



**La calidad y el contexto actual
de la Educación Superior**

**The Quality and the Present Context
of the Superior Education**

Gloria María Garzona

REALIDAD Y REFLEXIÓN

Reality and Reflection

30

Año 9, No. 30 San Salvador, El Salvador, Centroamérica Revista Cuatrimestral Septiembre-Diciembre 2010
Year 9, No. 30 San Salvador, El Salvador, Central America Quarterly Journal September-December 2010

La Calidad y el Contexto Actual de la Educación Superior

The Quality and the Present Context of the Superior Education

Gloria María Garzona
Docente e Investigadora
Universidad Francisco Gavidia

En esta disertación se plantea que el punto central de análisis es el nivel de calidad y productividad que pueden ofrecer las diferentes Universidades en El Salvador, respecto a la producción y venta de los bienes y servicios, explica que la calificación es eminentemente cuantitativa y la evaluación es cualitativa, sostiene que para medir la Calidad de la docencia es necesario una definición de lo que ha de ser entendido como Calidad.

This dissertation establishes that the main point of analyze is the level of quality and productivity that could be offered the universities in El Salvador, in relation to the production and marketing of goods and services, it explains that the qualification is eminently quantitative and the evaluation is qualitative, it holds that to measure the quality of the teaching a definition of what should be understood as quality is necessary.

GENERALIDADES

El desarrollo económico y social experimentado por nuestro país en las últimas décadas, así como la creciente y dinámica de la globalización de los mercados mundiales, que permite el libre intercambio comercial y cultural entre países disímiles, obliga a que cada miembro de este mercado mundial sea cada vez más eficaz y eficiente con el objetivo de competir al más alto nivel de productividad y calidad.

El creciente intercambio comercial y cultural, como asimismo la reinserción de nuestro País en la comunidad internacional ha generado una serie de impactos internos, tanto en las actividades productivas como educacionales que ambas tienen una interrelación directa.

En consecuencia, el punto central de análisis es el **nivel de calidad y productividad** que pueden ofrecer las



Licenciada Gloria María Garzona

diferentes Universidades en el Salvador, respecto a la producción y venta de los bienes y servicios transados internamente como de sus exportaciones.

Para poder afrontar exitosamente la globalización económica, las empresas requieren, cada vez más, de utilizar conocimientos técnicos y científicos, generados en el proceso productivo y de gestión, orientados a la reducción de los costos de producción y a aumentar la calidad y valor de sus productos.

La reconversión y modernización del aparato productivo no puede lograrse sin una adecuada base científica y tecnológica.

Es por ello de la exigencia de contar una educación de mayor calidad es una demanda de la sociedad actual, un imperativo de las exigencias mundiales en las que estamos inmersos, el cual ha creado la urgente necesidad de que el trabajo del hombre sea mucho más eficiente, para lo cual se requiere de mayor preparación.

Las Instituciones de Educación Superior específicamente las Universidades, desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional.

Las Universidades son reconocidas cada vez más como un instrumento de desarrollo de ciudades, regiones y países, y

El Proceso de Acreditación

El proceso de acreditación consiste en la evaluación basada en criterios y estándares de calidad previamente establecidos que es llevada a cabo por un organismo externo y que procura garantizar la calidad de una carrera o de un programa educativo. Como ya se mencionó es un proceso voluntario, por lo tanto inicia mediante solicitud escrita por parte de la IES y tiene una duración máxima de doscientos días hábiles a partir de la admisibilidad de la solicitud, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor.

El proceso de acreditación en El Salvador, se desarrolla de acuerdo a "Normas y Procedimientos para la Acreditación de Instituciones de Educación Superior" (2009) y puede resumirse en las siguientes etapas:

a) **Autoevaluación:** debe efectuarse dentro de los doce meses anteriores a la entrega de la solicitud de acreditación y consiste en un estudio de la Institución o carrera, el cual es organizado y conducido por sus propios integrantes de conformidad con las categorías de análisis de la CdA.

La autoevaluación debe tener características que den fe de la formalidad y rigor técnico con que se haya realizado el proceso y la información obtenida debe ser válida, confiable y verificable¹⁰.

b) **Visita de Pares:** esta tiene por objeto la verificación de lo descrito en el informe de autoevaluación presentado por la IES. El equipo de pares, nombrado por la CdA deberá analizar el informe de

autoevaluación y toda la documentación presentada por la IES y debe elaborar un programa de la visita el cual es comunicado por la Dirección Ejecutiva de la CdA a la IES al menos con cinco días de anticipación al inicio de esta.

El programa debe incluir entrevistas y reuniones que permitan la participación de representantes de toda la comunidad de la IES. La visita debe tener una duración de por lo menos tres días.

Al finalizar la visita el equipo de pares se reunirá con los representantes de la IES y el par que se desempeñe como Presidente expondrá oralmente las principales conclusiones a que ha llegado el equipo como resultado de la visita y tiene un plazo de cinco días para presentar su informe escrito a la Comisión.

La Dirección Ejecutiva de la Comisión entregará a la IES una copia del informe dentro de los cinco días siguientes al de haberse recibido a satisfacción por la Comisión.

La IES dispone de tres días para comunicar a la CdA sus comentarios al informe, los cuales son tomados en cuenta por esta al formular la resolución definitiva.

c) **Resolución:** Después de recibido el informe escrito del equipo de pares, la Comisión responsabiliza a uno de sus miembros para que analice a profundidad el caso, a fin de estar fa-

miliarizado con el mismo y poder ilustrar a los restantes miembros sobre el particular.

Este proceso termina con un informe de carácter confidencial, que debe ser del conocimiento de todos los miembros de la Comisión y de la Dirección Ejecutiva.

La Comisión celebra la denominada "Sesión de Acreditación", para la cual cita al menos con diez días de anticipación al representante legal de la IES solicitante o a quien actúe en su representación, quien puede hacerse acompañar hasta por dos funcionarios de la misma y al Presidente del equipo de pares evaluadores que realizaron la visita a la institución o a los miembros del equipo que se considere necesario.

En caso de considerarlo necesario, la Comisión puede citar a la sesión, al Presidente del último equipo de pares nombrado por la DNES que realizó visita a la institución y al Director Nacional de Educación Superior; estas personas son escuchadas por la Comisión en forma separada.

Para finalizar la reunión los miembros de la Comisión deliberarán en privado y luego emitirán su voto, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Especial y el Reglamento Interno de la Comisión; luego se emitirá una resolución definitiva que será firmada por los asistentes y la certificación de la misma será firmada conjunta o separadamente por el Presidente y/o Secretario de la CdA

y no admitirá recurso alguno. Esta resolución es comunicada por escrito al MINED y a la institución solicitante dentro de los tres días siguientes a su pronunciamiento.

Resultados del Proceso de Acreditación

La resolución definitiva emitida por la CdA podrá declarar tres posibles resultados:

- **Institución Acreditada:** si satisface todos los requisitos fijados para alcanzar el nivel de calidad establecido. La acreditación institucional tendrá una vigencia de cinco años. Las credenciales de la acreditación son entregadas en acto público y solemne presidido por el Titular del Ministerio de Educación o su delegado, autorizándosele en el mismo el uso del sello de acreditación.
- **Institución Candidata:** si no llena todos los requisitos para ser acreditada, pero que presenta alta probabilidad de cumplirlos en un plazo determinado. La Comisión le formulará las observaciones correspondientes y le establecerá el plazo para su cumplimiento el cual no podrá ser menor de un año, ni mayor a dos.
- **Institución Denegada:** en este caso la IES solicitante no podrá presentar nueva solicitud para acreditación hasta la siguiente convocatoria que señale la Comisión, después de transcurridos dos años de la resolución de negación.

porcentaje de docentes a tiempo completo, número de libros por estudiantes, número de estudiantes por computadora, espacio académico por estudiante, espacios para recreación, costo por estudiante.

La evaluación es cualitativa y se fundamenta en un estudio de autoevaluación institucional y la posterior verificación de pares externos, que producen un informe oral y escrito el cual es remitido a la institución evaluada y ésta, a su vez, reacciona aceptando o rebatiendo con pruebas las observaciones ante el Ministerio de Educación, para que éste posteriormente se pronuncie en una resolución ministerial, que requiere la aprobación previa del Consejo de Educación Superior y que las instituciones deben de acatar.

Los criterios para la realización de la autoevaluación son los siguientes:

- 1) La misión institucional.
- 2) El gobierno y administración institucional.
- 3) Estudiantes.
- 4) Académicos.
- 5) Carreras y otros programas.
- 6) Investigación.
- 7) Proyección social.
- 8) Recursos educacionales.
- 9) Administración financiera.
- 10) Infraestructura y
- 11) Integridad institucional.

En la actualidad, existen más de 40 instituciones de Educación Superior entre universidades, institutos tecnológicos e instituciones especializadas.

Más de 120.000 estudiantes están matriculados en las diferentes universidades públicas y privadas, correspondiendo un aproximado 70% de esa población a la participación de la Educación Superior Privada.

La obligatoriedad de cumplir con tres funciones universitarias, que en la actualidad han sido superadas en muchos países como son:

- La Docencia,
- La Proyección Social
- La Investigación

Estas no sólo diluyen recursos, sino que además generan problemas serios de organización interna en las IES. Esto que bien podría regularse en función de las visiones y misiones universitarias, de los recursos e incentivos estatales y sobre todo, de la multifuncionalidad institucional e integración de focos de canalización de prioridades, es todavía algo que se pretende estandarizar sin razones técnicas y mucho menos fácticas.

Con todo lo anterior, se puede inferir que si bien en este nuevo esfuerzo de modificación de la Ley de Educación Superior, se atenúan algunos aspectos que son determinantes, y que estos cambios deben actuarse de carácter permanente, donde la Ley cada vez sea más reguladora y fiscalizadora, en contraposición a una ley

que debería brindar más incentivos a aquellas IES que tienen más credibilidad en sus procesos y que evidencian mayores esfuerzos por innovar y mejorar la calidad académica.

Todos sabemos que se necesita una ley que oriente, norme y defina claramente una nueva visión para la educación superior, de conformidad con los tiempos presentes y futuros y que enuncie una misión retadora, creativa e inspiradora de nuevos compromisos, para el nuevo mundo que invade a nuestras sociedades.

2. Restricción de Recursos.

Este elemento no es un problema típico o exclusivamente latinoamericano, ha afectado de manera crónica a los países como el nuestro, desde hace algunos años se manifiesta dramáticamente en los sistemas de los países desprendidos de la antigua Unión Soviética y en estos días afecta también al conjunto de los países de reciente industrialización del sudeste asiático.

Incluso en los países de la OCDE ya no existe la bonanza de tiempos pasados: esto vale para Japón en primer lugar pero también para Canadá y para un buen número de países de Europa occidental.

En El Salvador, en los años 1980, casi el total del financiamiento de las instituciones de educación superior provenía de fuentes fiscales.

Sin embargo los recursos públicos destinados a la educación superior han bajado sistemáticamente desde el inicio de los años 80, en parte por la crisis

económica que afectó a nuestro país y en parte debido a la competencia por recursos con otros segmentos del sistema educacional y de la sociedad como un todo.

La educación superior de calidad se vuelve cada vez más costosa y el Estado necesita asegurarse de que los recursos que invierte en ella son empleados con eficiencia, en vista de objetivos relevantes para el desarrollo del país y con la garantía de que los beneficios sociales de dicha inversión justifican gastarlos en este sector y no en otros, igualmente apremiados por la escasez, como la educación primaria, la salud, los subsidios a las familias más pobres, etc.

Lo anterior ocasionó un cambio en las políticas estatales de la obtención de fuentes para la educación superior.

3. Incremento de la Competencia entre Instituciones de la Educación Superior.

Producto de la política de financiamiento estatal y al explosivo incremento del número de instituciones de educación superior, se produjo entre las universidades con aporte estatal un fuerte aumento de la competencia por atraer a los mejores puntajes en la prueba de aptitud académica de manera de obtener un mayor financiamiento vía lo que se denominó el aporte fiscal indirecto.

Asimismo la reforma dio origen a la proliferación de universidades privadas las cuales carecían de aportes directos del Estado, ello las obligaba a su financiamiento vía la recaudación de aranceles y a la diversificación de sus

actividades en aspectos no directamente relacionados con la educación e imponía también un control estricto de los gastos en personal e inversiones.

4. Diversificación de la demanda.

En primer lugar, ya no sólo los jóvenes recién egresados de la enseñanza secundaria aspiran a recibir una educación de nivel superior.

Existe una serie de otros grupos que, por necesidad o preferencia reclaman ese derecho. Son profesionales que buscan ampliar o mejorar sus conocimientos y destrezas; personas que desean o deben cambiar de ocupación; funcionarios y trabajadores que buscan acreditar y certificar su experiencia laboral; adultos mayores dispuestos a cultivar una disciplina o a adquirir competencias para una actividad, y organizaciones interesadas en obtener servicios docentes en función de sus propios programas de capacitación.

En suma, las denominadas clientelas de la educación superior se están ampliando y diversificando y eso crea una demanda cualitativamente distinta que presiona sobre el sistema y las instituciones.

En segundo lugar, diversas actividades de la economía y la sociedad demandan nuevas calificaciones profesionales y técnicas.

Las especializaciones laborales requeridas se multiplican. Nacen actividades que antes no se conocían, como variadas profesiones y técnicas ligadas al manejo y la protección del medio ambiente, o cuyo perfil se ha visto alterado drásticamente

en corto tiempo, como en el caso de las actividades relacionadas con la industria de las comunicaciones.

Por otra parte, está demostrado que uno de los factores más determinantes del crecimiento económico de los países es la incorporación del conocimiento científico y tecnológico a la producción en forma de innovación.

Este factor explica el sistemático crecimiento de los países industrializados. Además debido a la innovación y al progreso tecnológico, las economías exigen cada más profesionales competentes, habilitados con estudios de nivel superior.

La búsqueda permanente de nuevos conocimientos y de nuevas técnicas dentro de una concepción unificadora del mundo plantea la necesidad de revisar, los esquemas tradicionales de la educación superior, su misión, su metodología y en general, toda la estructura del sistema educativo.

5. Transición hacia economías basadas en el conocimiento.

El material con que trabajan las universidades, el conocimiento, parece expandirse hasta el infinito, mientras los recursos disponibles apenas alcanzan para informarse sobre esa verdadera explosión.

La Universidad es una institución transmisora del conocimiento y reconoce en el conocimiento una dimensión fundamental para los seres humanos y la sociedad (Zurita, 1998). La sociedad moderna depende en grado creciente del conoci-

miento, de su transmisión, aplicación, desarrollo y examen crítico. Un conocimiento que aumenta en progresión geométrica.

Como consecuencia de lo anterior, existe una mayor exigencia de la formación adecuada para conocer, comprender y operar en los fenómenos complejos de las realidades sociales, incorporando aquellos instrumentos y procedimientos necesarios acompañados de una mayor capacidad de abstracción y dominio más potente de las técnicas de simulación de todo tipo (Herrera, 1998).

Al respecto señalaba Peter Drucker (1994) "el mayor de los cambios se ha producido en el campo del conocimiento y el mayor desafío es el de la educación ya que en el futuro inmediato se requerirá de personas diferentes educadas de distinta manera que como se hace hoy en día, con capacidades adecuadas para enfrentar y resolver situaciones nuevas en un entorno rápidamente cambiante.

Los campos del conocimiento y de la educación son propios de la Universidad, aunque no de manera exclusiva, y por lo tanto los cambios que los afectan inciden de manera directa en sus funciones académicas de docencia e investigación. El continuo crecimiento del cambio obliga a la universidad a hacer grandes esfuerzos por mantener su vigencia (Ayarza, 1998).

Este fenómeno ha traído como consecuencia que la competitividad de las empresas se basa en la utilización de la investigación y desarrollo y de los recursos humanos en sistemas de innovación localizados en diversos países. Los países y

las instituciones deben competir en un ambiente global, y la Universidades no están ajenas a este proceso.

Asimismo, la creciente internacionalización de los mercados laborales en el ámbito profesional y técnico, exige que los diplomas otorgados en un país puedan ser reconocidos en los demás, de manera de facilitar la movilidad de la propia fuerza laboral más altamente calificada y de atraer a estudiantes del extranjero por lo cual la evaluación de la calidad de las instituciones y programas de Educación Superior se ha transformado en un imperativo de alcance mundial.

6. Globalización de los mercados y Competitividad.

La globalización se refiere a un conjunto de condiciones emergentes en que la riqueza y el valor agregado son producidos y distribuidos a nivel mundial mediante intrincadas redes de unión.

El término "Globalización" significa la combinación de sociedad, finanzas y tecnología de una nación con el resto del mundo; también se concibe como la participación del mundo en la solución de las necesidades de los pueblos socialmente más atrasados, para que puedan incorporarse con éxito al mercado mundial; también se ha interpretado como la creación de una gran red de telecomunicaciones y tecnología en todo el globo, que permita el intercambio de científicos, investigadores académicos y otras personas que puedan trabajar en proyectos conjuntos multinacionales y cooperativo de investigación y desarrollo.

La visión holística presenta el proceso de adquisición, producción, almacenamiento, recuperación, difusión y utilización del conocimiento para la solución de problemas como algo integrador, concatenado, organizado, evolutivo y global (Ávila, 1995).

7. *El cambio en la orientación de la valoración social.*

Nuestra sociedad ha experimentado cambios en sus valores y hoy se enfatizan valores como la calidad de los productos, la competencia, la responsabilidad pública, la transparencia y la eficiencia. El usuario asume en propiedad su rol de "cliente" y exige bienes y servicios de calidad, incluyendo una educación que satisfaga sus expectativas. Existe una creciente presión social sobre la calidad de los servicios universitarios; docencia, investigación, transferencia tecnológica, etc.

Los cambios y transformaciones del entorno de la educación superior repercuten de manera directa en los sistemas de gestión, dirección y organización de las instituciones de educación superior.

I. El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

Las definiciones de calidad, han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con

la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente.

No obstante lo anterior, existe hoy en día un acuerdo universal en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad. El cliente, la persona quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.

Desde la perspectiva de las políticas educativas mundiales, la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral.

De aquí surgen, diversas formas de valorar la calidad en función del progreso y de lo moderno, valores incuestionables de la sociedad actual.

La educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes (Navarro, 1997).

De acuerdo a lo señalado, la Calidad parece está muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en

los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario.

Lo anterior deja de manifiesto la importancia del desarrollo de "competencias" en la formación del profesional y técnico. *La docencia es de calidad si logra desarrollar competencias en el educando.* Las competencias se refieren a la capacidad de actuar desde lo que la persona es, con sus valores y actitudes haciendo algo con lo que sabe.

Sin embargo, para que la docencia sea considerada de calidad debe, además, satisfacer las demandas sociales en cuanto a formación profesional, la cual debe incorporar no sólo una mera acumulación de conocimientos, sino que debe ser un proceso de aprendizaje constante que expanda las potencialidades del individuo y que logren en él la flexibilidad cognoscitiva necesaria para su transferencia al complejo entorno cultural, productivo y social que caracteriza a la sociedad actual.

Lo anterior plantea sobre el sistema de formación profesional no sólo una orientación de su currículo hacia una estructura basada en competencias, sino que los resultados demostrados por los alumnos correspondan a lo que en las organizaciones se entienden por desempeño efectivo.

Esto significa incorporar en el diseño del currículo no sólo una dimensión de aplicación en la práctica de conocien-

tos y habilidades, sino que dicha práctica coincida con las necesidades "estratégicas" de las empresas, desde su ámbito de mercado y pasando por la base tecnológica, organizativa y cultural de las organizaciones.

Desde una visión global e integral, la calidad de la docencia es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final.

II. CALIDAD Y EDUCACIÓN SUPERIOR

Un primer motivo que explica el auge actual de la evaluación es el cambio registrado en los mecanismos de administración y control de los sistemas educativos, que ha marchado paralelo a las propias transformaciones experimentadas por el sistema educacional en las últimas décadas. Los resultados de los procesos de evaluación pueden ser empleados con fines internos, de aprendizaje institucional y mejoramiento de calidad.

Un segundo fenómeno relacionado con el anterior se refiere a la creciente demanda social de información sobre la educación. Son muchos quienes creen que la educación ha funcionado a la manera de una *caja negra*, cuya opacidad impide saber qué ocurre en su interior. En el momento actual, dicha imagen resulta ampliamente insatisfactoria, siendo numerosas las voces que reclaman una mayor transparencia, El conocimiento del grado de logro de los objetivos de un sistema educativo es

fundamental para hacer mejor uso de los recursos disponibles y para tomar las decisiones más adecuadas.

A esa exigencia social de información, derivada del interés que manifiestan las familias y los ciudadanos por la educación, se unen otros motivos relacionados con las condiciones económicas actuales.

Se compartan o no las tesis de la Teoría del Capital Humano, no cabe duda de que la formación de las personas que participan en los procesos productivos constituye un factor fundamental para el desarrollo de los países. De ahí deriva una seria preocupación por conocer el estado y la situación del sistema educativo, por cuanto constituye la oferta formativa básica al servicio del conjunto de la población.

En la actualidad, los recursos dedicados a educación suponen una parte tan importante de los presupuestos nacionales que su ritmo de crecimiento no parece fácilmente sostenible. Existiendo una clara conciencia de que dichos recursos no son ilimitados y de que los efectos de su distribución y empleo no son indiferentes, es lógico que crezca la demanda de información acerca de cómo se utilizan y qué resultados producen.

De ahí se deriva, asimismo, el desarrollo de diversos modelos de rendición de cuentas, bien sea a cargo de los poderes públicos, de los profesionales o de los consumidores, según se efectúe su regulación respectivamente por el Estado, la sociedad civil o el mercado.

Hoy en día está claro que la "universidad, más que un fin en sí misma, es una institución cuya misión, quehacer y resultados deben estar al servicio del desarrollo armónico e integral del hombre y de la sociedad, por lo que en primer término debe responder y rendir cuenta a la comunidad nacional que la rodea y la sustenta". Lo anterior conlleva necesariamente el que su quehacer sea evaluado como institución de educación superior que es. En la actualidad existe una justificada y creciente preocupación en relación con la garantía de la calidad, tanto de la universidad como institución, como de sus programas académicos.

Es en este contexto que surge la acreditación o una certificación en las normativas internacionales como la ISO 9001, como un proceso por medio del cual un programa o institución educativa brinda información sobre sus operaciones y logros a un organismo externo que evalúa y juzga, de manera independiente, dicha información para poder hacer una declaración pública sobre el valor o la calidad del programa o de la institución.

La evaluación y la acreditación son procesos relacionados cuya práctica se entrecruza, ya que se acredita conforme y como consecuencia de un proceso de evaluación y seguimiento, sin embargo más que un diagnóstico que conduce a la acción por parte de la propia institución. La acreditación constituye una constancia de credibilidad por parte de la sociedad y del público demandante de los servicios educativos.

En conclusión:

Cualquier aproximación al tema de la Calidad y Productividad de la Docencia de la Educación Superior exige, en primer lugar, que se establezcan precisiones en torno a ambos conceptos.

En lo que dice relación con la Calidad, existen diferentes definiciones del término, aunque se debe señalar que a pesar de la gran cantidad de literatura existente sobre el tema, especialmente desde la perspectiva de la gestión, (auditoría, control de calidad, valoración y formulación de políticas de asignación de recursos públicos) el propio concepto ha quedado difusamente definido

Del análisis realizado se deduce que para lograr calidad en la docencia en Educación Superior se deben identificar y describir los múltiples factores que la afectan, como también definir modelo(s) e instrumentos que permitan, por una parte una adecuada medición del concepto y por la otra la evaluación de la misma. La elección de modelos e instrumentos se dificulta, ya que a diferencia de otras ciencias, en las ciencias sociales no existen instrumentos de observación y medición universalmente aceptados.

Una de las críticas más serias que se pueden hacer respecto del tema de la calidad de la docencia se refiere a la carencia de teorías y modelos suficientemente desarrollados y validados que expliquen la manera en que diferentes elementos o variables, tales como las identificadas en este trabajo, inciden, afectan o alteran la Calidad de la docencia en educación superior y menos aún cómo se manifiesta la productividad en este proceso.

El Modelo propuesto recoge diferentes aspectos de los enfoques antes señalados tratando de integrar a todos los elementos que afectan la calidad; el modelo propuesto concibe la docencia como un proceso de **Transformación** en el cual los alumnos son considerados participantes principales y no como simples inputs de un proceso.

Para medir la Calidad de la docencia es necesario una definición de lo que ha de ser entendida como Calidad. Dentro del modelo propuesto, la Calidad de la docencia se logra sí:

- si se **cumple con las expectativas del egresado,**
- se **mejora su desempeño laboral y,**
- se posibilita que el profesional o técnico de nivel superior sea capaz de **efectuar un aporte efectivo a la sociedad** contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico y social.

En este sentido, el Modelo recoge la moderna concepción del término que se basa en elementos cualitativos y por esto resulta evidente que la Calidad de la Docencia sólo puede ser definida, calificada y evaluada, por quien usa o se beneficia del proceso: los alumnos, las organizaciones que los emplean y la sociedad que recibe el aporte económico y social del profesional o técnico.

No obstante los objetivos de Calidad y Productividad en la docencia implican la determinación de metas explícitas a alcanzar, traduciéndose de esta manera en imperativos para la Institución Superior.