

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

**AUTOEVALUACION Y ACREDITACIÓN DE CARRERAS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA: EXPERIENCIAS PARA
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SELF-ASSESSMENT AND ACCREDITATION OF CAREERS IN THE
NATIONAL UNIVERSITY OF COSTA RICA: EXPERIENCES FOR
QUALITY MANAGEMENT**

María Agustina Cedeño Suárez¹
acedeno@una.ac.cr
Carlos Manuel Hernández Salazar²
chern@una.ac.cr
Universidad Nacional de Costa Rica

IV Edición
Volumen II, Número 2
Noviembre 2011
pp.44 - 68

Recibido: julio 2011
Aprobado: agosto 2011

¹ Mag. Académica del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Universidad Nacional de Costa Rica..

² M.Sc., Académico del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la UNA.

Resumen

El presente artículo reúne la experiencia de la Universidad Nacional de Costa Rica, en procesos de autoevaluación y acreditación de carreras como mecanismo para el mejoramiento continuo de su oferta académica. Se plantea un recorrido por la ruta transitada, identificando el referente conceptual e institucional que orienta dichos procesos. Los aprendizajes logrados en más de diez años, once carreras acreditadas y otras tantas en proceso de autoevaluación con fines de acreditación y o mejoramiento, ofrecen importantes insumos para compartir en pro de la calidad de la educación superior en la Región.

La experiencia institucional se manifiesta en aportes en diferentes aristas, tales como: política institucional, operatividad y éxito en los procesos de autoevaluación, implementación de acciones para la gestión de la calidad de la oferta docente, mecanismos para la identificación de acciones de mejoramiento institucional. Se reconoce de esta manera, el potencial de la autoevaluación de carreras como instrumento de gestión de la calidad, el cual no solo trasciende el ámbito específico de la carrera, sino que impacta el ámbito institucional y fuera de este, garantizando la formación de profesionales de excelencia.

Palabras claves: Autoevaluación, Acreditación, Gestión, Calidad y Mejoramiento.

Abstract

This article brings together expertise from the National University of Costa Rica, in the process of self-assessment and accreditation as a mechanism for continuous improvement of its academic offerings. These raise a tour of the busy route, identifying the conceptual and institutional reference that guides these processes. The learning in more than ten years achieved, eleven accredited courses and many others in self-assessment process for accreditation self-improvement, provide important inputs to share towards the quality of higher education in the region.

The experience institutional is reflected in contributions in different angles, such as institutional policy, operation and success in self-assessment processes, implementation of actions to manage the quality of teacher supply, mechanisms to identify ways of improving institutions. In this way recognizes the potential for career self-assessment as a tool for quality management, which not only transcends the specific area of the race, but that impacts the institutional framework and outside it, ensuring the training of professional's excellence.

Keywords: *Self-assessment, Accreditation, Management, Quality and Improvement.*

Introducción

La evaluación (interna y/o externa) es reconocida como un importante mecanismo para el mejoramiento continuo de la calidad de las carreras en el ámbito de la educación superior. Particularmente en América Latina y en el área de Centroamérica, se ha experimentado un incremento sustancial en su utilización para promover y gestionar la calidad, independientemente si tiene como propósito la acreditación o no.

El efecto que conlleva la autoevaluación en el mejoramiento continuo de la calidad de una carrera, entendida en su sentido más amplio, se potencia cuando se combina con la acreditación. Se introduce de esta manera la evaluación externa y con ella el aporte de académicos (pares externos), concedores de la disciplina y las tendencias de su desarrollo, que enriquecen y amplían los resultados de la autoevaluación con sus recomendaciones.

A ello se agrega otro valor: el reconocimiento de la comunidad académica y de la sociedad civil, al ostentar la condición de carrera acreditada, y las acciones de mejora que parten de la elaboración del plan de mejoramiento, su implementación y posterior seguimiento.

No obstante este reconocimiento sobre el potencial de la autoevaluación y la acreditación en el mejoramiento continuo de la calidad, es indispensable que ambas se inscriban y se asienten en una estrategia institucional para la gestión y aseguramiento de la calidad. Es decir, ambos procesos deberán estar insertos en un marco que aspire a alcanzar mejores niveles de calidad en los procesos académicos y su gestión.

En correspondencia con este esfuerzo, la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Docencia, han venido gestando acciones para fortalecer procesos que contribuyan al desarrollo de una cultura de la autoevaluación y del mejoramiento continuo del quehacer académico en

toda la institución. En ese sentido, dichas acciones se constituyen en parte inherente a su quehacer como universidad.

La Universidad Nacional (UNA) ha incorporado la autoevaluación y la acreditación en su estrategia de mejoramiento continuo, reconociendo la importancia que reviste la calidad en el accionar institucional. Se ha recorrido un camino marcado por momentos clave, que identifican etapas de progreso y maduración en la consolidación de una cultura de calidad que ha promovido y facilitado procesos sistemáticos de autoevaluación con fines de mejoramiento integral desde el año 2000. Estos procesos han culminado con la acreditación de 11 carreras ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) desde el año 2002 y hasta la fecha.

En esta ruta, el trabajo desempeñado ha permitido actuar en dos vías: la primera, sobre el mejoramiento específico de las carreras que han desarrollado estos procesos, y la segunda, en la identificación de oportunidades de mejoramiento de aspectos de carácter institucional que al ser atendidos incrementan su impacto positivo en el quehacer académico, tal es el caso de mejoras en: infraestructura, gestión de la información, incremento en la infraestructura tecnológica, capacitación al cuerpo docente, entre otras.

Lo señalado es un referente que posibilita compartir y analizar el mapa de ruta de la experiencia seguida por la UNA, potenciar los logros alcanzados, las fortalezas, y hacer visibles los aspectos que aún deben ser mejorados. Las recomendaciones y sugerencias que se aportan, nacen del fruto de la experiencia, de manera tal que se logre armonizar y adoptar buenas prácticas que favorezcan el mejoramiento de la calidad de la educación superior de nuestra Región Centroamericana.

1. Referente conceptual

Aunque en la gestión de la calidad de la educación superior intervienen múltiples conceptos y definiciones, en este trabajo se retoman únicamente tres de ellos: autoevaluación, acreditación y calidad. Se reconoce que estos términos han sido ampliamente tratados por diversos autores; no obstante, seguidamente se plantean las acepciones asumidas en los procesos desarrollados en la Universidad Nacional de Costa Rica.

- **Autoevaluación.** El concepto que ha establecido el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) en su *Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado* (2009), y que se adopta operativamente para los procesos de autoevaluación de carreras tanto con fines de acreditación, como para aquellas que realizan el proceso, únicamente, con fines de mejoramiento, señala:

“La autoevaluación constituye la etapa del proceso de acreditación oficial en el que la comunidad universitaria-mediante un autoestudio que comprende un proceso de reflexión participativa y activa- se plantea a sí misma como objeto de estudio, explora, analiza, diagnostica, verifica, describe y valora su realidad en cada una de sus estructuras orgánica, académica y administrativa.

La etapa de autoevaluación es para la carrera o programa, un mirarse en el espejo a la luz de dos referentes obligatorios:

- *Contrasta sus propósitos, acciones y logros con la misión, los objetivos y los principios propuestos por la universidad y la carrera.*
- *De manera muy especial, obligatoria y particularmente significativa, analiza y evalúa su quehacer a la luz de los estándares, los criterios de calidad y los elementos teórico-metodológicos establecidos oficialmente por el SINAES previamente consensuados con las instituciones adherentes de educación superior y que son internacionalmente reconocidos y aceptados.” (p.23)*

- **Acreditación.** El SINAES (2009) establece este concepto de la siguiente manera:

*“El otorgamiento de la condición de carrera o programa **oficialmente acreditado** constituye el reconocimiento público que el SINAES -como único ente facultado para ello por una Ley de la República- brinda a las carreras o programas de las*

*universidades costarricenses que, mediante procesos conjuntos y normados de autoevaluación y de evaluación externa, **demuestran fehacientemente que brindan un servicio educativo de calidad y que tienen un compromiso demostrado con la mejora permanente.***

*La declaración de **fe pública de calidad**, que entraña la concesión del carácter de carrera o programa oficialmente acreditado que otorga el SINAES, constituye un invaluable instrumento de legitimación de las instituciones de educación superior frente a la sociedad costarricense y a la comunidad académica internacional, así como una garantía de excelencia para los beneficiarios de sus servicios.*

*La participación en un proceso de **acreditación oficial** comprende una acción conjunta y permanente de la Universidad y del SINAES en procura de más altos rangos de calidad que en el ejercicio responsable de su autonomía, nutre a las instituciones de educación superior con valiosos elementos para el mejor cumplimiento de su responsabilidad de autorregularse y de mejorar su calidad, de subsanar las debilidades y de fortalecer los aciertos de su oferta académica.*

*Por ser esencialmente un proceso conjunto y permanente de búsqueda de la excelencia, la **acreditación oficial** que realiza el SINAES constituye un valioso instrumento para retroalimentar, enriquecer y estimular las tareas de mejoramiento integral que realizan las instituciones de educación superior, en consecuencia, la acreditación oficial no es ni debe confundirse con un simple control que el Estado ejerce para velar por el servicio educativo que reciben los ciudadanos.” (p.20)*

- **Calidad.** La Declaración sobre la Educación Superior de la UNESCO (1998) ofrece un aporte de gran aceptación en los diferentes escritos sobre el tema de la calidad en la educación superior, al respecto se indica:

*“a) **La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional** que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario...*

b) La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aún cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

c) Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.” (p.10)

En muchos escritos sobre calidad universitaria se ha adoptado la siguiente definición que por sus elementos se ajusta adecuadamente con los propósitos de este artículo:

“Una institución universitaria o uno de sus programas educativos (carrera) posee calidad si es capaz de demostrar que progresa de manera continua y sistemática, empleando estrategias y recursos adecuados, hacia el logro de sus objetivos y compromisos y el cumplimiento de criterios o estándares establecidos“. (Silva M., 2001:166)

2. Mapa de ruta en la gestión de la calidad.

La calidad de la oferta académica en la mayoría de instituciones de educación superior se visualiza como parte de sus principios, valores y hasta en su misión y visión. La Universidad Nacional no es la excepción, en tanto incorpora la excelencia académica como principio orientador en su Estatuto Orgánico.

La institución ha trazado una ruta para alcanzar mejores niveles de calidad al tomar la decisión de incursionar en la vía del mejoramiento continuo. En esa línea, el desarrollo y la gestión de la calidad es un proceso de crecimiento y maduración que inicia con experiencias centradas en la evaluación de programas y unidades específicas, la evaluación del desempeño de los docentes y la evaluación de proyectos académicos. El avance en su consolidación continúa con planes piloto de mejoramiento, ello se evidencia en el Proyecto de Mejoramiento de Enseñanza de la Química (1994-1995).

De suma importancia, resultó la participación de la UNA en proyectos internacionales, tales como: Proyecto MHO-Holanda: “Aseguramiento de la Calidad”; el Programa Columbus: “Autoevaluación con fines de mejoramiento” que permitieron la formación y actualización de académicos de la Universidad en campos emergentes relacionados con la evaluación y el mejoramiento de la calidad universitaria; Proyecto “Gestión de la Calidad Institucional” (2000-2004), también con apoyo de la cooperación de Holanda, cuyo propósito fue el desarrollo de procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios administrativos de apoyo a la academia. Entre ellos: Departamento de Gestión Financiera, Departamento de Registro, Proveduría Institucional, Biblioteca, Departamento de Orientación Estudiantil.

Cabe destacar que la institución desarrolló un proceso de autoevaluación de *todas sus carreras, proyectos académicos y unidades académicas* entre 1996-1997, como primera etapa de la Reforma Académica. Posteriormente en Costa Rica se crea el SINAES (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior), ente acreditador oficial nacional, por Ley No. 8256 de la Gaceta No. 94, del 17 de mayo del 2002, por lo que todos los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y/o acreditación se realizan con las guías, criterios y estándares establecidos por el SINAES.

En ese marco se identifica una primera etapa en los procesos de autoevaluación de carreras y evaluación externa con fines de acreditación en la UNA, en la cual se logra la acreditación por parte del SINAES de tres carreras (2002). Esta etapa, que abarca el periodo comprendido entre 2001-2006 y siguientes, se caracteriza por dos aspectos:

- La autoevaluación se centra en las carreras que se acreditan, entonces solo estas tienen planes de mejoramiento.
- La sistematización de las debilidades de las carreras acreditadas son esencialmente de nivel institucional, y por tanto trascienden la competencia de la Unidad Académica.

Es indiscutible que estos procesos de acreditación dan un aporte positivo al desarrollo de la calidad en diferentes ámbitos. La dinámica que se genera aporta insumos para lograr una gestión de calidad, que posibilita adoptar nuevas y mejores prácticas y, fortalecer otras que contribuyan con ese logro. En ese contexto, surge una segunda etapa: los procesos de autoevaluación para mejoramiento como política institucional, por tanto mayor cobertura en el aseguramiento de la calidad. Esto sin limitar los procesos de acreditación.

El marco operativo institucional, considerado en el documento *Lineamientos, Criterios e Indicadores para la Priorización de los Procesos de Autoevaluación, Mejoramiento y Acreditación de Carreras en la Universidad Nacional* (Vicerrectoría Académica, 2007:5-7), que respalda los procesos de autoevaluación, considera los siguientes aspectos:

1. El principio de excelencia planteado en el Estatuto Orgánico.
2. La responsabilidad que tienen las instituciones de Educación Superior de garantizar la pertinencia, promover la calidad y el compromiso con la cultura de autoevaluación permanente y sistemática, para el mejoramiento académico.
3. La importancia de garantizar la sostenibilidad de los procesos de mejoramiento de la calidad de la oferta académica, mediante la ejecución y el seguimiento de los planes de mejoramiento de las carreras.
4. La existencia de políticas institucionales de autoevaluación, mejoramiento y acreditación en la Universidad Nacional aprobadas por el CONSACA (sesión 23-2002, del 11 de setiembre, CONSACA-144-2002) y por el Consejo Universitario (SCU-894-2004). (Acta nº 2568, de la sesión celebrada el 17 de junio de 2004, SCU-894-2004).
5. Los objetivos, las políticas y las acciones estratégicas del Plan Global Institucional 2004-2011, en relación con la flexibilidad curricular, los procesos de mejoramiento y acreditación (tema 1c), la calidad

institucional (tema 5e), la internacionalización de la academia (tema 7a).

6. La política emanada de la Vicerrectoría Académica (2006) de promover una cultura de la autoevaluación y el mejoramiento continuo, que trasciendan el fin último de la acreditación de una carrera.
7. La inversión que realiza la institución para mejorar la calidad de su quehacer, particularmente la formación de los profesionales que la sociedad requiere, mediante la asignación de recursos a los procesos de autoevaluación y a los planes de mejoramiento.
8. La oportunidad que ofrecen los procesos de autoevaluación de las carreras y sus resultados para introducir indicadores de calidad en la asignación presupuestaria.
9. La experiencia universitaria de más de diez años en procesos de autoevaluación y acreditación, que permite reconocer la necesidad de establecer criterios para operacionalizar los procesos de autoevaluación, mejoramiento y acreditación de carreras.
10. La responsabilidad de las unidades académicas y los decanatos en el seguimiento permanente de los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento, que tienen como propósito dar fe de que la carrera cumple de manera significativa con los objetivos propuestos y con los criterios e indicadores de calidad establecidos previamente, y que cuentan con las condiciones para progresar de manera continua en el mejoramiento de la calidad.
11. La importancia y necesidad de incorporar incentivos en la normativa de la UNA, que reconozca los esfuerzos y el compromiso de unidades, programas y personal académico con el mejoramiento de la calidad, manifestados mediante los procesos de autoevaluación, planes de mejoramiento y acreditación.
12. La contribución de los procesos de autoevaluación y acreditación al desarrollo de capacidades de evaluación, gestión y planificación; a la formación de los y las académicas como profesionales de la educación superior, más allá de ser especialistas en una disciplina,

así como a un mejor conocimiento sobre la labor que desarrolla el programa de la carrera en la cual se desempeñan.

13. La necesidad de continuar desarrollando procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación de carreras, que contribuyan a dar fe de que en la Universidad Nacional prevalece la responsabilidad social y el interés por desarrollar una oferta académica de calidad y pertinente.

14. Los lineamientos para la priorización de los procesos de autoevaluación, mejoramiento y acreditación de carreras.

Los avances obtenidos en el ámbito de la acreditación y autoevaluación se visualizan en los siguientes cuadros. En este recorrido, se cuenta a la fecha con 11 carreras acreditadas, 6 carreras en proceso de autoevaluación para acreditación, 12 en proceso de autoevaluación con fines de mejoramiento y 5 carreras en evaluación curricular.

Con la acreditación de once de sus carreras, la UNA brinda evidencia a la sociedad de la calidad de su oferta docente y de la pertinencia para el desarrollo nacional de las áreas en que se ubican las carreras acreditadas: Ingeniería en Sistemas, Bibliotecología y Documentación, Educación (Preescolar, Enseñanza de la Matemática, Enseñanza del Inglés, Educación Especial, Educación General Básica) Medicina Veterinaria, Ingeniería Topográfica, Ingeniería Forestal y Ciencias Geográficas.

La acreditación de estas carreras, en el marco del Sistema Nacional de Acreditación, coloca a la institución entre las universidades nacionales con mayor cantidad de carreras acreditadas en el nivel nacional, superada únicamente por la UCR³; y con la mayor cantidad de carreras reacreditadas, según se muestra en el cuadro 1.

El cuadro 2 muestra la lista de carreras (6) que han iniciado el proceso de autoevaluación con fines de acreditación. Cabe destacar que se incluyen dos posgrados para ser acreditados ante ACAP- SINAES

³ http://www.sinaes.ac.cr/carreras_acreditadas/acreditadas_por_u%207_oct06.htm

En el marco de la autoevaluación para el mejoramiento, se cuenta con 12 carreras, en su mayoría en la fase de preparación de su informe de resultados. Adicionalmente, cinco carreras realizan evaluación curricular con fines de mejoramiento de su plan de estudio.

Cuadro 1.
Universidad Nacional, Carreras acreditadas y reacreditadas según
Unidad Académica, 2011

UNIDAD ACADÉMICA	CARRERA
Escuela de Informática	Bachillerato en Ingeniería en Sistemas de Información*
Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia	Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería en Topografía y Catastro*
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información	Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Documentación*
Escuela de Medicina Veterinaria	Licenciatura en Medicina Veterinaria*
Escuela de Ciencias Ambientales	Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería en Ciencias Forestales**
Escuela de Matemática- División de Educología	Bachillerato y Licenciatura en Enseñanza de la Matemática*
Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje – División de Educología	Bachillerato en la Enseñanza del Inglés**
División de Educación Básica	Bachillerato y Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Educación Preescolar*
	Bachillerato y Licenciatura en Pedagogía con énfasis e I y II ciclo de la Educación General Básica*
	Bachillerato y Licenciatura en Educación Especial con énfasis en Integración**
Escuela de Ciencias Geográficas	Bachillerato y Licenciatura en Ciencias Geográficas

*Carreras reacreditadas

**Carreras en proceso de reacreditación

Cuadro 2.
Universidad Nacional, Carreras en proceso de autoevaluación
con fines de acreditación según Unidad Académica, 2011

UNIDAD ACADÉMICA	CARRERA
------------------	---------

Escuela de Historia- Escuela de Ciencias Geográficas –División de Educología	Bachillerato y Licenciatura en Enseñanza de los Estudios Sociales y la Educación Cívica
Escuela de Economía	Bachillerato y Licenciatura en Economía
Escuela de Ciencias del Deporte	Bachillerato en la Enseñanza de la Educación Física, Deporte y Recreación
Escuela de Ciencias Agrarias	Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería en Agronomía
Centro de Investigaciones Apícolas Tropicales	Maestría en Apicultura Tropical
División de Educación Rural	Maestría en Educación Rural Centroamericana

Los procesos anteriores evidencian que la Universidad Nacional responde a su compromiso y responsabilidad social, y en términos generales, brinda respuesta a los desafíos que se identifican para la educación superior costarricense en el Plan Nacional de la Educación Superior (Planes 2006-2010). De forma directa y específica da respuesta a los siguientes retos:

- *“Fortalecer su capacidad como formadora de recursos humanos, para cumplir con los más altos estándares de calidad*
- *Colaborar en el mejoramiento de la calidad de los niveles educativos de primaria y secundaria, con especial énfasis en los programas y en la formación de docentes.*
- *Convertir los resultados de la evaluación, como instrumento de gestión, en una herramienta útil para hacer más expedita, eficiente y eficaz la toma de decisiones orientada a garantizar la calidad.*
- *Incorporar en los planes de estudio el espíritu emprendedor, de manera que se estimule en las y los estudiantes la creación de sus propias empresas y por ende la generación de empleo.*

- *Atender los cambios en los perfiles profesionales, lo cual implica ajustes en los planes de estudio y modificaciones en los métodos de enseñanza”* (p.27)

De igual manera muestra también logros en la concreción del Plan Global Institucional 2004-2011, particularmente:

Desde la Misión: *“El quehacer de la Universidad Nacional consiste en la formación de profesionales de excelencia en diversos campos de conocimiento y disciplinas científicas y artísticas, con principios y conocimientos humanistas, con conciencia ambiental y respeto por la vida, críticos, propositivos y capaces de generar aportes sustantivos a la sociedad”.* (p.36)

Desde la Visión compartida: *“La Universidad Nacional se constituye en un importante centro académico de América Latina en el abordaje de asuntos estratégicos para el desarrollo humano sostenible y contribuye con sus aportes al desarrollo del conocimiento y a mejorar la calidad de vida en el ámbito nacional e internacional. La Universidad Nacional forma profesionales de excelencia, con una visión holística, propositivos, innovadores, capaces de contribuir significativamente a un desarrollo humano equitativo y sostenible. La oferta académica institucional es actualizada, flexible, rigurosa y pertinente. La docencia utiliza un modelo pedagógico innovador e incorpora el uso de las nuevas tecnologías para responder a los avances del conocimiento.”* (p.37)

Desde los principios:

- *“La excelencia: la calidad del desarrollo académico y de la gestión institucional es parte de la responsabilidad social de la universidad como institución pública. La Universidad busca satisfacer los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en los procesos, las acciones y los productos académicos.*

- *La Pertinencia: La oferta académica se renueva constantemente, en atención al surgimiento de nuevos campos de conocimiento, y para dar una mejor respuesta a los retos del desarrollo y la sociedad* (p.38)

Desde la estrategia institucional: *“El desarrollo de una oferta académica de excelencia, actualizada y flexible, con carreras, programas y proyectos específicos que contribuyan al desarrollo integral del país. Una oferta crecientemente atractiva y de valor para los estudiantes. Los atributos de la oferta se refieren a la actualidad, pertinencia, la flexibilidad y la calidad. Esta última se fortalece mediante procesos de evaluación y acreditación.”* (p.41)

Desde los Objetivos estratégicos y esfuerzos

“1.3 Elevar y mejorar la calidad académica mediante la flexibilidad curricular, los procesos de autoevaluación y la acreditación.”

“1.3.2 Se garantiza que todas las carreras de la UNA se sometan a procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y se fomenta la evaluación con fines de acreditación.” (p.59)

En síntesis, la Universidad Nacional de Costa Rica ha construido una ruta para transitar hacia el mejoramiento continuo de su oferta académica en dos sentidos:

1. Proceso de crecimiento y maduración en el desarrollo y gestión de la calidad y del cambio:
 - Desarrollo de una capacidad humana mediante la capacitación y actualización.
 - Participación y desarrollo de proyectos internacionales en la temática.
 - Desarrollo de experiencias piloto y procesos de autoevaluación.

2. Realización de procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y de acreditación de carreras en el marco del SINAES

- Definición de políticas institucionales en relación con los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación.
- Conformación y consolidación de una estructura básica, para el apoyo y desarrollo de procesos de autoevaluación de carreras.

3. Cambio y calidad a partir de la autoevaluación y acreditación de las carreras

Las universidades en general y en particular las instituciones públicas tienen una fuerte responsabilidad ante la sociedad. Deben por un lado generar respuestas a las demandas que la sociedad plantea en términos de formación de profesionales, desarrollo de investigaciones y acciones de extensión o acción social, garantizando la calidad (pertinencia, utilidad, oportunidad), y por otra parte la oferta académica se debe desarrollar eficiente y efectivamente.

En este sentido la autoevaluación - acreditación se transforma en un espacio para:

- Demostrar públicamente que la Universidad responde a la sociedad con calidad y eficacia, **es un mecanismo para la rendición de cuentas**, que genera respuestas a las demandas que plantea la sociedad en cuanto a la formación de profesionales, investigación y extensión social, garantizando pertinencia, utilidad, oportunidad.
- Reconocer las fortalezas de la carrera y de la institución, y sus debilidades. Ambos aspectos (fortalezas y debilidades) marcan el rumbo a seguir en un **proceso de mejoramiento continuo** que pretende el logro de niveles cada vez mayores en la calidad. Con la autoevaluación y evaluación externa se logra construir un diagnóstico institucional, que permite generar acciones de mejoramiento de la carrera con carácter y cobertura institucional.

- Fortalecer la competitividad institucional, que implica la adopción de nuevas y mejores prácticas de gestión institucional, el reconocimiento nacional e internacional de sus acciones, resultados y logros en la formación de los graduados, así como mayores niveles de calidad. Los graduados de carreras acreditadas se convierten en las mejores manifestaciones de esa calidad y competitividad, y por ende del reconocimiento que hace la sociedad civil.
- Potenciar el crecimiento académico y las relaciones de intercambio con otras instituciones de educación superior. Bajo ese principio los procesos de autoevaluación y acreditación garantizan el **aprendizaje y el compromiso para el cambio**: mayor atención y prioridad a la docencia, calidad de la formación de los futuros profesionales, oportunidades que aseguran la pertinencia académica y social de los graduados en el marco de la responsabilidad social de las universidades en especial de las universidades públicas.
- **Concientizar sobre la realidad de un contexto cambiante** que exige respuestas inmediatas de las carreras a dichos cambios. La presencia y participación de los evaluadores externos, con una visión internacional, la participación de docentes, estudiantes, empleadores, administrativos y graduados, entre otros actores, validan, dan credibilidad al proceso y afirman lo señalado en el Informe de autoevaluación y en los planes de mejoramiento. Aportan desde su experiencia, elementos valiosos para mejorar lo que hacemos.

3.1 Las evidencias: UNA gestión de calidad

En general se ha iniciado un proceso de cambio institucional, en donde se refleja una nueva dinámica de mejoramiento continuo. Los efectos positivos de la autoevaluación/acreditación de carreras trascienden el ámbito de estas y se proyectan a nivel institucional en áreas tales como:

Gestión de la información:

Se promueve y desarrolla una cultura de registro y sistematización de la información en las unidades académicas involucradas en los procesos:

- Construcción de bases de datos, archivos físicos de la unidad y de otras instancias universitarias, actualizados y ordenados con cierta lógica de gestión curricular.
- Evaluación y seguimiento sistemático del desarrollo de la carrera y de su gestión: sistematización de los programas de los cursos y de los informes correspondientes acerca de su desarrollo, currículum vitae de los profesores.
- Recuperación y sistematización del desarrollo de la unidad académica y de la carrera: historia de la institución, de la unidad y de la carrera, entre otros.
- Estrategias de comunicación y divulgación de la carrera: diseño de página Web, espacios de comunicación unidad académica, estudiantes y docentes.

Políticas institucionales:

- Estrategias y mecanismos para la evaluación sistemática del desempeño docente, la devolución de resultados y la toma de decisiones para el mejoramiento
- Capacidad institucional en relación con: estrategias metodológicas e instrumentos para la recolección de información, asesoría y capacitación en los procesos de autoevaluación, información centralizada (Programa de Recursos Humanos, Departamento de Registro, Centro de Gestión de la Información, Área de Planificación Económica)

Infraestructura y tecnología:

- Inversión en mejoramiento y obras de mantenimiento

- Apoyo tecnológico: inversión en multimedia y en capacitación sobre su uso
- Renovación y ampliación de equipo especializado

Procesos y servicios:

- Admisión y matrícula de estudiantes: procesos analizados en las unidades en cuanto a criterios y procedimientos en función del mejoramiento de las carreras.
- Bibliotecas: mejoramiento de los procesos en relación con la utilización de las mismas, registros para valorarlas así como para la evaluación de satisfacción del usuario.
- Servicios de Bienestar Estudiantil

También estos procesos han permitido identificar áreas en donde se requiere la toma de decisiones de carácter institucional en el corto plazo, en las que se han iniciado las acciones:

- Establecimiento de mecanismos para la asesoría y guía académica para los estudiantes.
- Evaluación del desempeño del personal administrativo de las unidades académicas.
- Estudios de seguimiento de egresados y graduados.
- Evaluación sistemática de los servicios de apoyo a la academia.
- Mejoramiento de los sistemas de registro e información de estudiantes y del personal a nivel de unidad e institución.

3.2 Conclusiones: Propuesta De Buenas Prácticas

El camino seguido y los logros alcanzados en los procesos de autoevaluación y acreditación dejan lecciones aprendidas que se ponen a disposición de la comunidad universitaria para que use lo que se considere pertinente y aplicable en su propio contexto. Estas lecciones aprendidas, se refieren a los procesos de autoevaluación y a

la posibilidad de establecer mecanismos de gestión de la calidad de carreras basado en criterios y estándares de calidad.

a. Procesos de autoevaluación

La autoevaluación es la base del sistema de aseguramiento de la calidad. Permite, con base en información ordenada, objetiva y analizada, valorar cuanto y como realizamos lo que decimos que hacemos. Como proceso formativo conduce al desarrollo de una cultura de participación en la cual se ven involucrados todos los actores de una carrera o unidad, a quienes les corresponde tomar decisiones, implementar cambios y en especial, mantener una actitud de mejoramiento continuo de la calidad.

Con base en la experiencia adquirida, según Hernández, C., Quesada, E. y Sánchez, V. (2005), para el éxito de los procesos de autoevaluación se requiere el cumplimiento de una serie de condiciones, entre ellas:

- **Capacitación:** La capacitación de las personas que participan en procesos de auto evaluación ha sido un pilar fundamental para su éxito. Este proceso debe **ser dirigido** no solo al personal académico que participará y conducirá los procesos, sino dirigido a todos los niveles de la dirección institucional. Es importante destacar que la contribución de la capacitación no se reduce al logro de una capacidad conceptual sobre el tema, ni al desarrollo de destrezas para la instrumentalización y operacionalización del proceso, tiene que ver sobretodo, con el cambio de actitud que se logra, con la capacidad para valorar la evaluación como un instrumento para el mejoramiento, para alcanzar los niveles de calidad deseados.
- **Compromiso y disponibilidad:** La disponibilidad de las personas, entendida como la asignación de jornadas específicas para la realización del proceso, es tan importante como la disposición y compromiso que tengan esas personas en el proceso. Las tareas a desarrollar son de suma trascendencia, requieren ser atendidas de forma prioritaria y además tienen un carácter meramente académico,

de manera que no pueden ser asumidas por recargo ó ad-honren. Significa una inversión institucional, por lo que se requiere un acuerdo de las partes para asignar las jornadas correspondientes.

- **Liderazgo:** Los procesos de autoevaluación requieren la participación, efectiva y comprometida en todos los niveles institucionales. En la UNA, para los procesos de autoevaluación de carreras se conforman comisiones que normalmente cuentan con una coordinación que lidera el proceso, esta figura es importante y su buen desempeño aporta indiscutiblemente éxito del proceso. No obstante, la participación de la autoridad de la Unidad (Dirección y Subdirección) resulta imprescindible e insustituible para el logro de los objetivos.
- **Comunicación:** Es fundamental la comunicación abierta, clara, precisa, entre los miembros del grupo conductor del proceso, así como de estos con el líder y con el resto de la comunidad universitaria involucrada en la carrera. En la UNA, los espacios formalmente establecidos (Consejo Académico de Unidad, Asamblea de Unidad, Asamblea de Académicos) han jugado un rol protagónico en el desarrollo de los procesos de autoevaluación, de hecho, el inicio del proceso depende de las decisiones que tomen esos órganos. Pero existe la necesidad de contar con otros espacios y medios para la comunicación e información, para tal efecto se ha recurrido a la figura del taller como espacio para la información y construcción del proceso.
- **Requerimientos de infraestructura y equipamiento:** Contar con un espacio designado, preferiblemente de manera exclusiva para el trabajo de la Comisión a cargo del proceso, representa un estímulo al compromiso. Se ha notado el cambio positivo que experimenta el desempeño de la comisión cuando cuentan con dicha condición y además se les brinda el equipo y los materiales requeridos para sus tareas. Se ha constituido una práctica en la UNA solicitar que toda comisión cuente con dicho espacio, con al menos una computadora y

con los materiales (archivadores, papel, tintas, etc.) para uso exclusivo en el proceso.

- **Asesoría y acompañamiento:** La participación de asesores, conocedores de la temática de evaluación y otras temáticas asociadas que acompañen los procesos es indispensable por sus aportes en el tema y a la vez por su visión externa del proceso. A pesar de la capacitación que puedan recibir los miembros de las Comisiones, su formación disciplinar y experiencia académica pocas veces se relaciona con la temática de la evaluación. Ha sido notable el logro de los objetivos planteados en un tiempo menor cuando las Comisiones permiten y aceptan abiertamente la asesoría y acompañamiento que la institución les brinda.

La UNA cuenta con el Programa de Diseño y Gestión Curricular que conduce los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y/o acreditación, con base en las directrices y estándares del SINAES y de la propia Universidad. En este programa se desarrollan e implementan los materiales de apoyo e instrumental requerido por las unidades académicas para la recolección y procesamiento de la información (encuestas, guías de entrevista, cuestionarios, entre otros) de estudiantes, docentes, empleadores, graduados y personal de apoyo.

- **Planificación de tareas:** El trabajo requiere ser desarrollado en forma planificada con la programación de actividades y la definición de responsabilidades. Al respecto, en la UNA, se ha constituido en práctica, que una vez que se toma el acuerdo en Asamblea de Unidad y se conforma la Comisión de Autoevaluación, la primera tarea es formular el “proyecto de autoevaluación”. Destaca la confección de un cronograma detallado de las tareas a desarrollar, así como la asignación de responsabilidades para los diferentes participantes. No obstante, contar con este instrumento, demanda una coordinación

responsable que brinde seguimiento al cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas.

- **Seguimiento de los planes de mejoramiento:** El plan de mejoramiento, también conocido como Compromiso de Mejoramiento, de cada carrera, derivado del proceso de autoevaluación y acreditación, debe contar con el correspondiente seguimiento y apoyo en términos de apoyo financiero y búsqueda de las condiciones institucionales para su adecuada implementación y logro de sus objetivos. Se requiere que sus objetivos y actividades se incorporen en la planificación institucional y se asignen jornadas laborales específicas para su ejecución. En el caso que nos ocupa, la institución no solo apoya las acciones de mejoramiento que derivan de estos procesos, sino que da el seguimiento correspondiente para lograr su adecuada implementación.
- **Gestión de la calidad a partir de criterios y estándares.** Reconociendo las bondades de la autoevaluación, en cuanto a las posibilidades que brinda de valorar el nivel de calidad del quehacer académico, con base en criterios y estándares, la UNA se ha propuesto trabajar la gestión de las carreras con base en esos criterios y estándares. Es importante tener en cuenta que en nuestro contexto los criterios del SINAES constituyen una norma de calidad nacional, por lo que se trabaja con ellos, sin descartar la utilización de criterios e indicadores que la institución posee. La propuesta es simple, pretende que la gestión de la carrera se realice basada en buenas prácticas que permitirán mediante un proceso planificado, sistemático, alcanzar los criterios y estándares establecidos.

La experiencia de la UNA en autoevaluación – acreditación ofrece las herramientas para operacionalizar un modelo de gestión que identifica las acciones requeridas, los plazos y los responsables para la ejecución de actividades y tareas, de manera que se logre el

mejoramiento continuo y los niveles de calidad que indican los referentes.

Se asume que una carrera que ha sido gestionada bajo este esquema de trabajo, habrá alcanzado el nivel de calidad requerido y por tanto, la acreditación debiera estar prácticamente garantizada.

Bibliografía

CONARE-OPES. (2006). *Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2006-2010*. San José, Costa Rica: CONARE.

Diario Oficial La Gaceta. (2002). *Ley de Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior*, SINAES. San José, Costa Rica: Asamblea Legislativa.

Hernández, C., Quesada, E. y Sánchez, V. (2005). *Búsqueda de Condiciones que Garanticen Procesos Exitosos de Autoevaluación: Lecciones desde la autoevaluación de carreras en la Universidad Nacional*. Simposio Internacional: de la evaluación acreditación al mejoramiento de la calidad de la educación superior. San José, Costa Rica.

Hernández, C., Quesada, E. y Sánchez, V. (2005). *Efectos de los procesos de autoevaluación de carreras en el mejoramiento de la gestión universitaria*. Simposio Internacional: de la evaluación acreditación al mejoramiento de la calidad de la educación superior. San José, Costa Rica.

Hernández, C. y otras (2005). *De la experiencia en procesos de autoevaluación y acreditación de carreras hacia la formulación de políticas institucionales para el mejoramiento de la calidad. Informe Programa de Evaluación y Gestión de la Calidad Académica*. Heredia, Costa Rica: Dirección de Docencia.

Hernández, C. y Sánchez, V. (2004). Gestión de la calidad universitaria: UNA visión desde la experiencia. Educare 6 (1). *Revista del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE)*. Universidad Nacional. Número extraordinario: EUNA.

Hernández A. y otras (2003). Sistematización del Proceso de Autoevaluación con Propósitos de Acreditación: el caso de la División de la Educación Básica, en *Revista Imágenes 8 (11)*, Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.

Rectoría. (2004). Plan Global Institucional 2004-2011. Heredia, Costa Rica: Programa de Publicaciones de la Universidad Nacional.
Recuperado de:
http://www.sinaes.ac.cr/carreras_acreditadas/acreditadas_por_u%2007_oct06.htm

Sánchez, V. y Hernández, C. (2004) *Gestión de la Calidad Universitaria: UNA visión desde la experiencia. Educare. Revista del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE)*. Universidad Nacional. Número extraordinario: EUNA

Silva, M. (2001). Gestión Calidad y Evaluación Externa. Taller internacional de capacitación de potenciales coordinadores de equipos de pares académicos para la evaluación externa del SICEVAES. *Educare. Revista del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE)*. Universidad Nacional. Número extraordinario: EUNA

SINAES. (2009). *Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado*. San José, Costa Rica: SINAES.

UNA Gaceta N° 11. (2004). SCU-894-2004. *Declarar los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación de interés institucional*. Heredia, Costa Rica: Programa de Publicaciones de la Universidad Nacional.

UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción Aprobadas por la Conferencia Mundial de Educación Superior*. UNESCO.

Vicerrectoría Académica. (2007). *Lineamientos, criterios e indicadores para la priorización de los procesos de Autoevaluación, Mejoramiento y Acreditación de carreras en la Universidad Nacional*. Heredia, Costa Rica: Dirección de Docencia.