



I Congreso Internacional  
Gestión de Calidad Académica  
en las Instituciones de Educación Superior



Mediación didáctica e innovación tecnológica  
Nuevos paradigmas en la educación superior



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

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

---

## Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico Escuela Ciencias de la Administración

### Protocol for the implementation of a self-assessment processes at UNED Business School Careers.

**Marieta Elizondo-Soto<sup>1</sup>**

[melizondo@uned.ac.cr](mailto:melizondo@uned.ac.cr)

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>

Volumen 13, Número Especial

30 de noviembre de 2022

pp. 372 – 387

Recibido: 26 de febrero de 2022

Aprobado: 18 de marzo de 2022

---

<sup>1</sup> Marieta Elizondo Soto. Máster en Gestión de Calidad en Educación Superior; licenciada en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera; licenciada en Administración con énfasis en Gestión de Recursos Humanos. Con más de 6 años de experiencia en el campo de gestión de calidad y autoevaluación académica, asistiendo procesos de autoevaluación y acreditación de carreras de Ciencias de la Administración. Universidad Estatal a Distancia. Correo electrónico: [melizondo@uned.ac.cr](mailto:melizondo@uned.ac.cr)  <https://orcid.org/0000-0003-1477-5444>.

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico  
Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



## Resumen

La presente ponencia pretende dar a conocer los resultados parciales de una investigación realizada para optar por el grado de Maestría en Gestión de Calidad, cuyo objetivo se centró en el diseño de un protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación, tomando como caso de estudio las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia. Los resultados expuestos se orientan a justificar la necesidad de contar con instrumentos prácticos, como un protocolo para implementar un modelo de autoevaluación, durante el período de febrero de 2020 a mayo de 2021. Los principales hallazgos señalan que las personas consultadas conocen los términos de proceso de autoevaluación y modelo de autoevaluación, sin embargo, carecen de herramientas prácticas para darles seguimiento.

## Palabras claves

Proceso, modelo, autoevaluación, calidad, carreras, protocolo.

## Abstrac

This paper present the partial results of an investigation carried out to design protocol for the implementation of a self-assessment model, taking as a case study the Business School careers at UNED. The results to be presented are aimed at justifying the need to have practical instruments, to implement a self-assessment model, during the period February 2020 to May, 2021. The main findings indicate that the people consulted know the terms of self-assessment process and self-assessment model, however, they lack practical tools to follow up on them.

## Keyword

Process, model, self-assessment, quality, careers, protocol.

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



<b>Área temática</b>	3. Hacia una cultura de gestión de la calidad académica.
<b>Subcontenidos</b>	Mejoramiento continuo en los procesos educativos. Sistemas de gestión de calidad y gestión del riesgo. Evaluación y autoevaluación de procesos académicos. Acreditación de carreras e instituciones educativas.

## I. Introducción

El desarrollo de la ponencia en cuestión sustenta la necesidad de diseñar un protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación en educación superior, con el fin de promover y gestionar la calidad académica, tomando como referencia para el estudio las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración. Como se refleja en la siguiente cita:

La búsqueda de la calidad y la excelencia se ha convertido en preocupación de las IES. Los referentes para considerarlas difieren entre sí, así como las vías para lograrlas. Entre estas vías se encuentran los procesos de evaluación; existen diversos enfoques y conceptualizaciones en los modelos y metodologías para su realización. (Teresa y Almuñías, 2016, p.143)

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico  
Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Las instituciones de Educación Superior y sus carreras, comprometidas con la gestión de calidad académica y el logro de las certificaciones bajo los modelos de autoevaluación a los que se han sometido, se han enfrentado a una serie de aciertos y limitaciones; los cuales requieren de seguimiento y control permanente para el éxito de los procesos. Uno de ellos es la estructuración y documentación de los pasos a seguir por una carrera o programa educativo para cumplir con el modelo de autoevaluación adoptado.

La gestión de la calidad ha ido variando a través de los años desde la inspección de los productos terminados hasta la evaluación de la calidad como proceso de mejora continua, que requiere de procesos de evaluaciones frecuentes, el diseño de planes estratégicos y el despliegue continuo de políticas, acciones, estrategias y recursos que promuevan el cumplimiento de la misión e ideal de la sociedad. (Hernández et al., 2006, p. 20)

Lo anterior motivó a investigar sobre cómo implementar un modelo de autoevaluación en las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración, cuyo resultado culminó con el diseño de un protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación. Dicho protocolo puede ser adaptado y utilizado en otras carreras y universidades de educación superior, así como dotar tanto al personal actual como futuro, quienes forman parte del grupo de interés, de un instrumento práctico para la implementación del modelo de autoevaluación, bajo el cual la carrera para la que colaboran está acreditada o trabaja para acreditarse.

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



El protocolo, como lo menciona Elizondo (2021): “busca homogenizar la forma de registrar, procesar y almacenar toda la información requerida en dichos procesos” (p.3); con los pasos de seguimiento y controles básicos que orientan el quehacer académico a la mejora de los procesos de autoevaluación y acreditación

Para Mejías y Cobo (2007), los procesos de autoevaluación requieren de protocolos claros, sencillos y prácticos que posean procesos bien identificados, para facilitar la implementación del modelo de autoevaluación por parte de cualquier colaborador y grupos de interés de las carreras de educación superior. Lo anterior es reforzado por Elizondo (2021), al indicar que el protocolo elaborado: “pretende que cualquier persona relacionada con las carreras, con o sin experiencia en modelos de autoevaluación, puedan implementar, o bien, continuar con el proceso de implementación sin problema” (p. 9).

La Universidad Estatal a Distancia es una institución autónoma, dedicada a la Educación Superior, creada en el año 1977 mediante Ley 6044, cuyo modelo de enseñanza es a distancia. Es una de las cinco universidades públicas que conforman el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y la mayor parte de sus carreras acreditadas o con miras a acreditarse con SINAES están sometidas al Manual de Acreditación Modalidad a Distancia, así como deben seguir la Guía para Autoevaluación Modalidad a Distancia.

La UNED se rige actualmente por el Manual de Acreditación Modalidad a Distancia (2011), la Guía para Autoevaluación Modalidad a Distancia (2011) y la Guía de Autoevaluación por Conglomerado (aprobada en el 2013), principalmente, elaborados

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



por dicho ente. Además, cuenta con el Instituto para la Gestión de la Calidad Académica (IGESCA), el cual: “tiene como finalidad el orientar, planear, ejecutar, coordinar y difundir la cultura de la gestión de la calidad académica a nivel institucional, así como coordinar con redes nacionales e internacionales” (UNED, 2020, párr. 2). Desde el IGESCA, se gestan y dirigen los procedimientos a seguir por parte de las carreras de la UNED para llevar a cabo los procesos de autoevaluación y acreditación ante el SINAES.

Es así, como un protocolo para efectos de la presente investigación, se entenderá según lo señalado por Elizondo (2021) como “el conjunto de pasos prácticos para gestionar la implementación de un modelo de autoevaluación y acreditación con el fin de certificar la calidad académica de una carrera o programa académico (p.15)

## II. Método o desarrollo

La investigación tomó como objeto de estudio las carreras acreditadas de la Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED, específicamente el período de febrero del 2020 a mayo del 2021. Basándose en documentos y procesos ya existentes, la investigación buscó generar una guía práctica para el mejoramiento continuo en el proceso de implementación y seguimiento de un modelo de autoevaluación que, para el caso presente, tomó como bases las carreras antes mencionadas y el Modelo de Autoevaluación de SINAES.

La investigación utilizada fue descriptiva y exploratoria, ya que el tema de investigación es desconocido en términos de protocolos, ya que no se cuenta con estudios precursores para la herramienta propuesta.

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Se recabó información y datos para atender el problema señalado, a través de la escogencia de la muestra intencionada, la cual se compuso de 27 personas como informantes claves; quienes son los integrantes de la Comisión de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Administración, encargados de cátedra, asistente académico y asistentes de autoevaluación. Dicha muestra fue intencionada, debido a que las personas que conformaron la misma, son quienes trabajan directamente en la implementación, seguimiento y certificación del modelo de autoevaluación.

Se realizó una revisión detallada y profunda sobre información relacionada con procesos y modelos de autoevaluación, tanto a nivel nacional como internacional, a fin de recopilar información que permitiera conocer la existencia de protocolos para la implementación de un modelo de autoevaluación, lo cual permitió determinar que no existe un protocolo específico para tal fin, contrario a otras áreas como la medicina o la ingeniería, como arrojó la búsqueda a través de bases de datos, tal como se mencionó anteriormente.

También, se describe la investigación como exploratoria, definida como “aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (Fidias y Arias, 2012, p.23).

La búsqueda de información pertinente, permitió definir mediante un enfoque cualitativo, el cual “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



et al, 2014), para elaborar los instrumentos para la recolección de información aplicados a la muestra.

Además, se utilizaron dos tipos de instrumentos: un cuestionario en línea aplicado a 24 personas y entrevistas semiestructuradas a tres personas. Todas las respuestas recibidas fueron tomadas en cuenta, analizadas y agrupadas según afinidad y respuestas comunes.

Las principales interrogantes contenidas en los instrumentos se orientaron a conocer cuántas personas de la muestra conocían los términos autoevaluación o acreditación, así como la diferencia entre ambos. También conocer qué se entendía por modelo de autoevaluación y cómo se desarrolló dicho proceso. Además, mediante una escala Likert, se enlistó una serie de características, a las cuales los participantes debían clasificar según grado de importancia.

### III. Resultados

Tras la aplicación de los instrumentos a las 27 personas de la muestra para recabar información, se obtuvo respuesta de 23 de ellas. Como resultado, más del 90% de las personas encuestadas conoce los términos de autoevaluación o acreditación, como se muestra en la figura 1:

---

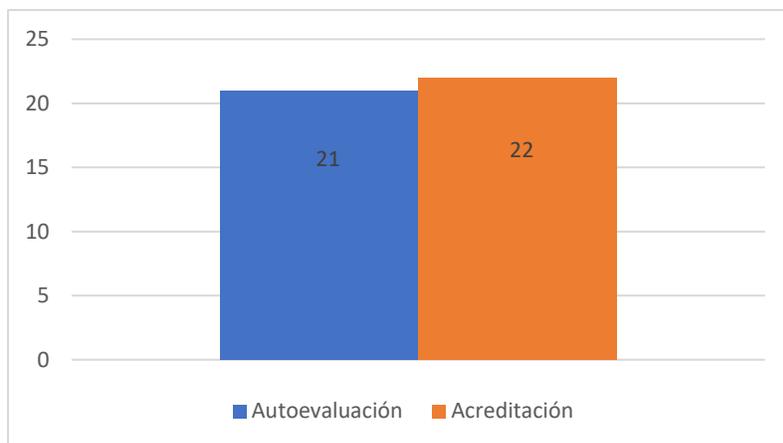
**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



**Figura N.º 1.** Número de personas encuestadas que conocen los términos autoevaluación o acreditación.

**Fuente:** Elizondo, 2021. p.58.

Además, se consultó a las personas encuestadas si conocen cómo se desarrolla un proceso de autoevaluación, y se obtuvo como resultado los siguientes datos:



**Figura N.º 2.** Número y porcentaje encuestadas que conocen cómo se desarrolla un proceso de autoevaluación.

**Fuente:** Elizondo, 2021. p.60.

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>

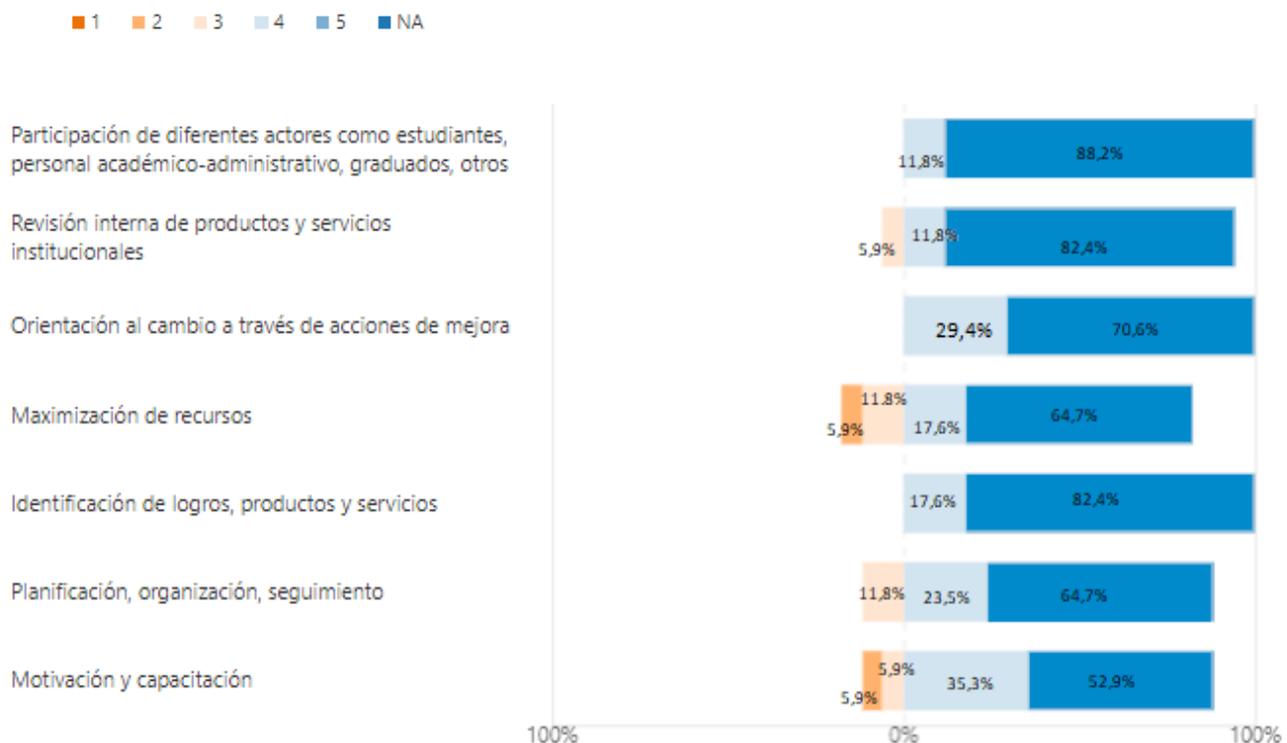


Artículo protegido por licencia Creative Commons



Otra de las preguntas de relevancia utilizó una escala Likert, donde se enlistó una serie de características que componen un proceso de autoevaluación, se debían clasificar por el grado de importancia según su criterio y conocimiento, siendo el 1 el valor más bajo y 5 el más alto, como se muestra en la figura 3:

1. Nada Importante 2. Poco importante 3. Medianamente importante 4. Importante 5. Muy importante



**Figura N.º 3.** Características que forman parte de un proceso de autoevaluación según grado de importancia asignado por las personas encuestadas.

**Fuente:** Elizondo, 2021. p.61.

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Otro resultado por destacar es el conocimiento sobre el término Modelo de Autoevaluación que poseen las personas consultadas; al respecto, se obtienen los siguientes datos:



**Figura N.º 4.** Número y porcentaje de personas consultadas que conocen el término de "modelo de autoevaluación".

**Fuente:** Elizondo, 2021. p.66.

Otra de las interrogantes de relevancia para la investigación, se orientó a consultar a las personas de la muestra, su percepción sobre el proceso de recolección de insumos y evidencias para el proceso de autoevaluación de la ECA. Esto dio como resultado que más del 50% de las respuestas indican que el proceso ha tenido un mejoramiento, pero se requiere acciones concretas para dar seguimiento a los requerimientos del modelo. Más del 30% señaló que el proceso debe ser más sistematizado, estandarizar procesos y medición a través del uso de indicadores, bases de datos, así como definir los procedimientos para cumplir con lo que solicita el SINAES (Elizondo, 2021.p 67-69).

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Como resultado de las entrevistas semiestructuradas, destaca la respuesta a la interrogante sobre la existencia de lineamientos, procedimientos o protocolos y guías, elaborados para implementar o dar seguimiento al modelo de autoevaluación de SINAES, para llevar a cabo los procesos relacionados. Destaca que no tienen conocimiento de la existencia de ese tipo de instrumentos propios de la universidad o las carreras de esta (Elizondo, 2021.p 70-74).

Los instrumentos aplicados y la información recopilada fueron obtenidos de manera voluntaria, y por aceptación por parte de la persona consultada en participar de la investigación, cuyas respuestas fueron tratadas de manera confidencial. Cada instrumento contenía una primera interrogante donde la persona podía su aceptación o no, para responder al instrumento.

#### IV. Discusión

Una vez obtenidos los resultados del apartado anterior, se integran y analizan los datos, que proporcionan insumos para el diseño del protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación para las carreras acreditadas de la Escuela de Ciencias de la Administración, sometidas al modelo de autoevaluación de SINAES.

Además, de las personas entrevistadas, más del 50% señala que no se cuenta con instrumentos, guías, protocolos ni similares que estructuren los pasos a seguir para la implementación de un modelo de autoevaluación tal y como lo señala Mejías y Cobo, citados anteriormente. Destacan la necesidad de estar en mejoramiento continuo del

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



proceso de autoevaluación que asegure la gestión de calidad académica de las carreras del estudio.

El Manual de Acreditación Modalidad a Distancia, la Guía para Autoevaluación Modalidad a Distancia y la Guía de Autoevaluación por Conglomerado son documentos claramente estructurados y pensados para personas que trabajan en áreas de gestión de calidad académica; no obstante, los grupos de interés de las carreras se componen no solo de estos, sino también de estudiantes, empleadores, graduados y tutores. Estos últimos, así como el personal administrativo y académico de las carreras, hacen grandes esfuerzos por conocer y divulgar los procesos de autoevaluación que siguen. Sin embargo, no se cuenta con elementos prácticos como listas de chequeo, guías de procedimiento o protocolos a seguir para implementar dicho modelo, de ahí la necesidad de diseñar un protocolo para la implementación de estos.

Resulta importante resaltar que más del 30% de la población consultada señala que se requiere mayor sistematización del proceso de autoevaluación, uso de bases de datos, indicadores, mayor capacitación del personal, así como herramientas como diagramas, listados, sistemas de información y capacitación para el personal, principalmente al de nuevo ingreso, que les permitan comprender qué es un proceso de autoevaluación, cómo se lleva a cabo, en qué etapa se encuentra y cuáles pasos seguir, que lleven a responder a la necesidad planteada en la interrogante.

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



## V. Conclusiones y recomendaciones

El mejoramiento continuo en los procesos de autoevaluación es una condición inherente a dichos procesos; es garante de la gestión de calidad académica, que permite a los futuros profesionales formarse con altos estándares educativos. La mayoría de las personas de la muestra posee más de 5 años en los puestos que ocupan, lo que contribuye a la continuidad y conocimiento del proceso de autoevaluación con mayor fluidez; pero, sin duda, coinciden en la importancia de la capacitación y seguimiento constante sobre el proceso antes mencionado.

Se concluye y recomienda sobre los siguientes puntos:

1. La necesidad inminente de mejorar el seguimiento a los procesos de autoevaluación, con herramientas prácticas, claras, mayor sistematización, uso de bases de datos e indicadores para medición, que permitan llevar a cabo dichos procesos con éxito. Además, se recomienda la utilización del Protocolo de Implementación de un Modelo de Autoevaluación elaborado por Elizondo, (2021), como herramienta de respuesta práctica, que integra elementos fundamentales del manual y las guías del SINAES, para la implementación de un modelo de autoevaluación.
2. Sobre la implementación de modelo de autoevaluación, las personas consultadas lo describieron como la ruta a seguir para llevar los procesos de autoevaluación de manera general con dos etapas, la autoevaluación interna y la evaluación externa, que conllevan a la obtención de certificación.

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



3. Así mismo, las personas consultadas señalaron la importancia de la estandarización de los procesos y uso de herramientas prácticas como bases de datos, listados de procedimientos e indicadores.
4. El diseño de un protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación, se justifica en apoyo al personal y grupos de interés de las carreras, que les permitan mayor claridad en los pasos a seguir para dicha implementación.
5. Además, se recomienda establecer mediante un documento conciso los pasos a seguir y la forma de recopilar, procesar, analizar la información que sirve de insumo para el proceso de autoevaluación y con ello, que mejore la forma de implementación del mismo.

## Referencias bibliográficas

- Elizondo, M. (2021). Diseño de un protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación en las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia. (Tesis de Maestría) Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Hernández, D., Pichs, B., & Benítez, F. (2006). La Evaluación Institucional frente a los retos actuales de la Universalización de la Universidad. *Pedagogía Universitaria*, 11(2), 18–30.
- Mejías, A., Cobo, M. C. (2007). La Autoevaluación: Una Iniciativa Para La Gestión De La Calidad en Educación Superior. *Ingeniería Industrial*, 28(3), 35–39.
- SINAES (2011) Guía para la Autoevaluación de Carreras de Grado que se imparten bajo la Modalidad a Distancia - con fines de acreditación oficial. Recuperado de [https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Guia\\_para\\_la\\_Autoevaluación\\_Modalidad\\_a\\_Distancia\\_mayo\\_2011.pdf](https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Guia_para_la_Autoevaluación_Modalidad_a_Distancia_mayo_2011.pdf)

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



SINAES (2011) Modelo de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior para la Modalidad a Distancia. Recuperado de [https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Manual\\_de\\_Acreditacion\\_de\\_Carreras\\_de\\_Grado\\_Modalidad\\_a\\_Distancia.pdf](https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Manual_de_Acreditacion_de_Carreras_de_Grado_Modalidad_a_Distancia.pdf)

Teresa, B., & Almuiñas, J. (2016). *La dirección estratégica en las instituciones de educación superior. Necesidad de su evaluación*. Revista Cubana de Educación Superior, 35(3), 137–147.

Universidad Estatal a Distancia. Quiénes somos. Instituto de Gestión de Calidad Académica. Párr. 2. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/academica/igesca/quienes-somos/quienes-somos>

---

**Protocolo para la implementación de un modelo de autoevaluación: caso práctico**  
**Escuela Ciencias de la Administración**

Marieta Elizondo-Soto

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4503>



Artículo protegido por licencia Creative Commons