

# **Principales resultados de la investigación de evaluación del impacto de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior en Costa Rica**

## *Resumen ejecutivo*

Realizado por Elsiana Guido  
Coordinadora nacional  
Universidad de Costa Rica

### I.- Contextualización y caracterización del sistema de educación y del sistema de aseguramiento de la calidad

Costa Rica es un país centroamericano con alrededor 4.563.539 habitantes<sup>1</sup>. Es una República unitaria con un extensión de 51.100 Km<sup>2</sup>, que cuenta con una amplia tradición democrática y un clima de estabilidad política, y que ostenta altos índice de desarrollo humano, fundamentalmente por sus logros acumulados en materia de salud y educación en los últimos 60 años.

Con una esperanza de vida al nacer de 79,2 años y una tasa de mortalidad infantil de 9 por cada 1.000 nacidos vivos, el país tiene algunos de los indicadores más destacados en materia de salud en el continente. Una tasa de crecimiento poblacional de 1,4 y una tasa global de fecundidad de 1,9 indican que el país arribó a la etapa avanzada del proceso de transición demográfica. (Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Informe Nacional-Costa Rica. 2009, p.7).

La historia de la educación superior en Costa Rica se remonta a siete décadas atrás, cuando en 1941 se fundó la Universidad de Costa Rica<sup>2</sup>. Las décadas de los setenta y los ochenta se caracterizaron por la creación de nuevos centros de educación superior, tanto públicos como privados. En los años ochenta, el Estado costarricense creó otras tres universidades, a saber: el Instituto Tecnológico de Costa Rica (1971), la Universidad Nacional (1973) y la Universidad Estatal a Distancia (1977). Más recientemente, en el año 2008, se creó la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica, como la quinta universidad estatal. (Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Informe Nacional- Costa Rica. 2009, p.9).

El país tiene, además, una amplia oferta de educación superior privada: a la fecha se cuenta con 51 centros educativos de naturaleza privada que ofrecen programas académicos. Según datos de Tercer Informe del Estado de la Educación (2011), en el año 2009, un 6.4% de la población nacional reportó que asistía a la educación superior y, entre las personas de 18 a 24 años, la asistencia alcanzó un 25.8%. (p. 42)

---

<sup>1</sup> Según datos proyectados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos para el año 2010. <http://www.inec.go.cr/Web/Home/GeneradorPagina.aspx>

<sup>2</sup> Los primeros esfuerzos por crear un centro de educación superior en Costa Rica se dan en año 1843, cuando se estableció la Universidad de Santo Tomás de Costa Rica, que funcionó hasta el año 1886.

Las Universidades estatales no son reguladas por ninguna institución o ente gubernamental; los asuntos relativos a la ejecución presupuestaria y la contratación administrativa son fiscalizados por la Contraloría General de la República, como cualquier otra institución pública del país.

Existe un órgano de coordinación de la educación superior estatal, (el Consejo Nacional de Rectores, CONARE) creado de manera voluntaria por las universidades, que tiene los mismos privilegios de autonomía frente al Poder Ejecutivo que sus integrantes.

Las universidades privadas, así como los programas académicos que imparten, se rigen por las disposiciones de la Ley del Consejo de Educación Superior Privada, CONESUP, y su reglamento, que fundamentalmente establece condiciones materiales para aprobar su funcionamiento.

En Costa Rica no existe una política pública de educación superior para todo el sistema, esto se explica dado el nivel de autonomía que ostentan las universidades estatales y las libertades garantizadas para las universidades privadas, en un sistema de educación superior altamente fragmentado. (Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Informe Nacional- Costa Rica. 2009.).

En este panorama actual, donde confluyen tantas instituciones universitarias de diversa índole y calidades, la educación superior presenta una serie de retos para fortalecer y ampliar su aporte al desarrollo nacional. Según el Informe del Estado de la Educación (2011), un primer desafío consiste en consolidar los espacios de interacción entre las universidades estatales y las universidades privadas con el objetivo de converger en “altos estándares de calidad” (p. 43). Un segundo desafío consiste en generar y divulgar mayor información acerca del desempeño de las universidades costarricenses, tanto en el ámbito privado - donde la información es insuficiente- , como en el ámbito de la educación superior estatal – en donde, a pesar de que existen los datos, debe trabajarse en la estandarización de los indicadores de desempeño. Finalmente, un tercer desafío señalado por este estudio, hace un llamado a mejorar la calidad de la oferta educativa del país y a ampliar la cantidad de carreras acreditadas, ya que, hasta el año 2010, únicamente un 5.4% de la oferta educativa contaba con la acreditación por parte del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, (SINAES). (p.43).

En cuanto al sistema de aseguramiento de la calidad, debe mencionarse que este se ha desarrollado como resultado de las necesidades y las características del sistema de educación superior del país. La preocupación por la calidad y la excelencia de la educación superior, y por las maneras en que se puede evaluar esa calidad, ha sido una constante en las universidades estatales costarricenses lo que se evidencia es una serie de iniciativas desarrolladas desde mediados de los años noventa.

Es así como, en Costa Rica, además del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, el SINAES, que es la agencia de acreditación oficial, existen procesos internos en las universidades, especialmente las públicas, y en algunas universidades privadas, así como en algunas instancias nacionales, regionales o extrarregionales, que de una u otra manera son parte del conjunto de mecanismos que las instituciones de educación superior tienen a su disposición para asegurarle al país la calidad de sus procesos y resultados. No puede decirse que funcionen como un sistema estructurado, ni que el SINAES tenga relación con todos ellos, pero están presentes, con

distintas intensidades, en el sistema de educación superior. (Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Informe Nacional- Costa Rica. 2009).

La agencia de acreditación SINAES fue creada en el año 2002 como iniciativa de las universidades estatales, las que a su vez gozan, como ya se dijo, de autonomía para su organización. Esta es una característica distintiva del sistema costarricense de acreditación, que lo diferencia de la mayoría de las experiencias internacionales, donde generalmente el gobierno central desempeña un papel importante como rector de la educación nacional, con potestades para exigir rendición de cuentas a las instituciones que conforman el sistema nacional de educación.

Debe destacarse, también, el carácter voluntario de la acreditación y los pocos mecanismos de incentivos o estímulos para promoverla en las carreras universitarias. A la fecha, cuatro universidades estatales y siete universidades privadas son miembros plenos del SINAES, ya que han cumplido los requisitos de afiliación y mantienen vigente la acreditación oficial mínima de carreras o programas de grado.

Aunque SINAES administrativamente es un programa que depende de CONARE, es totalmente independiente. Solo mantiene con este órgano relaciones de coordinación de tipo administrativo. La Ley de la República que creó esta agencia, ratifica la adscripción del SINAES al CONARE y le confiere la personería jurídica instrumental necesaria para la consecución de los fines que la propia ley establece. Esta Ley le confiere al SINAES la categoría de órgano de interés público, cuya misión primordial es acreditar, con carácter oficial, las carreras y programas universitarios que cumplan con los requerimientos de calidad que establezca. (Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Informe Nacional- Costa Rica. 2009. p.46).

A la fecha, el SINAES ha otorgado la acreditación a 62 carreras, 23 de ellas han sido reacreditadas. Las cuatro universidades estatales más antiguas cuentan con carreras acreditadas lo mismo que siete universidades privadas y una universidad con carácter internacional.

## II.- Resultados

### a) **Sistema de educación superior**

#### ▪ **Institucionalización y funcionamiento del trabajo de aseguramiento de la calidad**

La tendencia de las universidades consultadas se orienta hacia los procesos de aseguramiento de la calidad que favorecen las autoevaluaciones como mecanismos para la mejora constante, o para la obtención de la acreditación por parte de la agencia.

Las instituciones evidencian una orientación permanente hacia el aseguramiento de la calidad de la educación y hacia la acreditación de sus carreras, por lo que, al interior de cada una de las universidades consultadas se han conformado instancias técnicas que funcionan de manera permanente como coordinadoras institucionales de todos estos procesos. La antigüedad de estas oficinas varía en cada universidad y sus funciones abarcan desde la asesoría para las carreras que incursionan en tales procesos de

mejoramiento, hasta el acompañamiento en el proceso mismo de autoevaluación para la acreditación y en la elaboración de instrumentos y coordinación de procesos, entre otras. Se considera que estos equipos de profesionales están bien capacitados y cuentan con una formación y actualización permanente en temas relacionados con los procesos de aseguramiento de la calidad.

Adicionalmente al interior de cada carrera, en las diferentes universidades se han conformado comisiones encargadas de dirigir, coordinar y ejecutar todos los procedimientos necesarios para la autoevaluación, acreditación o re-acreditación. En muchos de los casos, tales comisiones han sido creadas como producto de los mismos procesos, ante la necesidad de que existan instancias que se dediquen de forma permanente a orientar todas las acciones y a monitorear o darle seguimiento al proceso; generalmente estas instancias están conformadas por los y las docentes de las carreras.

En esta dimensión se destaca la creación en el año 2002 de la agencia de acreditación oficial, denominada Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior – SINAES-; a la que están adheridas tanto universidades públicas como privadas y sus criterios y estándares tienen carácter de norma nacional de calidad académica (SINAES, 2009, p.7). De este modo, el país cuenta con criterios mínimos y estándares para la acreditación de carreras y programas universitarios.

En general, las autoridades universitarias consultadas consideran que existe una política general institucional a favor de la acreditación y que acreditarse es importante porque significa certificar -desde un criterio objetivo de pares externos- que se tienen los criterios mínimos necesarios de admisibilidad y de calidad.

También la tendencia es a valorar, de manera positiva, las funciones y disposiciones normativas que ha establecido el SINAES, las que han ayudado a las carreras a mejorar tanto el servicio que dan a las universidades como sus propósitos internos; por ejemplo, en algunas de las universidades se destacó que los criterios normativos del SINAES han sido coincidentes con algunos de sus propios parámetros de calidad establecidos institucionalmente. Adicionalmente, estas normas de la agencia han conllevado una mejora en los servicios administrativos, soluciones en cuanto a infraestructura, actualización, beneficios a nivel de nombramientos y capacitaciones a los docentes, cambios en el curriculum, internacionalización, entre varios de los beneficios percibidos que devienen de los compromisos de mejoramiento posteriores al proceso de acreditación o de re-acreditación.

Las universidades consultadas coinciden en que el proceso de acreditación permite no solo evidenciar las debilidades internas de las carreras en las instituciones, sino trazar planes de acción viables para ejecutar cambios hacia el fortalecimiento y mejoramiento de la educación y de los servicios que se brindan.

En algunos casos, se menciona la incorporación de criterios de calidad en la creación de programas de estudio, en cambios curriculares o en la normativa institucional. Y en general, las universidades participantes en el estudio mencionan el fomento de prácticas culturales que propician la calidad de sus procesos y resultados.

También es importante mencionar que las Oficinas de Planificación Universitaria parecen estar muy al margen de los procesos y mecanismos asociados al aseguramiento de la calidad. Esto se vislumbra en el poco conocimiento que expresan tener sobre el

funcionamiento de las agencias de acreditación, así como sobre las normas y procedimientos de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, en general. Sus funciones están más vinculadas con aspectos presupuestarios posteriores al proceso que tienen las unidades académicas una vez que han sido acreditadas; es decir con la creación de marcos estratégicos presupuestarios que valoren la viabilidad -en términos financieros- de los planes que tiene cada carrera.

#### ▪ **Información sobre el sistema de educación superior**

Tanto las universidades públicas como las privadas consultadas en este estudio, coinciden en que existen sistemas de manejos de datos sobre la educación superior, pero estos son internos a cada institución y no son accesibles públicamente. No existe un sistema nacional que proporcione la información útil y necesaria para la toma de decisiones sobre la gestión universitaria.

En términos generales, las universidades participantes consideran que la información no es de acceso fácil y oportuno para aquellos actores implicados tales como padres y madres de familia, así como para potenciales estudiantes, y que la información existente se comunica de manera parcial. Además, es notoria la carencia de información pública sobre el quehacer y los procesos que se realizan en las universidades privadas.

El 97% del sector estudiantil consultado en este estudio, tiene conocimiento de que la carrera o programa en que estudia actualmente, se encuentra acreditado. Sin embargo, se identifica un desconocimiento generalizado sobre algún sistema nacional que entregue información sobre las instituciones de educación superior, ya que poco menos de dos terceras partes de los entrevistados (62.9%) no conoce, o afirmó que no existe, dicho sistema.

Existe un desconocimiento generalizado por parte de la población de egresados, que se consultó para este estudio, acerca de la existencia de algún sistema nacional que entregue información sobre las instituciones de educación superior, acerca de la calidad de las mismas, la oferta de posgrado, empleo para egresados o remuneración. Este desconocimiento se incrementa en el segmento de egresados (as) de universidades privadas.

#### ▪ **Internacionalización del trabajo AQ**

Las universidades participantes manifiestan que trabajan en el desarrollo de mecanismos, criterios y procedimientos que favorezcan las equivalencias, ya que en general consideran que una persona egresada de la universidad debe poder acceder, de manera fluida, a las ventajas de una oferta educativa internacionalizada.

En general se considera que la estandarización y homologación de programas y títulos son acciones complejas en la región centroamericana dado el sistema de grados y postgrados y la nomenclatura de las titulaciones, que son diferentes a los de otros países de fuera de esta región. Es por ello que se considera más factible el reconocimiento de profesiones que de títulos. A pesar de esto, parece existir un consenso en el sentido de que la movilidad estudiantil y profesional se facilita cuando las carreras están acreditadas.

En este tema de internacionalización algunas universidades han buscado favorecer la acreditación con agencias internacionales (sobre todo con la Canadian Engineering Accreditation Board, CEAB); se ha fomentado el involucramiento en procesos de aseguramiento de la calidad y se considera que los procesos de acreditación y certificación son garantes de estos mecanismos de internacionalización. Además, algunas universidades han fortalecido la formación estudiantil mediante un currículo basado en competencias, acorde con las tendencias actuales de formación profesional que favorece el reconocimiento y la movilidad estudiantil.

#### ▪ **Conciencia pública sobre la calidad, relaciones públicas, marketing**

La opinión general de las diferentes instituciones entrevistadas es que existe un desconocimiento público sobre lo que significa la acreditación y sus implicaciones para la sociedad; opinan que esta información se difunde muy poco y que el SINAES debería ser más proactivo y desarrollar estrategias efectivas que permitan mejorar la divulgación.

En términos generales, los sistemas de comunicación hacia el público se valoran como muy incipientes o casi inexistentes, por lo que este aspecto se considera con poco desarrollo y hasta cierto punto descuidado. Algunas universidades resaltan el esfuerzo que realizan para comunicar a nivel interno cuando una carrera se acredita ya que intentan “mercadearse” más hacia públicos externos, no únicamente en cuanto a procesos de acreditación o reacreditación, sino también en lo referente a la extensión social e investigación que realizan. Sin embargo, en las diferentes universidades parece evidente que más allá de estos mecanismos divulgativos, no se han utilizado otros formatos que visibilicen el aseguramiento de la calidad ni otras dimensiones que se le asocian.

Finalmente existe también la posición de que la agencia SINAES debe divulgar y promover más las funciones y responsabilidades que tiene, y contribuir a que el público comprenda en realidad lo que implica una acreditación, así como lo que no significa (por ejemplo, no significa que se pueda comparar una misma carrera acreditada en dos universidades diferentes ya que, aunque esas carreras cumplen con los criterios que el SINAES ha establecido como criterios de calidad, se han evaluado contra su propio proyecto educativo).

Solo una tercera parte del grupo de estudiantes activos consultados, (33%), tiene conocimiento de algún sistema que informe al público en general sobre los resultados de los procesos de acreditación o certificaciones de calidad de las universidades.

Finalmente es importante anotar que la información que los y las estudiantes recibieron sobre los procesos de acreditación influyó en la decisión, en cuatro de cada diez, sobre el centro educativo donde estudiar así como en el programa seleccionado en cuatro de cada diez personas. Los y las estudiantes de universidades privadas se vieron mayormente influenciados por esta información, que aquellos de universidades estatales, tanto en la decisión del centro educativo como en el programa o carrera que estudian actualmente.

#### **b) Gestión institucional**

## ▪ **Institucionalización de mecanismos y procesos AQ**

Las universidades consultadas coinciden al señalar una serie de mecanismos que se han puesto en práctica con el fin de asegurar la calidad de sus programas y responder a los requerimientos de aseguramiento de la calidad. Dentro de los mecanismos mencionados se encuentra la creación, o el mejoramiento, de los programas de educación continua y de los programas de formación y evaluación docente así como la creación de cursos para directivos universitarios (sobre todo enfocados a los temas de la gestión y el liderazgo universitarios).

Una universidad señaló la instalación de un sistema con parámetros de calidad que se aplica a todo cambio, sea de naturaleza curricular o de infraestructura; además se mencionan los intentos por tener una visualización integral del currículum, en donde se tome en consideración el desarrollo académico docente, el desarrollo y desempeño estudiantil, la infraestructura, el equipamiento y la pertinencia, todo esto dentro de un modelo de gestión acorde con el aseguramiento de la calidad.

También las universidades consultadas mencionan el establecimiento de mecanismos permanentes de autoevaluación y una cultura permanente de autorevisión de sus carreras, así como una intención explícita de establecer procesos de interacción (negociación) entre las carreras y las Oficinas de Planificación de las universidades.

En las universidades privadas consultadas, se han desarrollado modelos propios con el fin de darle seguimiento al cumplimiento de los indicadores de calidad. Esta nueva perspectiva ha implicado la promoción y capacitación docente, una actitud hacia el estímulo del desarrollo académico desde una perspectiva académica vinculada con la investigación. También han puesto en marcha mecanismos permanentes de autoevaluación como forma de revisar constantemente los procesos internos de las unidades y las necesidades de mejora en función de una gestión hacia la calidad, tales mecanismos también se ajustan a la misión y visión de las estas universidades, y a sus planes estratégicos.

## ▪ **Desarrollo de sistemas de información**

Como parte de la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad, en las universidades consultadas han desarrollado diversos sistemas de manejo de la información interna, para la toma de decisiones. En cada una de las universidades del estudio existe un sistema para el manejo de la información interna, en algunas de ellas se destacan tales sistemas como procesos más avanzados en su desarrollo, en otras se indica que más bien se encuentran en proceso. En todo caso, se afirma la importancia y necesidad de estos sistemas ordenados para favorecer la toma de decisiones en la gestión administrativa institucional actual.

En las universidades públicas, el desarrollo de estos sistemas parece estar más encausado y avanzado hacia la disponibilidad interna de la información, el seguimiento y la gestión de los procesos académicos. En las universidades privadas se percibe además un mayor desarrollo hacia el monitoreo y análisis de los procesos financiero-administrativos.

En general se ha invertido en sistemas de información para generar indicadores para la gestión de calidad en temas relacionados con la gestión académica, las tasas de aprobación, reprobación y deserción y para monitorear evaluaciones docentes.

Los sistemas de información que apoyan los procesos de evaluación de las carreras se utilizan, sobre todo, para darle seguimiento a procesos internos tales como admisiones y matrícula, tasas de ingreso, aprobación, reprobación y deserción, procesos de comunicación digitales entre alumnos y docentes, para generar información sobre presupuestos operativos, de inversión y de gastos, para perfilar metas administrativas y para favorecer los mecanismos de matrícula en línea o de “expediente único” del personal docente y administrativo.

En general, se encontró que en las universidades de carácter estatal, los sistemas de información existen pero se encuentran en procesos de mejora. En estas universidades, las personas entrevistadas manifiestan una deficiencia en el manejo de datos administrativos del personal administrativo y académico, ya que no cuentan con información única, coherente y precisa y no se comparte toda la información de forma transparente. En las universidades de carácter privado, se invierte de manera constante en la compra de sistemas operativos para apoyo a la toma de decisiones.

Casi la totalidad de los y las estudiantes (98%) tienen conocimiento de la existencia, en su universidad, de algún sistema de información que les permita estar al tanto de su situación académica en temas como cursos matriculados, materias aprobadas y reprobadas así como el *record* de sus calificaciones, entre otros.

#### ▪ **Gestión, gobierno y administración de las IES y sus programas**

Las personas consultadas en las cuatro universidades coinciden al afirmar que los mecanismos de aseguramiento de la calidad, concretamente los procesos de acreditación de las carreras, han ayudado a aclarar y articular proyectos institucionales y a mejorar algunos aspectos de los procesos de la gestión institucional.

Con los compromisos de mejora que presentan las carreras que se acreditan, se articulan los procesos de planificación universitaria con los de aseguramiento de la calidad. En este proceso de gestión institucional, se nota la participación de la agencia de acreditación nacional, que monitorea y verifica el cumplimiento de los procesos de mejora contenidos en los compromisos de mejoramiento de las carreras.

Otro aspecto señalado por las universidades se refiere al mecanismo por medio del cual las carreras acreditadas ingresan dentro de un sistema de formulación de presupuesto universitario, que les asigna prioridad con respecto a otras carreras no acreditadas.

#### ▪ **Gestión docente institucional**

La aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad ha implicado, para las cuatro universidades consultadas, la revisión de la oferta académica, y un “ponerse al día” en cuanto a la pertinencia de sus planes de estudio. Concretamente, las instituciones han experimentado revisiones curriculares, replanteamientos de las tecnologías utilizadas, reposicionamiento del área de idiomas dentro de la estructura curricular, mayor monitoreo del entorno y de las necesidades del país, constante

valoración de las necesidades de empleadores y revisión de los perfiles de egreso de las carreras.

Algunas universidades reportan un mayor contacto con las demandas y necesidades del sector empleador y del mercado laboral, lo cual ha implica, en algunas ocasiones, la creación de carreras nuevas que responden a demandas emergentes del entorno nacional e internacional.

Asimismo, en las universidades se observan acciones desarrolladas en las instancias encargadas de la gestión académica, tendientes a mejorar la formación de docentes y al aseguramiento de la calidad e idoneidad del personal académico. También, en algunas universidades se han desarrollado mecanismos para el monitoreo de planes y programas, sistemas permanentes de evaluación (tanto docente como curricular) y mayores regulaciones en el control de los planes de estudio de las carreras, como una forma de responder a los requerimientos de los cambios tecnológicos.

En general, las universidades han mejorado los recursos destinados a la docencia, dentro de los que se encuentra la mayor dotación de recursos tecnológicos, la incorporación de la red de internet en las aulas universitarias, la remodelación de laboratorios, la instalación de bibliotecas virtuales y la compra de *softwares* específicos.

La percepción de las mejoras en el plan de estudios de la carrera es un aspecto en el que se muestra diferencia entre estudiantes de universidades estatales y privadas. Estos últimos perciben un impacto más positivo, 20% de las personas consultadas, contra un 13% proveniente de las universidades estatales. Además, los cambios o mejoras en la participación de los estudiantes en la evaluación de los planes de estudio de sus carreras son calificados muy positivamente (han mejorado mucho) por el 15% de las personas consultadas; el 55% manifestó que dichas variantes “han tenido alguna mejora” y el 19% se mostró insatisfecho con dicho aspecto.

La incorporación del uso de tecnologías y otras innovaciones en la docencia son reconocidos por los y las estudiantes, como los elementos con mayor evolución. El 51% considera que dicho recurso ha mejorado “mucho” y 43% opina que ha mejorado en “algo”.

#### ▪ **Gestión del cuerpo profesoral**

En todos los casos, las universidades destacan la importancia de contar con docentes titulados, que cuenten, como mínimo con un título de postgrado. Paralelo a esto se destaca también la necesidad de formaciones sólidas sobre estrategias didácticas pertinentes según los requerimientos de las disciplinas o las carreras. Consecuentemente, la mayoría de las universidades ha puesto en marcha programas de formación para los y las docentes, tanto en el campo disciplinar propiamente, como en el área pedagógica.

No se señalan cambios específicos y particulares en ninguna universidad en los sistemas de contratación del personal docente, pero sí se hacen señalamientos en cuanto a la creación de sistemas de remuneración y de estímulos a los docentes.

El sector estudiantil consultado considera que han percibido cambios en la forma en que se evalúa al cuerpo de profesores. Por ejemplo, el 18% de los estudiantes de universidades públicas consideran que los mecanismos de evaluación “han mejorado mucho”, frente a un 13% del estudiantado de las universidades privadas. En ambos sectores (público y privado) cerca del 50% considera que dichos procedimientos “han tenido alguna mejora”.

#### ▪ **Gestión administrativa y financiera**

La aplicación de diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad, y sobre todo los procesos de acreditación de las carreras, han generado algunos cambios en los procesos administrativos de las universidades, los que se evidencian, por ejemplo, en cambios en el manejo presupuestario de algunas universidades, en donde se ha pasado de tener un manejo centralizado a ceder a las escuelas la administración de parte del mismo; esto ha originado cambios en la configuración de los actores que manejan presupuesto en las instituciones de educación superior consultadas.

También, las universidades señalan más *claridad y transparencia* en el uso de los recursos y en esto se reconoce la importancia de la implementación de los sistemas de información existentes, que han facilitado la eficiencia en los procesos internos de algunas universidades.

Ha habido cambios importantes en la dotación de recursos a las entidades que dentro de sus procesos de evaluación justifican la necesidad; por ejemplo: equipos nuevos, recurso humano docente, esto ha implicado sin embargo, una especie de *lucha* entre unidades académicas porque hay políticas de priorización entre unas y otras.

El sector estudiantil de las universidades estatales, que se consultó en este estudio, percibe con mayor intensidad los beneficios y las mejoras en la eficiencia de los “procesos de matrícula” y “proceso de inscripción de asignaturas”. Comparativamente con los estudiantes de universidades privadas, se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos segmentos: el 45% de las personas consultadas de universidades estatales consideran que el proceso de matrícula “ha mejorado mucho” versus el 26% de los estudiantes de centros educativos privados. Complementariamente, el 23%, de estos últimos, mencionaron que los procesos de inscripción de materias “ha mejorado mucho” frente al 33% de los estudiantes de centros educativos estatales.

#### ▪ **Participación de grupos de interés en procesos AQ**

La aplicación de diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad en las universidades consultadas, permite visualizar un cambio en la relación, contacto e involucramiento, que se establece con los actores internos y externos vinculados con el proceso educativo.

Los hallazgos encontrados en este sentido señalan que, con respecto a los actores internos, se ha buscado incrementar el contacto permanente con estudiantes para reflexionar sobre temas de la carrera y, en general, se valora como positiva la influencia de este sector en la toma de decisiones de las carreras. En este sentido, aproximadamente seis de cada diez estudiantes consultados, ha participado o conoce de

algún compañero (a) que haya participado en encuestas, reuniones o grupos focales para evaluar el funcionamiento de la carrera o programa que cursan. Estos resultados no muestran diferencias significativas entre los estudiantes de universidades públicas y privadas. Asimismo, un 12% del grupo estudiantil consultado considera que la influencia de la participación de los estudiantes en la toma de decisiones al interior de las carreras ha sido muy positiva (“ha mejorado mucho”) mientras que seis de cada diez entrevistados consideran que las mejoras han sido también positivas pero con menor intensidad o magnitud (“ha tenido alguna mejora”).

En cuanto a los actores externos al sistema universitario, las autoridades universitarias consultadas señalan el mayor contacto establecido con personas egresadas y empleadoras y el incentivo a desarrollar, en las empresas, las prácticas profesionales de las carreras. En este sentido, dos de cada tres de las personas egresadas consultadas para este estudio, manifestaron que se les han solicitado participar, o han conocido a algún compañero (a) que le han solicitado participar, en encuestas, reuniones o grupos focales para evaluar la carrera o la universidad donde estudiaron.

También se menciona el desarrollo en las universidades de investigaciones relacionadas con las necesidades de las empresas y una mayor vinculación con los colegios o gremios profesionales, para aspectos puntuales como desarrollo de grupos focales, o para emitir opinión sobre reconocimientos de títulos, por ejemplo. Se señala una mayor relación con el sector empresarial mediante el desarrollo de estrategias para mantener una vinculación con este grupo por medio de programas de actualización, consultorías, ofertando capacitaciones a las empresas, o mediante el servicio de seminarios, talleres y conferencias.

La mayoría de los cinco colegios o gremios profesionales consultados en este estudio, manifestó que han sido invitados directamente por las universidades para tener algún tipo de participación y realimentar los procesos de autoevaluación de las carreras, por medio de reuniones y grupos focales.

### **c) Gestión de la docencia**

#### **▪ Perfiles de egreso, planes de estudio, currículo.**

La revisión de los perfiles de egreso, de los planes de estudio y en general de la propuesta curricular de las carreras acreditadas, es uno de los impactos más claros que señalan las universidades consultadas.

En términos generales, la evolución de los diseños y las innovaciones curriculares se han dirigido a lograr una mayor articulación entre el grado y la formación de postgrado; a promover la formación de Centros de Investigación específicos, a fomentar el uso de la tecnología, a garantizar el dominio de un segundo idioma y a la incorporación de denominadas “competencias blandas” en el currículum, tales como el liderazgo, el desarrollo de la imagen, la comunicación interpersonal y asertiva y el trabajo en equipo.

En estos procesos de actualización curricular, los actores externos han desempeñado un papel importante, de acuerdo con lo manifestado por las personas entrevistadas de cada universidad, ya que los sectores empleadores y los colegios o gremios profesionales, por

ejemplo, participan en la validación de perfiles de egreso y en las consultas sobre las condiciones actuales del mercado profesional y laboral.

También las universidades reportan un fomento al trabajo comunal universitario, y en general sus actividades de extensión o proyección social, y a la frecuencia de las reuniones con los sectores de empleadores y de la población graduada.

El 15% del sector estudiantil consultado percibe mejoras con “alta intensidad” en la forma en que los y las docentes imparten las clases, sin embargo, a esta valoración positiva se une el 73% que percibió modificaciones beneficiosas pero con menor fuerza (“ha tenido alguna mejora”).

La incorporación en el currículum de cursos que aborden habilidades generales, como comprensión de lectura, expresión oral y escrita y matemáticas, entre otros, ha sido percibida muy positivamente tanto por estudiantes de universidades estatales como privadas (15% y 19% respectivamente consideran que “ha mejorado mucho”).

Finalmente, es importante mencionar que la vinculación entre la formación recibida en la universidad y la oferta laboral es valorada muy positivamente por seis de cada diez egresados (as) entrevistados. Sin embargo, este resultado difiere significativamente entre estudiantes de universidades estatales y privadas: 71% de los consultados graduados de universidades estatales consideran que su formación se vincula “mucho” con los requerimientos del mundo laboral, mientras que un 56% de las personas graduadas de las universidades privadas opinan esto.

#### ▪ **Análisis de información sobre progresión y logros**

Las universidades consultadas coinciden al afirmar que con los compromisos de mejora asumidos en los procesos de acreditación, sobre todo, han desarrollado sistemas de información para dar seguimiento sistemático a estudiantes; el grado de avance y de utilización de estos sistemas varía de universidad en universidad, sin embargo todas presentan un gran interés en este aspecto. Un especial énfasis tiene el desarrollo de sistemas de información para el seguimiento sistemático de los índices de rendimiento académico y para detectar, y darle seguimiento, a las necesidades especiales que pueda presentar esta población.

Sin embargo algunos de los mecanismos desarrollados para dar seguimiento a temas relacionados con la calidad, no responden a prácticas de calidad provenientes de la agencia acreditadora, sino que son acciones ideadas propiamente implementadas por las universidades.

En general, también, con procesos de acreditación las autoridades de las universidades señalan que se utilizan más los servicios de otras oficinas universitarias que apoyan al sector estudiantil. En este aspecto existe coincidencia con lo expresado por los y las estudiantes consultados en este estudio ya que una cuarta parte de este sector ha percibido mejoras significativas (“ha mejorado mucho”) en el apoyo a las personas que experimentan dificultades académicas mediante la apertura de espacios como reforzamientos o tutorías; el 50% percibió que esos cambios han tenido efectos satisfactorios pero con menor intensidad (“ha tenido alguna mejora”).

Las mejorías en la calidad de los servicios de bienestar como atención médica, dental y psicológica, entre otras, son valoradas más positivamente por los estudiantes de universidades estatales (36%, mientras que para las privadas constituye un 19%).

Adicionalmente, y sin mostrar diferencias significativas por tipo de universidad, el 14% de los participantes evaluó muy satisfactoriamente (“ha mejorado mucho”) la realimentación recibida a partir de los resultados de las evaluaciones. En la misma línea, el 17% calificó muy positivamente la devolución oportuna y útil de las pruebas u otros instrumentos de evaluación.

#### ▪ **Evaluación de aprendizajes**

Se considera que el modelo de acreditación del SINAES no les permite a las carreras, ni a las universidades, obtener información sobre el aprendizaje real que tienen los y las estudiantes, por lo que las universidades han implementado acciones concretas que les permitan valorar la efectividad del aprendizaje.

En este aspecto, algunas de las universidades consultadas mencionan que han desarrollado planes para capacitar a los y las docentes. Asimismo se señalan algunos intentos por enfocar la evaluación basada en aprendizajes y no tanto en contenidos.

En general, las universidades mencionan que han desarrollado mecanismos que les permiten monitorear mejor los aprendizajes alcanzados, que cuentan con más reglamentación, normas y controles al respecto.

Las variantes en metodologías o formas de enseñanza son calificadas de igual forma por los estudiantes de universidades públicas y privadas: el 17% considera que los cambios han propiciado un mejoramiento significativo (“ha mejorado mucho”) y un 69% considera que los beneficios han sido positivos pero “más leves”.

#### ▪ **Estrategias docentes**

En todas las universidades consultadas, el tema de la capacitación y formación pedagógica del personal docente, ha tomado una importancia estratégica y fundamental para mejorar el éxito y el rendimiento académico del estudiantado.

Las universidades han desarrollado procesos de capacitación y programas especiales tendientes a mejorar las capacidades docentes del cuerpo profesoral. Estos programas incluyen los temas de pedagogía, didáctica, utilización de las tecnologías informáticas en los procesos de enseñanza y aprendizaje, entre otros

Además, algunas universidades realizan esfuerzos tendientes a potenciar la aplicación de metodologías innovadoras en función de las características de la población estudiantil, desarrollan iniciativas para la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación y buscan una mayor vinculación con las empresas como manera de enriquecer sus procesos de enseñanza.

En este aspecto, el sector estudiantil consultado, sin mostrar diferencias significativas por tipo de universidad, valora de manera muy positiva los recursos relacionados con la universidad, la carrera y el programa tales como la disponibilidad de recursos didácticos (computadoras, libros), infraestructura de las salas de clases, espacios de estudio y

bibliotecas, y los servicios complementarios como la soda o los servicios de fotocopiado.

### **III.- Conclusiones Generales**

Debe destacarse que no siempre fue posible establecer, en este estudio, una correspondencia directa entre la implementación de algunos mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, y las medidas adoptadas por las universidades en los ámbitos institucionales, de gestión administrativa y de gestión y desarrollo académico. En esto fueron muy enfáticas las personas consultadas y, dada la configuración del sistema de educación superior en Costa Rica, las universidades muestran estadios muy diferentes en el desarrollo e implementación de estos mecanismos y por lo tanto, para determinar sus impactos también debe considerarse la interacción de una serie de factores propios de la historia y evolución de cada institución.

A pesar de la consideración anterior, los resultados obtenidos evidencian la tendencia a establecer una equivalencia entre los mecanismos de aseguramiento de la calidad y la acreditación de programas y carreras universitarios. En general, existe la creencia de que acreditarse conlleva necesariamente mejoras por varios motivos, dentro de los que más se mencionaron se encuentran que permite el “acceso fácil” a recursos financieros, al incremento de plazas académicas en las carreras y al mejoramiento de las capacidades de los talentos humanos.

En todas las universidades participantes se han desarrollado instancias propias encargadas del resguardo de la calidad, algunas cuentan con mayor antigüedad y experiencia que otras; además de este apoyo, en los procesos de autoevaluación, el personal docente universitario, se involucra en las autoevaluaciones y acreditaciones y asume papeles académicos, logísticos y operativos.

En general persiste una opinión favorable hacia la acreditación, pero se considera que el modelo que es utilizado por la agencia es muy generalista y no permite valorar especificidades de las carreras.

Es evidente la falta de información clara y precisa sobre los resultados de la aplicación de los diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, dirigida hacia el público en general, en este sentido existe coincidencia en detectar deficiencias tanto en la transmisión de la información como en la efectividad de los mecanismos que la visibilicen.

En las universidades se ha acelerado la gestión de cambios institucionales a partir de las debilidades encontradas por las carreras en sus procesos de autoevaluación, esto ha permitido desarrollar diversos programas permanentes de formación y evaluación docente así como sistemas de información y operativos.

Se considera aún incipiente el desarrollo de metodologías de enseñanza-aprendizaje basadas en nuevas tecnologías de información, fundamentadas en enfoques por competencias o bien que propongan maneras innovadoras para evaluar los aprendizajes.

#### **IV.- Relevancias de los resultados**

Los resultados de este estudio de evaluación de impacto brindan insumos importantes para las autoridades gubernamentales, las instituciones de educación superior y las agencias de acreditación. A manera de acciones de mejoramiento se pueden identificar las siguientes:

Es importante que las autoridades de gobierno y las instancias encargadas de la coordinación de la educación superior en el país, generen más ventajas para las personas egresadas de carreras acreditadas; estas ventajas pueden ser laborales, de contratación en sector público, de reconocimiento social y profesional, entre otras.

A la agencia de acreditación se le hace un llamado en el sentido de permitir un mayor involucramiento de las universidades en la definición de sus procesos, marcos regulatorios y decisiones. Las instituciones de educación superior consultadas reconocen su importante influencia en el establecimiento y fortalecimiento permanente de una cultura de evaluación en las universidades; sin embargo, dado que en general se reconoce que la agencia no es la instancia reguladora de la educación superior en el país, es de suma importancia que defina claramente sus campos de competencia.

Finalmente, los resultados obtenidos en este estudio implican para las universidades el compromiso de mantener, y mejorar continuamente, los niveles y estándares de calidad alcanzados y cumplir con los compromisos de mejoramiento definidos por las carreras autoevaluadas pues se reconoce que estos han contribuido a la articulación de algunos procesos de planificación académica universitaria. Asimismo, es importante que las instituciones de educación superior realicen esfuerzos por mantener la articulación entre todas las instancias internas implicadas en los procesos de aseguramiento de la calidad: docentes, estudiantes, autoridades universitarias y oficinas de planificación.

### **Referencias bibliográficas.**

Programa Estado de la Nación. (2011). *Tercer Informe Estado de la Educación. Capítulo 1: Sinopsis*. San José, Costa Rica.

Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria. (2009). *Informe Nacional - Costa Rica*.

Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria. (2011). *Informe de Evaluación de impacto de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior- Costa Rica*.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. SINAES. (2009). *Manual de acreditación oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior*.