

Al hablar de resiliencia es importante recordar de donde viene el término que fue adaptado por las ciencias sociales, para explicar lo que sucede con los seres humanos; es así que el término resiliencia proviene de la palabra resiliency, término utilizado en la física para explicar la capacidad de un cuerpo para resistir un choque.

Las ciencias sociales utilizaron el término para definirlo como la capacidad para triunfar, para vivir y desarrollarse positivamente, a pesar de la adversidad que generalmente suele implicar un desenlace negativo. Para ello, es importante que regresemos a la historia de la

persona, a esa historia que nos marca y que depende de nosotros para que se repita o para que cambie; por lo tanto nuestra primera misión es reconocer todas las cualidades, fortalezas, oportunidades que nos han permitido enfrentar de manera positiva experiencias adversas o dolorosas. Dentro de este proceso, es importante que focalicemos nuestra búsqueda en los recursos personales y ambientales de los que dispone la persona, y construir con ese apoyo un proyecto de vida.

Trabajar en resiliencia conlleva conductas, pensamientos y ac-

Ver las crisis como la vida del Ave Fénix, que resurge de las cenizas. La resiliencia puede ser fomentada, si bien el temperamento viene con el nacimiento pero se puede modelar; esto sumado a los factores ambientales, los cuales pueden ser adquiridos, promovidos y modificados. La resiliencia se funda en una interacción entre la persona y su entorno, requiere que se ponga en marcha los recursos propios de cada persona y que se trabaje sobre su ambiente o medio cultural, lo que implica que una persona puede ser resiliente en un medio y en otro no. La resiliencia no es una capacidad absoluta ni estable, pues si las circunstancias mejoran, la protección es mayor, pero, si empeoran, el riesgo será mayor y por lo tanto esa persona se vuelve más vulnerable. La resiliencia es una capacidad universal, por lo tanto toda persona tiene el potencial de desarrollar y mostrar su resiliencia.

Para desarrollar una personalidad resiliente, es importante: Establecer una relación de persona a persona, descubrir en cada persona aspectos positivos, confiar en la capacidad de cada persona de ser mejor de lo que actualmente es.

Ser capaz de ponerse en el lugar del otro para comprender sus puntos de vista, sus actitudes y sus acciones, pues la humillación, el ridículo, la desvalorización, la indiferencia, afectan negativamente la imagen y la confianza que la persona tiene de sí misma.

Predicar con el ejemplo, adoptando actitudes de respeto, solidaridad y comprensión; debemos tener en cuenta que las necesidades, dificultades y expectativas de cada persona son diferentes.

Estimular el desarrollo de las capacidades de escuchar, de expresión verbal y no verbal, de comunicación en general. Usar límites de comportamiento que tranquilicen y observaciones verbales para ayudar a la persona.

Finalmente, desarrollar comportamientos consecuentes que transmitan valores y normas.

Al iniciar este Estilo de Vida de resiliencia, debemos empezar queriéndonos a nosotros mismos, valorándonos, confiando en nuestras capacidades e iniciativas, para emprender acciones o relaciones con otras personas, porque me siento una persona valiosa y, por lo tanto, busco lo mejor para mi crecimiento personal empezando por cuidar mi salud, mi alimentación, el descanso, etcétera. Tener la capacidad de disfrutar de nuestras experiencias, capaz de divertirme, de reír y gozar de emociones positivas. Tener sentido del humor, poder relacionarme bien con las otras personas, tener amigos, compartir con ellos con agrado, ser creativo, tener el interés por aprender, por estudiar. El trabajar en la propia autoestima, sería el primer camino a la resiliencia, buscando caminos de superación en todos los ámbitos de la vida, no sólo del profesional, es decir, desarrollando aptitudes y competencias; fomentando la creación de redes de apoyo, con la misma familia, amigos, vecinos..., con el firme propósito de siempre querer ser mejores seres humanos, y para ello deberemos desaprender patrones de comportamiento y re aprend-

der nuevos esquemas que me ayuden a ser más optimista, realista, visionario, a ser una persona que viva feliz el presente, mirando con optimismo el futuro y conociendo mi pasado para ser lo que deseo ser y no lo que tal vez mi historia me dio como herencia.

Si necesitamos ejemplos de este cambio, podemos volver los ojos a las naciones que han sido destruidas por guerras, terremotos, huracanes, entre otros, y cómo esa crisis les abrió el camino a ser más solidarios, a ver la vida con otros ojos y a salir adelante. No está lejos ver personas que, a pesar de sus problemas, han salido adelante, a pesar de impedimentos físicos, de edad, de pobreza, de abandono, de agresión, que supieron encontrar en los problemas la razón para salir adelante y no dejarse abatir, sino, por el contrario, se unieron a personas que creían que las cosas podían ser mejor y que con esfuerzo y trabajo se han convertido en nuestros héroes.

Por qué no volver los ojos a nuestro yo interior y descubrir que muchas veces hemos sido resilientes a problemas que se nos han presentado y, es más, nos hemos sentido orgullosos de mirar hacia atrás para tener la motivación de caminar hacia adelante.


opinión

06 **¿Cómo enfrentar**

Catalina Sempértegui

asertivamente conflictos desde la resiliencia?

07



“Los sufrimientos nos obligan a metamorfosarnos y nunca perdemos la esperanza de cambiar de manera de vivir”
Boris Cyrulnik

Resiliencia

Paulina Salinas Vásquez

mejantes), esta energía muy personal determina las características especiales e individuales que nos diferencian de los demás y establece fortalezas y debilidades propias y únicas en cada persona. Los individuos “resilientes” se destacan por tener un alto nivel de competencia en distintas áreas, ya sea intelectual, emocional, buenos estilos de enfrentamiento, autoestima elevada, sentimientos de esperanza, autonomía e independencia entre otras. La Teoría de la resiliencia cobra significado a partir de las diferencias en la reacción ante circunstancias adversas generadoras de stress. Mientras algunas personas sucumben ante dichas circunstancias, evidenciando desequilibrio y trastornos diversos, otras se desarrollan exitosamente a pesar de la adversidad.

El vocablo resiliencia tiene su origen en el idioma latín, en el término resilio que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar. La resiliencia como concepto, es un término que proviene de la física y se refiere a la capacidad de un material para recobrar su forma después de haber estado sometido a altas presiones. Este término fue introducido al campo psicológico hacia los años setenta por el psiquiatra Michael Rutter concebida al principio como “flexibilidad social”. La introducción del concepto de resiliencia en las ciencias sociales ha permitido afrontar los problemas más comunes como los de aprendizaje y desarrollo infantil. Como consecuencia se puede definir al término resiliencia como: la capacidad de los sujetos para sobreponerse a pérdidas inesperadas o períodos de dolor emocional y seguir proyectándose al futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, condiciones de vida difíciles y traumas graves. Existen ciertos pilares en los que se apoya la resiliencia, entre de ellos se puede citar los siguientes:

Autoestima consistente. Es la base de los demás pilares y es el fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo, “suficientemente” bueno y capaz de dar una respuesta sensible.

Introspección. Es el arte de preguntarse

La resiliencia se edifica desde la zona luminosa del ser humano (cada persona brilla con luz propia en mayor o menor intensidad y la irradia a sus se-

a sí mismo y darse una respuesta honesta. Depende de la solidez de la autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento del otro.

Independencia. Significa saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas. Es la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.

Capacidad de relacionarse. Es decir la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas, para balancear la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a otros. Una autoestima baja o exageradamente alta producen aislamiento: si es baja por autoexclusión, y si es demasiado alta puede generar rechazo de y hacia los demás, por la soberbia que se supone afecta a la persona que la sufre.

Iniciativa. Gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.

Humor. Encontrar lo cómico en la propia tragedia. Permite ahorrarse sentimientos negativos aunque sea transitoriamente y soportar situaciones adversas.

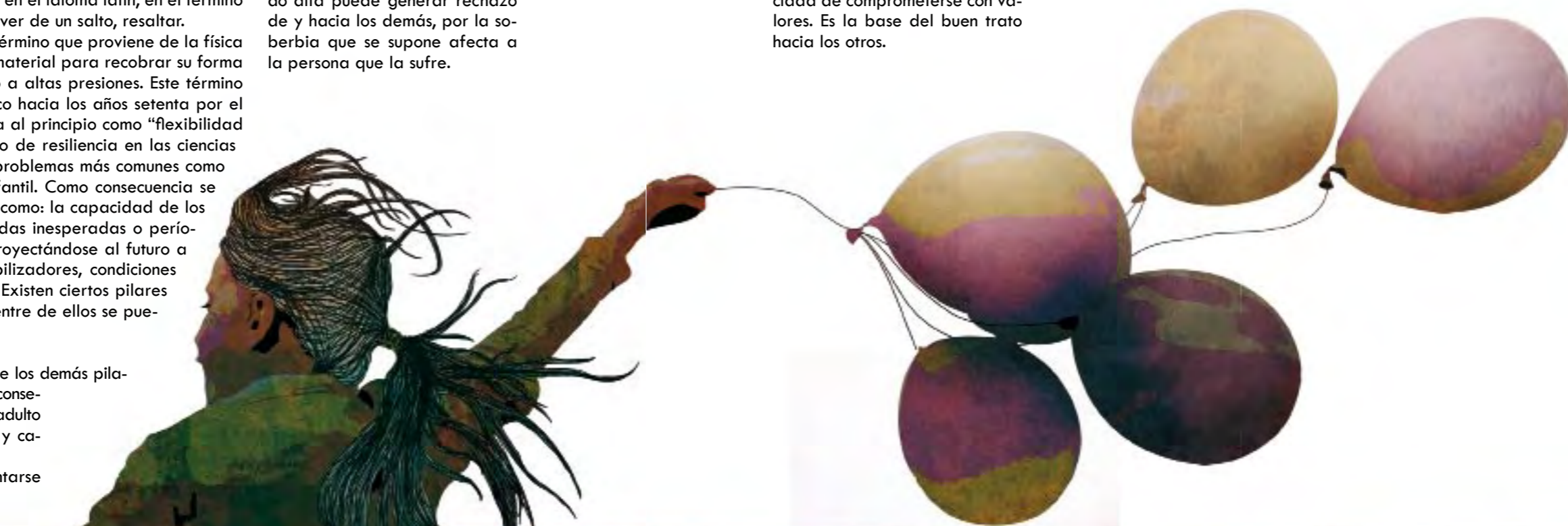
Creatividad. La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden como fruto de la capacidad de reflexión que se desarrolla a partir del juego en la infancia.

Moralidad. Entendida ésta como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con valores. Es la base del buen trato hacia los otros.

Capacidad de pensamiento crítico. Permite analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad que se sufre, propone modos de enfrentarla y cambiarla.

Es claro que la resiliencia no se desarrolla en todos los individuos de la misma forma y que cada uno tiene diversas maneras de desenvolverse y adquirir capacidades para superar sus problemas, por lo cual es necesario dejar claro que cada persona forma sus capacidades y elige como desarrollarlas. La resistencia al dolor puede mani-

festarse por lo tanto en silencios, negaciones, evasiones y hasta situaciones embarazosas e intensas reacciones emocionales, sirve como mecanismo de defensa contra la angustia que surge cuando el individuo percibe en él los sentimientos y los impulsos que rechaza. Por lo tanto es de vital importancia crear espacios cálidos y llenos de amor para nuestros niños, adolescentes y todas las personas que nos rodean y no llevar el peso en nuestras conciencias del dolor que podemos causar a nuestro semejantes al dejarnos llevar por sentimientos negativos y herir a quienes nos rodean.



Todos tenemos problemas... Cada vez que pienso en la Programación Neurolingüística, salta a mi pensamiento una serie de relaciones e interacciones, que hacen que mi mente automáticamente se programe a un mundo lleno de opciones. En algún momento de nuestra existencia, todos podemos poseer las habilidades para poder acceder a la calidad de vida que queremos tener y creamos merecer. La PNL se ha convertido en una herramienta útil y práctica para el entendimiento del funcionamiento de la mente y su relación con la actitud, lenguaje, interrelación con el mundo y sus resultados sobre la realidad.

Muchas personas pasan gran parte de su tiempo en un estado de "suspensión", esperando a que el mundo actúe en algún momento a favor de ellos.

en la superación de problemas

La relación que mantiene el ser humano con el mundo está determinada por su capacidad de percepción a través de sus órganos sensoriales, siendo ellos el primer filtro para la recepción de información. De hecho, la mayoría de las personas miran, escuchan y sienten lo que desean. Los rangos perceptivos son limitados, al igual que el acceso de toda la información; es importante comprender que, el hecho de no percibir algo, no quiere decir que no exista.

Esta fuente de captación de información, hace que todos los sucesos diarios, además, de percibirlos de manera limitada, sean convertidos en realidades individuales del ser. Tenemos consciencia de que vivimos una realidad colectiva, pero, muy pocas veces nos damos cuenta cómo nuestra realidad individual es capaz de construir un mejor ambiente; somos máquinas de bio-retroacción, intervenimos de acuerdo a los efectos obtenidos como parte de nuestras acciones frente a nuestro medio, pero, muy pocas veces nos hacemos responsables de esos resultados y cómo nos afectan.

Somos actores en un escenario y, al mismo tiempo, pasajeros de una nave espacial que no sabemos a dónde viaja y a qué velocidad. Somos seres temporales, determinamos nuestro destino y tenemos la capacidad de cambiar nuestras acciones, por lo tanto, nuestro escenario y contexto. Nos hemos convertido en creadores y artistas, nuestras acciones afectan nuestro mundo consciente, haciéndonos capaces de cambiar contextos y re-encuadrar realidades.

Hay que reconocer que uno de los puntos más difíciles de abordar por el ser humano es el concepto de "realidad". Ahora, por un momento, les pido "alucinar" un satélite que esté orbitando el planeta Tierra; en esta imagen, ya podemos encontrarnos con muchos puntos de vista; en la PNL son conocidos como "metaposiciones".

No somos conscientes de lo que vemos y menos aún de cómo lo vemos, pero, bueno... Si imaginamos que tuviéramos la oportunidad de ver el mundo desde el punto de vista del "ojo" del satélite, empezaríamos a darnos cuenta de que tenemos un mundo entero frente a nosotros. ¿Qué haces en ese momento con toda esa carga de información que recibes?, seguramente lo primero que va a sucederte es que quedas fascinado por un momento, luego empezarás a ver los detalles de lo que mires y al poco tiempo ya no te llamará tanto la atención, porque ya te habrás acostumbrado; ahora, te darás cuenta que has tenido la oportunidad de acceder a gran cantidad de información, vista a través de un objeto colocado artificialmente "fuera de este mundo".

opinión

10

Aporte de la

José Ordóñez Mancheno

11

Es interesante, ponerte a pensar que con los problemas es algo parecido... ¿Qué pasaría si aprendes a cambiar de posición y ahora te ubicas en el planeta? Lo más seguro, es que lo primero que te preguntaría es, ¿en qué parte de él me ubico? ¿Qué tipo de ojos o instrumentos debo utilizar? ¿Qué es lo que debo ver y a dónde debo apuntar para verlo?

Supongamos que nos ubicamos ahora en nuestra casa o queremos ver el satélite en el que hacen solo un momento estábamos ubicados. Creo, que a simple vista, conseguir esta hazaña es prácticamente imposible; aunque, si disponemos de los instrumentos necesarios, inventados por el hombre, podemos acceder a una serie de herramientas que permiten

ubicar el objeto que pretendemos percibir, al mismo tiempo que funcionan como amplificadores y receptores de información.

Existe, en la mayoría de nosotros, la capacidad de expandir y contraer la información. Esta capacidad innata, permite que nuestra mente sea capaz primero de crear un mundo interior o "subjetivo" cimentado en sus experiencias, recuerdos, creencias, valores, cultura, religión y personalidad, permitiendo una interacción ecológica frente a nuestro mundo o realidad "objetiva". Entender la complejidad de las interrelaciones y las metaposiciones, nos permite entender uno de los presupuestos de la PNL: "El mapa no es el territorio"; es decir, tenemos una manera de interactuar en el mundo con base

en nuestra individualidad, respetando, a su vez, el mundo colectivo, sin querer decir que esto no nos influya.

¿Qué tan responsables somos de nuestras relaciones e interacciones en el mundo? ¿Qué tan hábiles somos para meternos en problemas y no aprender a resolverlos?

Cuando tienes un cuadro, una foto o una pintura en tu casa, podrías pensar en ¿qué pasaría si cambias el tipo de marco del cuadro?, si en vez de tener un marco de madera de color negro, le cambiaras a uno de color gris y metálico, o simplemente le quitaras el marco. Este pequeño ejercicio, hará que te des cuenta de tu capacidad de convertir la percepción en emoción. Estas sensaciones te ayudan a deter-

minar si lo que estás haciendo con ese cuadro, es correcto o si el hecho de cambiar el marco va a terminar repercutiendo en la manera en cómo la gente va a mirarlo posteriormente. Las emociones cambian, es como si, por un momento, te dieras cuenta de que todos los días te levantas en la mañana y piensas en el tipo de ropa que te vas a poner y escoges entre lo que tienes en ese momento; la clave parece ser que siempre es bueno tener opciones de donde escoger a no poderlo escoger. Cambiar un marco de un cuadro también puede cambiar la percepción o el nivel de atención sobre él.

Hay muchas ideas y opciones en este momento. Muchos nos pasamos el tiempo pensando que en la vida no sucede nada, en este momento ya está pasando algo y siempre estará pasando algo. Todo dependerá de lo que tú quieras ver en este momento y ahora, lo que falta, es indicar que en ambos lados, tanto en el satélite, cuanto en el planeta, contamos con una serie de herramientas amplificadoras de nuestros sentidos; éstas, primero, nos permiten ENFOCARNOS o AMPLIARNOS, sin perder el punto hacia donde queremos ver, apuntamos y decidimos qué

es lo que aspiramos hacer en ese momento, y, hacemos un ZOOM in (acercamiento) o un ZOOM out (alejamiento).

De esta manera, ampliamos nuestra capacidad de visión, nos acercamos, percibimos con mayor intensidad cosas que no podíamos ver al principio, pero, olvidamos que al mismo tiempo que amplificamos en nuestra cámara y vemos la imagen más grande, en la realidad su tamaño no cambia. Al ser más grande la imagen, también miramos menos, por el enfoque, aunque, si hacemos lo contrario, encontraremos otro tipo de fenómeno completamente distinto, miramos más un contexto y sus interrelaciones y perdemos de vista lo específico.

¿Qué pasaría si contaras solamente con estas herramientas para cambiar tu vida? Y, ¿cómo las usarías? Es importante pensar, qué tanta responsabilidad tienes sobre tu mente y cómo su funcionamiento influye en tu mundo y en el de los demás.

Somos seres temporales, determinamos nuestro destino y tenemos la capacidad de cambiar nuestras acciones, por lo tanto, nuestro escenario y contexto.

“Tenía que correr para salvar mi vida y luchar hasta el último momento para no morir, mi cuerpo ya no daba más, pero no me di por vencido, mientras me disparaba una persona enmascarada; quedé con graves lesiones en mi cuerpo. pero estoy con vida y le doy gracias a Dios por la segunda oportunidad que me dio y ahora cada cosa que se atraviesa en mi camino es una oportunidad para superarme y salir adelante”;

son las palabras de Edison Fabián Loja, de 29 años de edad, estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca.

Esa agresión que sufrió, marcó su vida para siempre, pues, producto de dos impactos de bala perdió parte de sus intestinos y esto para él es una dolencia que llevará consigo al igual que los tratamientos constantes; pese a ello, Edison señala que, “mientras estemos con vida debemos aferrarnos a ella y aprovechar cada minuto de nuestra existencia”.

Hace dos años, después de una cansada semana de clases, Edison decidió estar solo, salió de su casa ubicada en la parroquia El Valle, caminó hasta el colegio Manuela Garaicoa y subió hasta el sector denominado Niño de Praga, vio a un grupo de personas que jugaban vóley y se quedó allí por 20 minutos.

Señala que la persona enmascarada asentó el cuchillo en el piso y le colocó el revólver en la cabeza, en ese momento, desesperado, empezó a correr, mientras las balas pasaban rosando su cuerpo, al llegar a un barranco decidió lanzarse, para evitar los proyectiles.

Cuando saltó, dos balas le impactaron, una en su brazo derecho y otra en el abdomen, “me levanté y no miré atrás seguí corriendo pese a que el cuerpo se ponía frío, me dije tengo que luchar hasta el último momento y Dios me dio la fuerza para seguir adelante, en un inicio pensé que la bala sólo había herido el brazo, me dolía el estómago pero no imaginé que tenía otra herida allí, pues el codo estaba apegado al abdomen”, dice.

Loja señala que el Departamento de Bienestar Estudiantil lo apoyó, también tramitó el seguro universitario y con ello pudo costear su tratamiento. Postrado, pensó que debía hacer algo para salir de esa crisis y recordó el seminario sobre emprendimiento que recibió la semana antes del accidente, entonces, decidió iniciar el negocio y desde allí cada día ha sido una constante lucha.

opinión

OPORTUNIDAD de triunfar

Los problemas nos dan

Después, estas personas tomaron sus cosas y se retiraron del lugar, cuando Loja se quedó solo, decidió regresar a su casa, se dio la vuelta y miró a un hombre que tenía cubierto el rostro con un pasamontañas, “con un cuchillo en la mano izquierda y en la derecha un arma de fuego me dijo: dame todo lo que tienes; empecé a quitarme la ropa y más pertenencias que llevaba y le dije: no me hagas nada llévate todo pero por favor no me dispares, hasta me puse de rodillas para suplicarle, pero este personaje al parecer no quería robarme, sino asesinarme”, cuenta Edison.

Llegó a la autopista, cerca del colegio Manuela Garaicoa y cuenta que nadie quiso ayudarlo, pues pensaban que estaba borracho; luego fue auxiliado por un señor, quien llamó a la Policía y a la ambulancia y luego se retiró del lugar. Agachado y con el cuerpo frío, empezó a delirar y pedía que no le dejen morir, pero no perdió la consciencia. “Cuando uno está en un estado crítico, debe tener ánimos y aferrarse a la vida hasta el último momento”, comenta.

Fue trasladado al hospital, en donde le practicaron dos operaciones, los médicos decidieron sacarle cinco metros de intestino delgado y dos del grueso, pues la bala causó graves daños. Loja despertó al día siguiente sus familiares estaban a su alrededor y se dio cuenta de que valió la pena luchar.

Ese fue un momento crucial en su vida, porque, a raíz de ello, todo cambió, Edison antes del asalto cursaba el séptimo ciclo de la carrera de Ingeniería Industrial, pero, por las dificultades físicas, se cambió a Administración de Empresas y empezó un negocio familiar de venta de mariscos preparados, que al momento cuenta con tres sucursales. Comenta que el negocio ayudó a su familia a superar la crisis, ya que, a raíz del asalto, su padre se quedó sin empleo y el problema fue tan grande que no tenía para comer, mucho menos para comprar los medicamentos, su madre no podía costear todos los gastos del hogar con su trabajo de costurera.

“Cuando uno está en un estado crítico, debe tener ánimos y aferrarse a la vida hasta el último momento”

“Los jóvenes deben ver la vida de forma positiva, llegar a la universidad para estudiar y salir adelante, y no hacer las cosas sólo por cumplir con un estudio superior, la vida es más que eso, es una lucha constante y mientras estemos con vida, cada cosa la debemos tomar en serio, pero, sobre todo, aprender a no depender de los padres completamente, a no ser una carga para ellos sino más bien una apoyo, tanto moral como económico, ese aspecto cambió en mi vida al igual que la manera de vivir cada segundo de mi existencia”, expresa Edison.

Evaluación de la Calidad de la Educación Superior

Fernando Pesántez

Varias han sido las definiciones que se le adjudican al término calidad, considerando el tema nos referiremos al significado adjudicado por la NORMA INTERNACIONAL ISO 9000: 2005, que describe “los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos”. “Calidad grado en el que un conjunto de características (3.5.1) inherentes cumple con los requisitos (3.1.2)... en tanto el término requisito se define como necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.



La terminología establecida en la Norma Internacional ISO 9000: 2005, y aquella planteada por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (Conea) tienen cierta aproximación; así se plantea como calidad al “Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciados inherentes, cumplen con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”; a pesar de ello, el hecho de sustituir el término características por el de rasgos diferenciados no representa cambio en el sentido literal, ya que la misma norma indica que “3.5.1 Característica: Rasgo diferenciador”.

Ubicado el concepto de calidad, es prudente llegar a especificarlo hacia el servicio educativo; la calidad de la educación superior es de acuerdo al Conea: “Conjunto de factores que inciden en la formación profesional, el desarrollo científico – tecnológico, la formación de valores y su difusión social y que se sustentan en el logro de estándares adecuados a sus fines, objetivos y metas consignados en la misión y el plan institucional de una universidad”. Por tanto es prudente detallar con claridad lo que se entiende por estándar de calidad, según el Conea: “es el marco de referencia para la emisión de juicios evaluatorios que resultan de las Características. Son elementos medibles, equiparables, confrontables, confiables y pertinentes que se utilizan para realizar la evaluación de la calidad de una institución, carrera y programa. Valor de referencia de un indicador. Definición cuantitativa o cualitativa que expresa clara y objetivamente el nivel deseable contra el que se contrastará un indicador determinado. Valor de referencia de los indicadores y que expresan clara y objetivamente el nivel deseable contra el que se contrastarán todos los indicadores”

Así, y de acuerdo a estudios amplios en el ámbito educacional, es frecuente encontrar infinidad de indicadores sobre educación superior, por citar algunas fuentes. La base para un sistema de indicadores en educación superior propuesto por Darío Abad Arango, supone cuatro categorías: “indicadores de productividad, indicadores de ges-

ción, análisis de variables y análisis global, con una subagrupación a través de 30 criterios”.

El Conea, para el proceso de autoevaluación de las instituciones de educación superior, y la posterior evaluación externa presentó 179 indicadores agrupados por ámbitos y funciones.

El Consejo de Educación Superior (Conesup): dando respuesta al mandato 14 emitido por la Asamblea Nacional Constituyente el 22 de julio de 2008, cuyo objetivo fue determinar la situación académica y jurídica de las Instituciones de Educación Superior elaboró 78 indicadores agrupados por criterios y funciones. Igualmente, el Conea, ante igual propósito, desarrolló matrices con preguntas de tipo indicador. Como es evidente, existirán tantos indicadores referentes a la educación superior como propuestas sean presentadas, lo que no se determina claramente es si estos son o no pertinentes para la evaluación de la calidad de la universidad. La necesidad de procesos de evaluación institucional surgen como consecuencia de varios factores, entre ellos: el crecimiento indiscriminado de la universidad

