

**Revista Calidad en la Educación Superior**  
**Programa de Autoevaluación Académica**  
**Universidad Estatal a Distancia**  
**ISSN 1659-4703**  
**Costa Rica**  
[revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

## **ACREDITACIÓN: RAZONES PARA APUNTAR HACIA LA CALIDAD**

### **ACCREDITATION: REASONS TO APPROACH QUALITY**

**Elizabeth González Sandoval**  
**egonzal@una.ac.cr**<sup>1</sup>  
**Margot Martínez Rodríguez**  
**mmarti@una.ac.cr**<sup>2</sup>  
**Esteban González Sandoval**  
**egon@una.ac.cr**<sup>3</sup>  
**Universidad Nacional de Costa Rica**

VI Edición  
Volumen III, Número 2  
Noviembre 2012  
pp. 66 - 83

Recibido: Junio 2012  
Aprobado: setiembre 2012

---

<sup>1</sup> M.Sc. Académica Escuela de Informática de la Universidad Nacional

<sup>2</sup> M.Sc. Académica Escuela de Matemática de la Universidad Nacional

<sup>3</sup> Máster, Académico Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional

## Resumen

El crecimiento de la oferta universitaria se dio en un marco de desregulación y sin normas específicas de control sobre su desempeño y calidad. En respuesta a esta situación, se creó el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). La acreditación viene a garantizar la calidad de las carreras que se someten a sus procesos. La Universidad Nacional está consciente de la necesidad de ofrecer a la sociedad graduados cuya excelencia se vea certificada por los organismos competentes.

En este marco, las Escuelas de Matemática e Informática, ambas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, han accedido voluntariamente a someterse a los procesos de autoevaluación, acreditación y reacreditación.

Este artículo presenta una breve síntesis de los resultados obtenidos en los procesos de autoevaluación para la reacreditación de las carreras impartidas por estas Unidades Académicas, a saber Bachillerato y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática e Ingeniería en Sistemas de Información con grado de Bachillerato, en lo que concierne a estudiantes, docentes, empleadores y graduados.

**Palabras claves:** Autoevaluación, acreditación, calidad, educación superior, ventajas.

## Abstract

The university supply growth occurred in a context of deregulation and without specific inspection rules on performance and quality. In response to this situation, the Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) was created. The accreditation is to ensure the quality of careers undergoing its processes. The Universidad Nacional is conscious of the need of offering society professionals whose excellency may be certified by the competent organisms.

In this context, the Escuelas de Matemática e Informática, both belonging to the Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, have voluntarily accepted to undergo the processes of self-evaluation, accreditation, and reaccreditation.

This article briefly summarizes the results obtained after the processes of the self-evaluation for the reaccreditation of the careers provided for these Academic Units, which are Bachelor and Licenciatura in the Mathematics Teaching and System Information Engineer, with a Bachelor degree, in concern of students, teachers, employers and graduates.

**Keywords:** Self-test, accreditation, quality, advantages, higher education

## Introducción

Según el sitio web del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)<sup>4</sup> se define la acreditación como “el proceso de evaluación basado en criterios y estándares de calidad previamente establecidos, que es llevado a cabo por un organismo externo y que procura garantizar la calidad de una carrera o de un programa educativo.”

La acreditación es un proceso de evaluación que comienza cuando una entidad acepta cumplir con un modelo establecido para el ámbito en el que se desarrolla. Se somete entonces a una revisión, llevada a cabo por una organización externa que verifica el cumplimiento de criterios y estándares de calidad. En el caso de la educación, se procura garantizar la calidad de una carrera o programa educativo, de manera que el usuario tenga mayor seguridad y confianza en el beneficio que adquiere.

---

<sup>4</sup> Disponible en <http://www.sinaes.ac.cr>

El SINAES es la entidad que el estado costarricense ha facultado para dar fe pública de que las carreras universitarias cumplen con estándares internacionales, a través de un proceso evaluativo. Está formado por instituciones de educación universitaria, que voluntariamente se comprometen a cumplir con principios de ética, calidad y excelencia académica. El SINAES, a su vez, ha recibido el reconocimiento a la calidad de parte de la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y consiguió el sello de calidad del Consejo Centroamericano de Acreditación.

Según el Artículo 7 de la Ley 8256, “Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)”, el Consejo Nacional de Acreditación, autoridad superior del SINAES, estará conformado por ocho miembros. Cuatro de ellos son elegidos por las universidades estatales, y las universidades privadas designarán a los cuatro representantes restantes.

Un proceso de acreditación o reacreditación inicia entre dieciocho y veinticuatro meses antes de presentar ante el SINAES todos los documentos solicitados por esta entidad. De forma general, estos procesos constan de las siguientes etapas:

## **1. Autoevaluación**

Según el SINAES, este es un “proceso participativo de revisión sistemática del quehacer de la carrera o programa, organizado por un equipo de trabajo comprometido y calificado”. La autoevaluación debe tener características que den

fe de la formalidad y rigor técnico con que se haya realizado el proceso, y la información obtenida debe ser válida, confiable y verificable.” El equipo de trabajo es designado por las autoridades de la carrera entre los académicos, aunque el responsable directo del proceso es la autoridad máxima de la Unidad Académica en la cual está adscrita la misma. En el caso de la Universidad Nacional, se integra a este equipo de trabajo al menos un colaborador del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Dirección de Docencia, como apoyo experto durante todo el proceso.

Como resultado de este proceso, se obtiene un Informe de Autoevaluación, documento que se rige bajo la “Guía para elaborar el Informe de Autoevaluación” del SINAES, (disponible en [http://www.sinaes.ac.cr/manual\\_guias/guia\\_para\\_elaborar\\_informe\\_autoevaluacion.pdf](http://www.sinaes.ac.cr/manual_guias/guia_para_elaborar_informe_autoevaluacion.pdf)). Este informe debe ser avalado por la Asamblea de Unidad Académica, el Programa de Diseño y Gestión Curricular, la Dirección de Docencia, la Vicerrectoría Académica y, en última instancia, por la Rectoría de la Universidad, previo a ser presentado ante el SINAES.

Los procesos de autoevaluación pueden tener dos propósitos: uno es el de iniciar un proceso de mejoramiento de la calidad de la carrera, y el otro conlleva también el mejoramiento continuo de la calidad, pero también sigue el proceso de acreditación con alguna agencia especializada, tal es el caso del SINAES. Las carreras de Bachillerato en Ingeniería en Sistemas de Información y Bachillerato y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática han optado por esta segunda opción.

## **2. Evaluación de pares externos**

Son tres renombrados académicos, especialistas en el área que evalúan. Deben contar con amplio conocimiento en procesos de autoevaluación. Dos de estos especialistas son extranjeros y uno es nacional. Ninguno puede tener vínculo directo con la carrera que evalúan.

## **3. Elaboración del compromiso de mejoramiento**

Si la carrera es acreditada, el SINAES envía el informe de pares evaluadores a las autoridades de la carrera, y estas elaboran y entregan un Compromiso de Mejoramiento. El Certificado de Acreditación Oficial que otorga el SINAES tiene una vigencia inicial de 4 años. Una carrera que ostenta la acreditación, puede solicitar la reacreditación sometiéndose a un nuevo proceso de evaluación. El SINAES otorga la reacreditación hasta por ocho años.

## **4. Elaboración del Informe de Ejecutoría (anual)**

La carrera debe presentar anualmente un informe del cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento para mantener la acreditación.

## **Autoevaluación en el marco de la Acreditación**

En esta etapa, se debe hacer un minucioso estudio de la Unidad Académica en donde se imparte el plan de estudio que se someterá a la acreditación. En nuestro caso, Ingeniería en Sistemas de Información con grado de Bachillerato de la Escuela de Informática y Bachillerato y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemáticas de la Escuela de Matemáticas, ambas de la Universidad Nacional.

Dentro de este proceso, para elaborar el Informe de Autoevaluación, se debe tomar como base el nuevo modelo propuesto por el SINAES, el cual está estructurado con los siguientes apartados:

1. Criterios de admisibilidad
2. Dimensión 1: Relación con el contexto
3. Dimensión 2: Recursos
4. Dimensión 3: Proceso Educativo
5. Dimensión 4: Resultados.
6. Criterios de Sostenibilidad

Para iniciar con el proceso de autoevaluación y seguimiento a este proceso, primero que todo, se formula un proyecto académico por parte del equipo de trabajo. Posteriormente, se realizan talleres de inducción y capacitación impartidos por los funcionarios del SINAES, con el fin de capacitarse en el modelo elaborado por este ente acreditador. A estas capacitaciones asisten, como parte del equipo de trabajo, los funcionarios expertos del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Universidad Nacional.

Una vez que el equipo de trabajo ha conocido este modelo, se procede a diseñar, o modificar en caso de que ya existan, los instrumentos que se aplicarán a los diversos sectores que están de alguna manera involucrados con la Carrera, a saber: estudiantes de primer ingreso, estudiantes regulares, académicos, administrativos, empleadores y graduados. Posteriormente, se procesa y analiza la información obtenida para iniciar con la elaboración de los documentos requeridos según el Modelo.

El SINAES exige que la información generada para el Informe de Autoevaluación sea válida, confiable y verificable. Pero muchas veces, durante la elaboración del Informe, el equipo de trabajo percibe que la información recopilada, mediante los instrumentos, no es suficiente. De esta manera, aparte de aplicar los instrumentos, se deben realizar talleres con estudiantes de primer ingreso, estudiantes regulares, académicos, administrativos, empleadores y graduados para confirmar la información obtenida por medio de las encuestas, o para conseguir la información que no se logró mediante estos instrumentos y que es imprescindible para seguir con el proceso de autoevaluación.

Además de la información obtenida vía encuestas, entrevistas y talleres, se realiza una búsqueda de información documental y estadística para completar las 348 evidencias que demanda el modelo de autoevaluación y que sustentan los resultados de la investigación.

El proceso de análisis y elaboración de los documentos que se generan como resultado del proceso de autoevaluación (proyecto de investigación) se logra por

el trabajo, esfuerzo y producción intelectual de un grupo de personas comprometidas con la universidad. Se trata de un trabajo investigativo que debe cumplir con ciertas características tales como: objetividad, transparencia y rigurosidad. Además, es necesario que se ubique en el marco científico que debe caracterizar el proceso y sus resultados.

Los documentos generados por este equipo de trabajo son presentados ante el SINAES para que este organismo encargue la primera revisión a un especialista. Esta persona debe tener una formación académica adecuada, así como experiencia docente o profesional, y su labor consiste en valorar y verificar la calidad del Informe y los otros documentos. Así, rinde un informe ante el Consejo Nacional de Acreditación para que sus miembros decidan si la carrera puede pasar a la siguiente fase, que es la evaluación externa. En dado caso, si el resultado es positivo, los documentos son entregados al equipo de pares externos (evaluadores) conformado, como ya se mencionó, por dos prestigiosos expertos extranjeros y uno nacional, en el caso del SINAES. Estos evaluadores no pueden estar vinculados con la Carrera, y tienen la función de revisar los documentos, tanto como sus anexos, para verificar la calidad de los mismos, la rigurosidad del proceso seguido y la calidad de la carrera.

Posteriormente, se coordina la visita de estos pares evaluadores, quienes estarán en la Escuela por un periodo de una semana. El objetivo de esta visita es contrastar lo escrito en los documentos con la realidad de la carrera.

En su función de expertos y evaluadores, los pares mantienen reuniones con los académicos, estudiantes, graduados, empleadores, administrativos y deben verificar que todo lo manifestado en el Informe de Autoevaluación en efecto corresponde con la realidad. El último día de la visita, los pares evaluadores presentan ante las autoridades universitarias un Informe de su visita, y, subsiguientemente, exponen el Informe respectivo al SINAES, indicando su criterio de acreditación o no de la carrera. Luego el SINAES hace llegar a la Unidad Académica respectiva el informe de los pares evaluadores, y le ofrece un mes de tiempo para que se haga cualquier apelación que considere pertinente. Si no cabe apelación alguna, se presenta al SINAES el Compromiso de Mejoramiento para solventar las debilidades detectadas durante la autoevaluación.

El Consejo Nacional de Acreditación analiza los documentos generados en el proceso de autoevaluación junto con el Informe de los Pares Evaluadores, y así, determina si la Carrera se acredita o no. Si la carrera es acreditada o reacreditada, se determina el tiempo de duración de esta acreditación y se procede a coordinar la entrega del Certificado de Acreditación en una Sesión Solemne de este Consejo.

El obtener la acreditación tiene gran impacto y beneficio para:

- ✓ La Unidad Académica, dado que la obliga a una mejora continua.
- ✓ Los estudiantes, ya que se aseguran, tanto de que cursan una carrera de calidad, como de que contarán con mejores oportunidades de empleo.

- ✓ Los empleadores, quienes dispondrán de profesionales con mejor formación y, por lo tanto, de mejor recurso humano.
- ✓ La universidad, ya que de esta forma cumple con los objetivos estratégicos aprobados por la Asamblea de Representantes para el Plan Global Institucional 2004–2011, que buscan “El desarrollo de una oferta académica de excelencia, actualizada y flexible, con carreras, programas y proyectos estratégicos que contribuyan al desarrollo integral del país”.

Esto sin mencionar un mejor posicionamiento a nivel nacional e internacional de la Carrera y la Universidad.

La relevancia de estos procesos se evidencia con la aprobación de la Ley 8798, denominada “Fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)”, aprobada por unanimidad el día 30 de abril del 2010 por la Asamblea Legislativa de Costa Rica y publicada en el Diario Oficial La Gaceta. Esta ley permite al Estado costarricense contratar preferentemente a profesionales graduados de carreras cuya calidad está respaldada por el Órgano Oficial de Acreditación.

Esta es una de las razones por las que la autoevaluación, el Compromiso de Mejoramiento y los Informes de Seguimiento al Compromiso de Mejoramiento implican una responsabilidad que debe hacerse de una forma correcta, adecuada y total. De lo contrario, existe la posibilidad de perder la acreditación de la carrera.

El Compromiso de Mejoramiento se elabora después de un largo proceso de análisis de la situación real de la Unidad Académica, se proponen procesos de mejora a las debilidades encontradas, se adquieren compromisos por parte de la escuela y las autoridades de la universidad, con el riesgo de perder la acreditación, si no se llevan a cabo. Normalmente, la ejecución de las acciones de mejoramiento se realiza al amparo de un proyecto académico que organiza el quehacer y permite la asignación de responsabilidades y de carga académica.

Los Informes de Avance, o seguimiento al Compromiso de Mejoramiento, son el resultado de la ejecución de una serie de actividades académicas y de gestión académico-curricular, que implican en muchos casos investigación, análisis, y documentación sistemática para evidenciar los avances y logros alcanzados, fruto del trabajo de equipo organizado y coordinado.

La ejecución de las acciones de mejoramiento implica actividades anuales con los empleadores, estudiantes, académicos y administrativos. También la realización de Congresos, talleres, capacitaciones, seguimiento a los estudiantes, realizar estadísticas de diversa índole para poder demostrar el cumplimiento o no del Compromiso de Mejoramiento. Este informe es el reflejo del quehacer de todo un periodo programado, que debe demostrar que la carrera continúa por la senda de la gestión de la calidad, y que realiza un esfuerzo sostenido por potenciar sus fortalezas y superar las debilidades detectadas. De la ejecución del compromiso de mejoramiento y la correcta documentación sistematizada depende que la carrera mantenga su estatus de "Acreditada". Por tanto, el informe de avance deja de ser un documento limitado a informar del cumplimiento o no de las tareas

programadas, sino se constituye en el reflejo de la ejecución de un trabajo debidamente programado y realizado con rigurosidad académica.

### **Fortalezas y debilidades detectadas a partir del proceso de autoevaluación con fines de acreditación**

#### **Vida Estudiantil:**

Según los Informes presentados por las Escuelas de Matemática e Informática, se encontró que la Universidad Nacional mantiene una constante preocupación por el cumplimiento de las Leyes de la República y Normativas Internas que regulan los derechos humanos. Las direcciones de las escuelas garantizan el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en concordancia con la Normativa Institucional y el Reglamento de Normas Generales para la Evaluación.

Además, se logró detectar que, a nivel institucional, se cuenta con la Defensoría de los Estudiantes como ente de apoyo y asesoría, que vela por la promoción, la tutela y la defensa de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes. De manera similar, a nivel institucional, se cuenta con la Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual, encargada de prevenir el hostigamiento y regular el procedimiento para tramitar denuncias contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia. Se determinó que la institución cuenta con políticas claras para la atención integral de los estudiantes y con normativa, procedimientos y acciones para cumplir con las leyes vigentes en materia de discapacidad. Cuenta, además, con las políticas, criterios y procedimientos que rigen el desarrollo del

proceso de enseñanza-aprendizaje, así como con los canales y materiales informativos sobre los deberes y derechos para garantizar una adecuada información y atención de las necesidades personales, sociales, académicas y administrativas, que conlleven a una formación integral de los estudiantes desde su ingreso, su permanencia y respectivo egreso de la carrera.

La normativa para nombrar la asociación de estudiantes está dada por el Tribunal Estudiantil de Elecciones. El Departamento de Orientación y Psicología ofrece servicios de orientación vocacional. El registro, control y certificación de todos los aspectos académicos, con las medidas de seguridad pertinentes, se ofrece por medio del sistema de información BANNER. Los estudiantes disponen de un sistema de becas y manifiestan una buena opinión sobre el horario y los servicios administrativos que reciben. La participación estudiantil en instancias donde se analizan y deciden asuntos de su interés está garantizada por el Estatuto Orgánico.

Sin embargo, se reveló que no hay un mecanismo que asegure un reporte sistemático de información sobre el uso y la calidad de los servicios académicos y estudiantiles para tomar acciones para mejorarlo.

### **Personal Académico:**

En este aspecto, los informes mencionados mostraron que las carreras cuentan con toda la normativa que delimita los deberes y derechos de los académicos. La distribución de carga de trabajo docente está detallada y delimitada,

incorporándose espacios para la docencia, atención extraclase de estudiantes, preparación de lecciones y participación en actividades complementarias de la vida académica.

Se comprobó que, tanto la docencia, como la investigación y extensión social se articulan armoniosamente en el quehacer académico.

Se indicó que el personal académico es competente, diverso y cumple, durante su proceso de contratación, con los requerimientos y procedimientos que permiten seleccionar al personal académico idóneo. Asimismo, se tienen estrategias que permiten retener a los mejores académicos, así como el contar con planes de sustitución de mediano y largo plazo.

Por otro lado, permanentemente, se ejecutan planes de desarrollo académico para propiciar el desarrollo profesional de los académicos.

### **Empleadores y graduados:**

A este respecto, los informes exponen que carreras sometidas a este proceso de autoevaluación han desarrollado diversas acciones tendientes a administrar el tema de los graduados. Por ejemplo, se dispone de información confiable, que permite establecer el nivel de cumplimiento del estudiantado con los requisitos de graduación autorizados, los requisitos para obtener los títulos están bien estipulados en el plan de estudio, se cuenta con acciones de proyección, en las

que participan estudiantes y personal académico, y se cuenta con un sistema de información sobre los graduados.

Además, se encontró que los empleadores se muestran altamente satisfechos con el desempeño y características de los graduados de las carreras. Las opiniones expresadas por los graduados y por los empleadores son muy favorables con respecto a la formación teórica y práctica que recibieron. Sin embargo, se señaló que sigue siendo una debilidad el plazo que los estudiantes demoran para terminar sus estudios.

## **Conclusiones**

La Universidad Nacional se ha propuesto lograr una oferta académica que cumpla con estándares de actualidad, pertinencia, flexibilidad, y en especial, de calidad. Por esta razón, apoya los procesos de autoevaluación y acreditación de sus carreras. Dado que el proceso de acreditación es largo y demanda de muchos recursos y tiempo, el equipo de trabajo debe estar plenamente comprometido con el proceso de autoevaluación. Además, la Unidad Académica debe brindar apoyo en todas las gestiones que se realicen en todos los niveles. Por lo mismo, autoridades, académicos, administrativos y estudiantes deben estar convencidos de las ventajas que trae el participar en estos procesos.

Evidenciar las debilidades de la carrera detectadas en la autoevaluación, obliga a los responsables de la carrera, por medio de un Compromiso de Mejoramiento, a corregirlas. De esta manera, las carreras acreditadas son apoyadas con recursos

económicos y humanos para poder lograr la calidad que se busca, donde las fortalezas son sostenidas y las debilidades son superadas. Además, el impacto que tiene la autoevaluación y acreditación de una carrera universitaria se observa en las mejoras que se obtienen en la calidad de los programas.

En particular, para las carreras contempladas en este artículo, se lograron muchos beneficios de los cuales se pueden mencionar algunos como:

- Procesos de inducción para estudiantes de nuevo ingreso a nivel de la carrera.
- Bases de datos de estudiantes de la carrera más completa y actualizada.
- Boletín informativo semestral para los estudiantes. Posibilidad de nuevos proyectos de investigación y extensión. Plazas en propiedad y nombramientos anuales para los académicos interinos. Mejoras en instalaciones, mobiliario y equipo.
- Capacitación a docentes y estudiantes sobre el uso de los recursos del Sistema de Bibliotecas de la UNA.
- Incremento en presupuesto de operación, entre otros.

Con los resultados expuestos, las razones para someterse a una autoevaluación, con miras a la acreditación de la carrera, justifican dar el paso siguiente para apuntar a la calidad y ofrecer a los estudiantes y a la sociedad carreras acreditadas, carreras de calidad. El extenso y demandante camino para alcanzar la acreditación de una carrera vale la pena ser recorrido. Si se colocan en una balanza, siempre serán mayores las ventajas que los

esfuerzos. Lo peor que puede pasar es que la carrera se quede donde está, conociendo sus debilidades, las acepte y no considere necesario cambiarlas. Sin embargo, lo más probable es que todos los participantes decidan iniciar el recorrido hacia un estado más avanzado, y se comprometan con un proceso continuo de mejora.

### **Bibliografía**

- Chavarría, J., Barboza, E., Martínez, M., Hernández, C. (2009). Autoevaluación de la Carrera Bachillerato y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática. Heredia, Costa Rica: UNA.
- García, M., Lizano, F., González, E., Vílchez, E., Sánchez, J., Sandoval, M., Trujillo, A. (2009). Informe Autoevaluación 2009 Escuela de Informática. Heredia, Costa Rica: UNA.
- Ley 8256 “Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)”, 1999.
- Ley 8798 “Fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)”, 2010.
- SINAES. (2009). Manual de acreditación oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. San José, Costa Rica: SINAES.
- SINAES. 2012. Recuperado de <http://www.sinaes.ac.cr>
- Universidad Nacional. (2004). Plan Global Institucional. Heredia, Costa Rica: UNA.