

JOSÉ ANTONIO BOLAÑOS MARTINEZ
UD12262HED19530

QUALITY MANAGEMENT FOR EDUCATION

ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY
HONOLULU, HAWAI

WINTER 2012

INDICE

1. Introducción	2
2. Acreditación de la calidad de la educación	3
3. Pares académicos	6
4. Acreditación, certificación y colegiación	7
5. Acreditación	9
6. Acreditación universitaria: retos, problemas y posibilidades	10
7. Análisis sobre la calidad académica de las universidades	11
8. Aplicación de la norma ISO 9001 en el proceso enseñanza Aprendizaje en la educación superior	26
9. Entorno	31
10. Conclusión	31
11. Opinión Propia	32
12. Bibliografía	32
13. Evaluación	33
14. Lista de Chequeo.	35

INTRODUCCION

(MINED, 2009) en su Manual de acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador, aprobado según Acuerdo No. 15-0673 de fecha 13 de Mayo del 2009, estable como uno de sus pilares de acreditación la calidad de las instituciones de educación superior y la define “ como aquel concepto aplicado al servicio de educación superior, hace referencia a la síntesis de las características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo, y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponda a su naturaleza” . La calidad en primera instancia se entiende como aquello que determina la naturaleza de algo, como aquello que hace de algo, lo que ese algo es. La calidad expresa, en este primer sentido la identidad de algo como síntesis de las propiedades que lo constituyen, lo que algo es, la calidad que lo distingue es el resultado de un proceso histórico. Así como se habla, por ejemplo de la calidad de hombre libre que una sociedad reconozca a sus miembros o de la calidad de rector de alguien ostenta en algún momento de su vida.

El presente trabajo representa la recopilación de diferentes vertientes de estudiosos, instituciones de educación superior y comentarios personales, que representan la investigación inicial que dará paso a la conformación del proyecto doctoral de conformación de un Centro de Formación Profesional que abarcara educación superior, acreditación de competencias, formación continua como parte del cumplimiento el objetivo de estudio doctoral.

En este trabajo exploramos el concepto de calidad en su sentido más amplio, requerido por las instituciones acreditadoras de la Educación Superior en El Salvador

DESARROLLO

CAPITULO I ACREDITACION DE LA CALIDAD EDUCACION SUPERIOR

Para abordar el tema de acreditación de instituciones de educación superior en El Salvador, es necesario conocer un poco sobre el apareamiento de las universidades privadas y su evolución, de tal forma que iniciamos haciendo un poco de historia.

¿Qué es la acreditación?

(MINED, 2009) Algunas definiciones de acreditación en la educación superior son las siguientes:

- a) Es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.
- b) Es un proceso voluntario que tiene como objetivo principal la evaluación, promoción y garantía pública de los procesos de autorregulación de las instituciones de educación superior, orientados al cumplimiento de los propósitos y fines de la institución, garantizando así su calidad y promoviendo mejoramiento continuo.
- c) Proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo.
- d) La acreditación es el reconocimiento de la calidad académica superior y de sus diferentes carreras, realizado por la Comisión de Acreditación.

Qué no es la Acreditación.

- No es inspección y vigilancia
- No persigue la homogeneidad de las instituciones o programas
- No es un mecanismo para la autorización de programas, ni de jerarquización de instituciones
- No tiene relación con la convalidación de los títulos obtenidos en el exterior

Objetivos de la Acreditación.

- Propiciar la mejora continua en la calidad de la educación superior de El Salvador
- Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de las instituciones de educación superior.
- Servir de incentivo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, propósitos y objetivos en el marco de la Ley de Educación Superior.
- Brindar información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior y alimentar el Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior.

- Servir de mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre la calidad del servicio educativo que prestan.
- Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio público de Educación Superior.
- Generar una cultura de evaluación permanente apoyando procesos de autoestudio en las instituciones de educación superior.
- Servir de marco de referencia internacional que promueva la competitividad de los profesionales salvadoreños de instituciones acreditadas.

La Acreditación en El Salvador

El Sistema de Acreditación en El Salvador, se encuentra contemplado en la Ley de Educación Superior, en su capítulo VI y en su art. 46 se establece la creación de la Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior como ente adscrito al MINED con la función de aplicar dicho sistema.

La Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (CdA), está conformada por académicos de notoria capacidad y honradez, quienes no representarán a institución alguna y son nombrados de mutuo acuerdo, entre el MINED y el Consejo de Educación Superior (CES), para un período de cuatro años.

Queda claro que la acreditación es un proceso voluntario y que la Comisión de Acreditación, tiene la potestad de determinar si una institución de educación superior (IES) amerita la acreditación de acuerdo a la normativa que regula el proceso correspondiente.

Deberán disponer de su patrimonio para la realización de los objetivos para los cuales han sido creadas. Los excedentes que obtengan deberán invertirlos en la investigación, calidad de la docencia, infraestructura y la proyección social”. A partir de esta condición básica de toda IES la Comisión ha elaborado la normativa que regula los procesos de acreditación.

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.
- 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 Ejecutivo de la CdA a la IES al menos con cinco días de anticipación al inicio de esta. 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.

- 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 familiarizado con el mismo y poder ilustrar a los restantes miembros sobre el particular. 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. 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 formulara 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 a Comisión, después de transcurridos dos años de la resolución de negación.

Ventajas de la Acreditación

A) Para la Institución

La ley de Educación Superior en su art. 48 establece lo siguiente: “Las Instituciones de educación superior, mientras mantengan la condición de acreditadas, gozarán de los siguientes incentivos:

- a) Crear nuevas carreras o programas de estudio, sin la autorización previa del Ministerio de Educación, con excepción de maestrías, doctorados, especialidades y lo establecido en el art. 64

de esta ley. En la creación de carreras se respetara las unidades valorativas mínimas establecidas en esta ley. Las instituciones deberán remitir los planes de estudio al Ministerio de Educación para efecto de registro previo a su implementación.

- b) Recibir prioritariamente subsidios o apoyos de programas estatales, especialmente dirigidos a la investigación científica.
- c) Ser eximidas de los procesos de evaluación obligatorios
- d) Las instituciones de educación superior que estuviesen autorizadas por el modelo MEGATEC; gozarán de transferencia de fondos para aquellos beneficiarios del Programa de Becas que el Ministerio de Educación brinde para impulsar la educación media, técnica y tecnológica.

Otras ventajas:

- a) Permite a la institución identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad.
- b) Le permite a las instituciones elevar su prestigio como formadoras de recursos humanos de calidad.
- c) Las instituciones reciben un reconocimiento público de su calidad académica.
- d) Le permite a las instituciones entrar en un proceso de mejora continua y de autorregulación.
- e) Oportunidad de atraer recursos económicos de la empresa privada y pública, para la ejecución de proyectos de investigación y de proyección social.

B) Para los Profesionales

- a) Formación con mejores y mayores competencias.
- b) Mayor aceptación en el mercado laboral, por las ventajas competitivas de haberse graduado en una institución acreditada o de un programa acreditado
- c) Mayores ventajas para ser aceptados en programas de postgrado en universidades extranjeras
- d) Mayor posibilidad para la obtención de becas para continuar estudios en el exterior.

2. PARES ACADEMICOS: SU SIGNIFICADO Y VOCACION

(Picardo, 2011) Posiblemente, muchos salvadoreños, involucrados o no, en el acontecer universitario han oído hablar de los “Pares” académicos; grupos de dos, tres, cuatro, cinco o seis personas, que se dedicaran a evaluar Instituciones de Educación Superior. Ciertamente muchos se preguntaran: porque pares de tres o cinco?, o bien que hacen estos pares?, Quienes son los pares?

En primer lugar habría que analizar el significado lingüístico del concepto par; con frecuencia en nuestro avatar cotidiano intuitivamente relacionamos par es análogo a dos, pero en realidad la palabra par desde la perspectiva latina y sajona tiene otro significado relativo al anterior. “Par, Paris” en latín significa igual o semejante, aquella famosa frase cismática de oriente que reclamaba al pontificado que era “primus inter pares” primero entre iguales, refleja el uso latino del concepto; por lo tanto no es lo mismo igual o semejante que dos. Si bien, designación de pares ha llegado desde el contexto norteamericano, en tanto que en Estados Unidos comenzó el proceso de Acreditación, habría que analizar el significado sajón; las

palabras “Pair” o “Peer”, también se refieren a iguales o semejantes, no obstante se utilizan también para designar pareja.

De este modo, “Par” con su adjetivo académico, significa igual o semejante; ahora bien, contextualizando, los pares académicos son los que llegan como iguales o semejantes a las autoridades académicas de los Institutos de Educación Superior, es decir, no son ni más ni menos, sino iguales; este grupo de iguales o semejantes se pueden constituir en grupos de dos, tres, cuatro, cinco o seis, depende de las dimensiones de la institución que van a evaluar.

Teniendo claro su significado, analicemos ahora su vocación; y apunto este término porque vocación viene del latín “llamado”, y es que estos pares han sido llamados, y no se han propuesto ellos. El MINED y la Dirección Nacional de Educación Superior, en sus Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Educación Superior, para responder a las exigencias de la Ley en su artículo No 39, contempla tres sub-sistemas: el de Calificación con sus catorce indicadores cuantitativos, el de Evaluación con dos etapas de autoevaluación y verificación por pares regidas por diez criterios cualitativos y el de Acreditación no obligatorio.

Los pares académicos cuentan con sus herramientas de trabajo: ante todo su integridad, en vista que han sido seleccionados de un grupo numeroso de propuestas realizadas por las mismas Instituciones de Educación Superior y otras entidades, así se ha tomado en cuenta su curriculum vitae, su experiencia académica y otros factores determinantes para asegurar un trabajo honesto y adecuado; cuentan además con el auto-informe institucional y sus anexos, que serán estudiados para realizar la visita más o menos focalizada a una área; también poseen el documento de criterios de evaluación y un manual de pares académicos que regirá los procedimientos de visita; además se les facilita capacitación impartidas por el MINED con profesionales de Harvard.

Las Instituciones tendrán dos elementos insoslayables que garantizaran su integridad y una visita prospera: Su Misión Institucional y su Honestidad; si hay coherencia entre la Misión, es decir su filosofía institucional y lo que realiza históricamente la universidad se garantiza el cincuenta por ciento de éxito en su visita; si es honesto el auto-estudio institucional y dice lo que es y lo que hay, se garantiza el otro cincuenta por ciento; el resto podrán ser recomendaciones del Ministerio para que siga su camino Institucional y para que mejore.

Los pares, son así, articuladores que tomando la misión y la honestidad, vincularan a la Institución y a la Cartera de Estado, para mejorar y hacer de El Salvador un país prospero con un desarrollo sostenible fundado en la calidad profesional de sus ciudadanos.

3. ACREDITACION, CERTIFICACION Y COLEGIACION

La sociedad del conocimiento es compleja, vertiginosa y competitiva, y las organizaciones para sobrevivir en las encrespadas aguas de la globalidad tienen la irrenunciable tarea de tomar decisiones estratégicas para no naufragar.

En un reciente artículo titulado: “Entrevista a los investigadores Lincol Bizzozero y Ana M. Pastorino: la libre circulación de los profesionales, a raíz de la aprobación del acuerdo de residencia firmado por los Ministros de Justicia en el MERCOSUR”, los académicos señalan que actualmente las regionalizaciones deben definir pautas en materia laboral, migratoria y seguridad, dado que la movilidad profesional y los flujos de profesionales son una característica de las sociedades actuales, lo cual debe llevar a deliberaciones al respecto.

Por otra parte, en El Salvador se avecinan importantes acuerdos comerciales a través de los diversos Tratados de Libre Comercio, lo cual generará una vertiginosa movilidad de empresas, y sobre todo de profesionales y de consultores, ante lo cual se deben tomar medidas de control y aseguramiento de la calidad.

Asimismo, en el escenario salvadoreño contemporáneo somos testigos de la proliferación de ofertas académicas internacionales, particularmente en el campo de posgrados y maestrías presenciales y semipresenciales; estas ofertas comienzan a emerger, además de otros programas on line que brindan servicios académicos, los cuales a la fecha no tienen ningún control.

(Picardo, 2011) Esta compleja arquitectura del nivel educativo terciario presenta síntomas preocupantes que deben llevarnos a la reflexión sobre la necesidad de acreditación, certificación y colegiación para garantizar la calidad necesaria y deseada para el futuro de El Salvador.

Sobre la acreditación, como sistema independiente y objetivo que da crédito público de calidad ante la sociedad, creemos que es de vital importancia, ya que nuestra aciaga historia universitaria necesita reivindicarse; los sistemas de acreditación nacionales e internacionales son una necesidad imperiosa; no obstante, deben diseñarse bajo lineamientos coherentes y progresivos, acreditando programas –en un primer momento- y, sobre todo, contando con mecanismos fácticos para validar la información institucional sobre la que se va a dar crédito de calidad.

Actualmente nuestro sistema de Acreditación de la Educación Superior cuenta con algunas debilidades: por ejemplo, acredita a toda institución y a todos los programas que en ella se ofrecen, a pesar que es sabido que “no existe la universidad perfecta, sino que son parte de un sueño inacabado” (Marcovitch), y menos en El Salvador. Por otra parte se acredita sobre la base de necesaria visita in situ. A pesar de estas debilidades superables, la acreditación es necesaria.

Finalmente, sobre la colegiación profesional digamos que es una necesidad con múltiples propósitos: en primer lugar, los colegios profesionales desarrollan unidad y fortaleza gremial para mejorar profesionalmente y responder a los diferentes embates locales y globales; en segundo lugar, la colegiación ofrece garantías a la ciudadanía, de diversos servicios normados y regulados bajo diversos códigos de desempeño profesional y ético; en tercer lugar, frente a los retos de la transnacionalización, la colegiación profesional es una necesidad para no sucumbir ante la movilidad laboral de seudoprofesionales; entre otros aspectos. Finalmente, a nivel universitario, la colegiación es una herramienta para excluir el conocido fraude académico de los títulos falsos e irregulares.

Acreditación, certificación y colegiación pues, conforman la ineludible trilogía de la calidad, como mecanismos complementarios no excluyentes, para responder a los retos de esta sociedad informacional pautada por la competitividad, los intangibles, el aprendizaje y el auge tecnológico.

4. ACREDITACION: ¿VOLUNTARIA U OBLIGATORIA?

Durante la década de los noventa en el espectro universitario latinoamericano se cristalizaron novedosos procesos de Evaluación y Acreditación a partir del seminario “Sistema de Acreditación y Evaluación Institucional en América Latina”, celebrado en Rio de Janeiro (1990), y de otro evento similar: “Acreditación Universitaria en América Latina y el Caribe”, efectuado en Chile Ambos, bajo la nueva tendencia del “Estado Evaluador” e influenciados por tres corrientes: a) la hegemonía de los sistemas de acreditación norteamericana (Southern Association of Schools and Colleges –SACS), a través de las políticas de organismos financieros internacionales; b) la cultura de normas y estándares de una economía globalizada; y c) el influjo del mundo “exitoso” empresarial trasladado a los espacios universitarios (calidad total, reingeniería, planificación estratégica, misión y visión, etc.).

En términos racionales podemos decir que calidad de la educación puede entenderse como tendencia, trayectoria, construcción, proceso o devenir continuo; se trata de una filosofía que compromete; se trata de una espiral ascendente; calidad (mejora permanente) no es igual a eficiencia (capacidad de producir al máximo), ni a eficacia (capacidad de lograr lo propuesto), sino que las supera. Calidad es más que rendimiento académico, implica el compromiso, la satisfacción, la entrega, lo que requiere un amplio rango de medidas de resultados; la búsqueda de la calidad no está en un punto de llegada, está en el camino; es un proceso casuístico.

En primer lugar, no solo quisiera defender el tema de voluntariedad, sino que, además, agregar dos puntos importantes: a) el que no está acreditado, suele estar desacreditado; esto significa que la acreditación es una aspiración vital e importante para toda institución que tiene la posibilidad de acreditarse; y b) nuestro sistema de acreditación debe ser más exigente, ya que al analizar el anuario estadístico de educación superior se observa que muchas instituciones acreditadas han aumentado sus cuotas y han disminuido sus presupuestos de investigación y de adquisición de libros.

La acreditación es un reconocimiento público que da al Estado salvadoreño a aquellas instituciones que cumplen con un conjunto sistémico de estándares de calidad; esto significa –en términos muy genéricos y teóricos- que todas las instituciones acreditadas cumplen tales exigencias y alcanzan cierto grado de homologación en lo que a calidad de educación se refiere; pero en la práctica es posible que esta elaboración racional e idealista de calidad se convierta en un silogismo: ¿da igual estudiar en cualquiera de las universidades actualmente acreditadas...?

Nuestro sistema de acreditación fue el mejor de los sistemas posibles hasta hoy; con el se ha avanzado bastante –sobre todo con los subsistemas complementarios de evaluación por pares y de información-, pero a estas alturas se requiere un debate sobre diversos tópicos: voluntariedad y/o obligatoriedad, acreditación de instituciones y/o programas, objetividad y calibración de instituciones y/o programas, objetividad y calibración de los baremos sobre los cuales se emiten juicios de valor (acreditar a los

acreditadores y a los pares evaluadores), mas involucramiento del sector privado, empresarial e industrial en los procesos de acreditación, entre otros.

Por su parte, la Comisión de Acreditación debería revisar su equipaje funcional; ha contado y cuenta con personas muy calificadas y objetivas desde la perspectiva académica –que es lo más delicado-; el reto será discutir la acreditación de programas, el congelamiento de los tiempos académicos para analizar mejor los procesos –tal como lo hace SACS por cinco años-, dedicar más tiempo al análisis frontal de procesos concretos (por ejemplo analizar quienes son los docentes e investigadores), definir –en base a los documentos de Bolonia o Frascati, u otras fuentes- “qué es hacer investigación” y “qué es extensión o proyección social”, conocer más a fondo los asuntos patrimoniales de las instituciones educativas, entre otros tópicos.

En síntesis, queda claro deberán haber espacios de medio término para limbos de transición, para mejorar y superar las debilidades mientras se alcanza la calidad, la cual no debe ingresar a las instituciones educativas por decreto sino por convicción.

5. ACREDITACION UNIVERSITARIA: RETOS, PROBLEMAS Y POSIBILIDADES

El MINED y la Dirección Nacional de Educación Superior presentaron “en sociedad” a la flamante Comisión de Acreditación para las instituciones de Educación Superior, dando cumplimiento a las exigencias legales en el marco del Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de dicho nivel. Tal como está diseñado el Sistema citado, la Acreditación es voluntaria y cierra el círculo de dos procesos procedentes: La Calificación –cuantitativa- y la Evaluación –cualitativa-.

Ahora bien, un primer reto de esta Comisión está vinculado a la selección de los modelos de Acreditación; al menos, dos formas son las más conocidas en el espectro de las entidades acreditadoras como SACS, NEASC, etc.: Acreditación Institucional y Acreditación de Programas; la primera da fe de toda la institución, la segunda garantiza partes o programas; al parecer, el modelo influenciado por Harvard que se asumirá es el de Acreditación Institucional lo cual, de cara a nuestra realidad, presenta ciertos problemas; por ejemplo, en nuestro medio es sumamente difícil dar garantías del “todo” o de lo integral, ya que nuestra cultura universitaria históricamente ha estado –y sigue estando- preñada de múltiples deficiencias, y hasta la institución con mayores estándares de excelencia posee ciertas debilidades, por lo que en última instancia se tendrían que acreditar ciertas estructuras o elementos en descredito. Por el contrario, sería mucho más factible acreditar programas de buena calidad y dejar para un segundo momento aquellos programas o estructuras que aun no alcancen los estándares necesarios o estipulados para dar fe de ellos.

Obviamente al acreditar Programas se exigen altos estándares en la planta docente, en la investigación, en los recursos, en la proyección social y en los procesos administrativos de apoyo, no se trata solamente de decir que los contenidos curriculares son buenos, sino que todo el entorno del programa llena los requisitos de calidad; esto significa que gradualmente se trabajaría por construir un andamiaje de calidad, y no se exigirá absolutamente los estándares del todo institucional, lo que de hecho en nuestro país en vías de desarrollo sería muy complejo.

Otra pregunta fundamental en torno a la Acreditación, y que de hecho toca el arista de lo anterior, es referente a los contrastes de homologación; concretamente nos referimos a las implicaciones de calidad, que supone estar Acreditado?, que los requisitos exigidos y cumplidos garantizan una calidad tal y competitiva con las universidades del primer mundo?, y de no ser así, cuales son los caso lo que se busca es mejorar, pero será prudente conocer el referente de contraste deseado.

Finalmente, emerge el tema de incentivos; en otros países se ha cometido el error de premiar la calidad con autonomía total, creándose a mediano plazo un caos incontrolable; obviamente aquí no cometeremos el mismo error, pero habrá que plantear algunos incentivos como fondos para becas y/o investigación, o algo que motive y jalone la preocupación por la calidad, ya que la propuesta es voluntaria.

CAPITULO II

LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR

1. ANALISIS SOBRE LA CALIDAD ACADEMICA DE LAS UNIVERSIDADES EN EL SALVADOR

(Crespín, 2011)La preocupación por la calidad que existe hoy en día al interior de las universidades, en el ámbito local e internacional, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, en las últimas décadas. En nuestro país, los cambios han sido dictados por la Ley de Educación Superior y la sociedad en su conjunto exige cada vez, el establecimiento de estándares mínimos que garanticen la formación de profesionales con cierto nivel de calidad.

Al analizar nuestro espectro universitario, el conjunto de IES está conformado por 38 instituciones, segmentadas de la siguiente manera:

- a) 7 instituciones Estatales: Universidades (1), Institutos Especializados (3), Instituciones Tecnológicas (3)
- b) 31 instituciones Privadas: Universidades (23), Institutos especializados (5), Institutos tecnológicos (3)

El sector privado atiende el 69% de la población universitaria. Para el año 2009, a nivel universitario, el sector privado atendió un total de 89,696 estudiantes, distribuidos en 23 universidades, las cuales se pueden clasificar según el tamaño de población que atienden (8 pequeñas, 12 medianas, 3 grandes):

La proporción de estudiantes atendidos parte del sector privado merece una atención especial y dado que, la misión de las universidades es formar recursos humanos profesionales con las habilidades y competencias necesarias para contribuir al desarrollo económico del país, la calidad en el proceso de formación es un tema ineludible.

1.1 Calidad de la Educación Superior

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

(Garzona, 2010) Las definiciones han sufrido un proceso evolutivo, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados a la calidad técnica de un producto, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos mínimos del cliente. El acuerdo universal es que es el usuario no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad, es quien juega un papel clave en el mejoramiento de la calidad.

La aproximación a la calidad de una institución educativa puede visualizarse a través de la evaluación del logro de los objetivos del sistema educativo en particular, conocer dichos resultados es fundamental para hacer un mejor uso de los recursos disponibles y para tomar las decisiones más acertadas. Se dice que los resultados de los procesos de evaluación pueden ser empleados con fines internos, de aprendizaje institucional y mejoramiento de la calidad.

Tomando en cuenta los diferentes enfoques, en un modelo del proceso de docencia se pueden identificar una serie de variables que permitan alcanzar resultados y, establecer determinados requerimientos para aproximarse a una docencia de calidad. Así, algunos expertos señalan que se pueden tener calidad en la docencia sí se logra lo siguientes:

1. Cumplir con las expectativas del egresado
2. Mejorar el desempeño laboral del egresado a través del desarrollo de competencias requerida por los empleadores.
3. Si el egresado es capaz de efectuar un aporte efectivo a la sociedad contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico social.

1.2 Indicadores y la evaluación de la calidad

Los requerimientos de calidad a un proceso de docencia implican no solo identificar y comprender el comportamiento de las variables que inciden en este proceso sino también determinar el nivel mínimo de calidad necesario para garantizar una educación, superior eficaz y eficiente, y por otro lado, la continuidad y desarrollo de la institución.

El nivel de calidad es un concepto que puede ser medido y evaluado, en términos relativos, se puede realizar una comparación con pares y por medio de una percepción de los interesados. En la evaluación hay muchos términos intangibles, subjetivos que no permiten una evaluación absoluta, lo que obliga a diseñar mecanismos de control diferentes. La mayoría de modelos se basan en la creación de indicadores que permitan relacionar el funcionamiento, recursos y resultados respecto a procesos y otros componentes institucionales.

La realidad de un sistema educativo es compleja, se necesitan muchos indicadores que en conjunto cubran sus múltiples dimensiones, por ejemplo, podría ser complicado (pero no imposible) conocer el

grado en que se logran efectivamente los objetivos curriculares o el impacto de un reforma a los planes de estudio.

Además, de los indicadores reales o tangibles, es deseable, incorporar indicadores de medición de la dimensión aparente o percepción de cada elemento, para ello, se puede recurrir a las encuestas de opinión de estudiantes, egresados, empleadores, sociedad en general, como fuente de información y por medio de una escala numérica.

1.3 Comparación de la CERTIFICACION vs. el Modelo del MINED

Al comparar el Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior con el proceso de Certificación Internacional ISO, instaurado en el año 2003, se observan procesos equivalente en toda la arquitectura o andamiaje, no obstante, la institución ha utilizado la Certificación como un medio de asegurar criterios mínimos de calidad, lo que le ayudo a obtener la Acreditación Institucional.

El sistema ISO implementado es una garantía de mantener la mejora continua, una rendición de cuentas de cada responsable de procesos, lo que asegura un control y monitoreo de indicadores de desempeño de las diferentes funciones de la institución.

Además de las variables tradicionales (costos, ubicación, infraestructura, tecnología), existe una variable menos tangible, y quizás la más importante a la hora de valorar la calidad educativa de una institución: la planta docente. Las universidades tienen un reto en mejorar los indicadores relacionados a la planta docente.

La acreditación de una universidad le garantiza a la sociedad que esta cumple con ciertos estándares académicos necesarios desde la perspectiva educativa, la certificación le asegura a la sociedad y a sus clientes directos que la universidad tiene un sistema de mejoramiento continuo.

1.4 ¿Por qué internacionalizar la educación superior?

Hoy en día ninguna parte de la tierra es realmente remota. La globalización es acercar el mundo justo a la puerta de al lado y revolucionar la forma de pensar acerca de nosotros mismos y de los otros.

Cada uno de nuestros estudiantes, casi sin excepción, será involucrado internacionalmente, como empleado o empleador, como comprador o vendedor, como colaborador o competidor.

El mundo es ahora nuestro mercado, nuestra fuerza de trabajo y la fuente de nuestra creatividad e inspiración y, por supuesto, también es nuestra competencia.

Hoy en día, hay un fuerte impulso en nuestros mejores centros educativos para “internacionalizar” la educación; las presiones vienen de tres direcciones:

- Una es la demanda, de los estudiantes, de sus padres y de los empleadores.
- Otra es la competencia: las universidades compiten por los mejores estudiantes y los mejores académicos y los mejores estudiantes compiten por los mejores empleos.

- Por último, la internacionalización esta cada vez más vinculada a académicos de excelencia; que son los mejores estudiantes, y en gran medida, los que buscan la educación global, a su vez, hace a las personas mejores estudiantes.

Hoy estamos globalmente mas conectados que nunca antes; no solo estamos en todos los rincones de la tierra; no solo estamos en todos los rincones de la tierra se mueven hacia todas partes del mundo.

1.5 ¿Qué significa internacionalizar la educación?

Internacionalización es la actual palabra de moda. Pero, ¿qué significa exactamente “internacionalizar” la educación superior? En un sentido, apenas es tomar una verdad muy simple: que hay personas aquí en el mundo que piensan tan bien como nosotros, pero piensan en una manera totalmente distinta, o por lo menos un poco diferente. Estamos empezando a comprender que la educación tiene dos aspectos: contenido y contexto; “contenido” se refiere a los conocimientos abstractos sobre un área temática, mientras que “contexto” e refiere mas a como, donde, cuándo y por qué aplicar ese conocimiento. La educación internacional toma muchas formas, pero básicamente es, sobre todo, poner un contexto alrededor del contenido en un área particular del conocimiento. La habilidad para funcionar en otra cultura, en otras palabras no solo requiere conocimientos técnicos, requiere la comprensión contextual – la capacidad de mirar más allá de los hechos y cifras y graficas para descubrir significados y patrones, aprender en entornos desconocidos y ganar la entrada a los mundos culturales de los demás- sin esto, no podemos tener experiencia directa de lo que es ser como la otra persona. Aprender a descubrir culturas por uno mismo y utilizar lo que aprendemos para aprender más, es como aprender a leer en lugar de que nos lean.

Vamos a reflexionar sobre las cualidades necesarias para que una persona, un profesional, tenga la competencia global para que pueda mejorar la competencia disciplinaria.

La competencia global tiene tres componentes principales:

- Conocimientos sobre el mundo, más allá de las fronteras y de las personas que las habitan;
- Actitudes de curiosidad y aceptación, propicias para aprender sobre el resto del mundo;
- Habilidades de trabajar con personas que –como hemos dicho antes- son simplemente tan inteligentes como ustedes, como nosotros, pero que podrían pensar un poco diferente.

Las personas han adquirido este tipo de competencia global, no importa de dónde vienen o donde residen, serán de una enorme ventaja en las próximas décadas. Ellos no solo serán mejores lidiando eventos y situaciones, ellos estarán en mejores posiciones para darles forma y dirigirlos desde el principio.

Los sellos distintivos de una buena institución educativa en este día y época son bastante sencillos:

- Preparan estudiantes a auto dirigir su aprendizaje en un mundo cambiante.
- Enseñan, a través de la teoría y la práctica, como administrar la diversidad del mundo de manera productiva y sinérgica; y
- Preparan estudiantes para ser agentes efectivos del cambio

1.6 ¿Por qué necesitamos apresurarnos?

El objetivo general, por lo tanto y al menos, es claro; pero a pesar de que estamos empezando a darnos cuenta de que necesitamos internacionalizar nuestras instituciones de educación superior, faltan muchísima que hacer. Muy pocas universidades a nivel mundial han llegado al punto de ser internacionalmente capaces. Es decir que existe, en mi opinión, un lapso, una falta de conexiones, entre las mejores mentes –los “genios” mundiales- y algunos de los problemas más apremiantes del mundo. Las universidades alrededor del mundo, en general, no han aprendido a tratar y/o relacionarse con el resto del mundo. Y eso a pesar de un sinnúmero de convenios internacionales bilaterales y/o multilaterales entre universidades alrededor del mundo. Se observa una actitud de “triumfalismo”, actitud compartida entre muchas universidades en varias partes del mundo, muchas de ellos en los EUA, lo cual implica que: si son las mejores, por ello ya no necesitan escuchar mas, ya que ellas ya conocen lo que es correcto y exitoso sobre la educación superior, ellas pueden instruir más que aprender. La propagación gradual del comercio, las comunicaciones y el transporte han dado a algunos de nosotros la ilusión de que ahora nosotros tenemos más control sobre los eventos en el mundo y por ello, más seguridad colectiva, mientras que, en muchos aspectos, nosotros probablemente tenemos menos.

1.7 ¿Qué necesitamos hacer ahora, y cómo lo vamos a hacer?

Internacionalizar universidades significa desarrollar:

- Nuestra voluntad para aprender acerca del mundo a nuestro alrededor
- Nuestra capacidad para descubrir similitudes significantes y diferencias en este mundo
- Nuestras habilidades para trabajar con esto para producir resultados positivos y sostenibles para todos.

Respecto a la educación superior, las universidades fallan a internacionalizarse por sí mismas, todas fallan más o menos de la misma manera.

Hay un conjunto de condiciones muy básicas que deben considerarse para internacionalizarse con éxito, estas incluyen:

- Una clara declaración de la misión relacionada con la internacionalización
- Un sostenido y significativo apoyo de la cúpula
- Recursos internos adecuados, empatados con asociaciones externas (convenios internacionales)
- Políticas que reconozcan y recompensen la actividad internacional
- Estrategias de mediano y largo plazo, las cuales emanen de la personalidad de las unidades académicas, e
- Indicadores y responsabilidades ligadas a estas estrategias

No obstante que cada universidad exitosa va a estar ampliamente comprometida a internacionalizarse, esto es para que los componentes de las unidades académicas determinen mejor como debe hacerse.

Asumiendo que tienen un plan dentro de su propia unidad académica para ser internacional, ustedes deberán entonces seleccionar socios que:

- Completen su propio currículo
- Encajen con su misión de investigación y vinculación; y que
- Provean ventajas y avances a sus estudiantes

Sus asociaciones deben ser una inversión a largo plazo, y deben acentuar:

- La sustentabilidad
- La reciprocidad
- La variedad
- El valor agregado
- El aprendizaje y construcción de capacidades

Por último, internacionalizando las universidades, todo exitosamente, tendrá que encontrar maneras de sortear los obstáculos mayores en su camino.

2. TRES CRITERIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACION SUPERIOR

Muchos investigadores y analistas de la Educación Superior han discutido y se han preguntado sobre el alcance y límites de la “calidad” en este nivel educativo; los documentos, artículos y ponencias sobre este tópico son abundantes en la última década; asimismo, los sistemas para evaluar y acreditar la “calidad” universitaria han emergido durante la década de los 90 a lo largo y alto de los continentes europeo y americano.

(Picardo, 2011) Pero la calidad, es en cierta medida, un “intangibles” que se cristaliza a través de expresiones concretas; si retomamos las clásicas funciones universitarias –investigación-docencia-proyección social- e intentamos interpretar a partir de ellas, las posibles expresiones de calidad, el resultado sería:

A nivel de investigación de calidad: a) revistas científicas de arbitraje internacional; b) grupos de investigadores ad hoc trabajando sobre temas relevantes de la sociedad, la ciencia y la tecnología; c) presupuesto propio, definido y equilibrado con las demás funciones; d) enlaces concretos con el sector industrial y empresarial del país; e) vinculación con la comunidad científica internacional, a través de convenios; y f) un staff de investigadores vinculados a programas de postgrado, maestrías, doctorados y PhD.

A nivel de docencia de calidad: a) una planta estable de docentes a tiempo completo; b) evaluaciones para docentes que midan cantidad y calidad de producción intelectual en libros y revistas científicas; c) salarios acordes a lo anterior y competitivos con el sector empresarial; d) vinculación de interfaz alternativa con investigación y proyección social; e) un sistema escalafonario que permite el crecimiento y desarrollo ascendente profesional; f) escenarios apropiados para las prácticas profesionales, laboratorios, simulaciones, tecnologías, etc.; y g) participación en Congresos, eventos y seminarios a nivel internacional.

A nivel de Proyección social: a) vinculación matricial a la realidad nacional del país, conforme a la oferta académica; b) proyectos concretos, con presupuestos y personal, para mitigar circunstancias de marginación social; c) una infraestructura coherente con todo lo anterior; y d) espacios definidos para el dialogo universidad-sociedad, a través del servicio social, las prácticas profesionales y otros proyectos pertinentes.

La educación superior ha avanzado significativamente en los últimos años; no obstante, queda mucho por hacer; dejamos la etapa de las universidades de “garaje” (desde 1980 a 1995), ingresamos luego al periodo de la “infraestructura” (1996 a 2006), y hoy debemos dar impostergables saltos de calidad en al menos tres áreas: admisión, contratación de docentes e investigación.

Los procesos de admisión a la educación superior deben mejorarse sustancialmente, ya no basta con hacer cursillos, pagar e ingresar; cada universidad –sin sacrificar el volumen de sostenibilidad de candidatos- deberá seleccionar una carrera o área en donde empezar. Se requieren procesos que discriminen –académicamente hablando- en base a un perfil y a estándares. Esto, tarde o temprano, se retribuirá. Un buen proceso de admisión coherente con los requisitos de una carrera garantiza de antemano un proceso educativo exitoso, con poca deserción y frustración, y a la vez envía un mensaje positivo a la sociedad.

Pero poco o nada podemos hacer si no tenemos buenos catedráticos; en realidad un proceso de admisión exigente se complementa con catedráticos especializados y valorados científica y socialmente; en educación todo influye, pero lo que determina es el catedrático; podemos tener buenos laboratorios y tecnología de punta, pero, si el docente no es competente y está mal pagado, lo demás de poco sirve. Esto supondrá revisar los patrones de contratación, las políticas salariales y las oportunidades de desarrollo y especialización, buscando la dignificación y la valorización social de los catedráticos e investigadores universitarios.

El tercer paso tiene que ver con la cultura científica; en nuestro medio se investiga muy poco y, análogamente, su publica y se patenta casi nada. Mientras el Estado no establezca un verdadero sistema de investigación nacional, las universidades podrían crear subsistemas de investigación relevantes y meritocraticos basados en indicadores concretos: publicaciones (libros y artículos), índice de autores citados y actividades científicas (congresos, seminarios, etc.), lo cual debería estar articulado a un sistema de incentivos –complementando el punto anterior-. Mientras el CONACYT siga anclado a su presupuesto raquíutico y al Ministerio de Economía, y mientras se fortalece el novedoso Fondo para la Investigacion (FIES), las universidades salvadoreñas deben aventurarse a dar más de sí, rompiendo los paradigmas investigativos paupérrimos, metodocraticos, sociales y oficentricos, es decir, sin presupuesto real, enfrascados en el método más que en la realidad, estudiando solo fenómenos sociales e institucionalmente localizables en oficinas simbólicas poco relevantes.

Esta segunda generación de reformas nos permitirá descubrir que la cosmovisión de la educación superior es más amplia de lo que hemos vivido e imaginado: graduar por centenares a administradores de empresas, abogados e ingenieros. Necesitamos en el futuro inmediato repensar un modelo de educación superior que dé paso a dos vertientes: por un lado el desarrollo de la educación tecnológica y educación para el trabajo, es decir el mundo pragmático, profesional y experiencial (community colleges,

tecnológicos, etc.), y por otro lado, el mundo de la educación universitaria de corte académico y científico, destacando la necesidad de programas especializados y doctorales (nuevas maestrías, PhD, doctorados, posdoctorados).

La educación superior en el pasado inmediato fue un buen negocio, y gracias a ello muchas casas de estudio cuentan con institucionalidad y solidas garantías crediticias; hoy debe descubrir su nuevo rostro institucional en el marco de la responsabilidad social universitaria, aportando a la sociedad nuevas oportunidades, y creando espacios académicos alternos de calidad para esa gran cantidad de bachilleres que año tras año no puede acceder a la educación superior. Esto es un asunto estratégico para el país, que tiene que ver con el verdadero capital de El Salvador: el “capital humano”.

A pesar de los grandes esfuerzos planteados en una nueva dinámica legal y sistemática, la calidad universitaria continúa en entredicho, y de modo bastante generalizado. Al leer las Resoluciones que publico la Dirección Nacional de Educación Superior (1997), acerca de la Evaluación realizada por los Pares académicos, descubrimos que estamos lejos del modelo deseado de calidad.

Una de las preguntas capitales que nos debemos hacer todos los involucrados en el quehacer universitario, y la sociedad misma es: ¿Qué es la calidad universitaria?; las posibles respuestas a este problema pueden ser tratadas desde múltiples perspectivas; no obstante, para reducir el espectro especulativo planteamos tres vertientes, lo que al final debería traducirse en una visión holística o total del proyecto educativo.

Calidad en investigación, calidad en docencia y calidad en proyección social, deberían unificarse en una sola propuesta universitaria: calidad en Misión Institucional. Sin embargo, es necesario echar un vistazo al documento “La Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción”, emanado de la Conferencia Mundial de Educación Superior, llevada a cabo en Paris y convocada por la UNESCO, en donde encontramos un tópico central.

La investigación se concibe como un servicio y una contribución a la sociedad, fuente de progreso y de desarrollo social a través de la creación de conocimientos, y obviamente lugar sustancial para la retroalimentación de la docencia y de la proyección social. Paradójicamente, mientras los principales actores mundiales de la educación superior indican que la Investigación es el soporte de las universidades, en nuestro medio –según las Resoluciones- de veintinueve instituciones solo una hace investigación.

No cuentan con programas de investigación (13 instituciones), no cuentan con una estructura, ni con políticas, ni con presupuesto para investigación (10 instituciones), son incipientes (5 instituciones), entre otros datos, son los indicios o justificaciones que se encuentran en estas Resoluciones; de hecho se puede apreciar o interpretar que la investigación es vista como un “gasto” más que como una “inversión”. Y si fuéramos más rigurosos aun, y analizáramos el tipo de investigación que se hace en nuestras universidades, nos encontraríamos con un alto porcentaje de investigaciones enfocadas en el área de ciencias sociales, y con un gran vacío en los campos más empíricos y/o tecnológicos.

De hecho la oferta académica de las universidades evoluciona a un ritmo muy lento y desfasado, todavía ofrecemos lo mismo que hace diez años, a sabiendas de que la evolución del conocimiento cada vez se renueva con mayor rapidez; no conocemos nuevas áreas de conocimiento en telecomunicaciones, robótica, ni en nuevas subespecialidades, no vemos la emergencia de posgrados (maestrías y doctorados) que superen y actualicen los saberes tradicionales. Así mismo, hay que anotar la gran ausencia de ciertas áreas académicas que se han desplazado por contar con poca demanda estudiantil, y lejos de responder con una política de subvención, se ha respondido con lineamientos más mercantiles: Historia, Antropología, Sociología, Filosofía, Arqueología, Política y Letras, son algunas de nuestras carreras ausentes.

En el fondeo se percibe que nuestro estudiante aspira al título y no al saber, y la universidad se torna en “ascensor social”, y en cómplice de este mal que obstaculiza el camino ético de las universidades.

Educación, Ciencia y Desarrollo no es solamente el ilustrado nombre de una Comisión que gesto algo bueno para el desarrollo del país; continua siendo la potencial trilogía para construir el imaginario de un posible plan de nación...

A finales de los noventa múltiples organismos y entidades desplegaron declaraciones y manifiestos sobre la educación y la ciencia de cara al siglo XXI, como por ejemplo: Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI.

(Martín, 2007) No puede existir una visión social distanciada de la educación, la ciencia y la tecnología; y no puede existir una visión económica o política sin esta visión social, de existir, estamos ante un genocidio sutil. En este sentido, la educación, la ciencia y la tecnología están tocando permanentemente las aristas de la solución de los problemas más graves de la sociedad, sin embargo, la excesiva confianza en el economicismo acompañada de procesos políticos pocos transparentes, es el jinete del subdesarrollo.

La educación, la ciencia y la tecnología deben operar para solucionar los problemas sociales; y por ello deben luchar por conseguir su espacio en las agencias nacionales. Los pueblos más subdesarrollados son análogamente los que poseen mayores índices de analfabetismo, ausentismo y repitencia escolar; en sus universidades solo se hace docencia mimética, no hay investigación ni creación de conocimiento, estando condenados a consumir los deshechos académicos de los países desarrollados y esto genera una verdadera “entropía”.

La clave del desarrollo es: ver la educación como una inversión y no como un gasto; tener más confianza en la ciencia que en las medidas económicas; democratizar la tecnología; el hilvanar todo lo anterior con una visión estructural de futuro... cosas que tenemos, pero están en el baúl de los recuerdos.

Las características de la “nueva escuela y del nuevo sistema” exigen: redefinición de la escuela para el mundo digital; igualdad de oportunidades para una educación excepcional con el financiamiento adecuado; educadores estimulados con altas expectativas; crear un proyecto base de curricular para la vida; tecnología interactiva que permita una escuela abierta a toda hora; escuelas que realizan, consideran y aplican investigación; estudiantes que aprenden a pensar, razonar y tomar decisiones;

evaluación basada en el desempeño y en las aspiraciones; dirección escolar con liderazgo; entre otros aportes.

Pero no solo la educación debe cambiar, no basta tener la tecnología y las características antes mencionadas, a juicio de Pedro Milos, Subdirector del Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE) de Chile, el entorno social, económico y político debe transformarse ya que a los jóvenes se les enseña solidaridad, trabajo en equipo, uso de tecnologías, pero al enfrentarse al mundo real se encuentran con una realidad que está en la antípoda de las escuelas.

Nuestro escenario es una muestra patética de lo que se anoto anteriormente; la crisis ética de los principales actores y líderes del país y sus efectos perversos bosquejan un panorama de contrastes poco esperanzados para nuestros estudiantes; cada día nos sorprende y asalta el sarcasmo, la mentira, la impunidad, el absurdo, el cinismo, en las portadas de nuestros principales rotativos; y mientras en la escuela se pretende dar un paso, en la realidad se retroceden diez, por lo que la escuela se transforma en un espacio excesivamente “artificial”... la realidad tiene una alta cuota pedagógica...

A fin de cuentas, deducimos que no basta una Reforma Educativa distanciada de la realidad, se necesita una urgente y análoga Reforma ética de las estructuras políticas que disminuyan la brecha entre lo que se dice y lo que se hace.

3. INTANGIBLES DE LA CALIDAD

En el lenguaje de la calidad educativa los tangibles, paulatinamente, pasan a un segundo plano; podrán existir edificios, laboratorios, equipos sofisticados, computadoras, respaldo financiero e inclusive salarios competitivos, si no hay innovación, creatividad, cultura de actualización, producción de ideas, aprendizajes e investigación con rigor, poco y nada se puede hacer...

En educación los tangibles, obviamente, son necesarios e importantes, pero se puede correr el riesgo de absolutizarlos; en efecto, los humanos somos susceptibles a los espejismos, y es posible que confundamos algunos iconos de la realidad con la realidad misma, o bien apostar a la hipótesis equivocada de sobre-valorar los recursos tecnológicos, físicos o visibles sobre los recursos humanos, creyendo ilusamente, que al obtener los primeros, la calidad de los segundos será una consecuencia inexorable.

Para lograr el equilibrio entre los tangibles y los intangibles educativos, es decir, para superar las visiones reduccionistas y minusválidas, es imperioso reflexionar y actuar con una nueva arquitectura científica, metodológica y organizacional que transforme la educación, partiendo de las aulas mismas.

En primer lugar, es necesario superar el discurso constructivista con un enfoque pedagógico toda la vida; no basta con la fórmula piagetana de integrar las experiencias con un enfoque participativo, es indispensable que el docente junto a sus estudiantes caigan en la cuenta sobre la necesidad de ingresar a la sociedad de los aprendizajes y del conocimiento, utilizando al máximo las “info-estructuras” y sobre todo recuperando el espacio perdido de la lectura, la discusión y producción de ideas.

En segundo lugar, tenemos que arriesgarnos a implementar nuevas metodologías didácticas, con una doble finalidad: primero, fracturar las rutinas –que con frecuencia son las mayores enemigas de los significados pedagógicos y epistemológicos- intentando que ingresen al aula nuevos problemas que refresquen el quehacer educativo, y segundo, recuperando la capacidad “experimental” que es la que hace evolucionar a la ciencia educativa, evitando la entropía que vivimos actualmente.

En tercer lugar, las comunidades educativas ampliadas –sectores productivos, padres y madres, directores, docentes y estuantes- deben diseñar una nueva arquitectura organizacional para participar con eficacia y sobre todo para tomar conciencia de su responsabilidad educativa; la educación no es un problema que se debate en el aula, por el contrario, todos en la sociedad tenemos una cuota de responsabilidad comenzando por los padres y madres y siguiendo por el sector productivo del país; no olvidemos, que las tasas de deserción, repitencia y fracaso escolar de nuestro sistema educativo desembocan en la pobreza, en la exclusión social y sobre todo en la delincuencia; queremos una sociedad mejor?, entonces involucrémonos en al cosa educativa, no esperemos milagros del sistema judicial o de la policía.

En síntesis, leamos entre líneas, develemos la agenda oculta de la educación, y sobre todo, descubramos los intangibles, los que existen y los ausentes y necesarios. Educación puede seguir siendo la solución, siempre y cuando no sea una tarea unilateral del Estado sino de la sociedad misma.

4. LA NECESIDAD DE UNA REINGENIERA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Del saber, al saber hacer

(Guzmán, 2010) Un proceso de reingeniería es importante y en la universidad es primordial su implementación, el compromiso responde a cambios en la cual se debe ofrecer profesionales con conocimientos de alto nivel académico, con actitudes, valores y habilidades que lo conviertan en un profesional con ventaja competitiva.

El proceso de reestructuración se debe realizar de pasar de un modelo centrado en el docente (Saber) a uno centrado en el estudiante (saber hacer), es decir, al aprendizaje pragmático, al auto aprendizaje a las innovaciones técnicas.

El método actual es una técnica centrada en el maestro y no en el aprendizaje del estudiante, ya que el rol del educando no recibe estímulos en el aprendizaje, condicionando solo a responder a ciertas situaciones de problemas, no es capaz de dar una solución rápida y automática; no replantea, memorístico, repite lo que asimila y no es innovador.

Por tanto se vuelve necesario implementar un método que fomente el auto aprendizaje en los estudiantes, esto significa pasar de un modelo centrado en el maestro a un modelo centrado en el aprendizaje del estudiante.

Es el docente el principal actor de la transformación, su involucramiento lo llevara a la creatividad e innovación en la aplicación de técnicas didácticas a través de las cuales logre salir de los muros de las aulas y hacer el aprendizaje más pragmático.

Tipos de aversión que deben evitar algunos docentes, para ser parte del cambio. (Situación actual)

- **Dificultad (argumentos del docente)**
 - a. Las técnicas didácticas son complicadas
 - b. Hay que seguir muchos pasos
 - c. No estoy capacitado adecuadamente
 - d. Es más fácil exponer la clase
 - e. Los estudiantes se confunden

- **No son aplicables en el curso que se imparte**
 - a. Son solo para materias en las áreas de Humanidades y Administración
 - b. No se pueden aplicar en mi curso
 - c. Son sólo para asignaturas de tipo suave

- **Gran consumo de tiempo**
 - a. Si utilizo técnicas no cubro todos los objetivos del curso
 - b. Es más rápido exponer
 - c. Consumo mucho tiempo

- **Temor a perder el orden y disciplina en salón de clase**
 - a. Siempre se genera desorden en el grupo
 - b. Los alumnos pierden atención fácilmente
 - c. Se genera mucho ruido
 - d. Los alumnos no saben respetar
 - e. Los alumnos no saben seguir indicaciones

- **Considerar a las técnicas didácticas como juegos**
 - a. Una técnica solo es para divertirse
 - b. Las técnicas solo sirven para que los alumnos mejoren sus relaciones sociales
 - c. Son solo para conocerse y relajarse
 - d. Las utilizo para tranquilizar al grupo

Por las características de los docentes y del tipo de estudiante que tienen la mayoría de las universidades, a continuación se presentan sugerencias del método y técnicas que puede ser utilizados en cada una de las áreas docentes y adecuarse al campo del conocimiento y a la asignatura, de igual manera pueden ser incorporadas otras que por la naturaleza del conocimiento lo ameriten.

Sugerencias para los docentes reacios al cambio

Es necesario tomar una actitud positiva ante los métodos y romper con muros que causen resistencia. Por lo que se recomienda para el caso de la Dificultad; que el docente asista y participe en cursos de información y sobre todo de formación, en el manejo de técnicas didácticas.

Otro aspecto a recomendar cuando el docente se resiste a la aplicación de nuevos métodos es cuando argumenta que no son aplicables en el curso que se imparte por lo que se sugiere ante esto; que el docente desarrolle disposición a las técnicas didácticas: si bien no todas son aplicables a su curso, existen ejercicios que le serán de gran utilidad independientemente del curso que se imparte.

Que le consume mucho tiempo la aplicación de técnicas; en este caso una adecuada planeación didáctica de su curso descubrirá que una correcta asociación entre los objetivos que se desea cubrir y el ejercicio de aprendizaje seleccionado, permitirán incluso avanzar más rápido en la revisión de los contenidos.

Temor a perder el orden y la disciplina en el salón de clase, en este caso se recomienda conocer bien los pasos que deben seguirse a lo largo del trabajo en la técnica.

Repasar el procedimiento que debe seguirse, dar indicaciones claras al grupo y en lo individual.

Cuando el docente considera a *las técnicas didácticas como juegos*, se recomienda reflexionar sobre los objetivos del aprendizaje y su relación con la técnica elegida. Hacer consciencia al grupo sobre los objetivos que se persiguen con la técnica. Reflexionar con el grupo sobre los objetivos logrados en su participación en la técnica (habilidades, actitudes y valores).

Nuevo rol del docente

(UJMD, 2011) Es el docente, quien debe de manejar también ciertas competencias y disposiciones afectivas; entre ellas se mencionan las cognitivas: solución de problemas, pensamiento crítico, formulador de preguntas pertinentes, promotor de la búsqueda de información relevante, criterio cuando realiza un juicio y deja poco margen a la improvisación, saber hacer uso eficiente de la información y análisis de datos, observador, disposición positiva al cambio. Debe de estar atento a la auto reflexión y visualización de errores.

Otras características son:

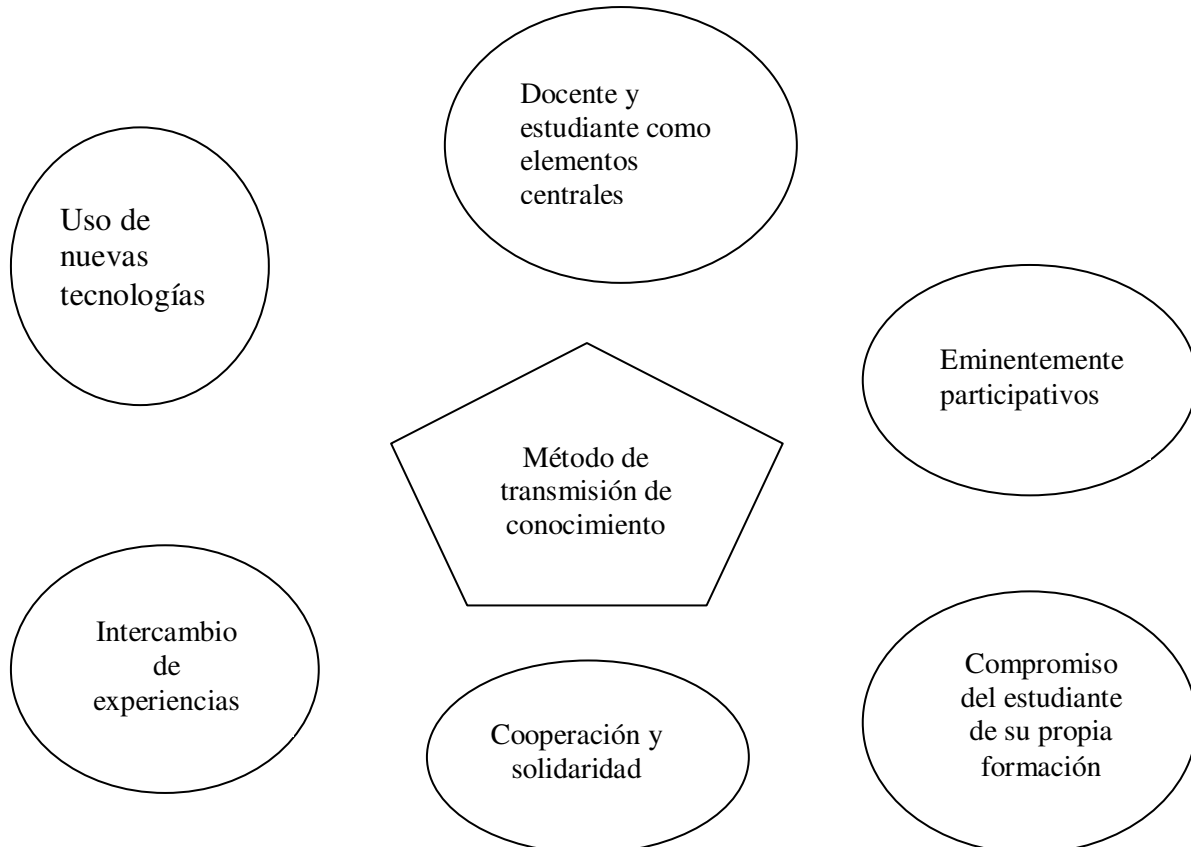
- La persuasión, la perseverancia, motivación intrínseca, buen nivel de iniciativa, flexibilidad y tolerancia a la frustración.
- Proporciona múltiples representaciones de la realidad.
- Realizar actividades reales, auténticas (contextualizadas).
- Proporciona un mundo real; es decir, ambientes de aprendizaje basados en casos.
- Refuerza la práctica de reflexión
- Faculta contextos, contenidos, conocimientos dependientes de la construcción.
- Es un soporte de la construcción colaborativa de conocimientos a través de la negociación social, no pone a competir a los estudiantes por el reconocimiento.

Lo que debe hacer el docente en el nuevo rol, es emplear una variedad de estrategias, a través de las cuales pueda ejecutar un método o varios métodos integrados, dirigidos al cumplimiento de los objetivos la aplicación de procedimientos alternos, tomando en cuenta los contenidos de la asignatura, entre estas técnicas se pueden mencionar; talleres, practicas, académicas, seminarios, dinámicas grupales, métodos de casos, exposiciones, demostraciones, investigaciones, otras.

Resultado del nuevo método

1. La aplicación del nuevo método de Enseñanza Aprendizaje, llevara a que se realice de manera eficiente, con creatividad e innovación; ese conjunto de procedimientos, apoyados en técnicas didácticas a través de las cuales se puede alcanzar los objetivos del aprendizaje que el docente estipula en la planificación de su asignatura. Lo anterior permitirá formar a un estudiante más práctico y responsable de su aprendizaje.
2. En relación con la organización debe predominar en la enseñanza, se debe caracterizar por crear la necesidad de resolver problemas.
 - a) No es una clase tradicional, sino que está cambiando a formas de enseñanza activa
 - b) El Docente debe planificar cómo, cuándo y para qué se va a utilizar la metodología, no olvidando el papel que esta juega desde el punto de vista práctico en el desarrollo de habilidades.
 - c) Tener claro cuál va a ser la atención a las diferencias individuales y al trabajo independiente de cada estudiante y equipo
 - d) El docente debe dominar los enfoques didácticos y aquellos procedimientos que pueden ser aplicados en la enseñanza, los cuales son validos tanto para la orientación pedagógica como para la enseñanza de un contenido especifico en una clase o parte de ella.
 - e) Debe tener claro en qué consiste la estrategia (destreza) didáctica y no confundirlo con lo que es la técnica (habilidad) pedagógica.

Método y técnica de enseñanza aprendizaje



5. LAS UNIVERSIDADES: REALIDAD SALVADOREÑA

A finales de 1999 e inicio del 2000 se inicio, por segunda vez, el proceso de Evaluación in situ, por Pares Académicos, que exige la Ley y el Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior, en todas las universidades del país.

La Investigación, la creación de conocimiento y la producción intelectual, continúan relegadas en el paredón del olvido; los docentes horas clase aun campean; y los mayores indicadores de calidad se han transformado en la infraestructura física; parece que al contar con buenos edificios ya hay garantías de excelencia y “relativa” posibilidades de desarrollo; inclusive, dicen que dicen, que ciertos sectores universitarios a través de un ente importante quieren disminuir las exigencias existentes, como si estuviéramos muy bien.

La gran mayoría de nuestras universidades siguen siendo, como decía Martin-Baro, verdaderos “Ascensores Sociales”; la gente que quiere es el título, no el saber, y las instituciones se hacen cómplice de este mal que tanto daño hace a la sociedad.

Lo que sea necesario para invertir la geometría universitaria, que en la actualidad raya los límites del desencanto e invita a la melancólica tristeza de un devenir que a paso lento, pero seguro, va como metástasis corroyendo a la sociedad sutilmente; no necesitamos tantas oportunidades con un discurso de falsa equidad, sino las que sean buenas y necesarias aunque pocas; mientras tanto, estamos al borde de lo mismo...

Frecuentemente nos encontramos con este estribillo “a mas publicidad, menos calidad”; el supuesto de fondo en esta atrevida aseveración parte del sentido común y de la experiencia de las más prestigiosas instituciones educativas a nivel nacional e internacional.

La calidad de los servicios educativos es una conjugación de tangibles e intangibles; “qué” se enseña y se aprende” (contenidos), “cómo” se enseña y se aprende (metodologías), y “bajo qué condiciones” se enseña y se aprende (entorno); son tres aspectos fundamentales de la educación que difícilmente se pueden aglutinar en los cánones de marketing y publicidad. El prestigio o la calidad educativa sólo se pueden medir o valorar por los resultados terminales del proceso académico, bien sea a través de pruebas estandarizadas, por los logros de sus estudiantes o bien por el impacto que éstos generan en sus inmediatos escenarios de acción.

Quienes constantemente tienen necesidad de invertir grandes sumas de dinero en publicidad para comunicar a la ciudadanía sus cualidades institucionales y así obtener más matrícula, de forma tacita están manifestando que las cosas no andan tan bien, y que necesitan más población estudiantil para sobrevivir. Por el contrario, las instituciones educativas que no hacen publicidad –generalmente las más prestigiosas- tienen un significativo caudal de candidatos que desean ingresar a la institución, a tal extremo de que desarrollan un proceso de selección riguroso que se revierte en calidad educativa, ya

que se quedan con los mejores estudiantes del sistema; esto nos lleva a otra hipótesis: “a mas publicidad, menos requisitos de ingreso...”.

La publicidad –y las tácticas de marketing- generalmente se utilizan para dar a conocer o promover algo nuevo o poco conocido; asimismo, son una herramienta vinculada tradicionalmente al consumo y a los vaivenes del mercado; inclusive, ocupan estudios sobre hábitos de la gente, análisis del top of mind, y hasta tácticas sugestivas o subliminales para “atrapar al cliente” cautivo; y todo este mundillo riñe con lo educativo...; la educación es un servicio que tiene que ver con la conciencia de los seres humanos, con sus valores, creencias y con el manejo de la información; dicho de otro modo, lo educativo trasciende a los “productos”, bienes y servicios de supervivencia cotidiana y vulgar...

En síntesis, la publicidad en el campo educativo se hace, en primera instancia, desde dentro y con el esfuerzo y la voluntad para mejorar los contenidos (qué), las metodologías (cómo), y los entornos (condiciones); en segunda instancia, analizando y midiendo el impacto de sus servicios en la sociedad a través de sus graduados; y en tercera instancia, publicitando lo que “realmente” se produce o se hace en la institución para beneficio de lo anterior.

“Lo único que interfiere con mi aprendizaje es la educación...”, decía Einstein, para quien la “imaginación” era más importante que el “conocimiento”; en efecto, los sistemas educativos en no pocas ocasiones “castran” las cuotas de creatividad e imaginación de los alumnos, ya que se salen del genuflexo esquema curricular pautado por los modelos tradicionales de “yo enseño, tu aprendes”, y del conductismo fixista que exige comportamientos de adultos (anti-lucidos).

Cada educando tiene una personalidad peculiar y diversas formas de inteligencia más o menos emocional, o como diría Howard Gardner: “inteligencias múltiples” (lógica-matemática, lingüística, espacial, musical, corporal-kinestesica, intrapersonal, naturalista), y no se trata de que cada maestro se adapte a cada estilo de aprendizaje, sino que permita –en el tiempo de aprendizaje- que cada niño se exprese, se comuniqué y demuestre su aprendizaje de diversas manera, y jesto será imposible con pruebas objetivas estandarizadas!) Habrá que crear otras formas de exploración, de evaluación en el aula.

El curriculum –y su fatal aplicación ortodoxa- puede ser otra forma de reprimir el aprendizaje, éste debe ser un “consejero” y no un “dictador” para el maestro; de igual modo, hay sistemas educativos o instituciones que desarrollan su quehacer docente en torno al libro de texto como verdad absoluta.

CAPITULO III MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD APLICADO A LA EDUCACION SUPERIOR

APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN LA EDUCACION SUPERIOR

1. Introducción

(Castellón, 2010) Muchos países han considerado desde hace tiempo, que un factor clave para su desarrollo lo constituye una apuesta por la educación, razón por la cual esta ha venido incrementándose tanto en cobertura como en el nivel de escolaridad, no obstante tales esfuerzos se quedan cortos si las instituciones educativas no adoptan sistemas de administración que tengan como base la gestión de la calidad.

En el presente artículo se pretende exponer la forma de aplicación de la norma internación ISO 9001, en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA) en la educación superior.

Se exponen algunos antecedentes relacionados a la evolución de la familia de normas conocidas de forma genérica como ISO 9000 y se hace una breve conceptualización y en forma específica de la norma ISO 9001, con lo que se pretende presentar una idea clara sobre dicha norma y su aplicación para lograr que un sistema de gestión de calidad se desarrolle en forma eficaz, por medio del establecimiento de requisitos de calidad que la organización donde se implante, debe cumplir.

Es importante comentar la manera en que esta norma de calidad puede aplicarse en el PEA, por lo que se dan algunas ideas de la forma como se desarrolla este proceso en la educación superior, haciendo énfasis en aquellos puntos en que se hace necesario aplicar una norma de calidad como la ISO 9001.

2. Antecedentes

En 1946 nace la Organización Internacional de Normalización, para dar respuesta a la necesidad de estandarizar productos y procedimientos y facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales; se le asignaron las siglas ISO, un prefijo griego que significa "IGUALDAD" y no tiene nada que ver con el nombre.

La ISO es una organización no gubernamental, de la cual forman parte 148 países, por medio de sus organismos nacionales de normalización, su Secretaria General tiene su sede en Ginebra, Suiza. Esta organización por medio de sus comités técnicos prepara las normas internacionales, las cuales son aprobadas por los organismos miembros.

En 1987 fueron aprobadas las normas ISO 9000 las cuales constituyen una familia de normas y lineamientos de las más conocidas y exitosas, en ellas se definen los requerimientos de calidad mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema de calidad eficaz y que pueden aplicarse a cualquier tipo de organización, para entonces esta familia estaba conformada por cinco normas: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004.

Muchas organizaciones buscaron la forma de adoptar estas normas por que vieron en ellas una oportunidad de mejorar la manera de cómo estaban haciendo las cosas y con la esperanza que al implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en dichas normas, las volvería más competitivas. En 1994 se revisan las normas y se tiene como resultado una nueva versión pero manteniendo la esencia de la misma, es decir haciendo su énfasis en la documentación y la estandarización.

En el 2000 se da una reforma radical a la familia de normas cambiando su énfasis a la mejora continua y en un enfoque al cliente, desapareciendo las normas ISO 9002 e ISO 9003, quedando constituida así: norma ISO 9000 que se denomina “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, Norma ISO 9001 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos” e ISO 9004 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño”, siendo por tanto la norma ISO 9001 la única certificable.

En noviembre de 2008 se publicó una nueva versión de la norma ISO 9001, la cual en términos generales mantiene la misma filosofía y sigue siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

Los cambios abarcan prácticamente la totalidad de la norma, pero no representan grandes cambios para los sistemas de gestión de calidad basados en la ISO 9001:2000, sin embargo cada institución deberá evaluar los cambios para adaptarse a la nueva versión.

3. ¿Qué es la Norma ISO 9001?

La norma ISO 9001, actualmente en su versión 2008, contiene los requisitos que una organización debe cumplir para lograr la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), lo cual significa que está desarrollando sus procesos bajo los lineamientos de dicha norma, es decir de una manera eficaz, consiguiendo con ello indudablemente que sus productos (bienes y/o servicios) cumplan con los requisitos de los usuarios, como también con los requisitos de carácter legal.

Es importante señalar que el fin último de la implantación de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001, es alcanzar y mantener la satisfacción de los usuarios, entre los cuales para el caso de las instituciones educativas sobresalen sus estudiantes (usuario principal), los padres de familia, los empleadores y la sociedad en general. Para la certificación de un SGC, la ISO ha autorizado organismos especializados, que se encargan de hacer los análisis correspondientes y cuando procede, emitir los certificados.

La norma ISO 9001 y la norma ISO 9004, se han diseñado considerando los ocho principios de calidad que se han establecido en la introducción de la norma ISO 9000, los cuales pueden ser utilizados por la alta dirección, para lograr una mejora en el desempeño de la organización. Los principios de calidad son los siguientes:

- b) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- c) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- d) Participación del personal: el personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización
- e) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- f) Enfoque de sistemas de gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- g) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- h) Enfoque basado en hecho para toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- i) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La norma ISO 9001 está formada por ocho capítulos, de los cuales cinco son los que contienen los requisitos que toda organización debe cumplir para certificarse con dicha norma y a través de los cuales se aplican los ocho principios de calidad que identifica la norma ISO 9000.

Los capítulos en cuestión son los siguientes:

- a) Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad: 4.1 Requisitos generales, 4.2 Requisitos de la documentación.
- b) Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección: 5.1 Compromiso de la dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3 Política de calidad, 5.4 Planificación, 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.6 Revisión por la dirección.
- c) Capítulo 6: Gestión de los Recursos: 6.1 Provisión de recursos, 6.2 Recursos humanos, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo.
- d) Capítulo 7: Realización del Producto: 7.1 Planificación de la realización del producto, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.3 Diseño y desarrollo, 7.4 Compras, 7.5 Producción y prestación del servicio, 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.
- e) Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejora: 8.1 Generalidades, 8.2 Seguimiento y medición, 8.3 Control de los equipos de seguimiento y medición.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, permite a la organización mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz, es decir que le permite hacer las cosas correctas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Pero si se quiere pasar de un sistema que además de eficaz sea eficiente, la organización debe aplicar la norma ISO 9004, que es la que contiene las directrices para mejorar el desempeño en las organizaciones.

4. El proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior

En toda institución de educación superior el proceso principal es el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA), ya que es a través del cual se brindan los servicios educativos a los estudiantes, lo que constituye la razón de ser de la institución.

Para que la institución pueda desarrollar el PEA, ésta debe tener diseñados y aprobados los planes de estudio de las carreras que ofrece, ya que éstos son el origen del proceso.

El desarrollo del PEA inicia con la planificación de la oferta académica, que se pone a la disposición de los estudiantes cada periodo académico, así como con la asignación del personal docente que tendrá bajo su responsabilidad la prestación del servicio académico en el aula. La responsabilidad de elaborar esta planificación recae en el Decano y los Coordinadores de Carrera.

Luego el personal docente considerando los syllabus que forman parte del plan de estudios, elabora el programa de cada una de las asignaturas que se impartirán y planifica la forma en que se desarrollaran los contenidos de cada unidad de estudios, definiendo los objetivos específicos, la metodología de enseñanza que utilizara, fechas en que se desarrollaran cada uno de los temas, el número de horas clase que se requieren tanto para teoría como para prácticas e investigación, los recursos educativos y las estrategias de evaluación.

Cubierto lo anterior el docente se encuentra listo para ejecutar el proceso en el aula, trabajo que debe ser supervisado por el Decano por medio de sus coordinadores de Carrera utilizando diferentes herramientas.

Una de las actividades relevantes dentro del PEA, es la evaluación que realiza el docente, como una forma de obtener información sobre el aprendizaje de los estudiantes, para emitir juicios de valor y medir el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje propuestos.

El proceso de evaluación es continuo a lo largo del periodo académico y al final de este se obtienen los resultados del rendimiento académico de los estudiantes, los cuales son resguardados por la institución educativa.

La evaluación del desempeño del personal docente, también constituye una actividad de suma importancia en el desarrollo del PEA, ya que permite la verificación del logro de los objetivos propuestos en la planificación del docente, así como su desempeño en el aula y sus competencias. Los resultados de la medición del desempeño docente por lo general se utilizan para planificar y desarrollar actividades de mejora, entre estas la definición de los temas de capacitación para el personal docente y el desarrollo de los mismos; en síntesis lo que se logra con esta actividad es mantener una planta docente capacitada y actualizada para prestar un servicio académico de calidad en el aula.

Es importante destacar que los actores de mayor importancia en el desarrollo del PEA son los estudiantes y los docentes, los primeros como protagonistas y los segundos como facilitadores, logrando con el esfuerzo de ambos, la construcción de nuevos aprendizajes significativos.

Es también importante señalar que para lograr que los resultados del PEA sean aquellos que satisfacen las expectativas tanto de la institución como del estudiante, se requiere del concurso de otros procesos de apoyo, los cuales deben estar a la altura para dar respuestas oportunas y pertinentes a las necesidades planteadas por el PEA, y poder ofrecer en general un servicio de calidad. Los miembros de la organización deben tener claridad que todos los procesos administrativos y otros, deben estar el servicio del proceso principal: el PEA.

ENTORNO

En Centroamérica los países si no han comenzado ya, por lo menos están pensando en cambios, transformaciones o reformas educativas; en estos procesos se modifica todo: las leyes, currículo, libros de texto, la infraestructura, la administración, la supervisión, los niveles, los recursos, no obstante queda un espacio sustancial con cierta inmunidad a los cambios: el magisterial.

(Picardo, 2011) En términos generales, los cambios y reformas no han llegado al nivel de transformación; se han superado los paradigmas de una educación clásica, moralizante y repetitiva de corte lancasteriano; se ha tomado distancia de los modelos desarrollistas; y se han implementado cosméticas formas –y no fondos- de los modelos del primer mundo. Pero los puntos mas sustanciales y álgidos del hecho educativo se han soslayado; inclusive en algunos países de la región se retocan año tras año, a modo de proyección progresiva, las tasas e indicadores de analfabetismo, deserción, repitencia e inversión del porcentaje PIB, pero en el fondo se desconocen las fuentes ya que no existen censos poblacionales confiables ante una dinámica demográfica vertiginosa; el hecho de tener control sobre las variables y estadísticos del sistema educativo solo garantiza validez pero no confiabilidad.

La pregunta fundamental de la verdadera transformación educativa implica la superación de la visión reformista de las instituciones y de los recursos, y nos lleva indefectiblemente a un punto neurálgico: el magisterio; entonces, el hecho de reformar las leyes, el currículo, los libros de texto y la administración garantiza una verdadera transformación?, implica más que consultar y capacitar al magisterio, hacerlo co-autor del proceso; y esta participación supone un punto de partida antropológico muy olvidado en las agendas de reformistas: conocer la identidad de los docentes, quien es y como es el docente salvadoreño?, lo que a su vez facilita el análisis de las posibilidades de concretizar o no, determinados cambios en el escenario educativo; dicho de otro modo, conocer las capacidades de asimilación, valorar sus condiciones para el cambio y auscultarla hasta dónde puedo contar con su gestión en la verdadera reforma, es decir en el aula, lugar sustancial de las grandes reformas y/o transformaciones.

Inclusive yendo más allá, sería necesario contar con estructuras de interfaz en donde otros sectores sociales colaboren en amalgamar el compromiso de una cultura de transformación; no solo el docente, sino también los círculos concéntricos que están alrededor de los centros educativos, y para los cuales trabaja el sector educación; en efecto, la dinámica global nos invita a conformar equipos, redes y clúster, en donde se aproveche la sinergia y pro actividad de los responsables y “necesitados” de una mejor educación, es decir, todos.

CONCLUSIONES

Las características de la “nueva escuela y del nuevo sistema” exigen: redefinición de la escuela para el mundo digital; igualdad de oportunidades para una educación excepcional con el financiamiento adecuado; educadores estimulados con altas expectativas; crear un proyecto base de curricular para la vida; tecnología interactiva que permita una escuela abierta a toda hora; escuelas que realizan, consideran y aplican investigación; estudiantes que aprenden a pensar, razonar y tomar decisiones; evaluación basada en el desempeño y en las aspiraciones; dirección escolar con liderazgo; entre otros aportes.

Las Instituciones tendrán dos elementos insoslayables que garantizaran su integridad y una visita prospera: Su Misión Institucional y su Honestidad; si hay coherencia entre la Misión, es decir su filosofía institucional y lo que realiza históricamente la universidad se garantiza el cincuenta por ciento de éxito en su visita; si es honesto el auto-estudio institucional y dice lo que es y lo que hay, se garantiza el otro cincuenta por ciento; el resto podrán ser recomendaciones del Ministerio para que siga su camino Institucional y para que mejore.

Sin embargo, la calidad siempre será un tema de titulares, porque siempre la calidad tendré diferentes ópticas de entendimiento; siempre prevalecerá aquel eslogan de al gurú de la calidad, “la calidad la reconozco cuando la veo”.

OPINIONES PROPIAS

La calidad de la educación superior en el Salvador deberá atravesar por un innumerable problemas para colocarse a la altura de otros países que ya hace algunos años iniciaron este proceso de calidad; tendrá que atravesar problemas sobre las líneas estatales de educación, sobre incipientes conceptos de calidad, sobre docentes siempre renuentes a las nuevas tendencias en educación, a funcionarios que no conocen del proceso de educación. Intereses partidario y particular y sobretodo de la importancia que todos formemos parte de la solución y no dejar solo al estado con semejante responsabilidad; ya que la consecuencia de no hacerlo la estaremos sufriendo todos en el país, con un acelerado detrimento de las condiciones de vida de la población.

BIBLIOGRAFIA

1. Castellón, Roberto, Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Educación Superior, Revista Realidad y Reflexión, No. 26 Mayo-agosto, 2009
2. Castellón, Roberto, Acreditación institucional en la educación Superior, No. 30, Septiembre-Diciembre 2010.
3. Crespín, Elías, Análisis sobre la calidad académica de las Universidades en El Salvador, Revista Realidad y Reflexión, No. 31, Enero-Abril 2011.
4. Egginton, Everett, Conferencia Magistral de Inauguración del Congreso; Estrategia globales de Educación para la Universidad de Calidad, No. 30, Septiembre-Diciembre, 2010

5. Garzona, Gloria, La calidad y el contexto actual de la educación superior, No. 30, Septiembre-diciembre 2010.
6. Guzmán, Francisco, La necesidad de una reingeniería en el Proceso de Enseñanza aprendizaje, No 30, Septiembre-diciembre 2010.
7. Martín, Quintina, organización y Dirección de Centros Educativos Innovadores- El centro Educativo versátil, Editorial McGraw Hill, Madrid, España 2007
8. Ministerio de Educación, Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador, Comisión de acreditación de la calidad de la Educación Superior, El Salvador, 2009
9. Ministerio de Educación, ¿Qué es la acreditación de las instituciones de educación superior? Comisión de Acreditación, El Salvador, 2009
10. Picardo, Joao, Transición, retos y problemas de las Universidades en El Salvador: Opiniones circunstanciales y pensamiento pedagógico. El Salvador, Editorial Delgado, 2011
11. Picardo, Joao, Espacios y tiempos de la educación, Pedagogía Publicaciones, El Salvador, 2011.
12. Universidad José Matías Delgado, Manual del docente Universitario, El Salvador, Editorial Delgado, San Salvador, 2011.

**EVALUACION
QUALITY MANAGEMENT FOR EDUCATION**

Nombre del Estudiante: José Antonio Bolaños

NOTA: 10.0

A continuación se le presentan 10 dificultades de opción múltiple, deberá seleccionar la respuesta que le parezca la más correcta y trasladarla al cuadro de respuestas. Solo existe una respuesta correcta posible y solamente se calificarán las trasladadas al cuadro de respuestas. Tiene 30 minutos para responder su evaluación.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	d	b	c	a	d	d	c	b	b

1. ¿Qué es la acreditación?:

- a) **Proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo**
- b) Es un mecanismo para la autorización de programas, ni de jerarquización de instituciones
- c) Debe servir para reorientar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- a) tiene relación con la convalidación de los títulos obtenidos en el exterior

2. Etapa del proceso de acreditación

- a) Autoevaluación
- b) Visita de pares
- c) Resolución
- d) Todas las anteriores**

3. ¿Qué es Calidad?

- a) Cumplimiento de Requisitos

- b) Propiedad o conjunto de propiedades o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie
 - c) Especificaciones
 - d) Aplicación de técnicas
4. Es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.
- a) Calidad
 - b) Certificación
 - c) Acreditación
 - d) Ninguna de las anteriores
5. Las Instituciones tendrán dos elementos insoslayables que garantizaran su integridad y una evaluación positiva:
- a) Misión y autoevaluación
 - b) Visión y pares
 - c) Auditoria
 - d) Evaluación de resultados
 - e) Todas las anteriores.
6. Son criterios de calidad en la educación superior:
- a) Calidad docente
 - b) Investigación científica
 - c) Proyección social
 - d) Todas de las Anteriores
7. Es un modelo de gestión de la calidad de la educación superior:
- a) EFQM
 - b) ISO 9001
 - c) Modelo de Harvard
 - d) Todas las anteriores
8. Una característica de la docencia de calidad es.
- a) Docentes profesionales
 - b) Docentes investigadores
 - c) Una plana de docente a tiempo completo.
 - d) Son correctas solo a y b.
9. Una característica de la investigación de calidad es
- a) Investigación social
 - b) Asignación de recursos

- c) Tesis investigativas
- d) Todas las anteriores.

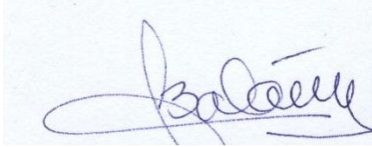
10. Una característica de la proyección social de calidad es :

- a) Ayuda asistencial
- b) **La realidad con las comunidades**
- c) Entrega de bienes y servicios
- d) Ninguna de las anteriores

LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO REVISIÓN DEL VALOR DEL DOCUMENTO

✓	Yo tengo una página de cobertura similar al ejemplo de la pagina 89 o 90 del suplemento
✓	Yo incluí una tabla de contenido con la pagina correspondiente para cada componente
✓	Yo seguí el contorno propuesto en la pagina 91 o 97 del suplemento con todos los títulos o casi
✓	Yo use referencias a través de todo el documento según el requisito de la página 92 del suplemento.
✓	Mis referencias están en orden alfabético al final según el requisito de la página 92 del suplemento
✓	Cada referencia que mencione en el texto se encuentra en mi lista o viceversa
✓	Yo utilice una ilustración clara y con detalles para defender mi punto de vista
✓	Yo utilice al final apéndice con gráficas y otros tipos de documentos de soporte
✓	Yo utilice varias tablas y estadísticas para aclarar mis ideas más científicamente
✓	Yo tengo por lo menos 50 páginas de texto (15 en ciertos casos) salvo si me pidieron lo contrario
✓	Cada sección de mi documento sigue una cierta lógica (1,2,3)
✓	Yo no utilice caracteres extravagantes, dibujos o decoraciones
✓	Yo utilice un lenguaje sencillo, claro y accesible para todos
✓	Yo utilice Microsoft Word para chequear y eliminar errores de ortografía
✓	Yo utilice Microsoft Word para chequear y eliminar errores de gramática
✓	Yo no viole ninguna ley de propiedad literaria al copiar materiales que pertenecen a otra gente.
✓	Yo afirmo por este medio que lo que estoy sometiendo es totalmente mi obra propia.



José Antonio Bolaños
UD12262HED19530

Fecha: 30/4/2012