



## CALIDAD DE SERVICIO AL ESTUDIANTE EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

**Edwin Lucero Espinoza**

Magister en Derecho de Familia por la Universidad de Babahoyo.  
Abogado. Catedrático de la Universidad de Guayaquil.  
amista2@hotmail.com

**Luisa María Herrera Rivas**

Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Guayaquil  
Magister en Gestión y Dirección Turística, Ingeniera Comercial. Catedrática de la Universidad de Guayaquil.  
verde\_maria@hotmail.com

**Paul Roberto Jaramillo Jaramillo**

Magister en Administración de empresas por la Universidad de Guayaquil.  
Ingeniero en Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológico de Monterrey.  
paul.jaramillo@ug.edu.ec

### Resumen

El objetivo del presente artículo consiste precisamente en proponer una concepción de la calidad de la educación universitaria, facilitar el proceso de evaluación y acreditación de las instituciones y de los programas que ayuden a la revisión de las políticas, procedimientos, funciones y las diferentes actividades de la universidad. La evaluación externa y acreditación se realiza con la calidad y los indicadores que midan todos los servicios institucionales educativos. En el inicio provocó resistencia en las instituciones universitarias, y se manifestó la poca experiencia en relación con la elaboración de las políticas y prácticas de la evaluación. Generalmente, todos los países de América Latina y el Caribe, la evaluación y acreditación de la educación universitaria ha ido pasando a un plano más elevado desde el punto de vista teórico, a una convocatoria de eventos, que propician la UNESCO y otras organizaciones, donde discuten las experiencias de los países y realizan intercambios y convenios entre diversos países, en especial en la última década. Por lo anteriormente expuesto, la evaluación y acreditación son necesarias, importantes y beneficiosa para la gestión universitaria, ya que, demuestran los procesos del sistema, con la calidad de eficiencia, eficacia y efectividad, obteniendo así resultados en los programas educativos sean reconocidos con calidad por los organismos acreditadores.

Calidad - Educación - Evaluación - Acreditación - Universidad

### Abstract

The object of this article is precisely to propose a concept of quality of university education, facilitate the process of evaluation and accreditation of institutions and programs to assist the review of policies, procedures, functions and different activities University. The external evaluation and accreditation is carried out with quality and indicators to measure all educational institutional services. In the beginning it caused resistance in the universities, and little experience with the development of policies and practices of the evaluation said. Generally, all the countries of Latin America and the Caribbean, evaluation and accreditation of higher education has been passed to a higher plane from the theoretical point of view, to a call for events that promote UNESCO and other organizations, where discuss country experiences and interact and agreements between various countries, particularly in the last decade. By the above, the evaluation and accreditation are necessary, important and beneficial to the university management as demonstrate the processes of the system, with the quality of efficiency, efficacy and effectiveness, thus obtaining results in educational programs are recognized quality by accrediting agencies.

Quality - Education - Evaluation - Accreditation - University

## 1. INTRODUCCIÓN

### Calidad<sup>1</sup>

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor.

Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, se puede decir si éste es bueno o malo.

### Calidad de la Educación<sup>2</sup>

La aparición del concepto “calidad de la educación” se produjo históricamente dentro de un contexto específico. Viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, que nos pone en guardia, sobre todo, del hecho de que bajo estas ideas suelen estar los conceptos de la ideología de eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que emplea paquetes instruccionales, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual la “calidad” se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final.

### Servicio<sup>3</sup>

Es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa, por ejemplo: para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien, pero se diferencia de este, porque siempre se consume en el momento en que es prestado.

Aunque generalmente el servicio es intangible, como puede ser, en el caso de la gestión de algún tipo de trámite que solicita el cliente a una empresa, también puede ser tangible en el caso por ejemplo de la reparación de algún electrodoméstico.

### Servicio al estudiante

Trato sobre todas las actividades que sirven para ayudar al estudiante, en los procesos que tienen que realizar dentro de la entidad, como: matriculación, emisión de tickets, información de: horarios, notas, certificados, clases, tutorías, entre otros.

### Universidad<sup>4</sup>

Del latín universitas, la universidad es una institución de enseñanza superior, formada por diversas facultades, y que otorga distintos grados académicos. Estas instituciones pueden incluir, además de las facultades, distintos departamentos, colegios, centros de investigación y otras entidades internas.

El concepto puede hacer referencia tanto a la institución como al edificio o conjunto de edificios que se destinan a las cátedras.

Las características de las universidades dependen de cada país.

### Estándares<sup>5</sup>

Son el resultado deseado de un proceso que se puede medir mediante el uso de indicadores.

---

<sup>1</sup> Calidad. de gerencia.com. Disponible en: <http://www.degerencia.com/tema/calidad>

<sup>2</sup> La calidad de la educación: Ejes para la definición y evaluación. OEI. Disponible en: <http://www.campus-oei.org/calidad/aguerrondo.htm>

<sup>3</sup> Servicio. Definición ABC. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>

<sup>4</sup> Universidad. Definición de universidad - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en: <http://definicion.de/universidad/#ixzz3ZYcHpLek>

<sup>5</sup> El modelo de excelencia organizacional EFQM, [http://www.r2h2.us.es/uploads/forpas/cursos\\_2007/07111\\_documento\\_completo\\_introduccion\\_efqm.pdf](http://www.r2h2.us.es/uploads/forpas/cursos_2007/07111_documento_completo_introduccion_efqm.pdf)

## **Indicadores<sup>6</sup>**

Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y la evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

Los indicadores llamados de cumplimiento muestran cómo se desarrolla lo que se está investigando, a través del monitoreo de las metas parciales. Los indicadores de efecto miden si se cumplieron los objetivos específicos, y los indicadores de impacto, los objetivos generales. Estos dos últimos son llamados indicadores de evaluación.

Los indicadores deben poseer la mayor precisión posible, tener pertinencia con el tema a analizar, deben ser sensibles a los cambios, confiables, demostrables, y ser datos fáciles de obtener.

## **Docencia<sup>7</sup>**

Docencia significa enseñar según la etimología latina (del latín “docere”). La docencia por lo tanto hace referencia a la actividad de enseñar, siendo, actualmente docentes, aquellos que se dedican profesionalmente a ello, recibiendo una remuneración por sus servicios.

La docencia, hoy, puede ser ejercida en distintos niveles del proceso educativo. Así, se tiene la docencia a nivel inicial (entre los 3 y 5 años), llamados comúnmente maestros jardineros, en el nivel primario (maestros) en el nivel secundario, en el nivel superior y en el universitario, donde reciben el nombre de profesores. El conjunto de docentes también se conoce como la docencia.

La docencia puede ser ejercida en establecimientos públicos oficiales o en instituciones de gestión privada, laicos o confesionales.

Para ser docente se requieren estudios superiores, que oscilan entre los tres y cinco años según la rama en que acredite el título acorde a la función.

## **2. CONTENIDO**

### **Calidad<sup>8</sup>**

La calidad se aplica a cualquier organización tanto si opera con fines lucrativos como si no. Se aplica no sólo a esas personas que trabajan por un salario, sino también a los voluntarios que trabajan gratuitamente, porque la calidad se refiere a lo que la gente hace y cómo se comporta con los demás.

El término calidad se aplica al rendimiento de las personas, incluyendo las decisiones y actos, independientemente del nivel en que trabajen. Se aplica a productos y a servicios. Se aplica a los datos. Se aplica a las decisiones. Se aplica a los actos. Se aplica al comportamiento.

La calidad es una función permanente en una organización de servicios. Son las personas de esta organización las que determinan si la función de la calidad se está llevando a cabo o no de una forma aceptable.

El cliente es quien juzga finalmente si la calidad de esos bienes y servicios es satisfactoria y aceptable. Esta es la razón por la que el cliente debe ser el centro de cualquier programa de mejora de calidad.

Entre las diferentes perspectivas y aproximaciones del concepto de la calidad que aparecen en la literatura se destacan:<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Indicador. Definición en DeConceptos.com. Disponible en: <http://deconceptos.com/general/indicador#ixzz3Zn2mEW6S>

<sup>7</sup> Docencia. DeConceptos.com. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/docencia>

<sup>8</sup> Calidad. La búsqueda de la calidad en los servicios. Rosander, C. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- **La calidad como prestigio**, desde esta óptica se entiende que la calidad deviene de la reputación académica y social que tienen determinadas instituciones y que las diferencian de otras.
- **Calidad en función de los recursos**, desde esta perspectiva se entiende que la calidad depende de la disponibilidad de recursos humanos calificados- (profesores con máximo nivel académico y con alta productividad, discentes excelentes)- y equipamiento e infraestructura adecuados.
- **Calidad como resultado**, el desempeño de una institución desde esta visión, está ligado a la trayectoria de los egresados-inserción laboral, nivel de ingresos-. Es preciso señalar que, en ocasiones, las posibilidades de éxito de los egresados pueden estar condicionadas por las características del entorno propio, como, así también, por el entorno macroeconómico, que constituyen factores ajenos a la institución.
- **Calidad como cambio (valor añadido)**, la valoración de una institución, se relaciona con el impacto que la misma tiene sobre la conducta de los estudiantes, en cuanto a la incorporación de conocimientos, evolución de la personalidad, compromiso social entre otros aspectos. La dificultad de esta definición radica en cómo aislar esta contribución de la acción que ejercen sobre el sujeto otras fuerzas sociales.

### **Calidad educativa<sup>10</sup>**

Se puede encontrar diversos enfoques sobre este concepto:

El primero de ellos se refiere a la eficacia. Un programa educativo será considerado de calidad si logra las metas y objetivos previstos. Llevado esto al aula, se puede decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender.

Un segundo punto de vista se refiere a, considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al estudiante, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Una tercera perspectiva del concepto de calidad, se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Así, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad.

La experiencia nos dice que la calidad no puede reducirse sólo a una de estas tres dimensiones, sino al concurso de las tres. Por consiguiente, la calidad depende de más factores.

### **Figura No. 1 Calidad Educativa**

<sup>9</sup> Guevara, O. et al. "Indicadores de Educación Superior" EdiUNS (2007)

<sup>10</sup> Calidad Educativa. Disponible en: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>



**Fuente:** <http://excellereconsultoraeducativa.ning.com/profiles/blogs/excelencia-exigencia-y-calidad-para-cuando>.

#### **Evaluación de la calidad.** <sup>11</sup>

Kells (1992) describe cuatro modelos básicos de evaluación de la calidad: el modelo americano, el modelo europeo continental, el modelo británico y el modelo escandinavo.

- **El modelo americano** busca el mejoramiento de los programas institucionales y proporcionar garantía al público. La evaluación se orienta al logro de metas institucionales y hacia estándares gremiales, se plantea la evaluación de instituciones enteras como programa en la educación, investigación y la administración. La evaluación por pares rara vez se centra en estándares de grado y calificación.
- **En el modelo europeo continental**, el marco para la evaluación se define en base a las expectativas de los gremios, priorizando el programa académico, sobre los servicios administrativos y las estructuras. El principal procedimiento utilizado es el equipo externo de evaluación por pares.
- **El modelo británico** enfatiza en el mantenimiento de los estándares de los títulos académicos y los establecimientos de criterios de calidad. Los procedimientos básicos son los de la evaluación por pares y el uso de indicadores de desempeño.

<sup>11</sup> Evaluación de la Calidad. Indicadores de calidad en la evaluación de instituciones de educación superior. Algunas consideraciones críticas. Disponible en: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61508/TRABAJO\\_CERIONI-DONNINI-MORRESI.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61508/TRABAJO_CERIONI-DONNINI-MORRESI.pdf?sequence=1)

- **El modelo escandinavo** constituye una variante del modelo europeo continental que incorpora procesos de autoevaluación institucional con una marcada actividad de rendición de cuentas.

**Figura No. 2 Educación de Calidad**



**Fuente:** [http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1184308056500\\_1437384021\\_14719/CALIDAD%20EDUCATIVA.cmap](http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1184308056500_1437384021_14719/CALIDAD%20EDUCATIVA.cmap)

González y Ayarza (1997) realizan una clasificación diferente presentando un conjunto de modelos alternativos. El modelo sistémico desarrollado por autores especializados como Stufflebeam (1974) Astin (1974) y Kuh (1981), este modelo parte del reconocimiento de que las instituciones universitarias son un sistema dentro de un sistema más complejo y dinámico, llámese sistema educativo y sistema social, percibiendo a estas instituciones en un proceso de intercambio permanente y constante con el ambiente externo

- El modelo globalizado de Robert Stake que postula: la evaluación del esfuerzo de la energía puesta y los resultados obtenidos; de la efectividad vista como la relación entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos, de la eficiencia relacionada con el uso racional de los recursos; de los procesos y de la relevancia.
- El modelo etnográfico en el que se provee una descripción científica de sistemas educacionales, procesos y fenómenos dentro del contexto específico.
- El Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) que ejecuta el proyecto de gestión y evaluación universitaria, integrado al programa multinacional de educación media y superior de la OEA. Este modelo se sustenta en los aportes teóricos realizados por Stake, las observaciones etnográficas de Spradley y la Teoría de sistemas. En el modelo CINDA se identifican además de las seis dimensiones básicas para medir la calidad (relevancia, efectividad, disponibilidad de recursos, eficiencia, eficacia y procesos); los indicadores, la función universitaria que involucra el modelo, el nivel en que se aplica y la fuente de donde se recogen los datos provenientes de los actores que participan en el proceso.

## La calidad de la enseñanza superior en los países de América Latina

En los últimos tiempos y siguiendo los modelos vigentes actualmente en las economías más desarrolladas, existe un interés generalizado por la evaluación y la medida de la calidad de la enseñanza superior en los países de América Latina. Un ejemplo de ello es la Recomendación adoptada por los ministros de Educación de América Latina y Caribe en la conferencia que celebraron en Jamaica en 1996 para llevar a cabo la evaluación y la medición de la calidad para asumir la responsabilidad de los resultados de la educación. Este proceso debe basarse en cinco principios que se sintetizan a continuación<sup>12</sup>:

- Aplicar criterios y procedimientos que permitan evaluar no sólo los resultados sino también los procesos que siguen los estudiantes para desarrollar los diferentes tipos de competencias.
- Llevar a cabo mediciones nacionales para determinar el nivel de competencias alcanzadas por los estudiantes.
- Desarrollar mediciones comparativas en distintos niveles estableciendo mecanismos de análisis regionales de los resultados.
- Establecer sistemas de indicadores para la evaluación del rendimiento tanto de los estudiantes como de la institución universitaria en conjunto.
- Generar modalidades para mejorar el uso de la información; adoptar fórmulas de comunicación de los resultados de las mediciones efectuadas.

### **Servicio<sup>13</sup>**

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de los clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material.

Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que el valor más importante es la experiencia. Existen una multitud de tipos de servicio entre los más significativos:

**Servicios públicos:** se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

**Servicios privados:** se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas.

Todos estos conceptos de servicio que pueden variar dependiendo del sector en el cual se aplica tiene como base la satisfacción de las exigencias de las personas, pero en este tema en particular es dirigido a los estudiantes de las universidades.

### **Características de los Servicios: <sup>14</sup>**

---

<sup>12</sup> Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Informe mundial sobre la educación 1998: los docentes y la enseñanza en un mundo en mutación. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1998. P.50.

<sup>13</sup> Servicio. Definición de servicio - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en: <http://definicion.de/servicio/#ixzz3ZYVJTpLO>

<sup>14</sup> Características de los Servicios. Definición y características de servicio. Disponible en: <http://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios+-+Doc1.pdf>

Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes y que el mercadólogo debe tomar en cuenta son:

### **Intangibilidad:**

Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos).

Esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio.

Según Philip Kotler, a fin de reducir la incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible".

### **Inseparabilidad:**

Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, la producción y consumo son actividades inseparables.

La interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de servicios: Tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado.

### **Heterogeneidad o variabilidad:**

Significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega.

### **Carácter Perecedero o imperdurabilidad:**

Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre.

La imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad, resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda, plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

### **La medición de la calidad de servicio**

Se puede definir la medición de la calidad del servicio educativo, como el grado de satisfacción que alcanza un cliente (padre o alumno), comparando expectativas sobre el servicio que brinda una institución educativa con las percepciones de la realidad. Se observa los componentes del modelo SERVQUAL, aplicado a la educación: <sup>15</sup>

- a) Un servicio educativo esperado, es decir, expectado, definido por un conjunto de expectativas que el padre y el alumno esperan les brinde el Institución educativa. En este estado de formación de expectativas intervienen las necesidades e influencias personales, las experiencias pasadas en otras Instituciones Educativas, y las recomendaciones y comunicaciones externas de la Institución.

---

<sup>15</sup> Zeithaml, Parasuraman, Berry. CALIDAD TOTAL EN LA GESTION DE SERVICIOS, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1993



- b) Un servicio educativo recibido, es decir, percibido, definido por un conjunto de percepciones reales de los padres y alumnos en relación al Institución educativa y al servicio educativo global. En este proceso de prestación del servicio, intervienen el conjunto de factores determinantes de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- c) Un resultado o diferencia entre lo esperado y lo efectivamente recibido por el cliente de parte del Institución educativa. Es precisamente ese resultado o diferencia llamado diferencial de la calidad de servicio, un indicador de evaluación de la calidad del servicio en una institución educativa. Por lo tanto, la calidad que un cliente percibe de un servicio educativo es una función de la magnitud y dirección de la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido. Si las percepciones no alcanzan a cubrir las expectativas, habrá que evaluar el grado de insatisfacción y desarrollar inmediatamente estrategias correctivas orientadas a procesos de mejora continua.

### **Estándar <sup>16</sup>**

Es un nivel o referencia de calidad predeterminada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación.

Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además, que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios.

Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa.

### **El desarrollo de estándares<sup>17</sup>**

Los más relevantes, son aquellos que dicen que tienen relación con:

- **Calidad.** La existencia de estándares, permitirá orientar la actuación de los instrumentos curriculares, así como el diseño y rediseño de nuevos materiales educativos.
- **Equidad.** Provee al sistema educativo de las mismas metas, facilitando que los estudiantes alcancen los mismos aprendizajes.
- **Cobertura.** Facilita la movilidad de los estudiantes entre diversas instituciones formadoras, pues todos trabajan bajo el mismo sistema de estándares.
- **Comunicación.** Los estándares identifican niveles de calidad de los centros, expresando los objetivos deseables que cada centro debe alcanzar.

### **Indicador<sup>18</sup>**

Es un valor (cuantitativo o cualitativo) que expresa las características o estado de un individuo, objeto o proceso. En el campo de la evaluación educativa los indicadores se emplean para juzgar la calidad, la eficiencia o la productividad (entre otros aspectos) de los programas académicos o de los componentes, como la matrícula o la planta académica, entre otros. La *titulación* es un ejemplo de indicador, usualmente empleado para calificar la eficiencia de una institución educativa.

---

<sup>16</sup> Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la educación superior, Glosario Internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación. Disponible en: [http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi_riaces_glosario_oct04.pdf)

<sup>17</sup> Propuesta de estándares TIC para la formación inicial docente, <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/TIC/ESTANDARES%20TIC%20PARA%20LA%20FORMACION%20INICIAL.pdf>

<sup>18</sup> Glosario básico de términos de evaluación educativa, <http://www.evaluacion.unam.mx/glosario.htm>

### **Los indicadores como medida de calidad de la educación<sup>19</sup>**

Algunas instituciones de educación superior (IES), han optado por manejar cuatro categorías de evaluación cuyo criterio está basado en el tipo de indicadores utilizados: entrada, procesos, salidas y resultados (HORSCH, 1997). Estos son los cuatro tipos de indicadores en los que se basa este análisis de indicadores de calidad y desempeño para crear una propuesta que permita a las IES estar evaluando con certeza al interior de la institución.

Los indicadores de entrada miden los recursos tanto humanos como financieros destinados a un programa específico. Estos indicadores pueden incluir la medición de características de la población a la que atienden. Por ejemplo, con respecto a los alumnos, se puede considerar la matrícula, la procedencia, calificaciones, género, entre otros.

Por otro lado, los indicadores de procesos miden las formas en que los programas, y servicios son ofrecidos. Por ejemplo, que los programas educativos sean reconocidos de calidad por organismos acreditadores, que se cuente con servicios de acompañamiento académico para los estudiantes durante la permanencia en la Universidad.

En cuanto a los indicadores de salidas, estos miden la calidad y cantidad de productos o servicios ofrecidos y la eficiencia de la formación. Estos indicadores pueden ser identificados por programas o subprogramas.

Finalmente, los indicadores de resultados miden el efecto o la formación lograda a través de los estudios y servicios que recibieron los estudiantes durante la permanencia en la universidad. Estos indicadores existen en varios niveles: población o programa.

Los indicadores a nivel población miden los cambios en las condiciones del bienestar de las familias, estudiantes o comunidades bajo estudio. Los cambios en los niveles de los indicadores de la población generalmente son resultados a largo plazo de los esfuerzos de diferentes programas e iniciativas.

### **3. CONCLUSIONES**

La calidad en la educación es muy importante, ya que, evalúa el rendimiento de las personas, incluyendo las decisiones y actos para un mejor rendimiento. Entre las diferentes perspectivas y aproximaciones de calidad se destacan la calidad, como prestigio, la calidad en función de los recursos, la calidad como resultado, y calidad como cambio.

Dentro de la calidad educativa, existen enfoques, el primero que se refiere a la eficacia, el segundo a la calidad de términos de relevancia, y el tercero a los recursos y procesos. Adicionalmente, existe evaluación de la calidad que se mide por la relevancia, efectividad, disponibilidad de recursos, eficiencia, eficacia y proceso.

La clasificación de indicadores de calidad en este documento, puede convertirse en uno de los criterios para obtener un modelo de autoevaluación satisfactorio. Un modelo de autoevaluación con indicadores de calidad, que facilite la comprensión de éstos, beneficencia, no sólo en la construcción de autoevaluaciones, sino que, permite permear todos los niveles académicos y administrativos de las instituciones de educación superior, incluyendo estudiantes y profesores. Si cada integrante de la institución conoce a fondo los indicadores utilizados al interior de la Institución de Educación Superior, es posible que presenten planteamientos sobre el desempeño, y se amplíe la visión de calidad en la institución.

Para fomentar intercambios académicos con otras instituciones de reconocimiento mundial las evaluaciones externas deben percibirse como oportunidades para mejorar las instituciones de Educación Superior, para cambiarlas. Por tanto, se necesita un enfoque global coordinado que garantice un cambio de actitud, que se entienda la necesidad de medir el avance del trabajo

---

<sup>19</sup> Hernández, Candido. A clasificación de indicadores de calidad y desempeño. Disponible en: [http://www.academia.edu/4614174/INDICADORES\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_LAS\\_INSTITUCIONES\\_DE\\_EDUCACION\\_SUPERIOR](http://www.academia.edu/4614174/INDICADORES_DE_CALIDAD_DE_LAS_INSTITUCIONES_DE_EDUCACION_SUPERIOR)

académico. Con la medición de la calidad a través de los indicadores, da la oportunidad de direccionar las acciones hacia los resultados que se quieren lograr. Toda institución universitaria tiene el compromiso con la sociedad de formar recursos humanos altamente competitivos y comprometidos con el desarrollo y bienestar de la sociedad.

Para desarrollar un proceso de evaluación y acreditación de la calidad universitaria, es necesario definir un concepto de calidad con determinadas características que le permitan:

- Ser operacional que facilite la evaluación educativa.
- Estándares de funciones y procesos de la universidad.
- Concepto de apreciación o evaluación.
- Pertinencia social.

#### 4. Referencias Bibliográficas

Calidad Educativa. Disponible en: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>

Calidad. de gerencia.com. Disponible en: <http://www.degerencia.com/tema/calidad>

Calidad. La búsqueda de la calidad en los servicios. Rosander, C. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Características de los Servicios. Definición y características de servicio. Disponible en: <http://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicio+s++Doc1.pdf>

Docencia. DeConceptos.com. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/docencia>

El modelo de excelencia organizacional EFQM, [http://www.r2h2.us.es/uploads/forpas/cursos\\_2007/07111\\_documento\\_completo\\_introduccion\\_efqm.pdf](http://www.r2h2.us.es/uploads/forpas/cursos_2007/07111_documento_completo_introduccion_efqm.pdf)

Evaluación de la Calidad. Indicadores de calidad en la evaluación de instituciones de educación superior. Algunas consideraciones críticas. Disponible en: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61508/TRABAJO\\_CERIONI-DONNINI-MORRESI.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61508/TRABAJO_CERIONI-DONNINI-MORRESI.pdf?sequence=1)

Glosario básico de términos de evaluación educativa, <http://www.evaluacion.unam.mx/glosario.htm>

Guevara, O. et al. "Indicadores de Educación Superior" EdiUNS (2007)

Hernández, Candido. A clasificación de indicadores de calidad y desempeño. Disponible en: [http://www.academia.edu/4614174/INDICADORES\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_LAS\\_INSTITUCIONES\\_DE\\_EDUCACION\\_SUPERIOR](http://www.academia.edu/4614174/INDICADORES_DE_CALIDAD_DE_LAS_INSTITUCIONES_DE_EDUCACION_SUPERIOR)

Indicador. Definición en DeConceptos.com. Disponible en: <http://deconceptos.com/general/indicador#ixzz3Zn2mEW6S>

La calidad de la educación: Ejes para la definición y evaluación. OEI. Disponible en: <http://www.campus-oei.org/calidad/aguerrondo.htm>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Informe mundial sobre la educación 1998: los docentes y la enseñanza en un mundo en mutación. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1998. P.50.

Propuesta de estándares TIC para la formación inicial docente, <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/TIC/ESTANDARES%20TIC%20PARA%20LA%20FORMACION%20INICIAL.pdf>

Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la educación superior, Glosario Internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación. Disponible en: [http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi_riaces_glosario_oct04.pdf)

Servicio. Definición ABC. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>

Servicio. Definición de servicio - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en: <http://definicion.de/servicio/#ixzz3ZYVJTpLO>

Universidad. Definición de universidad - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en: <http://definicion.de/universidad/#ixzz3ZYcHpLek>

Zeithaml, Parasuraman, Berry. CALIDAD TOTAL EN LA GESTION DE SERVICIOS, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1993