

**Análisis sobre la Calidad Académica
de las Universidades en El Salvador**

**About Academic Quality in the
Universities of El Salvador**

Elnor Crespín Elías

REALIDAD Y REFLEXIÓN

Reality and Reflection

31

Año 9, No. 31
Year 9, Nr. 31

San Salvador, El Salvador, Centroamérica
San Salvador, El Salvador, Central America

Revista Cuatrimestral
Quarterly Journal

Enero-Abril 2011
January-April 2011

Análisis sobre la Calidad Académica de las Universidades en El Salvador

About Academic Quality in the Universities of El Salvador

Elnor Crespín Elías
Investigador
Universidad Francisco Gavidia

El fenómeno de globalización exige una modernización del aparato productivo de los países, el cual no puede lograrse sin la base científica y tecnológica, que generalmente es proporcionada por las universidades. Las empresas requieren procesos de gestión orientados a mejorar la calidad y el valor de los productos; y son las universidades quienes tienen el rol de la formación de recursos humanos de más alto nivel y constituyen un factor clave para incrementar la competitividad y mejorar la calidad de bienes y servicios. ¿Cuál es el nivel de calidad de nuestras universidades? ¿Qué significa la certificación ISO frente al proceso de acreditación? ¿Cómo se mide la calidad de las universidades? ¿Qué pasará con las Universidades no acreditadas? ¿Cuáles son los indicadores clave que aproximan a la calidad educativa?, este artículo da respuesta a estas interrogantes. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - UNIVERSIDADES - ACREDITACIÓN - CERTIFICACIÓN - ISO 9001 - EDUCACIÓN.

The globalization process, demands the modernization of the productive capacity in every country, which can't be achieved without a scientific and technological basis, provided usually by the universities. The enterprises require management processes orientate to improve the quality and the value of the products; and the universities have the role to develop the human resources at the highest level and constitute the key agent to increase the competitiveness and improve the quality of wealth and services. ¿Which is the quality level of our universities? ¿What does it mean ISO certification carried toward the accreditation process? ¿How is measured the quality in universities? ¿What will happen with the non-accredited universities? ¿Which are the key indicators to approach the education quality?, this article answer these questions. QUALITY IN EDUCATION - UNIVERSITIES - ACCREDITATION - CERTIFICATION - ISO 9001 - EDUCATION.

Introducción

La creciente y dinámica globalización de los mercados mundiales, que permite el intercambio comercial y cultural entre países dispares, obliga a que cada país sea cada vez más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel.

En el Salvador, la globalización ha impactado en las empresas, de diversas maneras, ha incrementado las importaciones como producto del alto consumo; mientras que nuestras exportaciones no se han diversificado lo suficiente. Sabemos que para poder enfrentar la globalización económica exitosamente, los países requieren que las empresas utilicen conocimientos científicos en el proceso productivo y de gestión, orientados a la reducción de los costos de producción y aumentar la calidad y valor de sus productos.

La renovación ó modernización del aparato productivo no puede lograrse sin una adecuada base científica y tecnológica, pero,.. ¿Quiénes son los llamados a contribuir a esta necesidad de cambio? La respuesta está en las Instituciones de Educación Superior (IES), específicamente las Universidades.

Las IES desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos de más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología en los procesos productivos.

Mucho se ha dicho que las universidades son reconocidas como instrumentos de desarrollos de regiones y países y son

consideradas como un factor clave para incrementar la competitividad y calidad de vida. A partir de esta premisa, podemos preguntarnos ¿Las universidades de El Salvador están preparadas para asumir este rol? ¿Estamos produciendo profesionales de calidad para contribuir a esta misión?

En nuestro país, el tema de Calidad fue retomado a mediados de la década de los años noventa, y tuvo su origen a raíz de novedosos procesos de evaluación y acreditación que desarrollaron algunas universidades latinoamericanas, bajo el enfoque de un “Estado Evaluador”, influenciados por algunos sistemas de acreditación norteamericana¹ (Southern Association of Schools and Colleges--SACS, New England Association of Schools and Colleges--NEASC, Middle State Association of Colleges and Schools--MSA, entre otros²), por la cultura de normas y estándares de una economía globalizada y, el influjo de herramientas de negocio trasladada a los entornos universitarios (calidad total, reingeniería, planificación estratégica, Balanced Scorecard, entre otros)

La instauración de la Ley de Educación superior (1995) y del Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Educación Superior, por parte del MINED, obligó al conjunto de instituciones, a un ordenamiento en sus procesos educativos y al establecimiento de estándares mínimos de calidad.

El objetivo fue sentar las bases de la cultura de evaluación institucional y rendir cuentas anualmente de información estadística que sirviera de base para conocer indicadores educativos.

La misión del Sistema instaurado por el MINED tiene como fin último crear la cultura de evaluación en la IES, a través de tres etapas: Información Estadística, Evaluación y Acreditación. Las dos primeras son de carácter obligatorio y la última es opcional.

El subsistema de información Estadística se enmarca en criterios cuantitativos, información que sirve de base para valorar indicadores de gestión educativa (Estudiantes, Docentes, Investigación, Proyección Social; Recursos de Apoyo, Infraestructura y Costos).

El subsistema de evaluación, ofrece a las IES una oportunidad para mejorar la calidad de los servicios educativos y procesos académicos que se ofrecen, mediante el ejercicio de prácticas académicas que pretenden desarrollar una cultura de evaluación³.

El subsistema está fundamentado en Criterios de Evaluación como marco de acción a observar y se desarrollan en cinco etapas: Autoevaluación Institucional, evaluación externa por pares, Informe de pares, Resolución del MINED y, Publicación de Resoluciones. El proceso de Autoevaluación se organiza en Dimensiones⁴, componentes, indicadores base y fuentes de verificación.

La acreditación es el reconocimiento de la calidad académica de una institución de educación superior, realizado por la Comisión de Acreditación-CdA, quien emite una declaración de calidad con una validez mínima de cinco años, prorrogables

mediante procesos de evaluación continua que verifica dicha comisión.

Los primeros dos subsistemas combinan típicamente dos elementos. El subsistema de Información Estadística, permite desarrollar sistemas de indicadores cuantitativos de desempeño (que abarcan desde el número de proyectos de investigación publicados, al número de alumnos por docente); mientras que, la evaluación institucional permite analizar a la institución desde la óptica de indicadores de tipo cualitativo, agregando dicha dimensión a los resultados de los indicadores numéricos.

Estos mecanismos de evaluación (incluyendo a la Acreditación institucional) ubican a las universidades en un mercado competitivo por resultados, eficiencia y reconocimiento, a los cuales están asociados algunos incentivos por parte del Estado (Art 48, Ley de Educación superior--LES⁵)

Ahora bien, con todo el camino recorrido en materia de evaluación y acreditación en los últimos quince años, junto al desarrollo de nuestro sistema económico actual, podemos preguntarnos ¿Nuestro país tiene las condiciones para competir en los mercados mundiales? ¿Cómo mejorar los estándares de calidad? ¿Cuál es el nivel de calidad actual de las universidades salvadoreñas? ¿Cuál es la relación entre Certificación y Acreditación? ¿Sirve de algo buscar certificados internacionales tipo ISO?

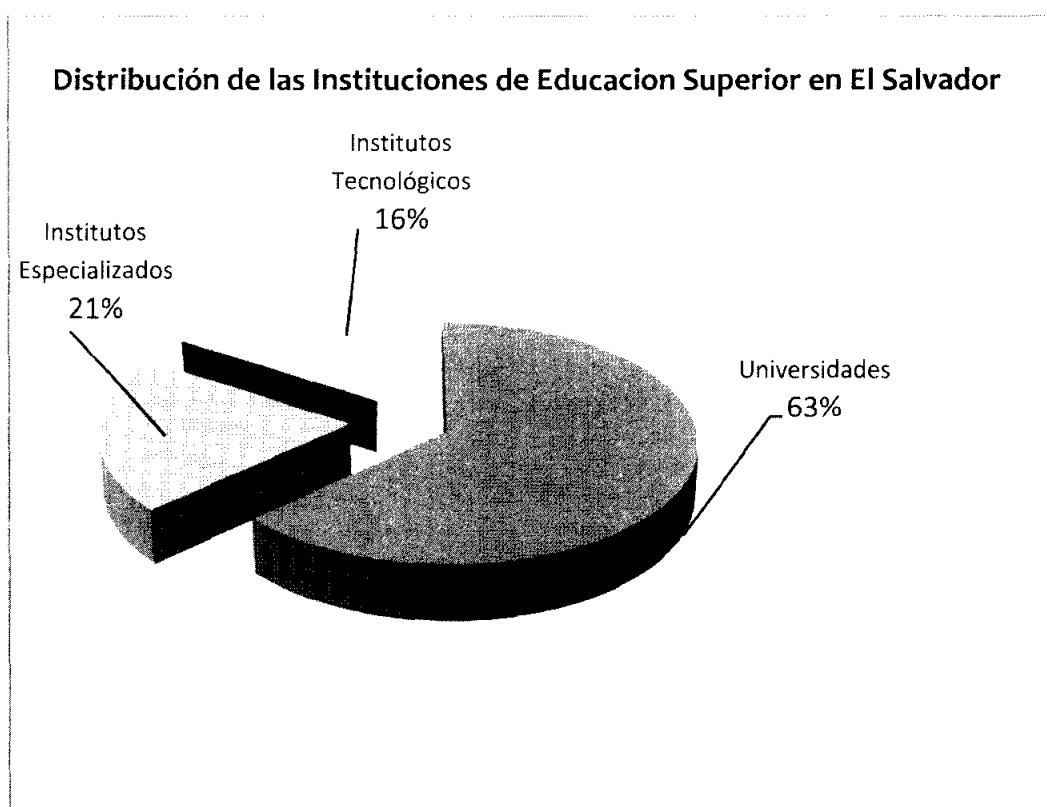
Dar respuesta a estas interrogantes es el objetivo del presente artículo.

1.0 La CALIDAD y Contexto Actual

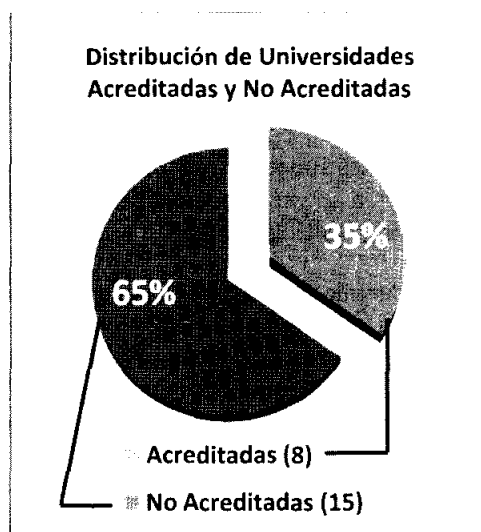
La preocupación por la calidad que existe hoy en día al interior de las universidades, en el ámbito local e internacional, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, en las últimas décadas. En nuestro país, los cambios han sido dictados por la LES y la sociedad en su conjunto 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:

- i) 7 Instituciones Estatales: Universidades (1), Institutos Especializados (3), Institutos Tecnológicos (3);
- ii) 31 Instituciones Privadas: Universidades (23⁶), Institutos especializados (5), Institutos Tecnológicos (3)



Fuente: Elaboración Propia según datos del MINED

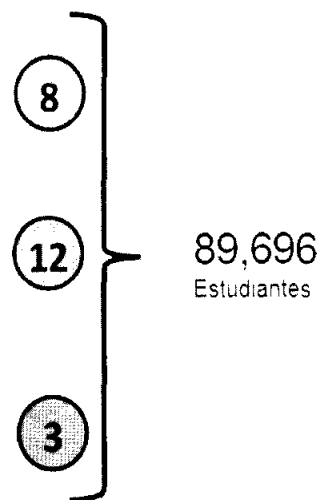


Fuente: Elaboración Propia según datos del MINED

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.

| Cantidad según rango de población | Rango (población) | Tipo |
|-----------------------------------|-------------------|---------|
| 7 | < 700 | Pequeña |
| 1 | 1,100 | Pequeña |
| 3 | 2000-3000 | Mediana |
| 4 | 3001-4200 | Mediana |
| 4 | 4201-6000 | Mediana |
| 1 | 6300 | Mediana |
| 1 | 9200 | Grande |
| 17 | 11,000 | Grande |
| 1 | 16500 | Grande |
| 23 | | |



2.0 Calidad de la Educación Superior

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

Las definiciones 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.

Así, desde la perspectiva de política educativa, la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación, de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante la incorporación al mercado laboral; logrando además, el desarrollo de competencias en la formación del profesional

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.

Muchos especialistas coinciden que el factor docente es determinante en los resultados de una institución, ya que es el responsable directo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, proceso que puede desglosarse en diferentes subprocesos y procedimientos, los cuales a su vez pueden tener diferentes indicadores, variables y metas.

Para identificar variables que inciden e inducen a la calidad en dicho proceso, existen diferentes conceptualizaciones de la actividad docente desde diferentes enfoques o metodologías⁸, los cuales representan las dimensiones o factores que configuran el proceso docente y las relaciones directas o indirectas que potencialmente pueden darse entre sus dimensiones.

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 si se logra lo siguiente:

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

Pero ¿cómo medimos esa aproximación a la calidad? ¿Cuál es la estrategia a seguir?

3.0 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.

Las universidades pueden y deben tener más calidad pero, además, necesitan tener evidencias de ello. Desde la década de los años setenta se ha propuesto la utilización de indicadores para definir de manera objetiva la calidad, eficiencia y productividad de la educación superior y como un mecanismo a través del cual las instituciones pudieran dar cuenta del cumplimiento de su responsabilidad educativa.

Los indicadores son definidos como un instrumento que es utilizado para medir, comparar, dar seguimiento y apoyar el avance de resultados y representan medidas de aspectos que no son directamente medibles.

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 ó 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 ó 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 numérica⁹

Por ejemplo, se pueden obtener los indicadores siguientes:

- 1) Metros Cuadrados (M^2) destinados a aulas/Número de alumnos
- 2) Número de volúmenes bibliográficos/Número de alumnos
- 3) Número de computadoras destinadas a alumnos/ Número de alumnos
- 4) Número de docentes / Número de alumnos
- 5) Número de académicos con postgrado/Total académicos
- 6) Indicador Nivel de Satisfacción¹⁰-- (Nivel percibido/Nivel deseado)
- 7) Calificación media de la percepción de la calidad de los docentes/Porcentaje Docentes a Tiempo Completo con postgrado

- 8) Calificación media de la percepción de la calidad de los laboratorios/ Número de laboratorios en relación al Número de alumnos
- 9) Indicador de deserción--(Número de alumnos desertores pertenecientes al grupo j¹¹/Número total de alumnos del grupo j)
- 10) Indicador de eficiencia terminal-- (duración media de la carrera cursada por alumnos del grupo j/Duración real de la carrera cursada por alumnos del grupo j)
- 11) Indicador de Rendimiento— (Rendimiento medio--CUM del grupo j/Rendimiento medio--CUM total alumnos]

Los indicadores posibilitan evaluar la calidad de la docencia como proceso de transformación y se constituyen en un elemento útil para la planificación y control de dicho proceso (esto exige un sistema de información apropiado para alimentar a los indicadores)

Pero al final, ¿Cuántos indicadores obtener del proceso educativo de una IES? ¿Dónde debemos focalizar? Al final, la calidad es en cierta medida un intangible que se cristaliza a través de expresiones concretas¹² por parte de las instituciones de educación superior, y algunos especialistas hacen referencia a reducir el análisis en las clásicas funciones universitarias: docencia, investigación y proyección social (lo que es equivalente a los indicadores establecidos en los diferentes modelos de acreditación), donde las posibles expresiones concretas de calidad se establecerían como sigue:

- i) Investigación de Calidad¹³: revistas científicas de arbitraje internacional, grupos de investigadores trabajando en temas relevantes de la sociedad, la ciencia y la tecnología; presupuesto definido y equilibrado con las demás funciones, vinculación con el sector industrial y empresarial del país, con la comunidad científica internacional a través de convenios, investigadores vinculados a programas de postgrado, maestrías, doctorados, sistemas de formación, desarrollo profesional,
- ii) Una docencia de calidad: una planta docente dedicada (tiempo completo), evaluaciones docentes que midan cantidad y calidad de la producción intelectual en libros y revistas científicas, vinculación con investigación y proyección social, escalafón que permita el crecimiento y desarrollo profesional, entornos apropiados para las prácticas profesionales, laboratorios, tecnologías, participación en congresos, eventos y seminarios a nivel nacional e internacional, sistemas de medición del desempeño objetivos,
- iii) Una proyección Social de calidad: vinculación con la realidad nacional, conforme a la oferta académica, proyectos concretos para crear oportunidades a sectores desfavorecidos, infraestructura, presupuesto, prácticas profesionales.

Trabajar en las funciones básicas de una IES con aproximaciones de calidad, requiere de un sistema de gestión efectivo y eficiente, de un liderazgo académico que asegure los

criterios de calidad bajo algún modelo que se adopte. Algunas instituciones han optado por crear Direcciones de gestión de la Calidad bajo algún enfoque específico que asegure la calidad; otras en cambio, son reactivas y trabajan únicamente cuando algún proceso de evaluación es requerido (por el MINED).

¿Qué significa asegurar la calidad? ¿Tiene ventajas diseñar equipos de trabajo que evalúen y realicen monitoreo de la gestión de calidad? ¿Qué modelos son los apropiados?

El aseguramiento de la calidad consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas dirigidas a otorgar confianza a los usuarios, asegurando que se han cumplido los requisitos, criterios y estándares previamente determinados. La finalidad de estas acciones está orientada a dar garantía de calidad de la educación superior.

4.0 La Certificación ISO 9001:2008 Vrs Acreditación

En la década de los años cuarenta nace la Organización Internacional de Normalización para estandarizar productos y procedimientos y facilitar el intercambio internacional y la unificación de estándares industriales, formado por 148 países, por medio de sus organismos nacionales de normalización, con sede en Ginebra, Suiza.

La organización ISO está conformada por comités técnicos, los encargados de emitir normas internacionales

En 1987 fueron aprobadas la familia de normas ISO 9000 (9000, 9001, 9002, 9003,

9004), donde se definen los requerimientos de calidad mínimos.

Las empresas las adoptaron con el fin de volverse más competitivas. En el 2004 se revisaron manteniendo el mismo enfoque. En el 2000 se revisan nuevamente, orientando su enfoque a la mejora continua y el cliente. Las normas que se establecen son: 9000 (fundamentos y vocabulario), 9001 (Requisitos, certificable), 9004 (eficiencia). En 2008 se ofrece una nueva versión, manteniendo el enfoque, genérica en su alcance y aplicable a cualquier organización.

La norma certificable es la 9001 y, entre sus características se encuentran:

1. Exige a una organización desarrollar sus procesos de manera eficaz, para lograr que los productos (bienes y servicios) cumplan los requisitos o expectativas de los usuarios
2. Alcanzar y mantener la satisfacción de los usuarios (stakeholders). En el caso de una institución educativa se tienen a los estudiantes, padres de familia, empleadores y sociedad en general
3. La certificación se logra a través de visitas de auditores autorizados por organismos especializados
4. Su filosofía de calidad se base en 8 principios de calidad¹⁴ que debe adoptar la organización.
5. La norma está constituida por ocho capítulos, cinco de los cuales (a partir del 4 capítulo) hacen referencia a los requisitos¹⁵, reflejados en "debes".

6. Además de la documentación propia de los procedimientos administrativos, la norma requiere seis procedimientos obligatorios¹⁶
7. El sistema de gestión de calidad hace uso de minería de datos. Se debe instaurar o implementar un sistema de información académica y estadística que sirva de apoyo a la parte académica, investigación y proyección social.
8. Hace énfasis en la declaración de misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad. Hay un monitoreo constante y rendición de cuentas.

El proceso medular de una IES es el proceso que se da en el “aula”, donde intervienen los actores docente-estudiante, un proceso interactivo de enseñanza-aprendizaje que tiene como *variables de entrada*: el Plan de Estudio, la planificación u oferta académica, programa de asignatura, selección de docentes; *Durante el proceso se tienen*: la metodología del docente, Recursos educativos (biblioteca, laboratorios, centros de práctica), investigación, evaluación a estudiantes, evaluación del desempeño docente; y como *variables de salida* se tienen: resultados del rendimiento académico de los estudiantes (que depende de muchas variables muchas veces no controladas por el profesor),

ISO garantiza cumplimientos de planificación, ejecución, rendición cuentas, innovación o mejora continua, verificar o evaluar y tomar acciones recurrentemente para superar las debilidades.

Es un ciclo vertiginoso que procura la búsqueda de la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La certificación de un sistema de calidad basado en las normas ISO es visto como un medio y no como un fin en sí mismo, para la búsqueda de la calidad educativa. Este sistema, bien puede ser un enfoque EFQM¹⁷, FUNDIBEQ¹⁸

Dentro del producto no conforme¹⁹, se puede analizar el servicio no conforme (docente o administrativo) y el desempeño no conforme (resultados académicos del estudiante parcial y acumulado). Estos datos son esenciales, pues en ello se ve reflejado todo el trabajo realizado en el aula por el docente²⁰

Una de las fuentes del incumplimiento de requisitos de la norma ISO (No Conformidades) son las auditorías de calidad, quejas, medición de la satisfacción de servicios, monitoreo de indicadores de calidad, revisión por la Dirección, entre otras.

En la Universidad Francisco Gavidia (UFG²¹), a partir del año 2010, la institución ha establecido 81 indicadores de calidad, siendo el 28% los indicadores correspondientes al PEA²²: Revisión de planes de estudio, docentes con maestría y doctorado, experiencia profesional docente, CUM²³ de estudiantes, CUM según facultad, % aprobación de asignaturas, horas de capacitación, evaluación del desempeño, % asignaturas donde se aplique investigación, reprobaciones en primera y segunda prueba objetiva, entre otros.

A continuación se presenta un resumen del número de indicadores asociados a los procesos certificados bajo la norma ISO en la UFG.

Indicadores del sistema de calidad ISO-UFG

| Área (proceso) | Cantidad | % |
|-----------------------------|----------|------|
| PEA | 23 | 28% |
| Registro Académico | 8 | 10% |
| Apoyo Logístico | 11 | 14% |
| RRHH y Ambiente de Trabajo | 5 | 6% |
| Tecnología y Comunicaciones | 7 | 9% |
| Sistema Bibliotecario | 7 | 9% |
| Gestión de Calidad | 8 | 10% |
| Desarrollo Estudiantil | 7 | 9% |
| Proyección Social | 5 | 6% |
| | 81 | 100% |

Estos indicadores miden la eficacia del sistema, no la eficiencia. Implantar un sistema bajo norma ISO implica un ordenamiento en el trabajo administrativo y académico. Entre los beneficios esperados se tienen: Incremento de la matrícula, aceptación por parte de los

empleadores, mayor retención de estudiantes, mayor compromiso del personal con la misión, disminución de quejas, mejora en la imagen. En resumen, hay un aseguramiento de criterios de calidad; el enfoque ISO en la UFG fue visto como una plataforma para garantizar la ACREDITACION INSTITUCIONAL por parte del Estado.

La CERTIFICACION bajo estándares internacionales, específicamente ISO, logra establecer sistemas de gestión de la calidad que apuntan a satisfacer a los clientes (estudiantes), garantizando servicios con ciertos criterios de calidad en materia administrativa y académica. La implantación del sistema genera una cultura organizacional, ya que invita a escribir lo que se hace (en procedimientos), y por ende, hacer lo que está por escrito.

¿Cuál es la relación de la acreditación con la certificación? Los dos sistemas se complementan bajo estándares que garantizan la calidad.

Cada mecanismo genera un valor agregado, por ejemplo la acreditación supone el cumplimiento de ciertos criterios universalmente aceptables para las instituciones de educación superior; la certificación exige el cumplimiento de una norma internacional estandarizada no solo para asegurar la calidad sino para establecer un sistema de mejora continua. Lo interesante de ambos sistemas es que exige una mejora permanente.

La acreditación le garantiza a la sociedad que la universidad 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. La acreditación-certificación conforma una dupla de calidad, como mecanismos complementarios no excluyentes, para responder a los retos de esta sociedad globalizada pautada por la competitividad, eficacia, eficiencia y calidad.

4.1 Comparación de la CERTIFICACIÓN vrs el Modelo del MINED

Al comparar el Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior (implementado por la MINED a través de la DNES) con el proceso de Certificación Internacional ISO, instaurado por la UFG desde el año 2003, se observan procesos equivalentes 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 ayudó 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.

El siguiente cuadro muestra los diferentes elementos de cada subsistema (el carácter cuantitativo-cualitativo) del sistema de Calidad del MINED. Así mismo, hace referencia a la obtención de indicadores por parte de todos los subsistemas, lo que obliga a las IES a mantener un constante monitoreo y seguimiento a las diferentes variables de la Docencia, Investigación y Proyección Social.

Comparativo del Sistema de Calidad MINED vrs Certificación ISO

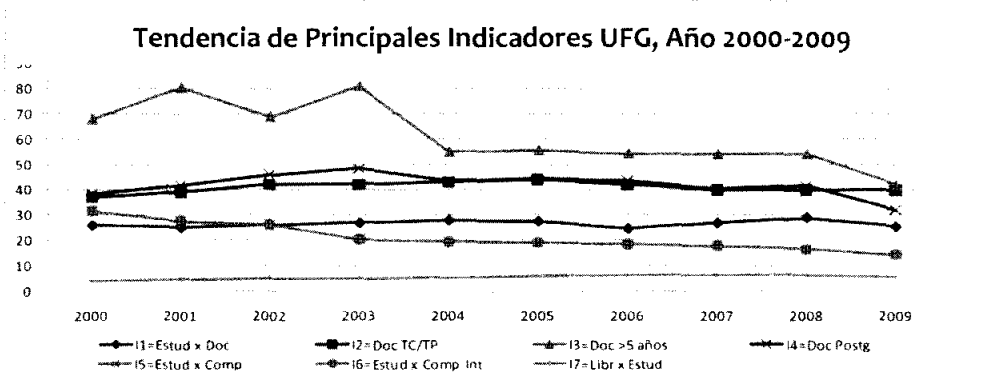
| SISTEMA SUPERVISIÓN Y MEJORAMIENTO CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR-EL SV | | | CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL |
|---|----------------------------|----------------------------|--|
| INFO ESTADÍSTICA | EVALUACION | ACREDITACION | ISO |
| Formularios | Dimensiones | Categorías de Análisis | Requisitos Normativos |
| | Misión Institucional | Misión Institucional | Manual de Calidad, Política, Objetivos, PE |
| | Gobierno y Admon | Gobierno y Admon | Procedimientos. MDF |
| Carreras | Carreras y Otros Programas | Carreras y Otros Programas | Procedimientos |
| Estudiantes | Estudiantes | Estudiantes | Procedimientos |
| Docentes | Académicos | Académicos | Procedimientos |
| Investigación | Investigación | Investigación | Procedimientos |
| Proyección Social | Proyección Social | Proyección Social | Procedimientos |
| Recursos de Apoyo | Recursos Educativos | Recursos Educativos | Procedimientos |
| Infraestructura | Infraestructura Física | Infraestructura Física | Procedimientos |
| Costos | Admon Financiera | Admon Financiera | Procedimientos |
| | Integridad Institucional | Integridad Institucional | Manual de Calidad |

INDICADORES

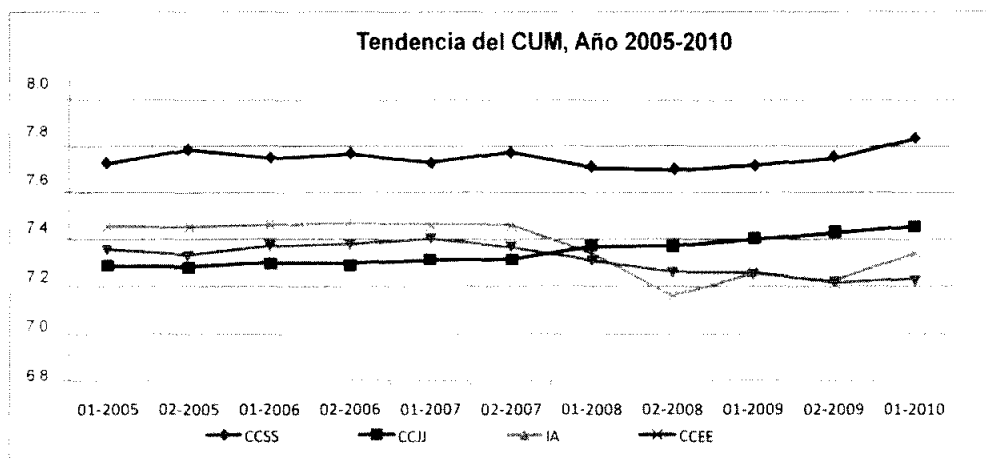
4.2. Indicadores Educativos de la UFG (caso de estudio)

A continuación se presentan algunos indicadores de la UFG que inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se observa una estabilidad en la mayoría de indicadores (en los últimos 10 años), a excepción del indicador de antigüedad (docentes con mayor a 5 años).

Así mismo se presenta el indicador de “Rendimiento Académico” en los últimos cinco años, para cada una de las facultades, donde se observa un mayor desempeño en la facultad de Ciencias Sociales (CCSS)—un mayor CUM, una tendencia incremental en la facultad de Ciencias Jurídicas (CCJJ) y un decrecimiento leve en la facultad de Ingeniería y Arquitectura (IA).

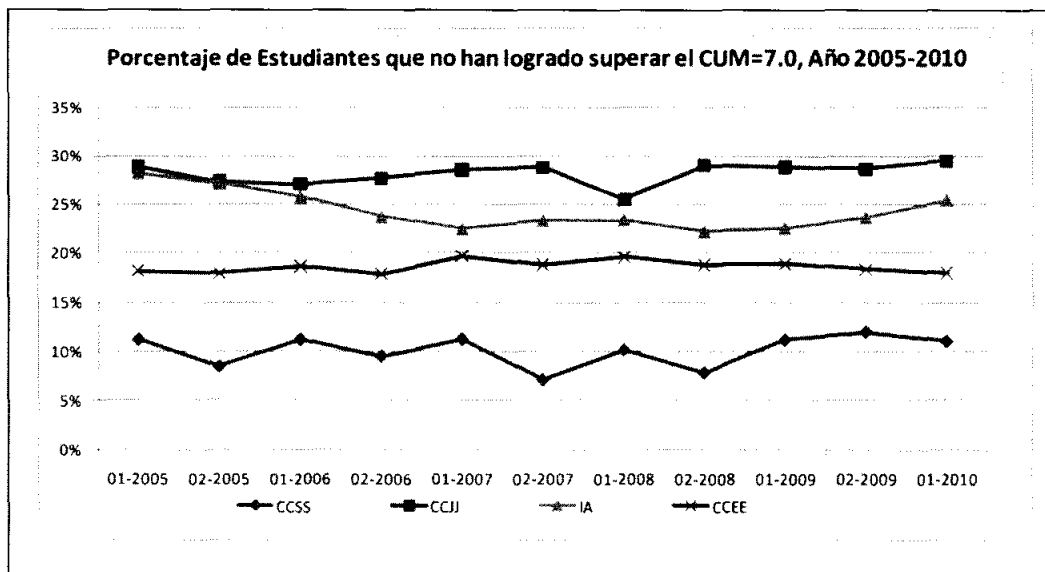
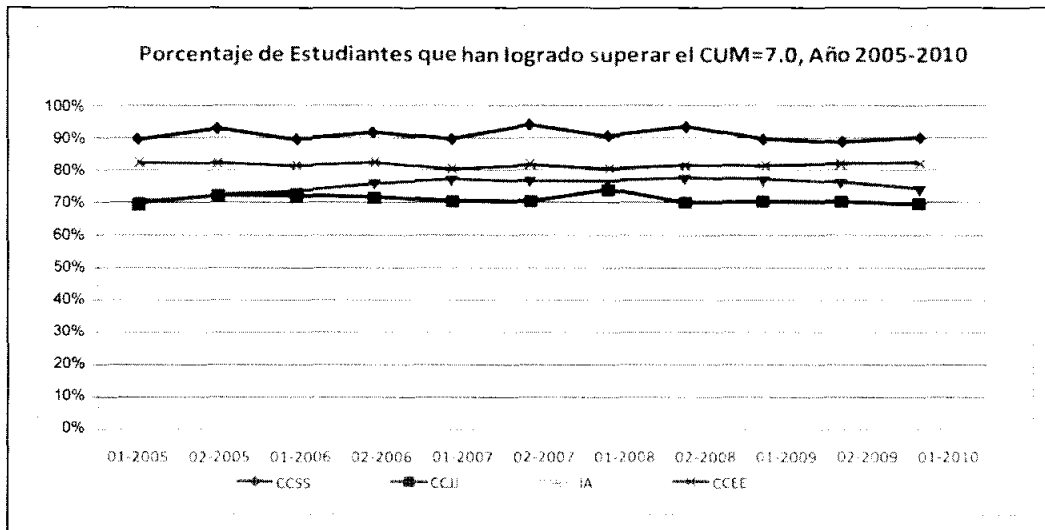


| ABREVIATURAS | | I4=Doc_Postg | Docentes con Postgrado |
|---------------|--|---------------|---|
| I1=Estud_Doc | Número de Estudiantes por Docente | I5=Estud_C | Estudiantes por Computadora |
| I2=Doc_TC_TP | % Docentes a Tiempo Completo y Tiempo Parcial | I6=Estud_CI | Estudiantes por Computadora conectadas a Internet |
| I3=Doc_5 años | % Docentes con cinco o más años en la Institución. | I7=Libr_Estud | Numero de Libros por Estudiante |



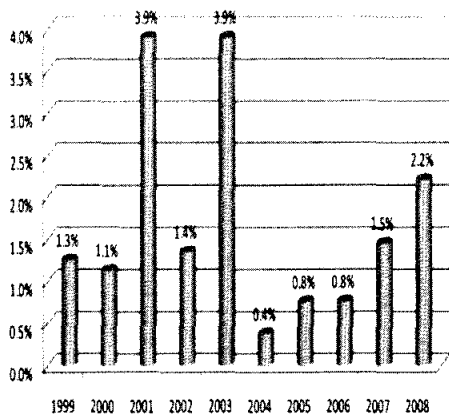
Un indicador clave de rendimiento es la tasa de estudiantes que logran superar el CUM en 7.0 en cada uno de los ciclos académicos. El gráfico permite apreciar una tendencia estable en las cuatro facultades, en los rangos del 70% al 90%, sobresaliendo las facultades de

Ciencias Sociales (CCSS) y Ciencias Económicas (CCEE). Al analizar por facultad, la tasa de estudiantes que no logran superar el CUM=7.0, se tiene que las facultades de CCJJ e IA, son las que tienen las mayores tasas de reprobación (entre el 22% y 30%).



A continuación se analizan los presupuestos ejecutados en algunos indicadores principales.

Presupuesto en Investigación Científica en relación al Presupuesto Ejecutado, 1999-2008

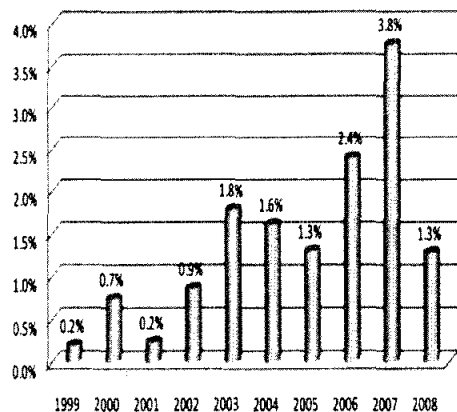


La UFG como una institución acreditada ha decidido fortalecer el proceso de investigación científica en cada una de las áreas de formación institucional, lo cual se refleja en el incremento del presupuesto en los últimos 5 años.

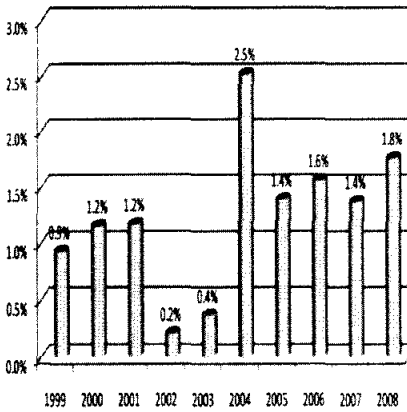
Otra función importante es la Proyección Social que se ha venido incrementando en los años 2006 y 2007. En los últimos años se tiene un reto por la mejora en el presupuesto correspondiente.

Un recurso de apoyo del proceso de enseñanza-aprendizaje es la cantidad de volúmenes y títulos adquiridos para el sistema Bibliotecario. La UFG ha realizado importantes inversiones en los últimos cinco años.

Presupuesto en Proyección Social en relación al Presupuesto Ejecutado, 1999-2008



Presupuesto en Inversión en Libros en relación al Presupuesto Ejecutado, 1999-2008



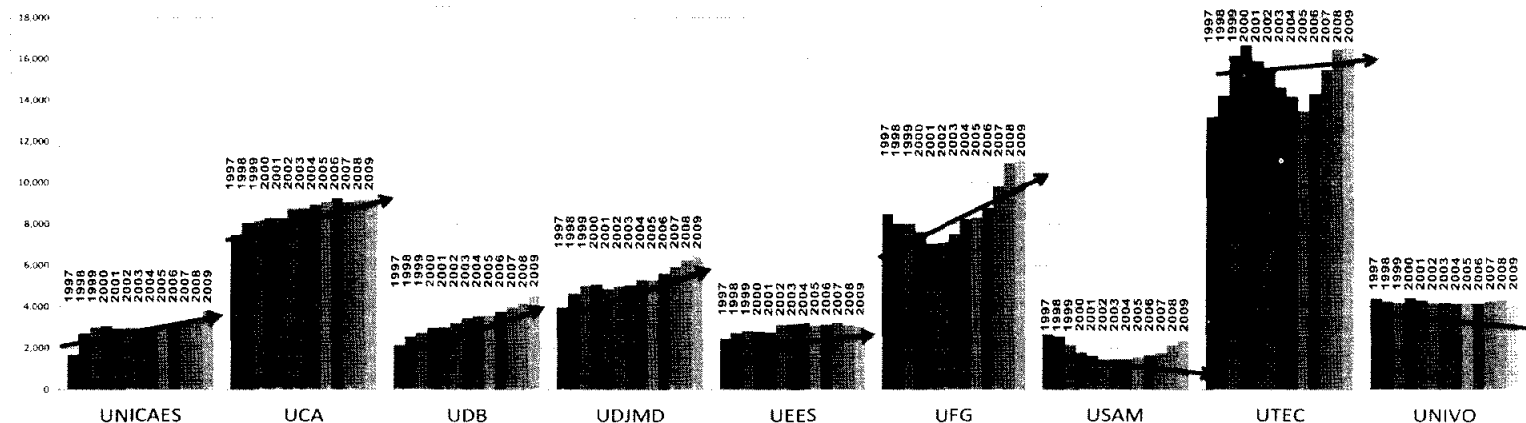
5.0 Estadísticas y Principales Indicadores de Universidades Acreditadas y No Acreditadas

5.1 Universidades Acreditadas

5.1.1 Población universitaria

El gráfico siguiente muestra la población de las nueve universidades acreditadas, donde una característica importante denota la tendencia de crecimiento de cuatro universidades en los últimos 8 años (UCA, UDB, UJMD, UFG) y una similar situación, en dos universidades, en los últimos 4 años (USAM Y UTEC). Tres universidades se encuentran estancadas en su matrícula: UNICAES, UEES, UNIVO

POBLACION ESTUDIANTIL - UNIVERSIDADES ACREDITADAS 1997-2009



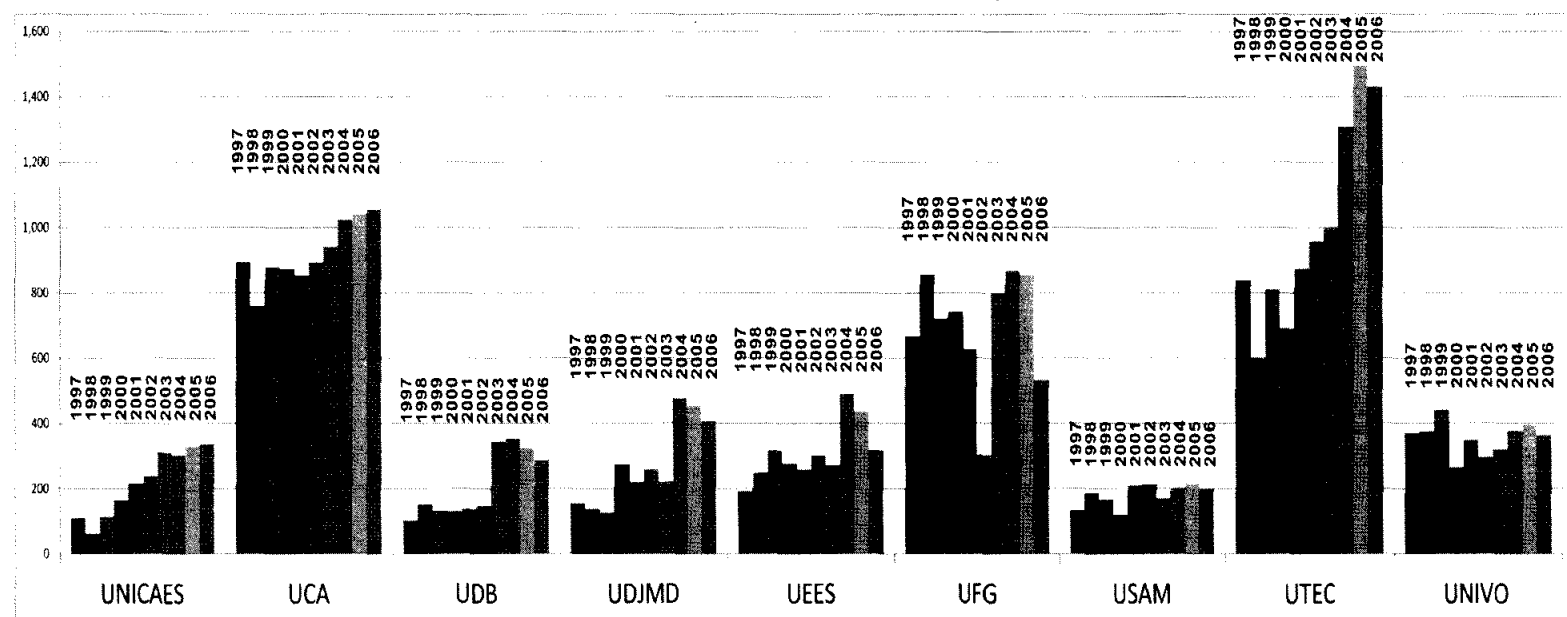
| | |
|---------|---|
| UNICAES | UNIVERSIDAD CATOLICA DE EL SALVADOR |
| UCA | UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA JOSE SIMEON CAÑAS |
| UDB | UNIVERSIDAD DON BOSCO |
| UDJMD | UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO |
| UEES | UNIVERSIDAD EVANGELICA DE EL SALVADOR |

| | |
|-------|---|
| UFG | UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA |
| USAM | UNIVERSIDAD SALVADOREÑA ALBERTO MASFERRER |
| UTEC | UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR |
| UNIVO | UNIVERSIDAD DE ORIENTE |

5.1.2. Población de graduados

El gráfico siguiente muestra la población de graduados de cada una de las universidades acreditadas, donde predominan la UCA, UFG y UTEC. Las universidades que han mantenido una tasa creciente de graduados han sido la UNICAES, UCA y UTEC.

ESTUDIANTES GRADUADOS - UNIVERSIDADES ACREDITADAS 1997-2006



En el periodo 1997-2006, las universidades acreditadas han graduado a un total de 41,677 profesionales, siendo la universidad UTEC la que mayor cantidad de graduados ha otorgado a la sociedad (24%), seguido de la UCA (22%) y la UFG (17%)

5.1.3. Porcentaje de Docentes según categoría de contratación

Un factor que muchas veces es intangible, pero que incide en la calidad de una institución educativa es la planta docente, principalmente, por el criterio de estabilidad y permanencia.

Al respecto, a continuación se presentan la planta docente, de las universidades acreditadas, como proporción de la cantidad global, según categoría de contratación (Tiempo Completo=TC, Tiempo parcial=TP, Hora Clase= HC).

La gráfica de la Planta docente, en la modalidad docentes a Tiempo Completo (TC) muestra que de las nueve universidades acreditadas:

tres universidades muestran una planta docente TC creciente (UFG, UDB, USAM),

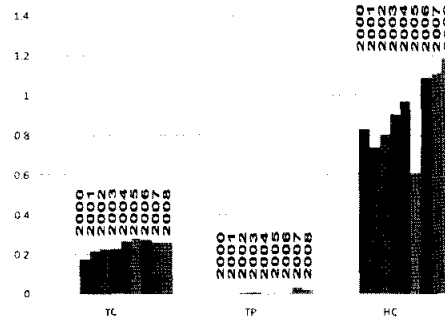
tres universidades denotan un estancamiento en la planta docente TC (UNICAES, UCA, UDJMD), lo cual no es congruente con el crecimiento poblacional en el caso de la UCA y UDJMD;

además, tres universidades muestran una baja en dicha variable (UEES, UTEC y UNIVO)

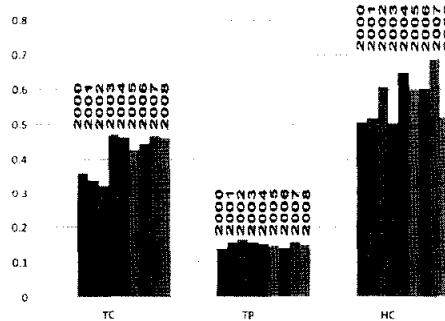
Respecto a los docentes Hora Clase (HC), seis universidades denotan un incremento (UNICAES, UDJMD, UFG, USAM, UTEC, UNIVO)

Planta Docente de Universidades Acreditadas, 2000-2008

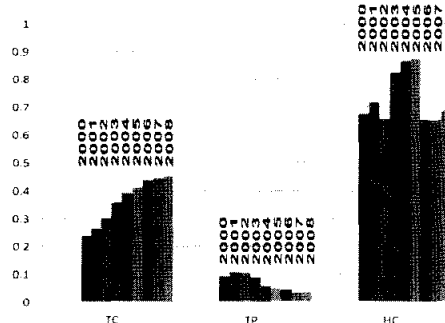
DOCENTES - UNICAES



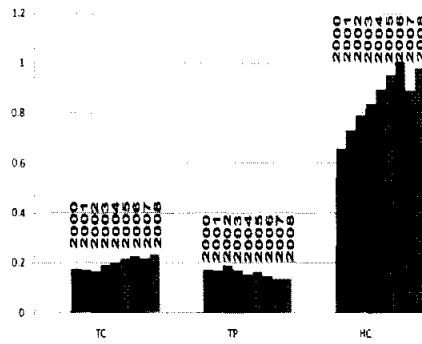
DOCENTES - UCA



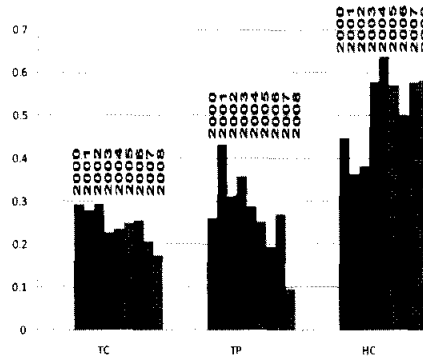
DOCENTES - UDB



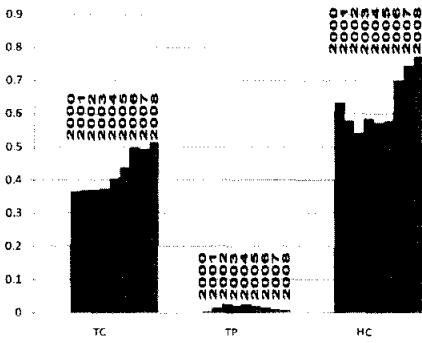
DOCENTES - UDJMD



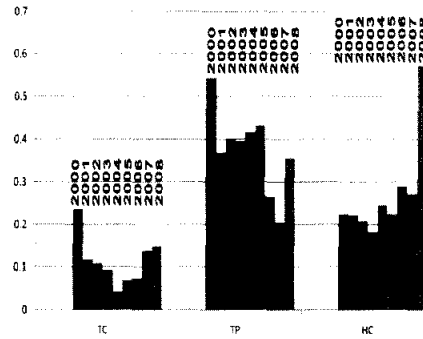
DOCENTES - UEES



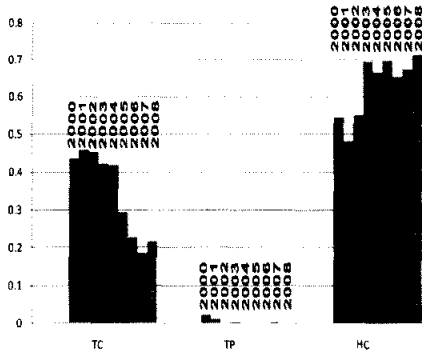
DOCENTES - UFG



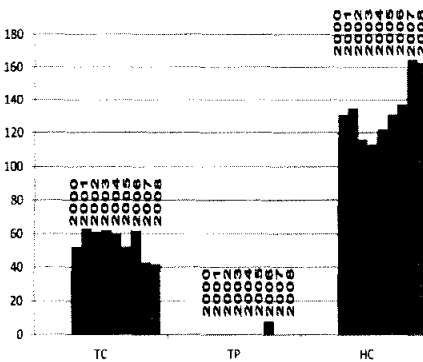
DOCENTES - USAM



DOCENTES - UTEC



DOCENTES - UNIVO



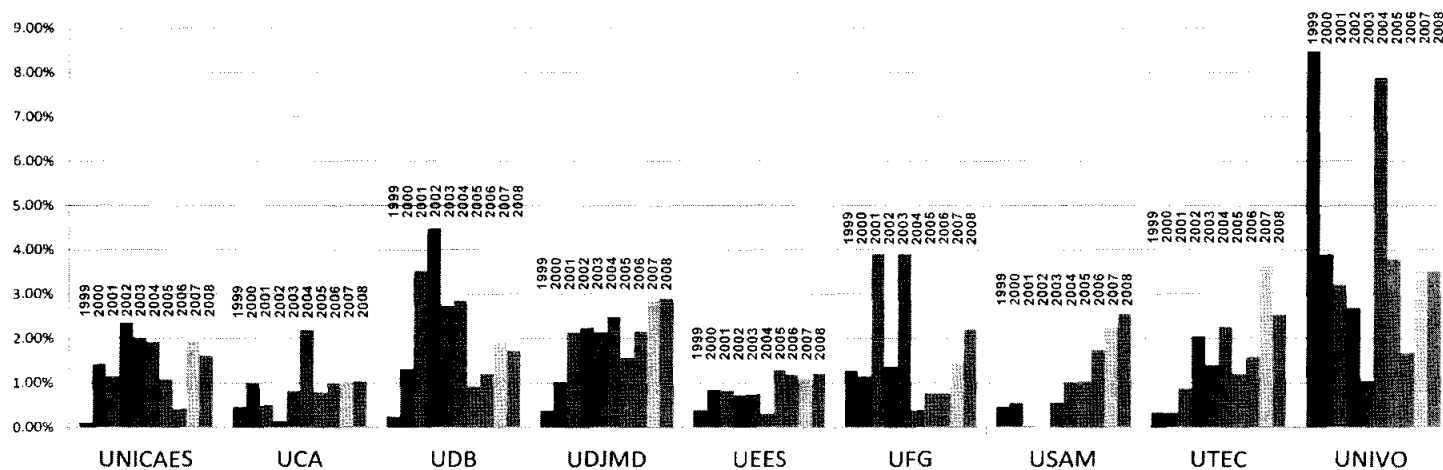
5.1.4. Presupuesto en investigación

Una de las funciones principales de toda IES es la Investigación. La gráfica siguiente muestra el presupuesto de investigación en relación al presupuesto ejecutado de las nueve universidades acreditadas.

En el caso de la UFG se muestra un crecimiento en los últimos cuatro años, junto a dos universidades (UDJMD, USAM). Tres universidades han mantenido constante la inversión en investigación en los últimos años (UCA, UEES, UNIVO).

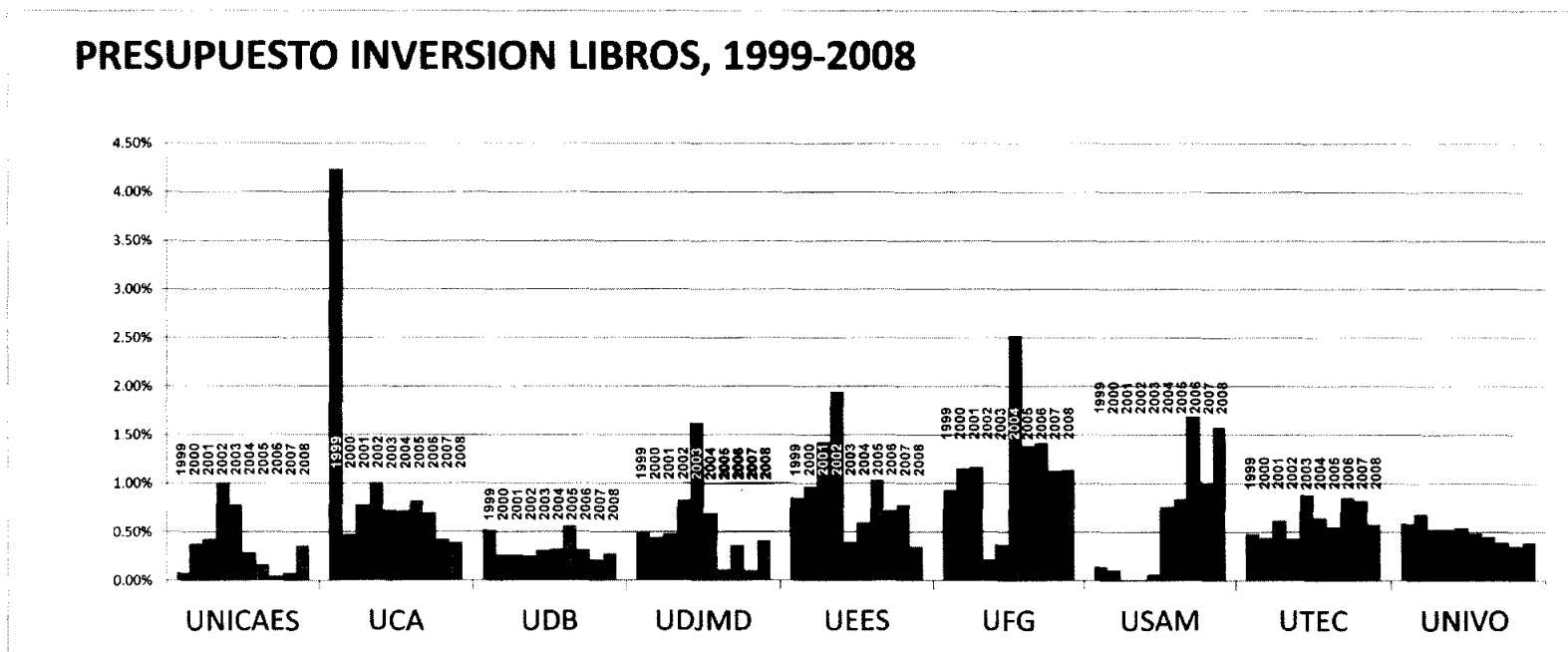
A nivel de promedio de inversión en todo el período, cinco universidades sobresalen: UNIVO (4%), UDB (2.1%), UDJMD (2%), UFG (1.71%) Y UTEC (1.62%); el complemento (4 universidades) tienen valores promedios menores al 1.4%

PRESUPUESTO INVESTIGACION, 1999-2008



5.1.5. Presupuesto inversión en libros

Un factor de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje constituye los volúmenes o títulos bibliográficos. La gráfica siguiente muestra el presupuesto de la inversión en libros en relación al presupuesto ejecutado de las nueve universidades acreditadas, donde la mayoría denota una tendencia a la baja. No obstante, al analizar el promedio en todo el período, tres universidades tienen los valores máximos: UFG Al analizar el presupuesto neto utilizado para la inversión en libros, de las ocho universidades, solamente la UFG tiene incremento significativo respecto a las demás universidades. (1.14%), UCA (1.03%), UEES (0.91%); el resto de universidades tiene valores promedio de inversión menores al 0.63% en relación al presupuesto global ejecutado.

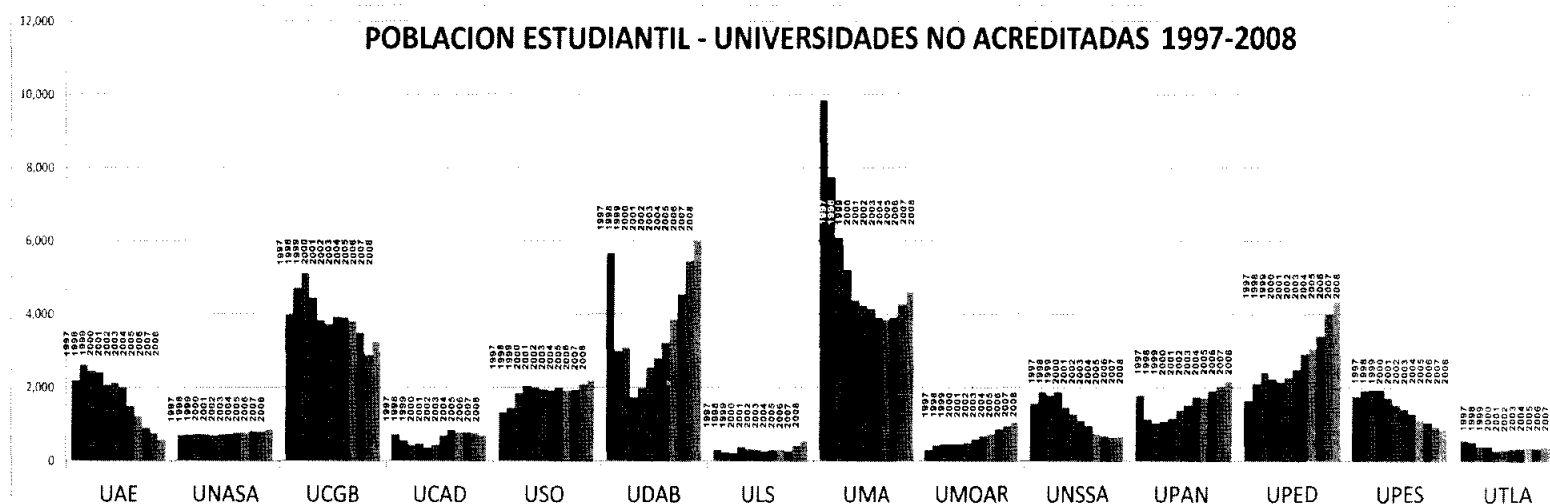


5.2 Universidades No Acreditadas

A continuación se muestran información estadística e indicadores principales de las quince universidades no acreditadas.

5.2.1. Población universitaria

Dos universidades medianas (UDAB, UMA) y tres universidades pequeñas (UMOAR, UPAN, UPED) denotan un crecimiento en los últimos años; cuatro universidades se han mantenido estancadas (UNASA, USO, ULS, UTLA), y finalmente, cinco universidades han bajado su matrícula (UAE, UCGB, UCAD, UNSSA, UPES)



| | |
|-------|--|
| UAE | UNIVERSIDAD ALBERT EINSTEIN |
| UNASA | UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SANTA ANA |
| UCGB | UNIVERSIDAD CAPITAN GENERAL GERARDO BARRIO |
| UCAD | UNIVERSIDAD CRISTIANA DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS |
| USO | UNIVERSIDAD DE SONSONATE |

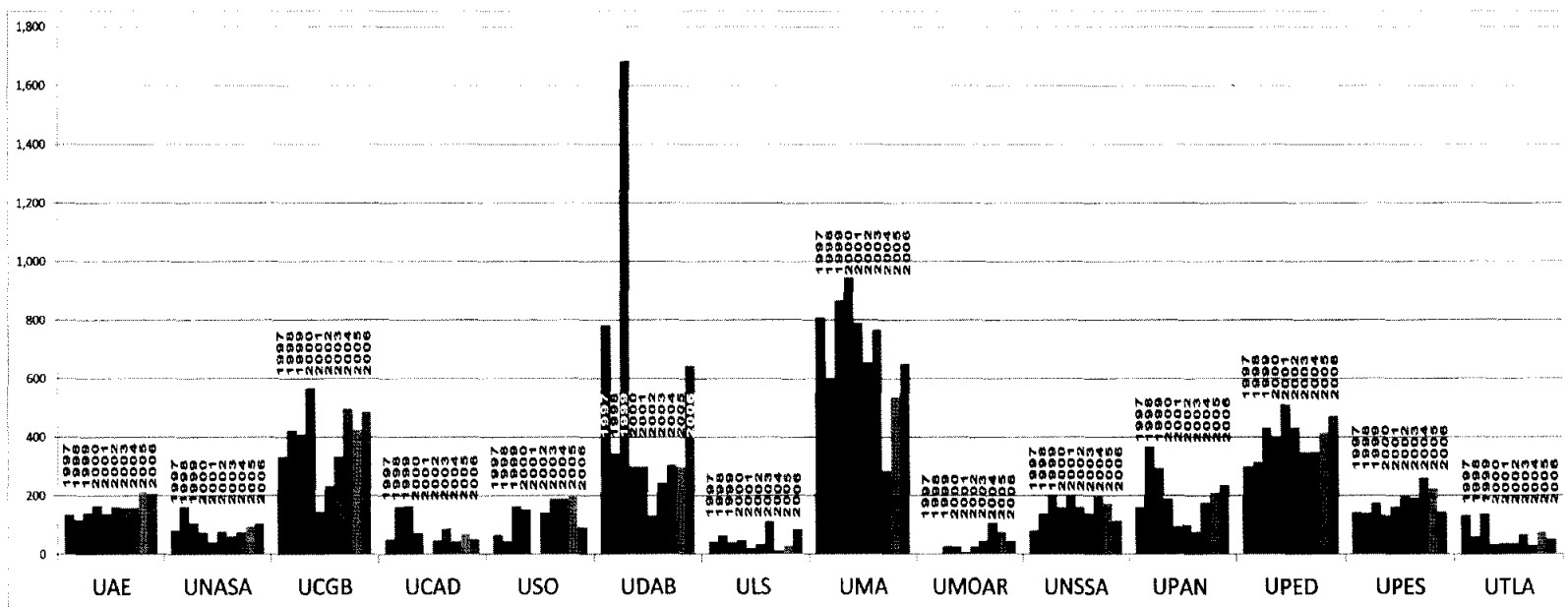
| | |
|-------|---|
| UDAB | UNIVERSIDAD DR. ANDRES BELLO |
| ULS | UNIVERSIDAD LUTERANA SALVADOREÑA |
| UMA | UNIVERSIDAD MODULAR ABIERTA |
| UMOAR | UNIVERSIDAD MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO |
| UNSSA | UNIVERSIDAD NUEVA SAN SALVADOR |

| | |
|------|--|
| UPAN | UNIVERSIDAD PANAMERICANA |
| UPED | UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR |
| UPES | UNIVERSIDAD POLITECNICA DE EL SALVADOR |
| UTLA | UNIVERSIDAD TECNICA LATINOAMERICANA |

5.2.2. Población de graduados

El gráfico siguiente muestra la población de graduados de cada una de las universidades no acreditadas, donde predomina la UCGB, UDAB, UMA, y UPED. En el período 1997-2006, las universidades no acreditadas han graduado a un total de 30,930 profesionales (aproximadamente el 74% de los graduados de las universidades acreditadas), siendo la universidad UMA la que mayor cantidad de graduados ha otorgado a la sociedad (22%), seguido de la UDAB (16%), UPED (13%) y UCGB (12%). Estas últimas comprenden 63% del total de graduados en el periodo de referencia.

ESTUDIANTES GRADUADOS - UNIVERSIDADES NO ACREDITADAS 1997-2006



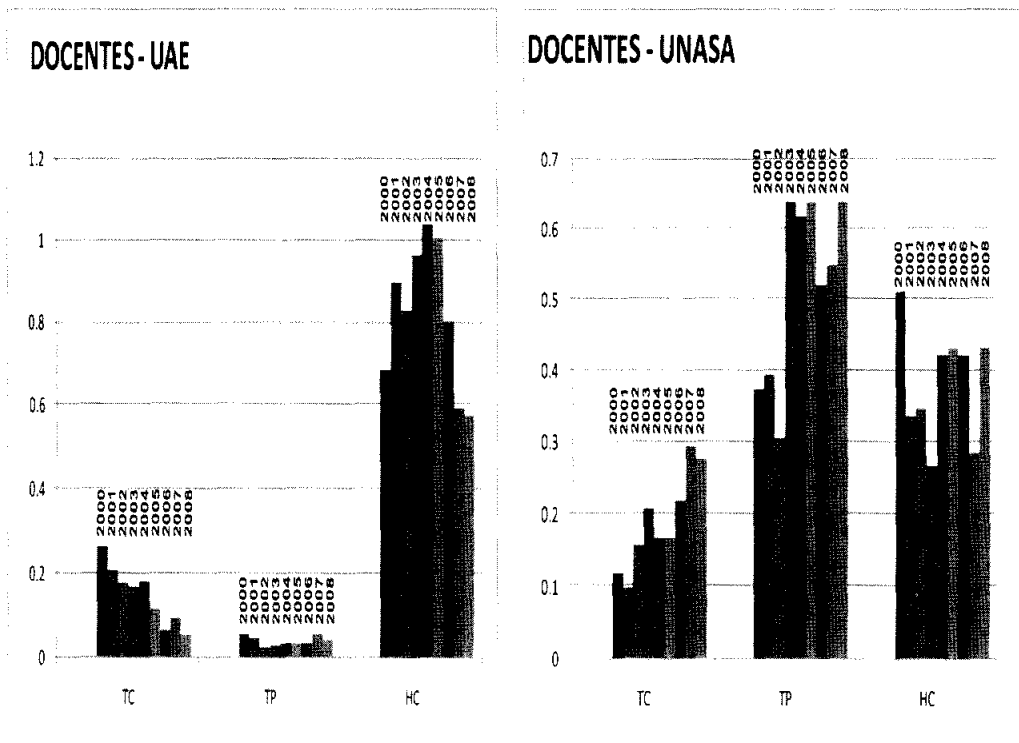
5.2.3. Porcentaje de Docentes según categoría de contratación

A continuación se presentan la planta docente, de las universidades no acreditadas, como proporción de la cantidad global.

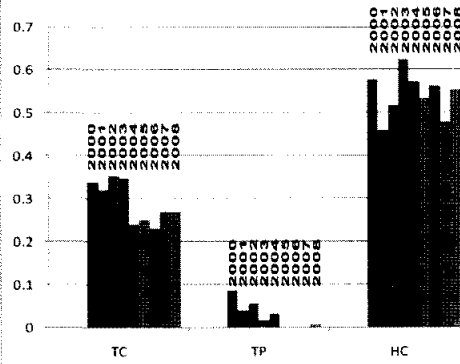
La gráfica de la Planta docente, en la modalidad docentes a Tiempo Completo (TC) muestra que de las quince universidades no acreditadas, tres universidades muestran una planta docente TC creciente (UPED, UDAB,

UNASA), una universidad denota un estancamiento en la planta docente a Tiempo Completo (UPAN); además, once universidades muestran un decrecimiento en dicha variable. Respecto a los docentes Hora Clase (HC), cinco universidades denotan un incremento (UCAD, UDAB, UMA, UPAN, UPED); mientras que, el resto de universidades denotan una baja en dicha variable y dos un estancamiento.

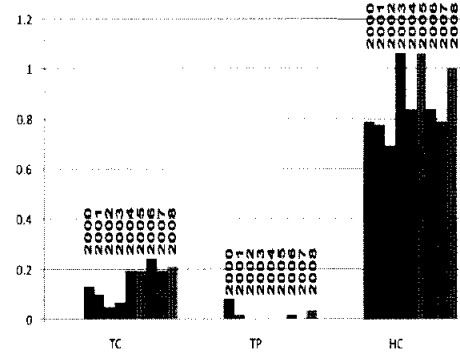
Planta Docente de Universidades No Acreditadas, 2000-2008



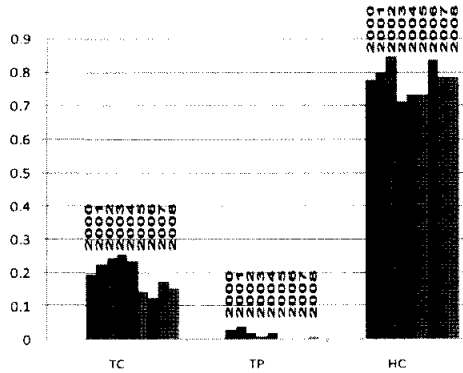
DOCENTES - CGGB



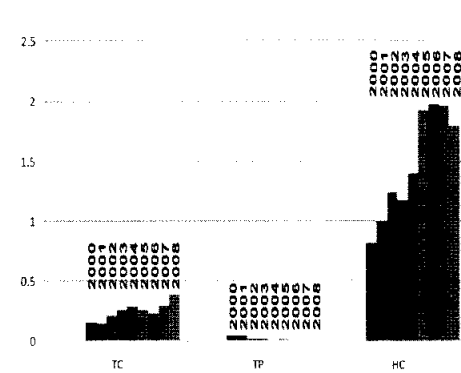
DOCENTES - UCAD



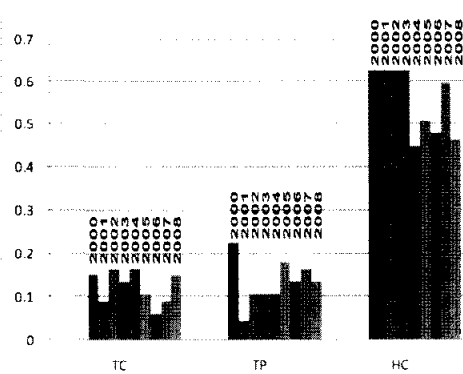
DOCENTES - USO



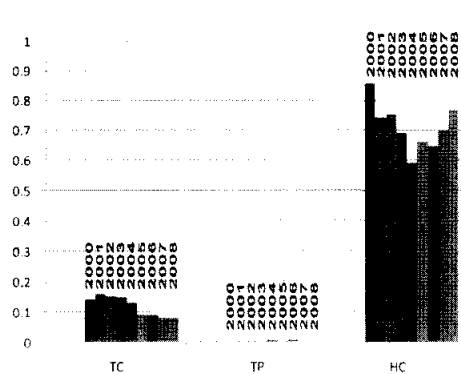
DOCENTES - UDAB



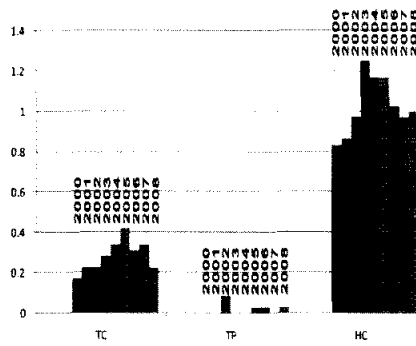
DOCENTES - ULS



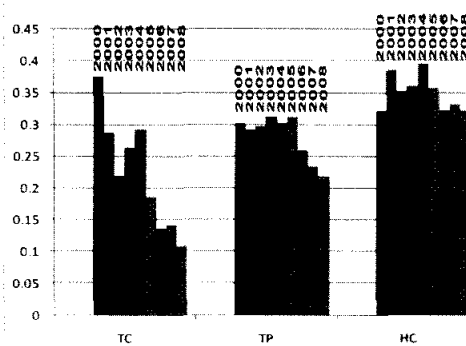
DOCENTES - UMA



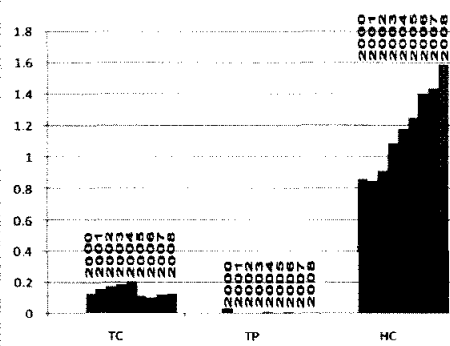
DOCENTES - UMOAR



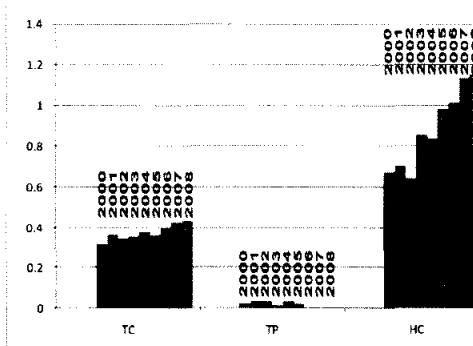
DOCENTES - UNSSA



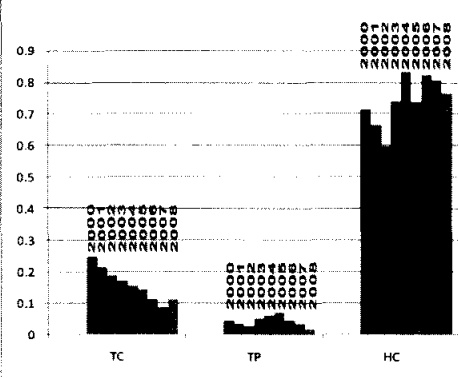
DOCENTES - UPAN



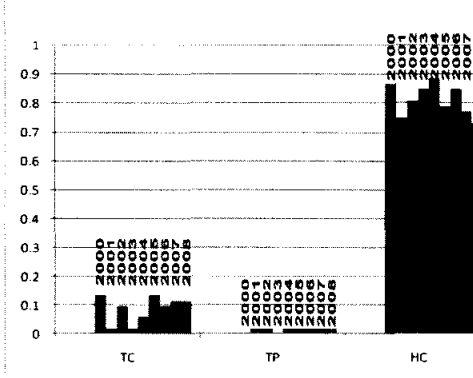
DOCENTES - UPED



DOCENTES - UPES



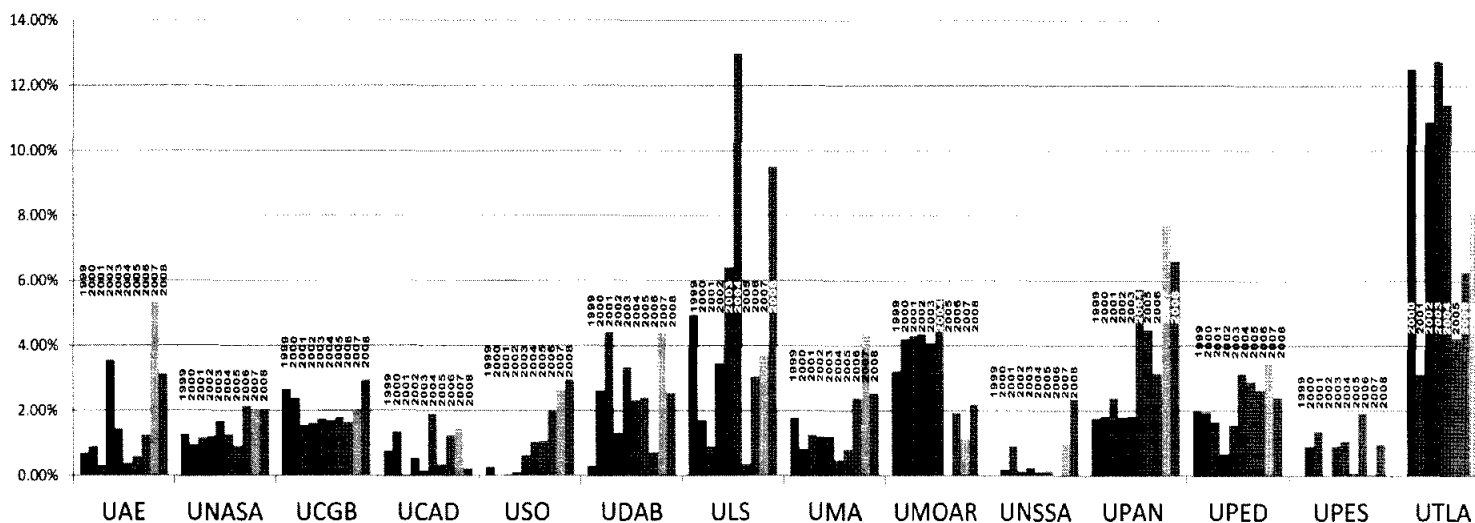
DOCENTES - UTLA



5.2.4. Presupuesto en investigación

El gráfico muestra que de catorce universidades no acreditadas, únicamente cinco universidades han obtenido un promedio entre 3.73% y 7.9% en todo el período, referido al presupuesto de investigación en relación al presupuesto global ejecutado; UTLA (7.9%), ULS (4.7%), UPAN (3.7%) y UMOAR (3.1%). El resto de universidades ha obtenido un promedio menor al 2.4%.

PRESUPUESTO INVESTIGACION 1999-2008

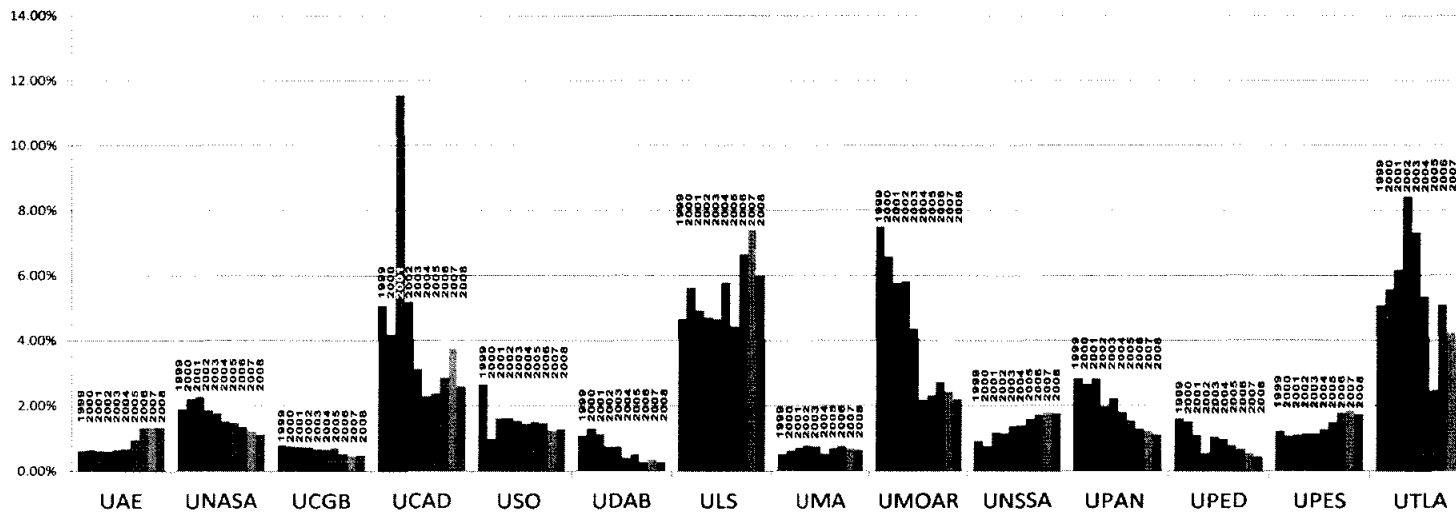


UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA (UFG)

5.2.5. Presupuesto inversión en libros

Al observar el promedio de la inversión en libros en relación al presupuesto ejecutado, en todo el periodo, se tiene únicamente cuatro universidades con inversiones entre el 4% y 5.5%: ULS (5.5%), UTLA (5.3%), UCAD (4.3%), UMOAR (4.2%); mientras que el complemento (10 universidades) tienen promedios menores al 2%

PRESUPUESTO INVERSION LIBROS 1999-2008



6.0 CONCLUSIONES

La certificación ISO debe visualizarse como un medio para asegurar varios criterios de calidad y no como un fin, la meta debería ser la acreditación institucional.

La calidad de la educación, similar a los valores del ser humano, no se enseña y no se pueden establecer en un manual y no se garantiza con enunciarlo en un documento; sino, debe ser reflejado en expresiones concretas orientadas a la calidad de las tres funciones principales de toda IES: docencia, investigación y proyección social, que es equivalente a los requerimientos (indicadores) de los diferentes sistemas de acreditación institucional

El prestigio o la calidad educativa solo se pueden medir o valorar por los resultados terminales del proceso académico, si logra cumplir las expectativas del egresado, si logra mejorar el desempeño laboral y si el egresado es capaz de efectuar un aporte a la sociedad a través de la investigación.

La cultura de calidad requiere de una arquitectura estructural, cuya base sean los docentes, la formación e investigación.

La producción de conocimientos es vital para contribuir al desarrollo económico y social del país, no podemos continuar importando conocimiento, ser un país consumidor en lugar de productor de tecnología

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.

Actualmente nuestro sistema de acreditación de la educación superior tiene el reto de iniciar la acreditación de programas académicos y sobrepasar la acreditación institucional.

Es muy probable, que un corto o mediano plazo, para la sociedad o empleadores será determinante el juicio de valor de "universidad acreditada". Las universidades pequeñas y medianas que aun están fuera de dicho subsistema, tendrán que tomar decisiones estratégicas para ponerse al día en el tema de calidad educativa.

La acreditación le garantiza a la sociedad que la universidad 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.

La certificación y acreditación de la UFG, han permitido un monitoreo constante de los principales indicadores educativos.

Por ejemplo, al analizar el promedio en el período 1999-2008, respecto al indicador de la inversión en libros, la UFG es la que tiene el mayor valor promedio (1.14%), seguido de la UCA (1.03%) y la UEES (0.91%); el resto de universidades tiene valores promedio de inversión menores al 0.63% en relación al presupuesto global ejecutado.

La calidad puede entenderse como una espiral ascendente, que está más allá de la eficiencia y eficacia. Calidad es más que rendimiento académico, implica com-

promiso, voluntad, un amplio rango de medidas de resultados.

Es similar a la excelencia o dedicación de un grupo de estudiantes, es una actitud voluntaria, no lo podemos exigir a todos, aunque todos están llamados a buscar dicho estado.

Partimos de un principio de diversidad humana, no todos somos iguales, y las instituciones educativas están lideradas por humanos, lo que denota que siempre existirá variabilidad o dispersión hablando en sentido estadístico.

En el caso de la UFG, es deseable agregar indicadores de satisfacción extendidos a los stakeholders²⁵ de la institución, como también, ir más allá del indicador frío, por ejemplo en el caso de las “horas de capacitación”, no considerar solamente como indicador el número de horas, sino, lo ideal podría ser, conocer el impacto de dicha capacitación en el aula.

En otro caso, al analizar los indicadores de desempeño académico por facultad, se observa que las cuatro facultades obtienen rendimientos promedios (CUM) en el rango 7.0-7.8, son curvas muy homogéneas en la mayoría de ciclos académicos (a excepción de Ciencias Económicas que tiene una disminución en el año 2007-2008); situación que podría generar dos hipótesis:

i) el proceso de enseñanza-aprendizaje, específicamente el subproceso de evaluación de los conocimientos de los estudiantes está controlado por el docente,

ó ii) los resultados son el producto del control estadístico y aseguramiento de calidad ejercido sobre dicho proceso.

De manera que, tenemos el reto de comprobar éstas hipótesis y fortalecer el sistema de aseguramiento de calidad instaurado.

Algunos expertos en educación han establecido que el futuro del país será análogo a la calidad de profesionales que tengamos o produzcamos.

Se tiene un reto difícil, para las universidades pequeñas y medianas “No Acreditadas”, dar garantía de calidad en un escenario difícil, donde la infraestructura ya no es una condición necesaria y suficiente para denotar calidad.

De hecho, hay una desmejora en los principales indicadores como por ejemplo: la estabilidad docente, la investigación y la inversión en libros.

Además, cabe mencionar, que en el período 1997-2006 dichas universidades han graduado un total de 30,930 profesionales (aproximadamente el 74% de los graduados de las universidades acreditadas), lo cual justifica, la adopción de un sistema de gestión de calidad educativa que garantice criterios mínimos de calidad.

La desmejora de algunos indicadores principales denota que muchas universidades intentan llegar a los mínimos exigidos por la ley y no dar más de sí; sin embargo, existen algunas excepciones.

NOTAS

¹ Estas asociaciones de acreditación de EEUU son instituciones privadas

² Ver lista de asociaciones de acreditación reconocidas para la enseñanza superior de EEUU en:

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_recognized_accreditation_associations_of_higher_learning#National_accreditation

³ Los criterios de evaluación comprenden 11 dimensiones cualitativas: Misión Institucional, Gobierno y Administración Institucional, Estudiantes, Académicos, Carreras y otros programas académicos, investigación, proyección social, recursos educacionales, administración financiera, infraestructura física, Integridad Institucional.

⁴ Son agrupamientos de los grandes rasgos o características referidos a los aspectos institucionales sobre los que se emiten juicios de valor y que en su conjunto expresan la calidad de la educación: Misión, Gobierno-y-administración, estudiantes, académicos, carreras-y-otros-programas, investigación, proyección social, recursos educacionales, administración financiera, infraestructura física, integridad institucional.

⁵ Algunos incentivos son: Crear nuevas carreras sin la autorización previa del MINED, recibir subsidios o apoyos de programas estatales—especialmente dirigidos a la investigación científica, transferencias de fondos para beneficiarios de becas en MEGATEC, entre otros.

⁶ Al mes de marzo de 2011, se cuenta con 9 universidades privadas acreditadas (39%) y 14 universidades no acreditadas (61%)

⁷ Respecto a la matrícula universitaria, la UFG se ubica en segundo lugar, como una de las grandes universidades privadas del país.

⁸ El modelo Heurístico de enseñanza-aprendizaje de Entwistle (modelo que hace énfasis en la relación de tres componentes en la actividad docente: el estudiante—sus estilos y estrategias

de aprendizaje, rasgos de personalidad; el docente—con su estilo y características personales; el contexto académico—una atmosfera social particular, políticas de enseñanza, evaluación del rendimiento); Modelo Europeo de Gestión de Calidad en Educación (Modelo EFQM normativo, cuyo concepto es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo; Enfoque Socio técnico (modelo que percibe a la docencia como un sistema compuesto por un subsistema tecnológico y un subsistema social, los cuales interactúan entre sí y cada uno condiciona, y en algunos casos determina, la eficiencia o satisfacción del otro).

⁹ Requiere transformar variables de percepción—cualitativa, en una variable cuantitativa

¹⁰ El cual puede relacionar el nivel percibido con el nivel deseado. El indicador es el nivel de satisfacción alcanzado en relación con el nivel deseado

¹¹ Los alumnos pueden ser clasificados de acuerdo a diferentes variables: nivel socioeconómico, tipo de colegio de procedencia, zona,,

¹² Podrán existir edificios, laboratorios, equipos sofisticados, redes, computadoras, sostenibilidad financiera, pero si no hay innovación, producción intelectual, investigación con rigor y profesores bien formados con competencias genéricas y específicas, la aproximación a la calidad estará ausente

¹³ Según la UNESCO, 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, donde se propicia la retroalimentación de la docencia y la proyección social

¹⁴ Principios: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

¹⁵ Capítulo 4: Sistemas de gestión de calidad; Cap. 5: Responsabilidad de la Dirección; Cap. 6: Gestión de Recursos; Cap. 7: Realización de producto; Cap. 8: Medición-análisis-y-mejora

¹⁶ Control de documentos, control de registros, planificación y realización de auditorías internas, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas

¹⁷ Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM)

¹⁸ Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ)

¹⁹ Cuando un resultado (generado por un proceso) no es el deseado, cuando no cumple los requisitos definidos. En las empresas de servicios estos resultados no conformes (productos no conformes) suelen provenir de insatisfacciones del cliente con el servicio recibido, o ser detectados y gestionados sin que el cliente haya dado cuenta de ello.

²⁰ Para este caso en particular, se analiza el desempeño de los estudiantes de la Universidad Francisco Gavidia en los últimos años más adelante en este documento)

²¹ La UFG ha certificado (y re-certificado) bajo ISO los procesos de enseñanza-aprendizaje y procesos de apoyo al mismo, desde el año 2003 a la fecha

²² Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

²³ Una medida del desempeño académico similar al promedio; sus iniciales significan Coeficiente de Unidades de Mérito, el cual involucra las unidades valorativas de las asignaturas y el resultado de la nota final obtenida

²⁴ Al analizar el presupuesto neto utilizado para la inversión en libros, de las ocho universidades, solamente la UFG tiene incremento significativo respecto a las demás universidades.

²⁵ Además de los estudiantes, incluir a padres de familia, empleadores y sociedad en general

7.0 BIBLIOGRAFIA

Educación Superior en Cifras, El Salvador 1997-2006, Edición Especial, MINED

Evaluación de Instituciones de Educación Superior 2007-2008, Dirección Nacional de Educación superior, MINED

Ley de Educación Superior. Incluye Reformas a Julio de 2008, MINED Instrumentos del Subsistema de Evaluación, Dirección Nacional de Educación Superior, MINED, 2008

Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador, Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, 2009

Manual de Calidad ISO 9001, Universidad Francisco Gavidia, 2010

Méndez, R, 2000: Calidad y Productividad en la Docencia de la Educación Superior, Universidad de Magallanes, Chile y Universidad de Alcalá de Henares, España

Plan para la Mejora Continua de la Gestión de Calidad, Universidad Francisco Gavidia, 2010

Resultados de la Información Estadística de Instituciones de Educación Superior 2007, MINED

Resultados de la Información Estadística de Instituciones de Educación Superior 2008, MINED

Serie ISO 9000:2000, Mejoramiento Continuo rumbo a la excelencia, INLAC, México

Sistema de Registro Académico, Sistema de Información Académica y Estadística SIAE, Universidad Francisco Gavidia

Transición, Retos y Problemas de las Universidades en El Salvador, Oscar Picardo Joao, 2da Edición 2009