




Vicerrectoría Académica  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia 

<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)



---

## La evaluación de la educación superior, los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica

### The evaluation of higher education, cases of international institutional evaluation in Costa Rica

**Evelyn P. Zamora-Serrano<sup>1</sup>**  
[evelyn.zamora@ucr.ac.cr](mailto:evelyn.zamora@ucr.ac.cr)  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)

Volumen 11, Número 1

30 de mayo de 2020

pp. 1 - 24

Recibido: 21 de agosto de 2019

Aprobado: 22 de noviembre de 2019

---

<sup>1</sup> Economista, máster en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo y máster en Administración de Negocios. Coordinadora del Programa de Evaluación Académica de la Universidad de Costa Rica. Correo electrónico: [evelyn.zamora@ucr.ac.cr](mailto:evelyn.zamora@ucr.ac.cr)

---

**La evaluación de la educación superior, los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

## Resumen

Dada la importancia del quehacer valorativo, este artículo contextualiza la evaluación de la calidad académica dentro del entorno nacional. Antes de analizar la experiencia práctica en el desarrollo de procesos de evaluación institucional de dos universidades públicas en Costa Rica, se realiza un acercamiento conceptual teórico al término de calidad académica y al abordaje evaluativo que se desarrolla en torno a esta. El artículo expone la necesidad de desarrollar procesos de evaluación para establecer la coherencia entre el modelo educativo de la universidad y la ejecución y resultados de los planes de estudio de sus carreras. Define tipos de evaluación de la calidad académica, particularidades que caracterizan a estos procesos, y expone dos casos de evaluación que han sido desarrollados en el país a nivel institucional.

**Palabras clave:** evaluación; calidad académica; excelencia académica; educación superior; modelo educativo; evaluación institucional.

## Abstract

Given the importance of evaluation, this article contextualizes the academic quality evaluation of within the field of national evaluation. Before offering practical experience in the development of evaluation processes of two public universities in Costa Rica, this article establishes a theoretical conceptual approach to the term of academic quality and to the evaluative approach developed around it. The article exposes the need to develop evaluation processes to establish coherence between the educational model of the university and the execution and results of the curricula of their careers. The article mentions types of academic quality evaluation, particularities that characterize these processes, and exposes two evaluation cases that have been developed in the country at the institutional level.

**Keywords:** evaluation; academic quality; academic excellence; higher education; educational model; institutional evaluation.

## 1. Introducción

El campo de la evaluación de programas, proyectos, estrategias, políticas e instituciones se ha venido fortaleciendo cada vez más en los últimos años, tanto desde el ámbito oficial y normativo como desde la experiencia práctica. Con la aprobación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en septiembre del 2015, los países alrededor del mundo han adoptado

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

---

una serie de medidas para promover sus objetivos, uno de los cuales convoca a “garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. A nivel nacional, Costa Rica firmó, en el año 2016, un Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, mediante el Decreto Ejecutivo 40203 PLAN-RE-MINAE, el gobierno estableció la necesidad de implementar una estrategia de seguimiento y evaluación a estos objetivos.

A partir de la adhesión de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en el año 2015, este organismo le recomienda al país: “fortalecer aún más sus esfuerzos por pasar de una cultura de monitoreo y evaluación de procesos hacia una orientada a resultados [...] y apuntar al fortalecimiento de capacidades de todos los actores que sean parte de la cadena de monitoreo y evaluación”. (Mideplan, 2018, p.26). Por lo que, en atención a estos y otros llamados de orden nacional e internacional, se formuló, en el año 2018, la Política Nacional de Evaluación 2018-2030, con la cual se marca un compromiso político por la institucionalización de los sistemas de seguimiento y evaluación en el país.

A este fortalecimiento en materia evaluativa, a nivel público en Costa Rica, se suman los procesos de evaluación que se han venido desarrollando, desde la década de los años noventa, en materia de calidad académica, en los cuales, las instituciones de educación superior han encontrado una oportunidad para reflexionar sobre su gestión, sus procesos, sus resultados y objetivos.

En la actualidad, la evaluación de la calidad académica se utiliza como un mecanismo orientador para tomar decisiones, generar políticas o realizar cambios de gestión universitaria. Esto, debido a que los procesos de evaluación de la educación superior permiten argumentar sobre el porqué de la calidad educativa y sobre qué tipo de calidad se espera ofrecer en una universidad, argumentación que siempre es necesaria para fundamentar las líneas de trabajo,

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

sobre todo, cuando se piensa en función de los resultados que se desean alcanzar o en función del desempeño de las poblaciones graduadas.

Aunque existen retos y se van descubriendo nuevas fortalezas y nuevas debilidades en el quehacer de la academia, lo cierto es que la evaluación de la educación superior sigue siendo un tema que convoca a muchos sectores y que atrae la atención, tanto de personas investigadoras como de población docente, autoridades universitarias y representantes de organismos, tales como las agencias de acreditación de primer y segundo grado.

Es así como, a lo interno de las universidades, tanto públicas como privadas, ha venido creciendo el interés por establecer mecanismos de autoevaluación con fines de mejoramiento. Algunas lo han hecho motivadas por el reconocimiento de las agencias de acreditación, otras probablemente por un motivo más intrínseco a su quehacer en la búsqueda de la excelencia. En otros casos, la motivación hacia la evaluación ha sido el convencimiento de que el aporte de la universidad al entorno y al país (para el cual forma profesionales) es tan relevante que requiere de una revisión constante de su oferta educativa. En todos los casos, la definición de políticas y estrategias, así como la creación de dependencias que puedan dar soporte institucional a esas políticas, han sido necesarias y han conllevado el fortalecimiento de toda una institucionalidad alrededor de la calidad de la educación superior.

## 2. La calidad académica

A pesar del desafío que representa la definición del constructo calidad académica, ha sido objeto de estudio por variedad de autores y existe una amplitud de literatura al respecto. Autores como: Harvey, L. & Green, D. (1993), Green, D. (1994), Ryan, P. (2015), Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., & Crawford, L. (2015) y Xiansheng, L. (2015), aportan a lo que se considera un concepto multidimensional de la calidad. En un contexto más cercano, se

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**  
Evelyn P. Zamora-Serrano

*DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930>*



Artículo protegido por licencia Creative Commons

hace referencia al constructo calidad que, en la educación superior de Latinoamérica, ha sido acuñado por las agencias de acreditación y por la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (RIACES). A partir de las declaraciones de esta red, se pueden extraer algunos enunciados importantes con respecto a la conceptualización de calidad, tal y como se detalla a continuación:

- La “calidad se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior [...].
- Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos [...].
- No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación —y la planificación de ese cambio—, así como la operativización de estrategias para el cambio institucional” (RIACES, 2004, p. 20 y 21).

Por su parte, el Centro de Evaluación Académica (CEA) de la Universidad de Costa Rica, dependencia que brinda orientación institucional en materia de gestión de la calidad académica, subrayó, desde el año 2007, que la calidad puede ser entendida desde diferentes aproximaciones. En los lineamientos conceptuales y procedimientos generales sobre autoevaluación y autorregulación, publicados en el 2007 (UCR, 2007, p. 20-22), se expone que la calidad puede referirse a:

- La excelencia que se alcanza, el mérito superior o el nivel más alto de la misión institucional.
- La satisfacción de las necesidades de aprendizaje, que se logra cuando el servicio educativo se adecúa a sus propósitos, cuando se logran los objetivos propuestos, cuando la universidad dice lo que hace, hace lo que dice y lo demuestra ante terceros.



- La relación costo beneficio, obtenida cuando un servicio educativo se ofrece a menor costo con los mismos estándares y logro de objetivos de formación.
- La transformación que ocurre en la persona usuaria del proceso formativo, en términos de la trascendencia cognitiva que se da en el marco de la educación superior como un fenómeno complejo, contextualizado y cambiante.

A partir de esta recapitulación de enfoques, el CEA concluye planteando una posición propia para la Universidad de Costa Rica, diciendo que “la calidad académica que se busca en la Universidad de Costa Rica es aquella que logra vincular su quehacer con las transformaciones de la sociedad y, por lo tanto, su énfasis se traslada de los productos a los procesos académicos, pues es ahí donde se pueden provocar las medidas correctivas y perfectibles. Lo antes planteado significa, además, una concepción de calidad que se sostiene en el poder democratizador de la educación, y en la posibilidad de enriquecer el desarrollo individual y colectivo mediante la apropiación del saber, la producción de conocimientos, y la contribución al desarrollo social, científico, cultural y tecnológico de los diferentes sectores de la sociedad” (UCR, 2007, p. 29).

Por otra parte, tal y como lo expusiera en mi coautoría del artículo sobre estrategias de gestión en educación superior: análisis desde los enfoques basados en resultados y en procesos, “la calidad académica corresponde no sólo a garantizar el buen funcionamiento de las carreras y de la institución (lo cual ha sido el objeto de estudio de los modelos de acreditación hasta ahora existentes en la región latinoamericana, dedicados al análisis descriptivo de los recursos y actores que participan en la implementación de un programa de estudio); sino que la calidad universitaria corresponde a ofrecer respuestas que impacten sobre las necesidades y demandas que provienen del contexto” (Zamora, E. & González, J., 2018, p. 219). Se podría concluir que la calidad se demuestra a través del desarrollo de un plan de estudios que ofrece resultados en términos del cumplimiento de los principios y pilares de la institución, en materia

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

de una formación integral de estudiantes que cuenten con las capacidades para contribuir al logro de una sociedad más solidaria, productiva y equitativa.

Por lo tanto, se podría conceptualizar calidad como una propuesta de valor que se alcanza en función de los resultados obtenidos del proceso formativo universitario, con los que se satisfacen las necesidades de la comunidad universitaria y de la sociedad en la que se inserta la institución, pero que además guarda armonía con sus principios. Es darle significado al ejercicio académico, es proveer de sentido a lo que se hace en la educación superior, es cumplir con un propósito, no sólo en la persona estudiante, sino en la sociedad.

Es decir, la conceptualización que aquí se propone guarda mayor relación con la clasificación que se hace en la literatura en torno a la definición de calidad como propósito<sup>2</sup> y en su función transformadora<sup>3</sup>. (Schindler, 2015, pp.5).

Yendo un poco más allá, se encuentra otro término relacionado con el de “calidad”, pero que pretende superarlo, se trata del concepto de “excelencia académica”. Este implica un nivel más alto de alcances, la superación de los resultados esperados del proceso formativo, la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria y del impacto en la sociedad de una forma más amplia y sostenida. Es decir, se refiere al logro de los resultados más allá de los parámetros o estándares establecidos para la medición de la calidad académica. Es moverse cada vez más allá del ideal de lo que la universidad puede llegar a ser, por lo que, la forma de demostrarlo será muy diferente de una carrera a otra, de un período a otro, de una sede universitaria a otra, porque depende en gran medida del contexto en el que se desarrolla

---

<sup>2</sup> Propósito: los productos y servicios institucionales se ajustan a una misión/visión declarada o a un conjunto de especificaciones, requisitos o estándares, incluidos aquellos definidos por los organismos de acreditación y/o regulación.

<sup>3</sup> Función transformadora: los productos y servicios institucionales producen un cambio positivo en el aprendizaje de los estudiantes (dominios afectivo, cognitivo y psicomotor) y en su potencial personal y profesional.



o de los valores, principios y propósitos que orientan a la institución de educación superior. Es decir, en palabras de Schindler, la excelencia debe ser considerada en el contexto económico, político y social de la educación superior. (Schindler, 2015).

## La evaluación de la calidad académica

Como ya se mencionó en la introducción, para demostrar si una institución académica está brindando un servicio de calidad y reconocer las oportunidades de mejora requeridas para optar por la excelencia, se realizan, entre otros mecanismos, los procesos de evaluación.

En la Universidad de Costa Rica estos procesos son respaldados por su Estatuto Orgánico en el artículo 4.b., al declarar que es un principio de la Universidad "... Velar por la excelencia académica de los programas que ofrezca, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie" (UCR, 1974). Este principio establece las bases para generar políticas y objetivos de trabajo en la Universidad, en función de la calidad y la excelencia académica.

Por su parte, el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) resalta, en el Artículo 3 de su Estatuto Orgánico, los principios referentes a " la búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades y la evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes" (Instituto Tecnológico de Costa Rica, 1971).

La evaluación de la calidad y de la excelencia académica se desarrolla mediante diferentes estrategias. Lo más común es que se ejecuten evaluaciones cuyo objeto sea toda la universidad o una sede de ella, o bien, un programa de grado o posgrado. Puede que se trate de evaluaciones realizadas por un ente externo a la dependencia universitaria o al programa académico, o de autoevaluaciones, que generalmente incluyen un componente de evaluación





externa, como lo que ocurre cuando las carreras de una universidad se someten a un proceso de acreditación. A criterio de Pereira (2011), la calidad en la educación superior puede incluir a la evaluación institucional y a la acreditación.

“la evaluación de la calidad total de las universidades, es decir, aquella que busca el análisis integral de la institución, midiendo: recursos, procesos y resultados, se ha llevado a cabo fundamentalmente desde tres tipos de metodologías: evaluación institucional, acreditación y, en menor medida, rankings de universidades. Estas tres metodologías parten del establecimiento por parte de expertos en el mundo académico de: 1) la misión de la universidad, 2) los objetivos de la misma y 3) una serie de indicadores que permitan medir el grado en el que esos objetivos se cumplen (rendimiento institucional)” (Pereira, 2011, pp.74).

De esta forma, la autoevaluación ha sido introducida en el ámbito académico costarricense de manera tal que las distintas poblaciones que conforman la comunidad universitaria, y otros actores externos, como la población empleadora, reconocen su importancia y entienden los desafíos que involucra desarrollar un proceso, en el que se genera el reconocimiento de debilidades de las carreras, los posgrados o, en general, de la institución.

El ejercicio de la evaluación conlleva retos, tanto para el sujeto de la evaluación como para su población beneficiada; sin embargo, cuando se trata de un ejercicio de autoevaluación o de evaluación interna, los retos suelen ser mayores, pues reconocer las oportunidades de mejora que son propias de una carrera o institución universitaria requiere de un esfuerzo mayor de transparencia, participación y objetividad, sin lo cual se hace difícil encontrar las verdaderas causas de los problemas o establecer fortalezas de forma consensuada. Por lo tanto, la autoevaluación suele convertirse en un ejercicio que demanda más tiempo y dedicación. Además, en el caso de la autoevaluación universitaria, generalmente viene acompañada de



una etapa más, la de evaluación externa, que llega a complementar, profundizar y aportar al proceso en su conjunto.

De esta manera, lo más común es que la evaluación o la autoevaluación de la academia se desarrollen mediante técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, y que incorpore la participación de poblaciones internas, como la de estudiantes, docentes y población administrativa, así como de poblaciones externas, tales como las personas graduadas, sector empleador y representantes de colegios profesionales.

Particularmente en la Universidad de Costa Rica, la gestión de los procesos de evaluación y autoevaluación recaen, por mandato institucional, en el CEA, que es un centro constituido como dependencia de la Vicerrectoría de Docencia desde 1976 (Sesión No. 2297 del Consejo Universitario, 19 de julio de 1976), y que, en acatamiento a la disposición de este mismo órgano, referente a: "... que las universidades estatales cuenten en su interior con sistemas formales adecuados de autoevaluación integral y que entren en un proceso permanente de examen y análisis de cumplimiento de objetivos intermedios y finales de carreras y programas..." (Sesión No. 4159, 29 de noviembre de 1995), ha venido promoviendo la gestión de la calidad académica y el desarrollo de una cultura de calidad a lo interno de la Universidad durante los últimos 20 años.

En el TEC, el Centro de Desarrollo Académico (CEDA) gestiona los procesos de Acreditación de Programas de grado y posgrado en una función en la cual participan también los consejos de escuela, comités de acreditación y la Comisión Institucional de Acreditación. El CEDA también apoya la gestión curricular que es realizada por las escuelas, en coordinación con las Vicerrectorías de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) y de Administración (VA). Además, el Plan Estratégico 2017-2021 del TEC asigna a la Oficina de Planificación Institucional el Proyecto estratégico de implementación del modelo de excelencia en la gestión,

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

que incluye la sistematización de acciones que conducen a la excelencia en la gestión institucional. Otros mecanismos de gestión y aseguramiento de calidad son realizados en el marco de los procesos de investigación y extensión.

### 3. Evaluación institucional

La gestión de la calidad académica implica acciones que trascienden los procesos de autoevaluación para la acreditación de las carreras. Un sistema de gestión de la calidad y de la excelencia académica abarca políticas, lineamientos conceptuales, definición de herramientas, metodologías, recursos, estructura organizativa con la debida definición de participantes y de sus roles, así como el levantamiento de procesos y procedimientos que repercuten, no sólo en los procesos de autoevaluación para la acreditación de los programas de estudio en una universidad, sino en otros procesos como el de la autoevaluación institucional, pues como bien lo expone el autor Sebastián Rodríguez, “se considera que la Evaluación institucional forma parte de la gestión de la calidad” (Rodríguez, 1998, p. 46).

A continuación, se recuperan algunas particularidades de la experiencia de evaluación institucional expuestas en los casos de dos universidades públicas de Costa Rica, y mediante los cuales se confirman resultados de otros estudios documentados con respecto a que, entre los factores de éxito de estos procesos, se destacan el apoyo de los líderes institucionales y la efectividad en materia organizativa con la que se gestionen.

“Un importante estudio empírico de unos 200 procesos de autoevaluación identificó tres factores relacionados con la autoevaluación percibida como exitosa: la actitud del jerarca u otros líderes institucionales, la motivación de los actores institucionales y el contexto organizativo” (Fredericks, Weterheijden & Weusthof, 1994, pp.183).

### El caso de evaluación institucional en la Universidad de Costa Rica



Como parte de las acciones desarrolladas en la Universidad de Costa Rica, para garantizar la calidad y apuntar hacia la excelencia académica, se desarrolló, a partir de marzo del 2018, un proceso de autoevaluación institucional con el Programa de Evaluación Institucional (IEP por sus siglas en inglés) de la Agencia Europea de Universidades (EUA por sus siglas en inglés). La EUA está compuesta por más de 800 instituciones de educación superior y conferencias nacionales de rectorías en 48 países europeos.

El IEP forma parte del sistema europeo de aseguramiento de la calidad para la educación superior y es miembro pleno de la asociación europea para el aseguramiento de la calidad en la educación superior. La propuesta de evaluación que ofrece a las universidades está basada en la consideración de la misión y de las metas institucionales y no en la utilización de criterios impuestos externamente. Sus interrogantes de evaluación giran en torno a la valoración de la gobernanza, toma de decisiones, resultados de aprendizaje, docencia, investigación, cultura de calidad, servicio a la sociedad e internacionalización. Impulsa el desarrollo de un proceso de evaluación interno que se complementa con un ejercicio de evaluación externo, desarrollado por un equipo de pares académicos europeos conocedores de los últimos desarrollos y tendencias del sector educativo.

La decisión de desarrollar la evaluación institucional con una agencia internacional fue tomada por las autoridades de la Universidad, particularmente por la Vicerrectora de Docencia, quien conformó un equipo para gestionar el proceso con personas colaboradoras de la Vicerrectoría de Docencia y del CEA, las cuales participaron en la toma de decisiones, planificación, organización, logística, comunicación, levantamiento del informe de autoevaluación y visita de pares.

La selección de la agencia internacional con la cual desarrollar el proceso se fundamentó en la necesidad de contar con una evaluación que identificara buenas prácticas y proporcionara

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

recomendaciones para la mejora, sin que necesariamente condujera a una acreditación o a la obtención de una calificación que conllevara a la comparación con otras universidades, sino que lo más importante resultaran ser los aprendizajes obtenidos del ejercicio evaluativo y no el alcance de un reconocimiento acreditador. De esta manera, “la filosofía de mejora continua y de calidad que impulsa a la Universidad de Costa Rica (UCR) quedó manifiesta en las conclusiones de una evaluación internacional que la valoró, por primera vez y de forma integral, a nivel institucional” (UCR, 2019).

Otro criterio utilizado para la selección de la agencia evaluadora fue la consideración de la proyección social de la Universidad dentro del modelo evaluativo. Debido a que una de las áreas sustantivas del quehacer de la Universidad de Costa Rica es la acción social, se requería de un modelo de evaluación que considerara esta dimensión de análisis y comprendiera el quehacer de la Universidad de forma integral.

El proceso de autoevaluación institucional consistió en el desarrollo de cinco etapas:

- Una etapa de registro con la agencia y de preparación de la autoevaluación, que incluyó la inducción a autoridades e instancias de la Universidad sobre el proceso, los pasos a seguir y la información requerida; la definición de 44 descriptores que permitieran responder a las interrogantes de evaluación aportadas en la guía de autoevaluación de la IEP; la preparación de guías para la recopilación de información, tales como la matriz de entrega de información y la ficha técnica de información documentada; así como la comunicación y coordinación a lo interno de la Universidad para el envío de la información.
- Posteriormente, el CEA recopiló, sistematizó y organizó la información en un informe de autoevaluación de 42 páginas, que fue enviado a la Agencia europea en julio del 2018.
- Se desarrollaron dos visitas del equipo de evaluadores externos, la primera tuvo lugar del 20 al 22 de agosto y estuvo a cargo de 5 pares internacionales, que se reunieron



con la Comisión de Autoevaluación Institucional, el señor rector de la Universidad, la señora vicerrectora y autoridades de algunas facultades, como las de Estudios Generales, Microbiología e Ingeniería, así como con la Sede del Atlántico (Turrialba). La segunda visita de las personas pares externas se llevó a cabo del 22 al 24 de octubre, y en esta ocasión brindaron un reporte oral de los resultados preliminares.

- El equipo de pares generó, el 18 de enero del 2019, un reporte con recomendaciones. El informe se publicó en el sitio web del Programa de Evaluación Institucional: [https://www.iep-qaa.org/downloads/publications/ucr\\_iep\\_final\\_report.pdf](https://www.iep-qaa.org/downloads/publications/ucr_iep_final_report.pdf). Mientras que, por su parte, la Universidad publicó una noticia al respecto, en el sitio web de la Universidad: <http://www.rectoria.ucr.ac.cr/site/noticias/noticias-2019/ucr-recibe-evaluacion-internacional-para-mejorar-cultura-de-calidad-de-modo-integral/>
- La última etapa consiste en el envío de un informe de progreso después de un año, para respaldar las acciones de seguimiento a las recomendaciones ofrecidas.

De esta manera, la evaluación institucional internacional se constituyó en una evidencia más, que da cuenta de las estrategias que desarrolla la UCR en el marco de la gestión de la calidad y la excelencia académica. Uno de los aciertos que favorecieron la ejecución del proceso fue la asignación de la Vicerrectoría de Docencia, y particularmente del CEA como gestor de la autoevaluación. El CEA vela, asesora y busca el mejoramiento de todos los procesos de autoevaluación curricular y académica dentro de la Universidad, por lo que por la naturaleza propia de sus funciones era muy pertinente que liderara un proceso de autoevaluación institucional. El Centro cuenta con el bagaje de conocimiento y experiencia acumulada para responder efectivamente a un proceso de evaluación institucional, lo cual representa una serie de economías de escala para la Universidad, en comparación con la gestión que podría hacer cualquier otra dependencia de la institución.



Otro aspecto que favoreció la ejecución del proceso de autoevaluación institucional fue la abundancia de información con la que cuenta la Universidad y el respaldo de todo un aparato organizacional y de una estructura funcional que tiene documentada una enorme cantidad de información y de normativa para definir el trabajo que realiza la Universidad y sus resultados.

La inclusión de sedes y recintos de la Universidad, en la visita del equipo evaluador externo, permitió una visión más amplia de la labor universitaria, de la aplicación de las políticas y de la estrategia institucional fuera de la sede central. El conocimiento de las necesidades de mejora en las regiones se constituyó en una fortaleza para la efectividad del proceso de evaluación externa.

La participación de direcciones de escuelas y decanaturas de facultades, en las entrevistas y reuniones con el equipo evaluador externo, generó una mayor comprensión de las diferencias en el desarrollo del aprendizaje, gestión del proceso educativo y relación entre los programas de estudio y los objetivos y políticas institucionales de cada unidad académica. Esto permitió ofrecer una contextualización al equipo evaluador externo para el análisis de las dimensiones del modelo de evaluación de la IEP, referidas a: i. Normas, valores, misión y objetivos. ii. Gobernanza y tareas sustantivas. iii. Autoevaluación y know how institucional. iv. Gestión estratégica y cambio organizacional.

### **El caso de evaluación institucional en el Instituto Tecnológico de Costa Rica**

El Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) fue la primera universidad de América en recibir una acreditación institucional por el Alto Consejo de Evaluación de la Investigación y la Educación Superior de Francia (HCERES), reconocimiento que obtuvo con el mayor grado de acreditación que brinda el Consejo, al ser otorgado por 5 años y sin reservas. La acreditación posiciona al TEC con un estándar de calidad similar al de una universidad europea.

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**  
Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

El HCERES fue creado en 2013 con la misión de evaluar a las instituciones de educación superior, sus centros de investigación, las fundaciones de cooperación científica y agencias nacionales de investigación o, en su defecto, para dictaminar sobre la calidad de las evaluaciones conducidas por otras instancias. Es miembro pleno del ENQA (Asociación europea de las agencias de garantía de calidad para la enseñanza superior) y está inscrito en el registro europeo de las agencias de aseguramiento de calidad, EQAR (European Quality Assurance Register for Higher Education). Como parte de sus competencias, puede desarrollar varios tipos de evaluación: evaluación de instituciones extranjeras, evaluación de programas educativos extranjeros, evaluación de instituciones francesas con sedes en el extranjero, evaluación de programas educativos franceses en el extranjero y evaluación de unidades internacionales de investigación.

Comprometido con la mejora de sus programas académicos, el TEC inicia desde 1999 sus procesos de acreditación, logrando así este reconocimiento para el 100% de sus carreras acreditables en el año 2019. Sin embargo, inicia desde el 2013 las gestiones para demostrar también su calidad a nivel institucional, y decide hacerlo con HCERES, el cual evalúa cinco grandes dimensiones: “gobierno y gestión universitaria, investigación y docencia, vida estudiantil, relaciones internacionales, dirección y calidad y ética” (HCERES, 2018, pp.7).

Entre los aspectos que influyeron en la decisión de desarrollar el proceso de autoevaluación para acreditarse con HCERES, se encuentran: la posibilidad de mejorar su prestigio, reconocimiento y visibilidad internacional, la apertura de un abanico de opciones para el intercambio de población docente de alto nivel y la oportunidad de mejora de los procesos de investigación. Además, se ejecutaron otras iniciativas que favorecieron el inicio del proceso, tales como: el convenio para el reconocimiento mutuo de diplomas y periodos de estudios en Educación Superior que se obtuvo con HCERES en el 2015, el convenio firmado entre

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons



HCERES, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) y el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) en septiembre de 2016 y la misión exploratoria en el TEC que realizó HCERES y que precede al inicio del proceso de autoevaluación.

El proceso de autoevaluación institucional inició en enero del 2017 y concluyó en noviembre de ese mismo año. Fue gestionado por la Oficina de Planificación Institucional (OPI) y consistió en la recopilación de información y organización de evidencias para el levantamiento del informe, desarrollo de una estrategia de divulgación e información a nivel institucional, coordinación con otros entes externos como el SINAES y la visita de pares para la realización de la evaluación externa. “Para compartir esta experiencia el TEC llevó a cabo el foro: Proceso de acreditación institucional TEC ante HCERES, donde participaron representantes de universidades nacionales y centroamericanas” (TEC, 2018).

Para el éxito del proceso fue tan importante contar con la participación y el compromiso de las autoridades universitarias, como realizar un análisis de riesgos que permitiera valorar los posibles escenarios del proceso, definir objetivos, personas a involucrar y culminar con el diseño de un plan de acción, vinculado con el plan anual operativo de la institución, al que se le está dando seguimiento desde diciembre del 2018. El mismo Instituto mencionó que entre los factores que influyeron en el éxito de la evaluación destacan el que se tratara de un proceso “dirigido por la OPI, [que contara con el] apoyo de todas las autoridades, [la existencia de un] sistema de indicadores, una comunidad arraigada y la articulación con todas las dependencias” (TEC, 2018, pp.1).



## Resumen comparativo

Dada la significancia de la experiencia de dos de las universidades públicas más prestigiosas del país, resulta conveniente la recapitulación de algunos elementos que pueden transformarse en indicadores para solventar las expectativas que suelen generar estos procesos en las universidades. Es oportuno compartir algunos datos para contribuir a la generación de conocimiento y toma de decisiones de otras instituciones que se encuentren trabajando por la calidad y la excelencia académica. La tabla que se presenta, a continuación, resume detalles del proceso de autoevaluación para la acreditación o del proceso de evaluación institucional según universidad.

**Tabla 1.** Elementos clave del proceso de autoevaluación para la acreditación o la evaluación institucional, según universidad

Elemento clave	Universidad de Costa Rica	Tecnológico de Costa Rica
Duración del proceso de evaluación	11 meses, de marzo de 2018 a enero de 2019	11 meses, de enero a noviembre del 2017
Tipo de proceso	Ejercicio evaluativo sin reconocimiento de acreditación	Autoevaluación con fines de acreditación
Alcance del reconocimiento	Internacional-Europeo	Internacional-Europeo
Actividades previas	Búsqueda de agencias y escogencia, a partir de algunos criterios de selección importantes para la universidad	Decisión sobre la ejecución del proceso, a partir del aporte que la acreditación generaba a la universidad
Dependencia universitaria que gestiona el proceso	Vicerrectoría de Docencia y el Centro de Evaluación Académica.	Oficina de Planificación Institucional.



Elemento clave	Universidad de Costa Rica	Tecnológico de Costa Rica
Desarrollo de actos protocolarios	No fueron necesarios.	Requirió de protocolos oficiales mediante la firma de convenios y visitas, en un período de tres años.
Planeamiento	Desarrollo del proceso por fases establecidas por la agencia.	Desarrollo del proceso por fases establecidas por la agencia.
Dimensiones evaluadas	Normas, valores, misión y objetivos Gobernanza y tareas sustantivas. Autoevaluación y know how institucional Gestión estratégica y cambio organizacional.	Estrategia y gobernanza. Docencia e investigación. Vida estudiantil. Relaciones externas. Administración.
Amplitud del reporte de autoevaluación (sin anexos)	42 páginas	60 páginas
Factores de éxito	Involucramiento de autoridades universitarias.  Sensibilización de la comunidad universitaria  Organización.	Involucramiento de autoridades universitarias.  Análisis de riesgos.  Divulgación a nivel institucional y con entes externos.
Retos	Esfuerzo de síntesis de la información para entrega del informe de autoevaluación.  Organización de la información, a partir de las interrogantes de evaluación dadas y de la definición de parámetros.	Esfuerzo de síntesis de la información para entrega del informe de autoevaluación.  Valoración, a partir de criterios y pautas específicas aportadas por el modelo de HCERES.  Consideraciones con respecto al idioma.

Fuente: elaboración propia de la autora (2019).



## Conclusiones

Dado que la educación superior juega un papel trascendental en la sociedad, que no se limita a la comunidad universitaria, sino que trasciende a ella para generar beneficios sociales, económicos, ambientales y políticos, resulta de merecida atención que cuente con mecanismos de evaluación y autoevaluación.

Estos mecanismos deben ir enfocados en fortalecer la calidad y la excelencia académica, lo cual se logra mediante el análisis y la constante valoración de elementos tan importantes como el proceso educativo y el plan de estudios con el que cuentan las carreras para preparar a la población estudiantil; es decir, también se debe incluir la evaluación o autoevaluación de la gestión que hace la universidad para implementar planes de estudio bien fundamentados, de acuerdo con las necesidades económicas y sociales del país y que vayan en sintonía con los principios orientadores de la Universidad.

Los procesos que desarrolle la UCR para velar por la calidad y la excelencia académica deben facilitar la reflexión y el análisis crítico sobre el quehacer universitario, con el fin de lograr un aporte sustancial y significativo a la gestión de las carreras, y no limitarse a la valoración descriptiva de requerimientos, que ya de por sí deben existir para hacer operativamente factible una carrera.

Los modelos de evaluación de la UCR y del TEC deben generar información que facilite la toma de decisiones en función de los cambios que se requieren para fortalecer las carreras y para contribuir con el desarrollo efectivo de las actividades sustantivas de la universidad, en términos de docencia, investigación y acción social.



Es determinante que las universidades reflexionen, cuestionen y mejoren sus sistemas y modelos de gestión de la calidad académica. Para lograrlo, una de las acciones que pueden implementar es la ejecución de procesos de autoevaluación institucional, ya sea que se hagan con fines de acreditación internacional o simplemente como parte de un ejercicio de evaluación cuyo único objetivo sea la generación de recomendaciones para la mejora. En los dos casos documentados en este artículo, la evaluación institucional e internacional contribuyó a promover, además de la cultura de calidad entre la comunidad universitaria, la consideración de las sugerencias aportadas por la evaluación externa en la planificación estratégica institucional. Por lo tanto, se logra el propósito de obtener no solo la mirada interna sobre el vínculo entre lo que se hace y lo que se debería mejorar, sino una mirada externa y con referencias internacionales sobre los desafíos institucionales.

Una universidad que invierte en el desarrollo de un proceso de autoevaluación institucional no solo lo hace con fines de reconocimiento, sino porque cree en el aprendizaje, porque desea fortalecer su nivel de calidad y porque está anuente a ser revisada de manera colectiva, participativa y bajo estándares cada vez más altos y globales. Esta actitud determina no sólo el quehacer universitario, sino el aporte que se pretende hacer a la sociedad, revela una apertura hacia el cambio y un compromiso profundo hacia el trabajo colaborativo.

Aparte de la pertinencia y de la utilidad de los resultados de la evaluación institucional, las actividades que esta requiere generan ciertos aportes. Por ejemplo, por sí mismo, el proceso de recopilación y sistematización de información, que es necesario para dar respuesta a las interrogantes o a los indicadores de evaluación, repercute positivamente en la gestión universitaria, pues conlleva la organización de información que se encuentra desagregada en diferentes vicerrectorías e instancias institucionales y que, vista de manera conjunta, ofrece una visión más integral de la universidad y que puede ser sujeta a análisis.

---

**La evaluación de la educación superior; los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica**

Evelyn P. Zamora-Serrano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930](https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La realización con éxito de los procesos de autoevaluación institucionales en el TEC y en la UCR demuestran que las universidades públicas costarricenses se encuentran en la capacidad, no sólo de ser valoradas con los mismos criterios con los que se evalúan las universidades europeas, sino que pueden resaltar por sus rasgos distintivos en su organización, su modelo universitario y la coherencia entre los programas de estudio que ofrecen con sus políticas y pilares institucionales. En un contexto de déficit fiscal y estancamiento económico como el que está viviendo el país y en el que se pone en duda la relevancia de la inversión en la educación pública, estos procesos se vuelven eminentemente asertivos, tanto por ser ejercicios de transparencia, como por tratarse de mecanismos que permiten evidenciar la pertinencia de la educación superior.

El seguimiento a los planes de mejora, generados a partir del ejercicio evaluativo en las dos universidades, es una etapa aún no resuelta en su totalidad al momento de escribir este artículo; sin embargo, se espera que propicie acciones que dinamicen la capacidad interna de las universidades para responder a las mejoras que son necesarias en función de la calidad y la excelencia académica, a partir de un debate consciente y comprometido de las distintas poblaciones de la comunidad universitaria.



## Referencias

- Fredericks, M., Westerheijden, D. & Weusthof, P. (1994). *Effects of Quality Assessment in Dutch Higher Education*. European Journal of Education, Vol. 29, No. 2, Trends in Higher Education: The Politics of Quality Assurance (1994), pp. 181-199.
- Instituto Tecnológico de Costa Rica. (1971). *Estatuto Orgánico*. Costa Rica.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). *Defining Quality*. Assessment & Evaluation in Higher Education, 18: 1, pp. 9-34
- High Council for evaluation of research and higher education & Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior. (2018). *Guía de Evaluación Institucional, Evaluación externa de instituciones de educación y de investigación extranjeras*.
- Green, D. (1994). *What Is Quality in Higher Education?* Society for Research into Higher Education, Ltd., London, England.
- Jensen, H. (2018). *Palabras de apertura en el primer foro institucional UCR 2018: La Universidad de Costa Rica como universidad pública: retos y oportunidades*. Costa Rica, San José.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2018). *Política nacional de evaluación 2018-2030*. Costa Rica, San José.
- Pereira, M. (2011). *Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales)*. Revista Aula Abierta, ISSN: 0210-2773, Vol. 39, núm. 3, pp. 73-84.
- Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la educación superior (RIACES). (2004). *Glosario internacional Riaces de evaluación de la calidad y acreditación*. España, Madrid. Recuperado el 17 de mayo de 2019 de: [http://www.aneca.es/var/media/21717/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf)
- Rodríguez, S. (1998). *El proceso de evaluación institucional*. Revista de educación, número 315, 1998, pp. 45-65.
- Ryan, P. (2015). *Quality Assurance in Higher Education: A Review of Literature*. Higher Learning Research Communications, Inc. Volume 5, Num. 4.



- Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H. & Crawford, L. (2015). *Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature*. Higher Learning Research Communications, 5(3), pp. 3-13. <http://dx.doi.org/10.18870/hlrc.v5i3.244>
- Soto, G. (2018). *Disertación Inaugural en el primer foro institucional UCR 2018: La visión y el quehacer humanista e integral de la Universidad de Costa Rica*. Costa Rica, San José.
- Tecnológico de Costa Rica. (2018). *¿Cómo logró el TEC la acreditación con HCERES?*. Noticia electrónica, publicada: 2018-08-07 en <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2018/08/07/logro-tec-acreditacion-hceres>
- Universidad de Costa Rica. (1974). *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*. Octava edición. Costa Rica, San José.
- Universidad de Costa Rica. (2019). *UCR recibe evaluación internacional para mejorar cultura de calidad de modo integral*. Noticia electrónica, publicada: 2019-01-30 en <http://www.rectoria.ucr.ac.cr/site/noticias/noticias-2019/ucr-recibe-evaluacion-internacional-para-mejorar-cultura-de-calidad-de-modo-integral/>
- Universidad de Costa Rica. (2007). *Lineamientos conceptuales y procedimientos generales sobre autoevaluación y autoregulación en la Universidad de Costa Rica*. Vicerectoría de Docencia. Centro de Evaluación Académica. Departamento de Investigación y Evaluación Académica. 1.ed. San José, Costa Rica.
- Xiansheng, L. (2015). *Research on the Quality Evaluation System of Entrepreneurship Education Based on Efficiency*. The Open Cybernetics & Systemics Journal, 2015, 9, pp. 2969-297.
- Zamora, E. & González, J. (2018). *Estrategias de gestión en Educación Superior: análisis desde los enfoques basados en resultados y en procesos*. Revista electrónica Calidad en la educación superior, SSN: 1659-4703, VOL. 9 (2) JULIO – DICIEMBRE, 2018, pp. 211-238.

