

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

**LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN: SU
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. UN ACERCAMIENTO POR
MEDIO DEL ESTUDIO DE CASO**

**THE SELF-ASSESSMENT AND ACCREDITATION PROCESSES: THEIR
IMPACT ON QUALITY MANAGEMENT. AN APPROACH THROUGH CASE
STUDY RESEARCH**

Javier Cox Alvarado¹
jcox@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen 3, Número 1
Mayo 2012
pp.140-156

Recibido: marzo, 2012.
Aprobado: abril, 2012.

¹ Doctor en Educación, Máster en Administración, Filólogo y Bachiller en la Enseñanza del Castellano y Literatura, actualmente se desempeña como coordinador del Programa de Autoevaluación Académica de la UNED, Costa Rica.

Resumen

Este artículo es un avance de una investigación, la cual pretende comprender la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión de calidad en la Universidad Estatal a Distancia (UNED), desde la perspectiva de tres encargados de carreras acreditadas, por medio de un abordaje metodológico de investigación centrado en el estudio de caso.

Palabras clave: Autoevaluación, acreditación, gestión de la calidad, excelencia académica, estudio de caso.

Abstract

This article is an advance of an investigation, which seeks to understand the impact of self-assessment and accreditation processes in quality management at the Universidad Estatal a Distancia (UNED), since the perspective of three directors of accredited programs, through a methodological approach focused in study case research.

Keywords: Self-evaluation, accreditation, quality management, academic excellence, case study.

Antecedentes

La Universidad Estatal a Distancia, desde el año 2000, a raíz del II Congreso Universitario, plantea la necesidad de someter a procesos de autoevaluación a todas las carreras de la UNED como un medio para alcanzar la excelencia académica. Dicha iniciativa fue retomada por el Consejo Universitario, el cual al considerar estos procesos una prioridad institucional, crea en el año 2002 el

Programa de Autoevaluación Académica (PAA) como una unidad estratégica dirigida a la autoevaluación de programas de pregrado, grado y posgrado.

El PAA nace adscrito a la Vicerrectoría Académica. Sus funciones son las de brindar asesoramiento y capacitación sobre el proceso de autoevaluación como medio para optar en primer lugar por una mejora en la gestión académica y eventualmente a la acreditación de carreras. Para lograr sus objetivos, se ha dado a la tarea de crear guías, instrumentos y una metodología de capacitación al personal de la UNED en el tema de la autoevaluación y gestión de la calidad en aras de la excelencia académica. En el desarrollo de tales metas, se lleva a cabo una labor pionera en su puesta en práctica en una universidad cuya modalidad es a distancia.

El accionar del PAA no ha sido sencillo. El abordaje de la autoevaluación asume una revisión del funcionamiento de las carreras y la puesta en práctica de un novedoso modelo de gestión. En este nuevo modelo, la autorreflexión y autorregulación toman el papel preponderante, tratando así de romper viejos esquemas de trabajo.

Como es de suponer, tanto la mejora en la gestión académica, como la acreditación han sido procesos lentos en la institución. La primera carrera se acredita en el año 2005 y no es sino hasta el año 2009 que se logra la siguiente acreditación de carreras. A partir de este año, y luego de un nuevo abordaje en el funcionamiento de este Programa, se ha logrado acreditar nueve carreras más en un lapso de tres años.

En este momento, la universidad cuenta con once de sus carreras acreditadas. Por lo anterior hace necesario una revisión del trabajo realizado. El propósito de

esta investigación es conocer la incidencia de los procesos de autoevaluación y la acreditación de carreras en la mejora en la gestión de la calidad.

La gestión de calidad en la Educación Superior

Con base en la Guía Metodológica para la Autoevaluación de carreras a distancia, González y otros (2008), para que un programa cuente con calidad debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Pertinencia de la misión con los objetivos universitarios y la medida en que se alcanzan,
- Alta eficiencia en la gestión de sus finanzas y recursos,
- Capacidad y voluntad de perfeccionamiento constante de sus funciones.

Asimismo en el citado documento, la calidad de una carrera o programa de formación universitaria se alcanza cuando sucede lo siguiente:

- Sus objetivos y programas de estudio mantengan pertinencia con la misión social de la universidad y a la vez coherencia con las exigencias de la profesión o área disciplinar.
- La organización de la carrera sea eficiente en el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje y eficaz en sus resultados.
- El programa o carrera muestre capacidad y voluntad de mejora permanente en sus procesos de autorregulación, para promover la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

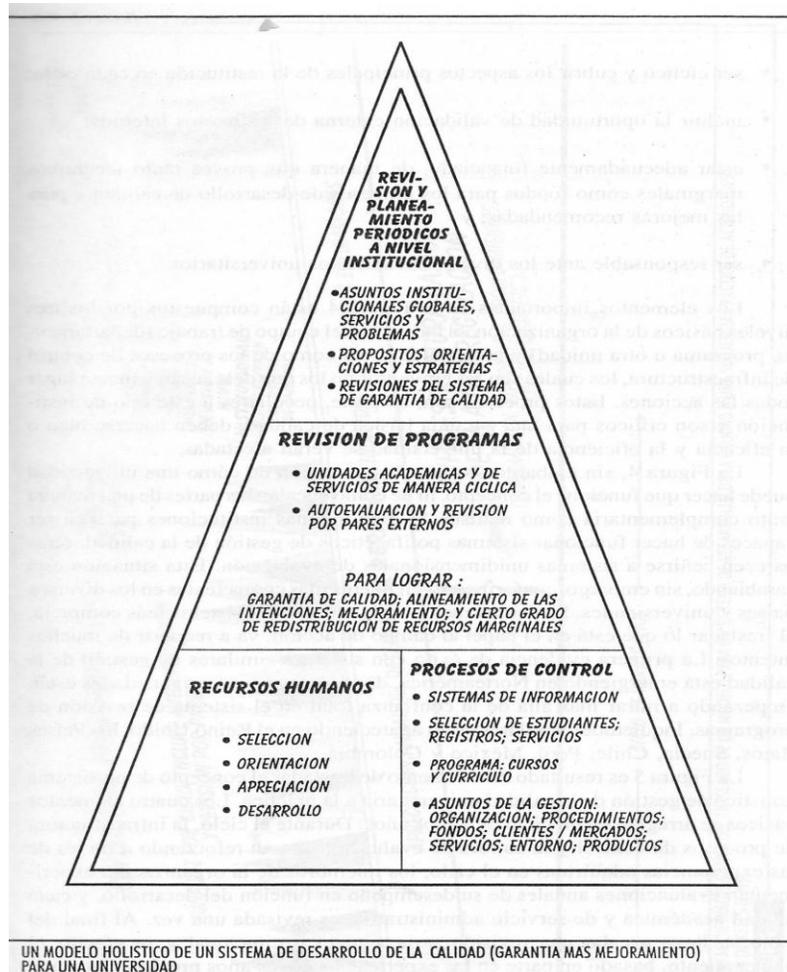
Asimismo, según Kells (2002) un sistema de gestión de la calidad para una universidad contiene cuatro elementos básicos relativos a las dimensiones de la organización. Estos elementos son conocidos, pues forman parte de los

elementos evaluados en la mayoría de universidades de países europeos. El autor lo denomina como un modelo holístico y debiera tener las siguientes características:

- Centrarse en la institución
- Ser de una naturaleza tal que favorezca el desarrollo y mejoramiento
- Transparente
- Cíclico
- Debe poder ser validado externamente
- Sostenible
- Responsable ante los diversos estamentos universitarios

Este modelo holístico, el autor lo representa con la siguiente figura:

Figura 1



Fuente: Kells (2002) pág. 41

El abordaje para la presente investigación

Dado que en la presente investigación se centra en la comprensión de la forma en que el proceso de autoevaluación ha incidido en una gestión de calidad, se propone un estudio cualitativo.

Esta investigación se enmarca en el paradigma cualitativo. Para su abordaje plantea un estudio fenomenológico, cuya finalidad es comprender si los procesos de autoevaluación han acercado las carreras a una gestión de calidad educativa. Asimismo, se selecciona el estudio de caso como metodología de investigación y a la entrevista como instrumento de recolección de información.

La investigación cualitativa y el estudio de caso

Según I.E. Seidman (2002), los estudios cualitativos se basan fundamentalmente en la entrevista, pues éste es un instrumento que permite al investigador conocer las historias de otras personas. Afirma además que aunque los antropólogos tomaron este enfoque como parte de la investigación de las culturas, su uso en educación apenas está iniciando; a pesar de que es una ciencia social, y como tal los sujetos que la conforman son capaces de pensar y hablar. Y a diferencia de las estrellas, los químicos o los elementos, si a los sujetos se les da la oportunidad de hablar, lo van a hacer de tal forma que parezca que saben mucho acerca de lo que está sucediendo en su contexto, pues esto representa su experiencia. La conducta de todo ser humano es producto de lo que piensa que a su vez puede expresar únicamente a través del lenguaje, de ahí la importancia de la entrevista.

La entrevista en investigación cualitativa, permite poner a la cultura en un contexto; en educación es una manera poderosa de lograr dilucidar la experiencia de aquellos individuos cuyas vidas constituyen ese proceso. Como un método la entrevista permite investigar al individuo, sin separarlo de la comunidad involucrada en el proceso, sino como parte y producto del todo. Las preguntas por utilizar son de carácter abierto, y el interés primordial es reconstruir la experiencia del individuo. Se debe evitar preguntar por qué, y en su lugar introducir el cómo.

Existe una serie de tres entrevistas que ofrecen estructura al método. Cada una de ellas dura aproximadamente noventa minutos y tienen distintas metas. La primera está dedicada a la historia de vida del individuo, la segunda enfoca los detalles de la experiencia que se desea estudiar, y la tercera se centra en las reflexiones y sentimientos que sobre la experiencia que en cuestión han elaborado. Con respecto al período entre las entrevistas, se sabe que debe estar entre tres días y una semana para obtener los mejores resultados. La estructura anterior es aplicada por el estudio de caso para comprender la experiencia de un individuo, y las conclusiones que tiene con respecto a su contexto y a su forma de actuar.

Robert Yin (2000) afirma que este tipo de estudios permite observar la comprensión que tenga sobre factores facilitadores o no de la vida, bajo su propia perspectiva. El estudio de casos trata de buscar la secuencia de eventos interpersonales en el tiempo, describe subculturas a las que pueda pertenecer el individuo y que no necesariamente serían descritas bajo otros enfoques de investigación, y a la vez descubre claves fenomenológicas, vitales en el proceso.

Metodología de Investigación

La presente investigación utiliza como método el estudio de casos con base en la entrevista. Se realizan tres individuales a encargados de carreras acreditadas, cuya duración es de aproximadamente cuarenta minutos y cada una de ellas se efectúa con intervalos de una semana. Se diseñaron preguntas abiertas, y cada una de las sesiones está centrada en un aspecto diferente. La primera sesión corresponde a conocer si el proceso de autoevaluación influyó a que su carrera tenga pertinencia con la misión social de la universidad y coherencia con las exigencias de la profesión, la segunda se dedica a comprender si el proceso ayudó a un replanteamiento de la carrera de tal

manera que fuera eficiente en el desarrollo de sus procesos y eficaz en sus resultados. La tercera sesión corresponde a un análisis sobre la capacidad y voluntad para una mejora continua para promover calidad en la enseñanza y en el aprendizaje.

Triangulación de la información

La triangulación de la información obtenida, se realizará por medio de la comparación de las siguientes fuentes: especialistas, literatura consultada y los encargados entrevistados.

Literatura consultada

La literatura consultada fue la base para la selección de los criterios sobre aseguramiento de la calidad, lo cual permitió elaborar las preguntas generadoras por aplicar en el estudio de caso.

Especialistas

Los especialistas fue un grupo de seis personas, especialistas en el área, tanto nacionales como internacionales, a quienes se les hizo llegar las preguntas generadoras de cada sesión para su validación.

Los encargados de programa seleccionados

Se seleccionaron tres encargados de programa (conocidos como directores de carrera en otras universidades), quienes accedieron a estas entrevistas, en las cuales se destacó la confidencialidad tanto de su nombre como el de la carrera y escuela en la que laboran.

Como características adicionales se puede mencionar que todos ellos cuentan con más de diez años de estar vinculados con la universidad, y conocen el

funcionamiento tanto de la carrera como de la universidad, antes y después del proceso de autoevaluación, las respuestas han sido resumidas y acortadas para centrarlas directamente a la pregunta que se realiza.

Resultados

1. Primera Sesión

La primera sesión tiene como finalidad conocer la influencia del proceso de autoevaluación en la pertinencia de la carrera con la misión social de la universidad y coherencia con las exigencias de la profesión.

Encargado 1

- ¿Considera usted que ha influido el proceso de autoevaluación de la carrera con su pertinencia entre la misión de la UNED y las exigencias de la profesión?

Creo que la UNED, al igual que otras universidades en las que he trabajado, públicas y privadas, llega el momento en que los procesos que realizan se vuelven mecánicos, no se cuestiona las razones por las que realizó esto o aquello, sino que la costumbre se vuelve la práctica a seguir. El proceso de autoevaluación permitió no solo el replantear la carrera con la misión de la UNED sino además incorporar temas importantes del plan de estudio que se habían dejado de lado.

- ¿Cuál considera usted que ha sido el aporte más importante de este proceso?

Lo diría en tres palabras: el diálogo, el análisis y la toma de decisiones para el cambio.

- ¿Cuál cree usted que ha sido el mayor problema que ha encontrado en el proceso?

La falta de compromiso de instancias, y dependencias de otras vicerrectorías, porque pareciera que estos procesos han calado únicamente en las escuelas y las oficinas de apoyo de la Vicerrectoría Académica.

Encargado 2

- ¿Ha influido el proceso de autoevaluación de la carrera con su pertinencia entre la misión de la UNED y las exigencias de la profesión?

Totalmente, este proceso me ha hecho darme cuenta que a pesar de llevar muchos años trabajando en esta universidad, desconocía mucho su accionar. Y en cuanto a mi programa tuve la oportunidad de reestructurarlo y enriquecerlo.

- ¿Cuál considera ha sido el aporte más importante de este proceso?

El redefinir mi rol como encargado de programa, saber que la labor que hago aparte de la labor administrativa de reconocimiento, ingreso y graduación, debo combinarlo con reuniones constantes con encargados de cátedra y programa, además de poder incorporar investigación y extensión en mi quehacer.

- ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha encontrado en el proceso?

La falta de apoyo de otras instancias y la lentitud en las solicitudes sobre todo de recursos.

Encargado 3

- ¿Ha influido el proceso de autoevaluación de la carrera con su pertinencia entre la misión de la UNED y las exigencias de la profesión?

Me ha hecho valorar más a la universidad pues realmente este proceso nos ha hecho acercarnos a todos los actores sociales: estudiantes, graduados, tutores, empleadores y conocer más su realidad y el compromiso que tienen. En relación propiamente con la carrera me permitió contar con un plan de estudios novedoso y muy competitivo para el mercado, incluso la demanda de matrícula se ha duplicado en este programa.

- ¿Cuál considera ha sido el aporte más importante de este proceso?

El conocer a todos los actores sociales que cité anteriormente, así como los procesos administrativos y el acercamiento con los centros universitarios.

- ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha encontrado en el proceso?

Que no todos tienen puesta la camisa de la universidad, tanto en esta vicerrectoría como en las otras.

2. Segunda Sesión

La segunda sesión pretende comprender si el proceso ayudó a un replanteamiento de la carrera de tal manera que fuera eficiente en el desarrollo de sus procesos y eficaz en sus resultados.

Encargado 1

- ¿Considera que ahora la carrera es más eficiente y eficaz en sus resultados?

La carrera ha mejorado lo que indica es que es más eficiente y en cuanto a eficaz en resultados creo que este es un proceso largo y que los frutos se recogerán luego.

Encargado 2

- ¿Considera que ahora la carrera es más eficiente y eficaz en sus resultados?

Eso es lo que pretendemos no me atrevería a decir que es eficiente o eficaz, lo que podría decir es que nos comprometemos a que pueda serlo, pero hay factores externos que impiden todavía llegar al punto que queremos.

Encargado 3

- ¿Considera que ahora la carrera es más eficiente y eficaz en sus resultados?

La carrera sí, sin lugar a dudas, sin embargo los elementos que deben acompañar a la entrega de la docencia aún no, pero por lo menos ahora se han identificado y se la universidad se encuentra trabajando en una mejora institucional, lo cual no hubiera sido posible si no se revisara todo el accionar de la carrera, desde el plan de estudios hasta el último punto de la entrega a la docencia.

3 Tercera sesión

La tercera sesión se centra en el análisis sobre la capacidad y voluntad para una mejora continua para promover calidad en la enseñanza y en el aprendizaje.

Encargado 1

- ¿Cómo considera la capacidad y voluntad para la mejora continua en los siguientes tres niveles: programa, escuela y universidad?

Considero que hasta el momento ha habido mayor voluntad y el tema capacidad se ha dejado un poco de lado. Las carreras que han obtenido acreditación, tienen un acceso mayor a recursos, pero la universidad debe plantearse la sostenibilidad de las acreditaciones y el cumplimiento de los planes de mejora de cada carrera, cada escuela y los institucionales.

Encargado 2

- ¿Cómo considera la capacidad y voluntad para la mejora continua en los siguientes tres niveles: programa, escuela y universidad?

Considero que tanto para el programa como para la escuela la capacidad y la voluntad van de la mano, para la universidad es más difícil pues debe plantearse diferentes prioridades que trascienden el accionar de la academia.

Encargado 3

- ¿Cómo considera la capacidad y voluntad para la mejora continua en los siguientes tres niveles: programa, escuela y universidad?

La capacidad y voluntad existen, lo difícil es concatenar los procesos entre programa, escuela y universidad. Es necesario una articulación entre cada uno de ellos para que los procesos de autoevaluación tengan sostenibilidad. Existen debilidades que creo que se pueden atacar en forma simultánea como por ejemplo la desproporción existente entre docencia, investigación y extensión. Si sabemos que debemos redoblar esfuerzos tanto en investigación como en extensión deberían plantearse proyectos que engloben una Escuela o Inter escuelas, lo cual facilitaría y potenciaría la resolución conjunta de debilidades encontradas.

Conclusiones o Interpretaciones

- Los procesos de autoevaluación han logrado su propósito, que las carreras revisen su funcionamiento. Con ello han logrado no solo actualizar sus planes de estudio sino que este ha sido reestructurado con base en la misión institucional UNED.
- Los procesos de autoevaluación han permitido que las carreras conozcan mejor la universidad como un todo, disminuye considerablemente la óptica exclusiva desde un programa o carrera.

- En relación con la eficacia y la eficiencia, los programas han sido claros que se encuentran más encaminados hacia su consecución. Sin embargo, es importante hacer énfasis en que los procesos de autoevaluación han calado en los programas y las escuelas, pero pareciera que no así a toda la universidad.
- Existe una marcada preocupación de los programas sobre la sostenibilidad de las acreditaciones, pues se señalan factores externos a los programas y escuelas que no marchan con la misma celeridad.
- En relación con la capacidad y voluntad para la mejora continua se aprecia una entrega total por parte de las carreras y estas a la vez lo hacen extensivo a las escuelas. Sin embargo, se señala que a nivel institucional debe darse un abordaje holístico a las debilidades encontradas pues la mayoría son comunes a todos los programas y escuelas de la UNED.
- Con base en las entrevistas realizadas y al análisis de la literatura se puede concluir que los procesos de autoevaluación han incidido en forma positiva en una gestión que se encuentra direccionada hacia la consecución de la calidad en la Universidad Estatal a Distancia.

Bibliografía

Bericat, E. (2008). *Integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel.

CSUCA (2001). *Guía de autoevaluación de la calidad de carreras y postgrados regionales centroamericanos*. Ciudad Panamá. Panamá: SICAR/ CSUCA.

De Miguel, M. y Apodaca, P.M. (2003). *Evaluación de la calidad de las titulaciones universitarias*. Madrid. España: Edición. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación Cultura y Deporte.

González, M., Quiros, J.C., Azze, A. y Cox, J. (2008). Autoevaluación de la calidad de carreras de educación a distancia. Guía Metodológica. UNED.

Kells, H. (2002). *Procesos de autoevaluación. Una guía para la autoevaluación en la Educación Superior*. Perú: Pontificia Universidad Católica.

Pérez, G. (2007). *Investigación cualitativa*. Barcelona: Ariel.

Seidman, I.E. (2002). *Interviewing as qualitative research*. Teachers College Press, New York.

Sherman, R. & Webb, R. (2008). *Qualitative research in education: focus and methods*. New York: The Falmer Press.

UNED (s. f) *Recopilación de Documentos*. San José Costa Rica. CIDREB-UNED

- Misión y Visión de la UNED.
- Lineamientos de política institucional 2001-2006.
- Factores claves de éxito para el quinquenio 2001-2005.
- Mociones aprobadas por el segundo Congreso Universitario “Por un cambio con participación real”.

Vincenzi-Gang, Isa. (1993). *Reflexiones acerca de la investigación y prácticas educativas*. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Yin, R. (2000). *Case study research: design and method*. California: Sage Publications.