18. Massy, WF (2003). A la confianza: La calidad y la contención de costos en la educación superior. Bolton: Anker publicación.
  19. Nadim, ZS y Al-Hinai, AH (2016). Factores críticos de éxito de la ACT en instituciones de educación superior. *Revista Internacional de Ciencias Aplicadas y Gestión*, 1 (2).
  20. Pratasavitskaya, H. & Stensaker, B. (2010). Gestión de la Calidad en la Educación Superior: hacia una mejor comprensión de un campo emergente. *Calidad en la Educación Superior*, 16 (1), 37-50.
  21. Pushpa, L. (2016). Aplicación de la gestión de calidad total en instituciones de educación superior. *Revista Internacional de Ingeniería e Investigación Científica (IJSER)*, 1 (5).
  22. Randheer, K. (2015). Escala de funcionamiento de la Calidad del Servicio en la Educación Superior: La cultura como una nueva dimensión. *Investigación Internacional de Negocios*, 8 (3), 29-41.
  23. Sahney, S., Banwet, DK y Karunes, S. (2004). La conceptualización de la gestión total de la calidad en la educación superior. *La Revista TQM*, 16 (2), 145-159
  24. Sarricò, CS, Rosa, MJ, Teixeira, PN y Cardoso, MF (2010). La

- evaluación de la calidad y la evaluación del desempeño en la educación superior: Mundos aparte o puntos de vista complementarios? *Minerva*, 48 (1), 35-54.
25. Soomro, TR, y Ahmad, R. (2012). Calidad en la Educación Superior: Emiratos Árabes Unidos Perspectiva. *Estudios de Educación Superior*, 2 (4), 148-152.
26. Srivanci, M. (2004). Los temas críticos para la implementación de la ACT en la educación superior. *La Revista TQM*, 16 (6), 382 - 386.
27. Tarí, JJ & Dick, G. (2016). Tendencias en la investigación de gestión de calidad en las instituciones de educación superior. *Journal of Service Theory and Practice*, 26 (3), 273-296
28. Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, TJ, y Seebaluck, AK (2016). La medición de la calidad del servicio en la educación superior. *Aseguramiento de la Calidad de la Educación*, 24 (2), 244-258.
29. Todorut, AV (2013). La necesidad de gestión de calidad total en la educación superior. *Ciencias del Comportamiento Procedia-social y*, 83 (2013), 1105-1110
30. Tsinidou, M., Gerogiannis, V., y Fitsilis, P. (2010). La evaluación de los factores que determinan la calidad en la educación superior: Un estudio empírico. *Aseguramiento de la Calidad de la Educación*, 18 (3), 227-244.
31. Tzvetlin, G. (2006). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *TQM Magazine*, 12 (3), 5-6.
32. Yusof, SM & Aspinwall, E. (2001). Los estudios de caso sobre la aplicación de la GCT en las pymes de automoción del Reino Unido. *Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad*, 18 (7), 722 - 744.
33. Zabadi, AM (2013). La implementación de Gestión de Calidad Total (TQM) en las instituciones de educación superior: un modelo conceptual. *Revista de Finanzas y Economía*, 1 (1), 42-60.
34. Zafiroopoulos, C. & Vrana, V. (2008). evaluación de la calidad de servicio en un instituto de educación superior griega. *Revista de economía y administración de empresas*, 9 (1), 33-45.