



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia 



<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad>
Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica y una propuesta efectiva

The relevance of sensitizing carriers in the self-evaluation processes of the University of Costa Rica (UCR): a critical insight and an effective proposal

Emanuel Blanca-Moya¹
emanuel.blanca@ucr.ac.cr
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>

Volumen 10, Número 1

30 de mayo del 2019

pp. 182 - 201

Recibido: 28 de febrero del 2019

Aprobado: 11 de mayo del 2019

¹ Asesor en Evaluación del Centro de Evaluación Académica de la Vicerrectoría de Docencia, Universidad de Costa Rica. Trabaja además como investigador, evaluador y docente. Correo electrónico: emanuel.blanca@ucr.ac.cr / emanuel.blanca@gmail.com

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

Lo más importante del logro de una acreditación de calidad para una carrera universitaria debe ser el proceso de autoevaluación, pues son los procesos de autoevaluación los que precisamente le dan sentido a la acreditación. Ahora bien, esto no significa (o no debería significar) que el propósito de la autoevaluación es la acreditación. El cuestionamiento crítico es: ¿realmente son las carreras universitarias conscientes de la situación señalada o se ha convertido el "título de acreditación" en el único propósito real? En este documento, a partir de diversas experiencias de autoevaluación con miras a la acreditación o reacreditación en la Universidad de Costa Rica, se explora la importancia de que las carreras estén verdaderamente sensibilizadas respecto al propósito de la autoevaluación, reconozcan su importancia como parte esencial para superar algunas de las dificultades que se encuentran en los procesos. Como respuesta, desde el Centro de Evaluación Académica de la Vicerrectoría de Docencia de la Universidad de Costa Rica, se plantea una forma particular de concebir y desarrollar un proceso de sensibilización para las carreras que desarrollan una autoevaluación con miras a la acreditación o certificación.

Palabras clave: Autoevaluación, Acreditación, Sensibilización, Educación Superior, Calidad

Abstract

The most relevant element about achieving a quality accreditation for a university career is the self-assessment process itself, the one that leads to this quality state. Actually, accreditation could be dispensed with, though not the self-evaluation process. If accreditation is conceived as a "recognition of the quality of a career, program or institution (first level accreditation) by an accreditation agency of higher education for compliance with a set of quality principles, after a rigorous process of self-evaluation and visits by external peers (...) "(CCA, 2014, p.2); it is evident that is the self-evaluation process the one that gives meaning to the accreditation. Now, this does not mean (or should not mean) that the purpose of the self-assessment process is the accreditation. The critical question here is: are university careers really aware of this when they develop their self-evaluation process or is the "accreditation title" become the only real purpose by itself? In this document, based on various self-assessment experiences (either looking forward to an accreditation or for a reaccreditation) at the University of Costa Rica, is explored the importance of careers being truly sensitized to the purpose of self-evaluation, overcoming the constant difficulties they confront in these processes. In response to this, the "Centro de Evaluación Académica" (Academic Evaluation Center), from the Vicerrectoría de Docencia of the University of Costa Rica (UCR), has developed a particular way of conceiving and developing an awareness process for careers, as a transversal sensitizing process.

Keywords: Self-Assessment, Accreditation, awareness, Higher Education, Quality, sensitization

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Si se concibe la acreditación como el “reconocimiento a una carrera, programa o institución (acreditación de primer nivel) o agencia de acreditación de la educación superior (acreditación de segundo nivel) por el cumplimiento de un conjunto de principios de calidad, posterior a un proceso riguroso de autoevaluación y visita de pares externos (...)” (CCA, 2014, p.2); queda en evidencia que son los procesos de autoevaluación los que precisamente le dan sentido a la acreditación; al punto de que sin el primer proceso, el segundo no sería viable.

En este sentido, la primera reflexión es que la autoevaluación en sí misma posee un valor fundamental para la carrera que la desarrolla, debido a todo lo que implica y genera, independientemente de si se realiza con miras a una acreditación o no. Por el contrario, concebirla únicamente como la forma en la que se consigue el reconocimiento de alguna agencia acreditadora/certificadora de interés, le resta mérito y valor a lo que realmente se debe generar con una autoevaluación: mejorar la calidad de la carrera mediante la revisión interna y crítica de su fundamentación, funcionamiento, alcance y actualización; identificando fortalezas y aspectos de mejora que deben ser atendidos, según corresponda, para optimizar constantemente la gestión de la carrera en todos sus ámbitos.

El cuestionamiento crítico aquí es: ¿realmente son las carreras universitarias conscientes de la importancia de la autoevaluación o se ha convertido el “título de acreditación” en el único propósito real? A partir de diversas experiencias, con miras a la acreditación en la Universidad de Costa Rica, resalta la importancia de que las carreras y sus respectivas unidades académicas (docentes, estudiantes, administrativos y -por extensión- población graduada y empleadores) estén verdaderamente sensibilizadas respecto al propósito de la autoevaluación como medida de atención a la mejora continua, rescatando el valor agregado real que impulsan estos procesos.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La sensibilización incluso puede favorecer la superación de dificultades constantes que se encuentran en los procesos, por tanto, desde esta perspectiva ¿qué hace que la autoevaluación resulte en un proceso muchas veces agobiante y de mucha demanda? Tras varios años de desarrollo de procesos de autoevaluación en Educación Superior en el país y pese a diversas metodologías que se han desarrollado al respecto, la actividad sigue resultando sumamente demandante para las carreras, incluso tratándose de procesos para la reacreditación, donde se supondría que el *know-how* de la carrera y el constante seguimiento a sus compromisos por mejorar permitan resolver con cierta facilidad de ejecución.

Parece que uno de las principales trabas del proceso, desde un punto de vista crítico, es el exceso de “artificialidad” y la falta de un constante mejoramiento. Cabe aclarar que lo señalado anteriormente no elimina la consideración de otros elementos que repercuten sobre la complejidad de los procesos de autoevaluación, como lo son: la falta de recursos, poco personal o fluctuaciones de nombramientos, las propias políticas institucionales e incluso el propio manual de autoevaluación que brinda la agencia acreditadora (el cual funciona como base para el proceso en sí, pues delimita qué y cómo se maneja la información), cuya complejidad repercute en las actividades asociadas (por ejemplo, no es lo mismo compilar poco más de 100 evidencias a compilar cerca de 350).

En el contexto, un buen proceso de sensibilización puede resultar en un óptimo camino para llegar a una autoevaluación más preocupada por sus procesos y situación de mejora, que por un extenso documento que simplemente cumpla con el planteamiento externo (y muchas veces descontextualizado) de una agencia acreditadora. Explicado con una metáfora educativa: “El reto está en preocuparse menos por la nota y más por el aprendizaje.”

Con el propósito de explicar la importancia de la sensibilización en los procesos de autoevaluación y ofrecer una orientación práctica para llevarla a cabo de manera sostenible;

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

desde el Centro de Evaluación Académica de la Vicerrectoría de docencia, en un trabajo dirigido por los asesores José Miguel Gutiérrez Mata y Emanuel Blanca Moya, se diseñó una propuesta de atención a las carreras universitarias desde el acompañamiento de la sensibilización constante de sus poblaciones en el marco del desarrollo de su proceso de autoevaluación y las actividades claves que lo componen. La propuesta se ha implementado, evaluando y remozando desde el año 2015, con una versión actualizada en el año 2017.

Introduciendo “la sensibilización”

En términos generales, “la sensibilización es un proceso continuo que consiste en motivar, educar, generar perspectivas positivas y promover la acción sobre un tema o situación determinada; en este contexto, la autoevaluación” (Centro de Evaluación Académica, 2016). En ese sentido, para el Centro de Evaluación Académica (CEA) la meta de la sensibilización sería la creación de una actitud positiva hacia la autoevaluación que mueva a la acción. Las estrategias básicas de partida son la información pertinente, la difusión adecuada y un debate amplio y participativo sobre la autoevaluación y su relevancia para el fortalecimiento de la calidad y excelencia de las carreras.

Un proceso de sensibilización implica modelar el interés, comunicar expectativas y atribuciones adecuadas, resaltar los productos esperados como parte del proceso de aprendizaje y no solamente como un requisito evaluativo; así como encausar la crítica hacia resoluciones propositivas y provechosas para el proceso; siempre respetando las posiciones de los participantes y promoviendo conclusiones consensuadas (Universidad Complutense de Madrid, 2004). La sensibilización también busca mantener el entusiasmo ante todo lo que se transmita, manejar adecuadamente los niveles de dificultad que se presenten a los participantes en las diversas tareas, lograr que los aspectos más abstractos resulten concretos y personales, introducir retos, propiciar que las personas participantes se mantengan

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

motivadas por sí mismas, fomentar la actitud y el pensamiento críticos, y ofrecer oportunidades para interactuar.

Figura 1: conceptos, ideas rápidas y palabras clave relacionadas con la sensibilización²



² Fuente: Elaboración propia a partir de la identificación de los conceptos claves en una sensibilización, según *El Proceso de Sensibilización*, 2004, Universidad Complutense de Madrid.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Importancia de la sensibilización para el Centro de Evaluación Académica, de la Vicerrectoría de Docencia, Universidad de Costa Rica

Dadas las demandas de trabajo que implican los procesos de autoevaluación de carreras universitarias en general (para mejora continua, certificación, acreditación) es de suma importancia mantenerse “sensible o receptivo” a lo largo del proceso, recordando que los objetivos planteados procuran la calidad y excelencia académica de la carrera. Esto quiere decir que la motivación constante, tanto interna (intrínseca) como externa (extrínseca), cumple un papel fundamental en el proceso, que ligado a una perspectiva favorable ante lo que se quiere lograr, potencian el éxito.

En este contexto, se mapean las principales actividades de sensibilización para los procesos de autoevaluación que acompaña el Programa de Evaluación Académica del Centro de Evaluación Académica de la Universidad de Costa Rica.

En primer lugar, hay que tener claro de que la sensibilización es un proceso constante que debe estar articulado a las demás actividades asociadas a la autoevaluación y es dirigido principalmente por la persona asesora a cargo. Esto implica tanto el establecimiento de acciones puntuales y específicas para este fin (como talleres y reuniones), así como “momentos de reflexión” intencionados que serán incluidos en otro tipo de actividades más generales, que aunque no estén enfocadas propiamente en la sensibilización, puedan contar con este componente de alguna forma explícita.

A continuación, se propone una conceptualización de lo que el CEA concibe como el proceso transversal de sensibilización, así como la descripción de las actividades diseñadas específicamente para este fin (talleres) y momentos (reflexiones incorporadas en otras actividades) que deberán desarrollarse a lo largo de la asesoría de la autoevaluación.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La sensibilización en los procesos de autoevaluación: perspectiva general

Si bien la sensibilización requiere espacios concretos para trabajarse explícitamente, funciona como eje transversal al proceso de autoevaluación, de manera que no puede limitarse simplemente a actividades esporádicas. Por el contrario, si bien se contemplan espacios delimitados para trabajarla con detenimiento, debe estar visible a lo largo de la asesoría y de la gestión de la autoevaluación. Lo anterior, significa que cuando sea posible debe aprovecharse la oportunidad para reforzar la sensibilización en las personas involucradas. Para llevarlo a la práctica se identifican *dos tipos de actividades* que se implementan durante los procesos de autoevaluación desarrollados por las carreras:

- 1) **Actividades de sensibilización:** Son actividades específicas planteadas para crear un ambiente de compromiso y convicción con el proceso de autoevaluación, fortaleciendo el involucramiento de sus participantes mediante el reforzamiento de metas, procedimientos y vínculos; todo en un ambiente de motivación y confianza. En este sentido, como actividades de sensibilización principales se identifican *tres talleres* particulares: “Encuentro con Autoevaluación”, “Facilitando la Autoevaluación” y “La Autoevaluación en Retrospectiva”. No obstante, queda abierta la posibilidad de complementar con otras actividades de sensibilización emergentes, por ejemplo: conversatorios sobre los avances de las carreras en procesos de autoevaluación, conferencias sobre la autoevaluación y sus retos, reuniones con expertos o personas que puedan compartir experiencias atinentes, entre otros.

Momentos de sensibilización: Como complemento a las actividades antes mencionadas se considera necesario reforzar constantemente todo lo relativo a este tipo de sensibilización (en su sentido más amplio). Lo anterior implica, por parte de la asesoría del CEA, aprovechar cada una de las actividades propias de la autoevaluación donde la persona asesora tenga algún

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

papel particular, para motivar, recordar metas y responsabilidades, realizar devoluciones positivas, retomar logros, compartir buenas prácticas, entre otros. En este sentido, tras un mapeo de las actividades típicas de la asesoría, se identifican los “momentos de sensibilización”, es decir, oportunidades para reforzarla. A diferencia de las actividades de sensibilización que cuentan con metodología y espacios específicos, los denominados “momentos” consisten en sugerencias clave respecto a qué y cómo motivar a los involucrados en el proceso en las distintas actividades de asesoría. Lo anterior se detalla en el siguiente apartado.

La sensibilización en los procesos de autoevaluación: el detalle

Actividades de sensibilización:

Para el desarrollo del proceso de sensibilización se ejecutaron principalmente tres talleres. Los primeros dos corresponden a *actividades iniciales* que sirven de base para todo el proceso, el tercero se realizó como *cierre*, una vez realizada la autoevaluación y enviado el informe a la autoridad certificadora o instancia acreditadora respectiva. Para el último, se debe considerar la naturaleza del proceso de autoevaluación propio de la carrera, para decidir el momento propicio para el taller. Según esto, se podría realizar posterior a la visita de pares, o bien una vez obtenido el reconocimiento respectivo. Es recomendable que, si se realiza antes de la visita de pares, se considere un segundo taller o una réplica del mismo posterior a la visita, con el fin de incorporar la experiencia.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 2: Organización cronológica de los talleres de sensibilización



Fuente: Elaboración propia, a modo de ilustración de la propuesta planteada en el apartado.

A continuación, se presenta una sinopsis metodológica de cada uno de los talleres:

- 1. Taller Facilitando la Autoevaluación:** Consiste en un taller desarrollado por el CEA para la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad. Sus objetivos y la lógica general se detallan a continuación.

Objetivo general

Instruir a la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad acerca del proceso de autoevaluación, sus características e implicaciones, así como sobre las funciones requeridas para el aseguramiento de un proceso exitoso.

Objetivos específicos

1. Conocer las funciones y responsabilidades de la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad.
2. Comprender la lógica del proceso de autoevaluación y sus características (conceptos, etapas según manual respectivo, implicaciones, entre otros).

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

3. Conocer las generalidades del proceso de gestión de información para el desarrollo administrativo de un proceso de autoevaluación.
4. Revisar casos de éxito en la gestión (lecciones aprendidas y buenas prácticas) que permitan orientar el proceso de autoevaluación desde la práctica.

Descripción: El taller está dirigido específicamente a la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad de la(s) carrera(s) que participará(n) del proceso de autoevaluación; la cual, mediante una metodología de base magistral pero con participación activa, generará productos a lo largo de la sesión.

El taller está planteado para desarrollarse en cuatro horas, con un breve espacio de descanso a media sesión. La logística del taller implica el uso de una presentación en digital que contiene: conceptos clave, rol del CEA y de la Comisión, descripción de las etapas del proceso de autoevaluación correspondiente, normativa y la revisión de las herramientas disponibles para el desarrollo de la autoevaluación.

Entre los productos esperados se visualiza una revisión de la conformación de la comisión de autoevaluación de la carrera (y comisión general en el caso de conglomerados o procesos diferenciados), construcción de una estrategia de comunicación interna (entre sus integrantes y el resto de la unidad académica) y externa (CEA), la elaboración de un primer bosquejo del proyecto de autoevaluación (como lo establece la resolución VD-R-9227-2015) y programación de fechas de reuniones y fechas tentativas para la realización del taller: El Encuentro con la Autoevaluación.

2. **Taller Encuentro con la Autoevaluación:** Consiste en un taller desarrollado por el CEA para la comunidad académica de la carrera involucrada con el proceso de autoevaluación. Sus objetivos y la lógica general se detallan a continuación.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Objetivo general

Aportar a la población de la comunidad académica de la carrera, elementos conceptuales fundamentales y prácticos para el desarrollo inicial y ejecución del proceso de autoevaluación de carreras, favoreciendo la crítica constructiva.

Objetivos específicos

1. Explorar los distintos referentes conceptuales básicos de utilidad para la comprensión y ejecución de procesos de autoevaluación de carreras universitarias.
2. Reflexionar sobre el proceso de autoevaluación y lo que implica su desarrollo.
3. Compartir lecciones aprendidas y buenas prácticas sobre el proceso de autoevaluación a partir de experiencias desarrolladas en la Universidad de Costa Rica.

Descripción: el taller está dirigido a la **población interna de la unidad académica** que participará del proceso de autoevaluación, dígame estudiantes, población docente que imparten los cursos propios de la carrera y personal administrativo. A partir de una metodología ampliamente participativa y lúdica, las personas participantes tendrán una idea clara y general sobre lo que es un proceso de autoevaluación, las implicaciones que posee, el trabajo que demanda, los beneficios u oportunidades para la carrera, el grado de responsabilidad y el compromiso que se adquiere para llevarlo a cabo.

El taller está planteado para ejecutarse en cuatro horas. La logística del taller implica el uso de actividades “rompehielo” con fines reflexivos, utilización de papelógrafo, video y de otro tipo de presentaciones en formato digital, así como dinámicas interactivas. Entre los productos esperados se contemplan la identificación de fortalezas, retos y acciones de mejora que la carrera presenta en el momento actual, con el fin de que se retomen a lo largo del proceso de autoevaluación. Se proponen espacios de descanso que la carrera puede aprovechar para ofrecer algún refrigerio y el intercambio no formal entre el grupo.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Entre los productos esperados se contempla la identificación de fortalezas, retos y acciones de mejora que la carrera presenta en el momento actual, con el fin de que se retome a lo largo del proceso de autoevaluación. El material se sistematiza y devuelve a la carrera como insumo pertinente y valioso en aras de una identificación de focos de atención para la carrera.

El éxito de un proceso de esta magnitud implica el compromiso por alcanzar las metas que todas las personas de la unidad académica asuman durante la ejecución del proceso de autoevaluación. El aporte, experiencias e intereses de las personas asesoras y participantes serán los insumos básicos para la ejecución de la actividad.

- 3. Taller La Autoevaluación en Retrospectiva:** Consiste en un taller, no mayor a cuatro horas de duración, impartido por el CEA (considerando a todas las personas asesoras que participaron del proceso) y dirigido a la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad, con el propósito de generar un espacio de reflexión acerca del trabajo realizado, que permita evaluar el proceso de autoevaluación y la participación de los distintos actores. El espacio busca recopilar lecciones aprendidas y construir buenas prácticas, además de identificar momentos en los que el CEA pudo haber intervenido con mayor eficiencia, o bien la carrera pudo actuar de una mejor forma. Lo anterior ayudará en la optimización de otros procesos y permitirá al CEA recopilar insumos para enriquecer otros procesos de autoevaluación y sensibilización (por ejemplo, obteniendo grabaciones, registro de experiencias y demás elementos que puedan utilizarse en talleres iniciales de sensibilización).

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>

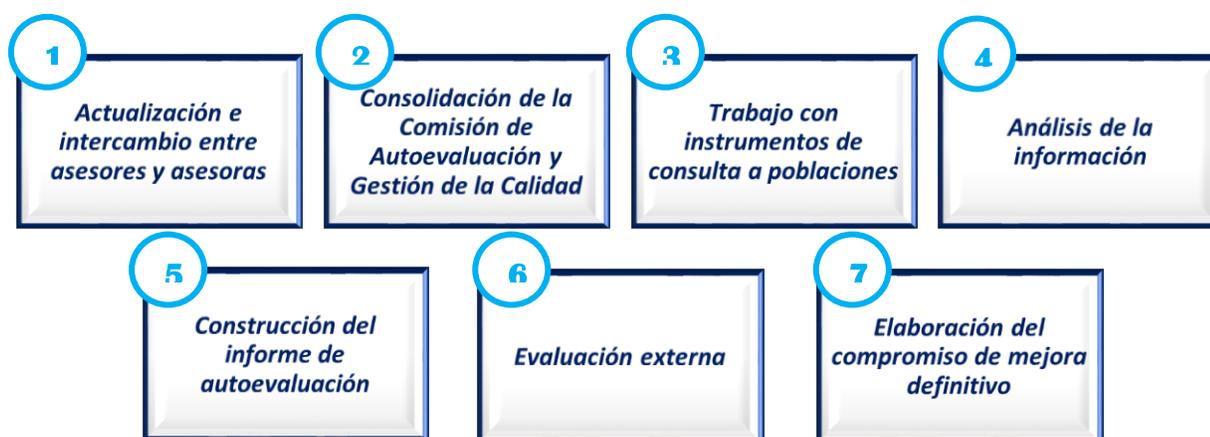


Artículo protegido por licencia Creative Commons

Momentos de sensibilización

Complementario a los talleres antes descritos, se identifican momentos clave (ver figura 3), momentos a lo largo del proceso de autoevaluación, donde deberán realizarse acciones de sensibilización por parte de la persona asesora a cargo o del equipo de asesoría designado.

Figura 3: Momentos clave de sensibilización



Fuente: Elaboración propia, a modo de resumen de la propuesta planteada de “momentos de sensibilización”.

1. Momento de sensibilización para la actualización e intercambio entre asesores y asesoras

Actualmente, se desarrollan varios procesos de autoevaluación de carreras en las diferentes áreas del saber de la Universidad de Costa Rica, los cuales se ven enriquecidos constantemente por las experiencias generadas en más de los tres quinquenios de llevar a cabo procesos de autoevaluación. Por eso, la puesta en práctica

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

de los talleres de sensibilización antes descritos también alberga la intención de involucrar a todas las personas asesoras, con el fin de plantear una propuesta común de donde partir (esto funciona en doble vía: es importante que el equipo asesor participe de los talleres y asimismo los replique en las carreras que tiene a cargo).

2. Momentos de sensibilización a la comisión de autoevaluación (consolidación)

El éxito de un proceso de autoevaluación radica en su mayor parte en que la conformación de la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad logre incorporar perfiles que aseguren sostenibilidad de la gestión del proceso, así como la capacitación y sensibilización adecuada en la materia que les compete.

Atendiendo a lo anterior, como estrategia inicial de sensibilización se cuenta con el taller denominado Facilitando la Autoevaluación, cuyo objetivo general es instruir a la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad acerca del proceso de autoevaluación, sus características e implicaciones. No obstante, la asesoría no se limita a ello, por el contrario, debe estar en constante motivación, apoyo e impulso hacia el logro de las metas, aprovechando cada oportunidad posible para coadyuvar al fortalecimiento para sensibilizar; como lo son las reuniones de trabajo e incluso el intercambio de comunicaciones electrónicas, llamadas telefónicas y demás interacciones.

3. Momento de *trabajo con instrumentos de consulta a poblaciones*

Este momento es uno de los que demandará mayor atención y cuidado, ya que amerita acciones meticulosas para preparar el material de consulta a poblaciones a lo interno y externo de la unidad académica. Es de suma importancia motivar a los involucrados para que participen en los espacios de consulta, completando adecuadamente los cuestionarios; en ese sentido, es necesario lograr que las poblaciones reconozcan sus propias opiniones y perspectivas como algo importante y válido para la mejora de su

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

carrera. La comisión debe procurar a esta altura que el proceso de autoevaluación haya sido ampliamente divulgado con el fin de obtener un porcentaje alto de participación en el proceso de consulta. Informar constantemente sobre la aplicación y el grado de avance del proceso, permite sensibilizar a las poblaciones a participar en la etapa. Esto aumenta el grado de participación y la calidad de su respuesta.

4. Momento de sensibilización para el análisis de la información

Una buena estrategia de organización y sistematización de la información permite un trabajo de análisis fluido y ordenado. Así, comprender lo que el manual de autoevaluación o acreditación/certificación utilizado solicita y tener claro hacia dónde va el proceso de autoevaluación, permite que el trabajo se logre con mayor eficiencia, valorando tanto el esfuerzo que le ha demandado a la comisión llegar a este punto, como la meta que se persigue con el mismo esfuerzo.

5. Momento de sensibilización para elaborar el informe de autoevaluación

Momento clave dentro del proceso de autoevaluación, ya que permite socializar los hallazgos más importantes en términos de fortalezas, debilidades y acciones de mejora y así lograr una idea “integral” del estado actual de la carrera.

Por lo tanto, se debe potenciar la motivación de poner por escrito todos los hallazgos y generar una actitud positiva hacia el trabajo que falta por realizar, teniendo claridad en que la meta está más cerca. Indicaciones claras sobre lo que se debe hacer, herramientas disponibles y revisión de las primeras redacciones; son aspectos clave para el éxito del trabajo. No está de más compartir experiencias exitosas de otras comisiones en esta etapa.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

6. Momento de sensibilización para la evaluación externa

La visita de pares es un espacio de aprendizaje muy importante dentro de la etapa de evaluación externa en un proceso de autoevaluación. Es donde la carrera se presenta tal cual ante pares académicos no relacionados con la misma y que, por lo tanto, la miran desde su óptica externa. Como momento de sensibilización debe considerarse que la ansiedad que se genera puede llegar a ser alta, por lo que debe atenderse y procurar crear un ambiente de confianza, ofreciendo contención, apoyo y seguridad, insistiendo en que el fin último es la mejora continua. Aclarar los objetivos de la visita, conocer otras experiencias, haber hecho un buen proceso de autoevaluación y contar con el apoyo del Centro de Evaluación Académica; sensibilizan a la Comisión para alcanzar el éxito.

7. Momento de sensibilización para elaborar el compromiso de mejora definitiva

La mejora es el fin último de un proceso de autoevaluación y determinará la gestión de la carrera en años venideros. Es un momento donde se vislumbra la carrera en su momento "ideal" ya que proyecta un óptimo estado de calidad, guiado por propuesta de acciones de mejora. Por lo tanto, la motivación de soñar por esa carrera que se quiere, es un momento que se debe aprovechar y mantener para generar acciones novedosas de mejora.

Énfasis final

Al recordar que la meta de la sensibilización es entonces la creación de una actitud positiva hacia las demandas de los procesos de autoevaluación; la implementación de las acciones y momentos planteados anteriormente garantizará un proceso exitoso, donde las poblaciones participantes estarán conscientes y motivadas del papel que juegan dentro del mismo. De igual forma, la integración de las acciones del Centro de Evaluación Académica con las de la

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad en los roles que les competen; y aquí mapeadas de forma sucinta, beneficiarán explícitamente las distintas etapas de la autoevaluación, donde la meta de todas las personas involucradas encuentra sintonía: una carrera que mejorándose a sí misma, mejora la sociedad.

Conclusiones “sensibles”

Como se ha destacado en el escrito, los procesos de autoevaluación, independientemente de si concluyen con una acreditación o certificación de algún tipo, poseen un gran valor en sí mismos: la promoción de la mejora continua. Se necesita evaluar para poder mejorar, y dado que la mejora debe ser algo constante, la evaluación entonces, también requiere serlo. De ahí que se plantea, a modo de cierre, la necesidad de considerar los procesos de autoevaluación como intrínsecos a la búsqueda de la mejora continua, a la vez que se consideren los procesos de sensibilización, como intrínsecos a la autoevaluación. Uno requiere del otro.

Visto de esta manera, la sensibilización vendría a ser la base todo proceso de mejora continua, pues en el fondo es lo que le da sentido a ello. No se trata de cumplir con modas o caer en presiones sociales de mercado que “venden” la acreditación como una garantía de éxito; por el contrario, toda carrera universitaria (considerando estudiantes, docentes, personal administrativo) debe comprender de manera interiorizada, la importancia y necesidad de detenerse a revisar, en distintos momentos (como se describieron anteriormente), las fortalezas y debilidades que tiene como proyecto académico y atenderlas con reflexión y acciones concretas.

Se requiere trabajar desde la perspectiva de que “la mejora” es un proceso y no un fin, y que por más arduo que sea la labor que se requiera, su propósito real es favorecer al diseño, a la gestión y a los resultados de la carrera en cuestión. Sin esta perspectiva clara, es decir, sin

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

estar debidamente sensibilizados a la comprensión del verdadero propósito del esfuerzo, el trabajo de autoevaluación en sí mismo se vuelve en sobremanera pesado e innecesariamente pretendido. Si no se aprecia su sentido, es porque aún no se posee un buen nivel de sensibilización al respecto, y en ese caso, sería mejor no realizarlo.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Referencias

- Centro de Evaluación Académica. (2015). *VD-R-9227-2015 Resolución de la Vicerrectoría de Docencia. Procesos de autoevaluación autorregulación*. Vicerrectoría de Docencia. Universidad de Costa Rica.
- Centro de Evaluación Académica. (2016). Orientaciones metodológicas para la sensibilización en los procesos de autoevaluación: un proceso transversal. Documento de uso interno (elaborado por los asesores Emanuel Blanca M. y José Miguel Gutiérrez M., con la supervisión del Coordinador del Programa de Evaluación, Walter Esquivel G.).
- Concejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, (CCA). (2014). *Glosario de evaluación y acreditación armonizado*. Concejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior.
- Universidad Complutense de Madrid. (2004). *El Proceso de Sensibilización*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica.

Emanuel Blanca-Moya

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2481>



Artículo protegido por licencia Creative Commons