

*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)

**AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN POR AGRUPAMIENTOS  
(CLÚSTERES) EN LA ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA DE COSTA RICA: UN NUEVO  
ENFOQUE PARA EL ABORDAJE DE LA AUTOEVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

**SELF-ASSESSMENT AND ACCREDITATION GROUPS (CLUSTERS) IN THE  
SCHOOL OF MANAGEMENT SCIENCES OF THE DISTANCE EDUCATION  
UNIVERSITY OF COSTA RICA: A NEW APPROACH TO ADDRESSING THE  
SELF-ASSESSMENT AND ACCREDITATION IN HIGHER EDUCATION.**

**Javier Cox Alvarado**  
**Universidad Estatal a Distancia**  
**Correo: [jcox@uned.ac.cr](mailto:jcox@uned.ac.cr)**

**Volumen I, Número 2**  
**Noviembre 2010**  
**pp. 9 – 30**

**Recibido: octubre, 2010**

**Aprobado: noviembre, 2010**

## 1. Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad el compartir experiencias vividas en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica sobre la aplicación de un nuevo enfoque en pro del aseguramiento de la calidad de cinco carreras con fines de mejoramiento y acreditación. Para implementar la autoevaluación y la acreditación de carreras por clústeres es necesario conocer experiencias anteriores, así como las conclusiones y lecciones aprendidas de la puesta en práctica de este enfoque novedoso. Con lo cual se podrán determinar parámetros importantes como lo son las condiciones previas que deben tener las carreras y la coordinación que deben tener los equipos de autoevaluación, la unidades asesoras y las agencias de acreditación; todo ello en procura de un resultado exitoso en la realización de este proceso y en general del aseguramiento de la calidad de las carreras y programas de esta universidad.

**Palabras clave:** autoevaluación, acreditación, calidad de la educación, clústeres.

### Abstract

This paper's aims is sharing experiences in the Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica on the implementation of a new approach pro quality assurance of five university programs degrees for purposes and accreditation objectives. To implement self-evaluation and accreditation by blustering of programs degrees is necessary to understand past experiences and the conclusions and lessons learned from the implementation of this novel approach. Thus able to determine important parameters such as the preconditions that should have careers and coordination that must have the self-assessment teams, the advisory units and accreditation agencies, all in pursuit of a successful outcome in the performance of this process and overall quality assurance of courses and programs at the university.

**Keywords:** self-assessment, accreditation, quality of education, clusters

## 2. Antecedentes

Tanto la autoevaluación como la acreditación, no son una moda pasajera que se están apoderando de las instituciones de Educación Superior, constituyen una nueva cultura de gestión organizacional, en la cual por medio de una rigurosa evaluación interna (autoevaluación) y una objetiva evaluación externa (acreditación) se propicia la calidad de las carreras y programas de las universidades. La evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad no debe verse como una amenaza, sino como todo lo contrario, una oportunidad de crecer y demostrar las fortalezas de una carrera o programa y por medio de la reflexión se diseñan estrategias para afrontar posibles debilidades.

El Programa de Autoevaluación Académica es una unidad estratégica creada por la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, cuyas funciones son el asesorar y dar apoyo operativo en el diseño y realización de estudios evaluativos sobre cursos y programas académicos para fines de su mejoramiento, actualización y acreditación. En coordinación con las escuelas, evalúa las necesidades de variaciones y ajustes en los programas académicos de la Universidad, su pertinencia y actualización. La realización de esta labor recae en el coordinador y los asesores con los que cuenta el programa.

Con base en la labor que se realiza en la oficina investigativa que se realiza en la oficina se exploran nuevas tendencias para el abordaje de estos procesos, como es el caso de la autoevaluación por clústeres o agrupamientos.

### **3. El concepto de clúster desde las ciencias de la Administración**

El concepto de clúster proviene es un concepto que viene de las Ciencias de la Administración y se entiende como agrupamiento de empresas pertenecientes a diversos sectores, ubicadas en una zona geográfica limitada, interrelacionadas mutuamente en los sentidos vertical, horizontal y colateral en torno a unos mercados, tecnologías y capitales productivos que constituyen núcleos dinámicos del sector industrial, formando un sistema interactivo en cual el apoyo decidido de la Administración, se encuentra abocado a la mejora de la competitividad.

Para el establecimiento de un clúster o agrupamiento, la planificación es un elemento esencial, y se encontrarán más cerca de alcanzar el éxito si tratan de reforzar un agrupamiento sectorial ya existente o uno que empiece a surgir. Serán más eficaces si siguen el principio de desarrollo a partir de agrupamientos, ya que llevan consigo distintos elementos de atracción, en forma de Universidades, laboratorios de investigación, infraestructura especializada o dotaciones de trabajadores cualificados.

En la práctica, para la puesta en marcha de planes de potenciación de clúster empresariales, las Administraciones más activas en este campo suelen estructurar cada iniciativa en cuatro grandes fases: la identificación y priorización de clúster, la realización de investigaciones sobre cada clúster, la definición de sus planes conjuntos de mejora de la competitividad y, finalmente, el apoyo al desarrollo y ejecución de los planes elaborados para los clúster.

De este modo, se pretende que los empresarios conozcan la problemática interna y externa de su actividad industrial y trabajen juntos para buscar soluciones de una manera activa y participativa. Esto les permite conocer los distintos puntos de vista de los demás empresarios y desarrollar un fuerte sentido de compromiso y equipo, indispensables para la posterior puesta en marcha de los clúster, ya que, en otro caso, el resultado final podría no ser el deseado.

#### **4. Elementos básicos para la implementación de un clúster en una organización**

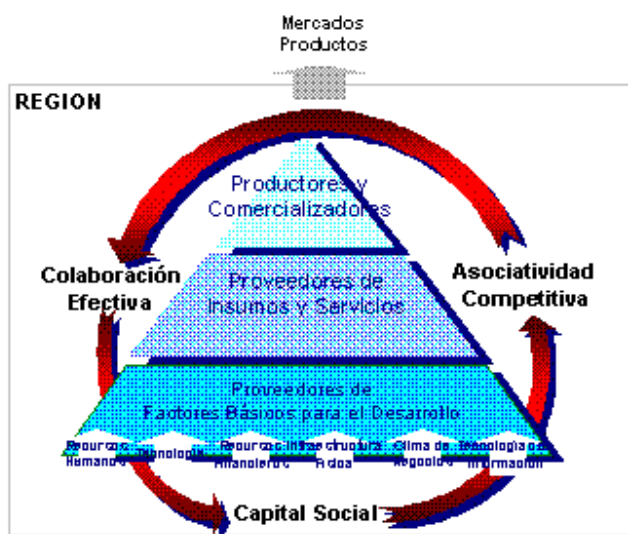
Tres elementos importantes para la implementación de un clúster son los siguientes:

- ❖ Integración
  - ❖ Agrupaciones y Alianzas
  - ❖ Infraestructura
- 
- ❖ **La Integración:** Fundamentada en un nuevo modelo de hacer negocios, una nueva cultura que use los recursos de otra empresa relacionada o no para un beneficio en común.
  - ❖ **Agrupaciones y Alianzas:** Son agrupaciones de empresas de un mismo producto las cuales se agrupan con el objetivo de mejorar su flujo informático, adquirir "poder adquisitivo", intercambiar ideas e implementar innovaciones que beneficien a todos como grupo. Esto implica el acercamiento a la competencia de manera saludable y en el mejor interés de las empresas y el país. Las alianzas son muy importantes siempre y cuando estén sean "totalmente transparentes".
  - ❖ **Infraestructura:** El único compromiso es la contratación de los beneficios que este brinda bajo contratación bilateral y equitativa.

Con base en la Figura N°1, se presenta el modelo conceptual del clúster económico y sus implicaciones.

**Figura N°1**

**MODELO CONCEPTUAL: EL CLUSTER ECONOMICO**



**5. La implementación de la autoevaluación por clústeres en el campo educativo**

Con base en la conceptualización del clúster económico, surge la pregunta: ¿Puede aplicarse este modelo en el campo educativo y más específicamente en los procesos de autoevaluación?

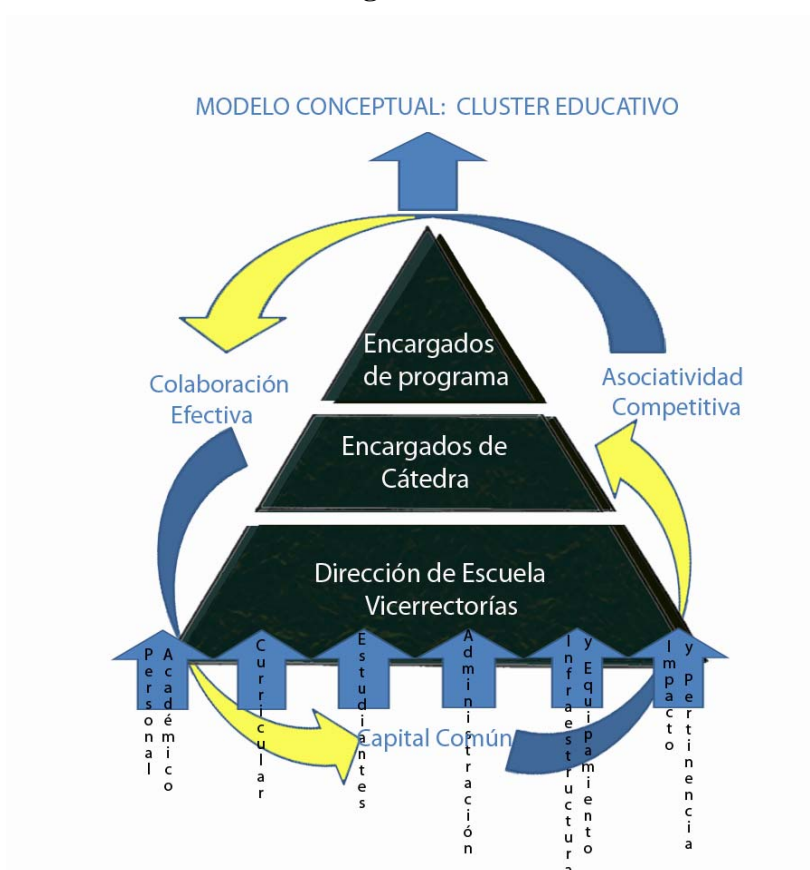
Es importante destacar que los procesos de autoevaluación nacen de la búsqueda de la calidad y excelencia, la cual inicia precisamente en el campo de la administración con los ISOS. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera, sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de este ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan con:

- ❖ Estandarizar las actividades del personal que labora dentro de la organización por medio de la documentación
- ❖ Incrementar la satisfacción del cliente
- ❖ Medir y monitorear el desempeño de los procesos
- ❖ Disminuir re-procesos
- ❖ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos
- ❖ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.
- ❖ Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios

Por lo tanto, la aplicación de elementos de las ciencias de la administración en entornos educativos no es nada novedoso y el modelo conceptual se representaría de la siguiente manera.

**Figura N° 2**



Sobre este nuevo enfoque en torno a la autoevaluación, Elsiana Guido (2010) acota que este tipo de autoevaluación y acreditación se promueve en algunos países europeos, sobre todo en Alemania y Suiza, y ya se cuenta con algún avance en el tema en países sudamericanos como es el caso de Perú y Uruguay.

Asimismo argumenta que con este nuevo enfoque es posible bajar los costos derivados de ambas fases y simplificar y reducir, de manera significativa, los procesos. A diferencia de la acreditación individual de una carrera, con la acreditación por clústeres el procedimiento de evaluación externa que realizan los pares evaluadores in situ, se lleva a cabo para grupos de carreras afines, por ejemplo, carreras que compartan un grupo homogéneo de saberes, disciplinas que compartan las temáticas analizadas, que compartan concepciones epistemológicas y procedimientos científicos o tecnológicos, o bien carreras que se vinculen por su tipo de proyección o por el reconocimiento social que tengan.

Como aspectos fundamentales que implica la aplicación de este enfoque en la autoevaluación, Guido (2010) señala:

- ❖ reducción de tiempo y esfuerzos
- ❖ la autoevaluación de manera conjunta un tronco común de temas (características de la institución, el proceso de admisión a la universidad, normativas institucionales, servicios al estudiantado, políticas de vida estudiantil, entre otros.)
- ❖ Posteriormente, cada carrera se enfoca en el análisis y valoración de sus particularidades curriculares y la atención de sus poblaciones docentes y estudiantiles.
- ❖ Esto supone que los equipos de autoevaluación de las carreras trabajen juntos, compartan recursos e, idealmente, que las carreras tengan relaciones en cuanto a los contenidos de sus planes de estudio, mediante cursos compartidos, o personal que colabore en varios programas.
- ❖ Las carreras que se autoevalúan de esta manera pueden desarrollar una importante capacidad para encontrar soluciones comunes a los retos y necesidades que son también comunes, además, se pueden planificar inversiones tecnológicas o de equipos que, de manera conjunta, sean aprovechados por todas las carreras y también permite la puesta en marcha de prácticas innovadoras, de mejora continua y trabajar la

transdisciplinariedad.

Asimismo Guido (2010) señala que son muchas las interrogantes que se pueden plantear con esta opción de autoevaluación y acreditación por clústeres y esto es razonable considerando el poco desarrollo operacional que ha tenido la idea, y lo relativamente nuevos que son los procesos de acreditación en Costa Rica. Es así como surgen preguntas acerca de cuál es el objeto de evaluación en este enfoque por clústeres y cuál es el nivel de profundidad de los análisis y de las interacciones; cuál es el balance en la conformación de los equipos de personas evaluadoras en cuanto a los aspectos genéricos de las áreas y los aspectos específicos de las carreras, que deben tomarse en consideración; cuál es el perfil de los/as evaluadores/as; cuáles políticas institucionales se necesitan; cuál es la flexibilidad que debería tener la agencia acreditadora; se elaborarán los criterios y estándares también de manera conjunta por las carreras del área; de qué manera son consideradas las culturas o identidades disciplinares; cómo disminuir los costos y organizar de manera óptima la implementación del plan de mejoramiento de las carreras agrupadas.

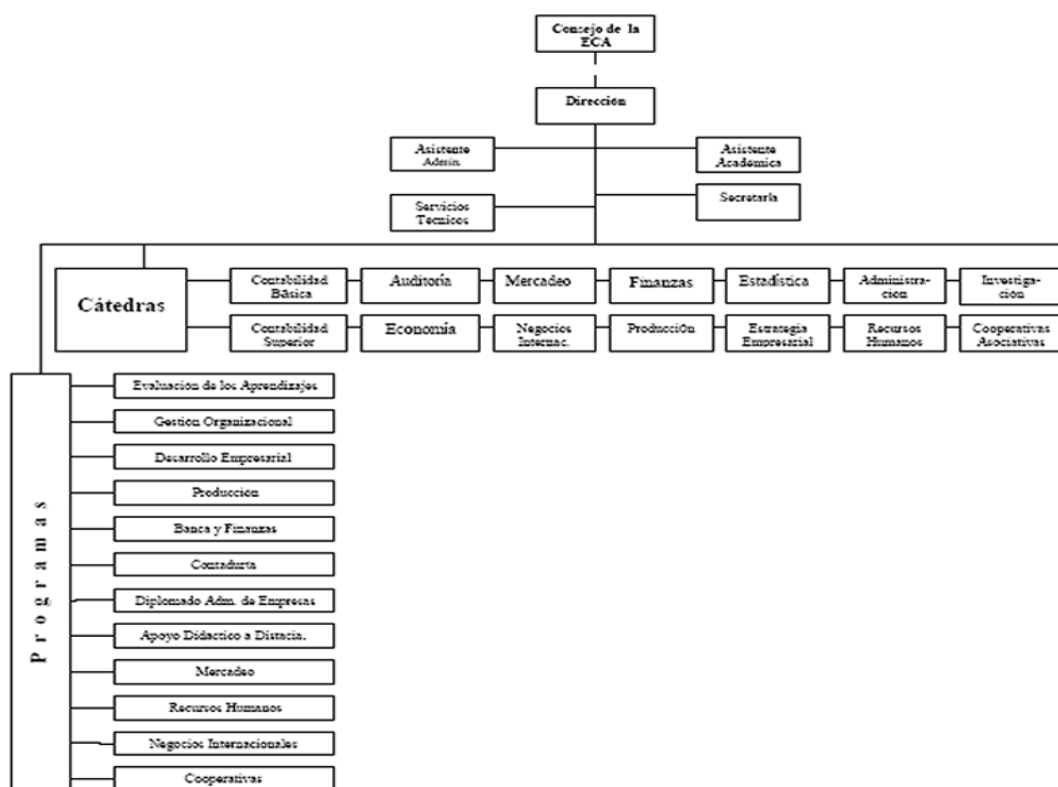
## **6. Estructura organizativa de la Escuela de Ciencias de la Administración**

La Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) es una de las escuelas con mayor cantidad de estudiantes en la Universidad Estatal a Distancia, con una población de alrededor de 10000. Actualmente ofrece un Diplomado en Administración de Empresas y ocho énfasis que conducen al grado de Bachillerato y Licenciatura, así como cuatro maestrías: Administración de Medios de Comunicación, Estudios Europeos e Integración Regional, Gerencia y Negociaciones Internacionales y Administración de Negocios con cuatro énfasis (Mercadeo Ejecutivo, Gerencia de Proyectos, Recursos Humanos y Gerencia Estratégica) y un Doctorado en Ciencias de la Administración.

Desde el punto de vista organizacional formal, la UNED mantiene una estructura matricial, a cargo de encargados de cátedra y programa. La ECA cuya estructura organizacional se muestra en la Figura N°3, cuenta actualmente con 14 cátedras. Cada cátedra administra un conjunto de asignaturas, propias de una misma área disciplinar. Asimismo, cada programa administra una carrera.



Figura N°3



De los ocho énfasis señalados, cinco decidieron emprender esta nueva experiencia de autoevaluación por clústeres, es importante señalar que un énfasis ya se encuentra acreditado y dos son muy nuevos para poder iniciar estos procesos.

Los planes de estudio de las carreras de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Dirección de Empresas, Mercadeo, Producción y Recursos Humanos; toman sus asignaturas de diferentes cátedras, las cuales se señalan a continuación:

- ❖ Cátedras propias de la carrera
- ❖ Cátedras propias de la Escuela de Ciencias de la Administración

- ❖ Cátedras de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
- ❖ Cátedras de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales

Las carreras cuentan con 19 asignaturas comunes, provenientes del Tronco común que es el Diplomado en Administración de Empresas y cada énfasis cuenta con 24 o 25 asignaturas, para un total de 43 o 44 asignaturas tal y como se detalla (Tabla N° 1).

**Tabla 1**  
**Número de Asignaturas por énfasis**

Énfasis	N° de Asignaturas		
	Bachillerato	Licenciatura	Total (incluye 19 Diplomado)
Banca y Finanzas	16	9	44
Dirección de Empresas	17	8	44
Mercadeo	16	8	43
Producción	16	8	43
Recursos Humanos	16	8	43

Fuente: Folleto de Información General 2010.

En el nivel de Diplomado 11 asignaturas son impartidas por cátedras propias de la carrera o propias de la Escuela de Ciencias de la Administración, cinco son cursos de servicio de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (Humanidades, asignaturas electivas y derecho) y tres pertenecen a la Escuela de Ciencias Exactas y naturales (matemática para administradores I y II e introducción a la computación). Con base en lo anterior se puede notar que la formación propiamente en el área de administración es dada por la propia escuela y las asignaturas de las otras escuelas llenan áreas de conocimientos específicos o la formación humanística.

En los niveles de Bachillerato y Licenciatura para cada énfasis, únicamente dos o tres asignaturas pertenecen a otras escuelas (formación humanístico e idiomas), y la formación se centra en las Cátedras de la Escuela y las de cada Programa.

La coordinación general de la carrera está a cargo del Encargado de Programa, quien cumple funciones de gestión del currículo y coordina la oferta y el desarrollo de la

carrera, además coordina las Prácticas Dirigidas de Bachillerato y los Trabajos Finales de Graduación de la Licenciatura.

El Encargado de Programa ejerce algunas funciones indispensables de coordinación para la gestión del plan de estudios, así como con otras escuelas, programas y cátedras ya sean estas propias de la carrera, de la escuela o de otras escuelas de la universidad.

Las decisiones curriculares (cambios en el plan de estudios, inclusión de asignaturas) son propuestas por el Encargado de Programa, con el apoyo de los (as) encargados (as) de cátedra, y son aprobadas por el Consejo de la Escuela, antes de ser sometidas a aprobación definitiva por las autoridades académicas (Vicerrector Académico, Consejo Universitario).

## **7. Planes de estudios de las carreras**

### **❖ Nivel de Diplomado**

La asignatura recomendada para cursar por parte de los (as) estudiantes de primer ingreso es Técnicas de Estudio a Distancia y de Investigación, correspondiente al Ciclo Básico, ya que proporciona la base para el estudio a distancia. Esta materia se puede cursar junto con las tres que componen el bloque A, y completar así un total de cuatro materias. Luego se continúa con las materias de los siguientes bloques según el orden establecido en el plan de estudios. El último bloque corresponde a las tres asignaturas del Ciclo Básico que son requisito para obtener el nivel de Diplomado. El requisito de graduación es haber cursado todo el plan de estudios, con un total de 61 créditos.

### **❖ Nivel de Bachillerato**

Comprende los bloques E, F, G y H. El número de asignaturas y el creditaje de cada una de ellas, así como de todo el nivel, se explicita en la Tabla 2. Por último el bloque H comprende el Proyecto de Investigación en Administración de Empresas más las dos asignaturas del Ciclo Complementario.

### **❖ Nivel de Licenciatura**

Consta de los bloques I, J y K. El número de asignaturas y el creditaje de cada una de ellas, así como de todo el nivel, en la Tabla 2. El bloque K incluye la primera etapa de

las opciones de graduación y no contempla créditos. Los requisitos de graduación son haber cursado todo el plan de estudios y haber aprobar una de las diferentes opciones de graduación de acuerdo con el Reglamento General de Graduación. El plan de estudios actual tiene un tronco común, con un Diplomado en Administración de Empresas para todas las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración, y empezó a regir en el programa académico del 90-1.

**Tabla 2**  
**Créditos por área y por nivel de las carreras de Administración de Empresas de la UNED**

<b>Diplomado</b>			
<b>Área</b>		<b>Créditos</b>	
Humanística		12	
Científico Básica		17	
Económico-Administrativa		32	
<b>Total</b>		<b>61</b>	
<b>Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas</b>			
<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>	
<b>Área</b>	<b>Créditos</b>	<b>Área</b>	<b>Créditos</b>
Humanística	6	Humanística	-
Científico Básica	6	Científico Básica	-
Económico-Administrativa	58	Económico-Administrativa	32
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>Total</b>	<b>32</b>
<b>Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Empresas</b>			
<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>	
<b>Área</b>	<b>Créditos</b>	<b>Área</b>	<b>Créditos</b>
Humanística	6	Humanística	-
Científico Básica	6	Científico Básica	-

Económico-Administrativa	54	Económico-Administrativa	30
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>Total</b>	<b>30</b>
<b>Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo</b>			
<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>	
<b>Área</b>	<b>Créditos</b>	<b>Área</b>	<b>Créditos</b>
Humanística	9	Humanística	-
Científico Básica	10	Científico Básica	-
Económico-Administrativa	44	Económico-Administrativa	31
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>Total</b>	<b>31</b>
<b>Administración de Empresas con énfasis en Producción</b>			
<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>	
<b>Área</b>	<b>Créditos</b>	<b>Área</b>	<b>Créditos</b>
Humanística	9	Humanística	-
Científico Básica	6	Científico Básica	-
Económico-Administrativa	47	Económico-Administrativa	31
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>Total</b>	<b>31</b>
<b>Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos</b>			
<b>Bachillerato</b>		<b>Licenciatura</b>	
<b>Área</b>	<b>Créditos</b>	<b>Área</b>	<b>Créditos</b>
Humanística	9	Humanística	-
Científico Básica	6	Científico Básica	-
Económico-Administrativa	47	Económico-Administrativa	32
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>Total</b>	<b>32</b>

Fuente: Planes de Estudios de las carreras de Administración de Empresas

## 8. La elección y la decisión del trabajo de autoevaluación por clúster

Con base en la teoría de clústeres se analizan los tres elementos esenciales para su conformación:

- ❖ Integración
- ❖ Agrupaciones y Alianzas
- ❖ Infraestructura

### 8.1. Integración

Al compartir las carreras un tronco común la realización de un clúster para la evaluación de ellas resulta relativamente sencillo, pues las carreras comparten los tres primeros años y se separan en énfasis a partir del cuarto año correspondiente al Bachillerato y al quinto Licenciatura.

En el proceso de autoevaluación se evalúan una serie de criterios y estándares de calidad los cuales se agrupan en los siguientes componentes:

- **Personal académico:** La carrera o programa debe contar con personal académico idóneo y suficiente para garantizar la calidad de la docencia, la participación en la gestión curricular y en actividades de investigación y desarrollo profesional. Para ello debe realizar acciones específicas para mejorar su calidad profesional y académica.

- **Currículo:** El currículo debe hacer explícitas las intenciones educativas generales de las (metas, objetivos, misiones) y servir de guía al docente en la ejecución del mismo. Las carreras deben tener un buen diseño, controlar su ejecución y evaluar los resultados.

- **Estudiantes:** La carrera o programa debe contar con políticas y estrategias para la conformación de la población estudiantil y ofrecerle condiciones y facilidades que favorezcan su permanencia como estudiante y el éxito en sus estudios.

- **Administración de la carrera:** La carrera o programa debe garantizar la existencia de sistemas de apoyo para la realización de las labores académicas, que

favorezcan la comunicación interinstitucional y promuevan la superación del personal y la formación integral de los estudiantes.

- **Infraestructura y equipamiento:** La carrera o programa debe contar con los recursos físicos y materiales necesarios en cantidad, calidad, pertinencia, disponibilidad y acceso, para el cumplimiento de sus propósitos y objetivos. Asimismo, debe prever en sus planes de desarrollo y en sus proyecciones de crecimiento académico, la adquisición, el mantenimiento y la reposición de estos recursos.

- **Impacto y pertinencia de la carrera:** La carrera o programa debe promover eventos académicos que enriquezcan la formación de los estudiantes y profesores, hacer aportes y promover transformaciones en la comunidad en que está inmersa y retroalimentar su quehacer en forma sistemática.

## 8.2. Agrupaciones y alianzas

Se realizaron sesiones de sensibilización sobre la importancia de la autoevaluación de las carreras con miras a su acreditación y el valor agregado que ello significa, pues es un proceso participativo en el cual se da una revisión sistemática del quehacer de una carrera o programa. Este proceso parte de un trabajo organizado por un equipo, conocido con el nombre de Comisión de Autoevaluación (CAE). La autoevaluación parte de reglamentos que permiten verificar la formalidad y rigor técnico con que se ha realizado el proceso, así como proporcionar información válida, confiable y verificable. Posteriormente, las carreras elaboran un único informe de autoevaluación el cual contiene la información referente a la autoevaluación de cada una de ellas.

Y esta primera etapa culmina en la elaboración de un Plan de Mejoramiento para las cinco carreras, en el cual se encierran el conjunto de acciones organizadas, por los encargados de las carreras, las cátedras y la dirección de la Escuela; cuya finalidad es la de abordar las debilidades detectadas luego de la realización de un proceso de autoevaluación.

### **8.3. Infraestructura**

Otro de los aspectos que facilitó la realización de esta autoevaluación por clúster o agrupamiento fue la ubicación en un solo lugar de todas las carreras que conforman la Escuela de Ciencias de la Administración.

### **9. Descripción de la metodología empleada en el proceso de autoevaluación**

El proceso de autoevaluación se plantea como finalidad última el mejoramiento de la calidad de la carrera y se desarrolló siguiendo los lineamientos propuestos en:

- ❖ Manual de Acreditación del SINAES.
- ❖ Adendum al Manual de Acreditación para la Educación a Distancia.
- ❖ Guía para elaborar el informe de autoevaluación de una carrera o de un programa.

De acuerdo con lo estipulado en los documentos anteriormente citados, se estructuró y desarrolló un proceso que consistió en las siguientes etapas:

Primera etapa.

- ❖ Decisión de presentar informe de autoevaluación ante la agencia nacional para optar por la acreditación de la carrera.
- ❖ Constitución de la Comisión de Autoevaluación.
- ❖ Aprobación del proceso de autoevaluación.
- ❖ Inicio del proceso de autoevaluación
- ❖ Valoraciones y juicios de calidad sobre cada componente.
- ❖ Determinación preliminar de fortalezas y debilidades.

Segunda etapa:

- ❖ Redacción y validación del Informe 2009-2010.
- ❖ Análisis de las fortalezas y debilidades. 2010.
- ❖ Plan de Mejoras. 2010.



### **9.1. Enfoque general utilizado.**

El proceso de autoevaluación se desarrolla bajo un enfoque sistémico, que privilegia el análisis y valoración de la carrera desde diferentes dimensiones y tomando en cuenta los diferentes elementos de contexto, recursos y productos que intervienen en el desarrollo de la carrera. Por otra parte, se concibe la autoevaluación como un proceso participativo y riguroso, en el que la identificación de debilidades y fortalezas es el elemento crucial para la planificación estratégica teniendo como norte u horizonte el mejoramiento continuo de la calidad de la carrera y de los actores sociales en su desarrollo.

En los puntos sucesivos se describe en rasgos generales la metodología empleada para implementar la investigación.

### **9.2. Técnicas e instrumentos empleados**

Para abordar las fuentes primarias y recabar la información de interés se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario aplicado en línea, así como la revisión documental de fuentes secundarias. También se caracterizó a la población de profesores y estudiantes a partir de las bases de datos institucionales, las que constituyeron los marcos muestrales del estudio.

Según la etapa del proceso de autoevaluación las técnicas e instrumentos se aplicaron en el siguiente orden:

Primera etapa:

- ❖ Cuestionarios a estudiantes, empleadores y graduados.

Segunda etapa:

- ❖ Criterio técnico sobre el Plan de Estudio PAA
- ❖ Realización de talleres de Validación del Plan de Estudio.
- ❖ Aplicación de cuestionario a estudiantes sobre percepción de la carrera.
- ❖ Elaboración de base de datos sobre estudiantes promociones, créditos matriculados, tiempo en culminar los estudios y otros.
- ❖ Elaboración de base de datos profesores.
- ❖ Elaboración de base de datos de cargas académicas período.
- ❖ Aplicación de encuesta a Graduados

- ❖ Encuesta aplicadas por correo electrónico a estudiantes, docentes y empleadores.

Para la aplicación de cada una de estas técnicas se utilizó una batería de instrumentos, elaborados por la Comisión de Autoevaluación de la carrera, por el personal técnico del Programa de Autoevaluación o por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional. Los grupos focales y los talleres fueron realizados una vez procesados los datos de encuestas y entrevistas, para validar, clarificar o completar la información de cada fuente de información. Respondieron a los cuestionarios el siguiente número de participantes:

- ❖ Encuesta a graduados, donde participa la cohorte de graduados de cada año.
- ❖ Cuestionario aplicado a estudiantes, participaron 460 estudiantes.
- ❖ Cuestionario aplicado a docentes, participaron 145 académicos.
- ❖ Cuestionario aplicado a empleadores, participaron 65 personas.
- ❖ Entrevista a informantes claves, participaron 20 especialistas.

### 9.3. Fuentes de datos

Se utilizaron los siguientes tipos de fuentes de información:

#### Primarias

- ❖ Fuentes personales: estudiantes, personal académico, graduados (as), empleadores e informantes clave.

#### Secundarias.

- ❖ Fuentes documentales: reglamentos, modelo pedagógico, Plan de Estudios, descripciones curriculares, orientaciones de cursos, actas de reuniones, entre otros.
- ❖ Fuentes estadísticas: datos y estadísticas institucionales y de la carrera.
- ❖ Fuentes institucionales: Informes de las áreas vinculadas al desarrollo de la carrera.

Se utilizaron técnicas de muestreo únicamente en aquellos casos en que era conveniente asegurar representatividad, para atribuir a una determinada población lo encontrado en una muestra, típicamente en la aplicación de encuestas a estudiantes. La

población estudiantil presentó la mayor dificultad, tanto para su identificación y ubicación, como para la comunicación y respuesta.

#### **9.4. Recolección y procesamiento de los datos**

Los datos fueron recolectados y procesados con ayuda de paquetes estadísticos como SPSS, Access y Excel, así como con el software Checkbox para elaboración de reportes estadísticos mediante la aplicación de cuestionarios en línea. A partir de las estadísticas descriptivas y los análisis estadísticos obtenidos se procede a la triangulación de la información.

#### **9.5. Análisis de la información**

Con base en los resultados obtenidos se realizaron sesiones de análisis de la información en las que se profundiza en la situación de la carrera, la búsqueda de explicaciones plausibles, la armonización de opiniones no coincidentes, la identificación de fortalezas y debilidades y la emisión de juicios valorativos de cada uno de los aspectos de la carrera sometidos a autoevaluación.

#### **9.6. Validación de los resultados obtenidos**

Se realizó tomando como referencia los criterios del Manual de Acreditación del SINAES, Agencia de acreditación oficial de Costa Rica. El momento de valoración de los diferentes componentes de la carrera fue de gran riqueza y complejidad, pese a que el análisis de la información y valoración se dio mediante aproximaciones sucesivas conforme se fue dando la recopilación de la información, se hizo necesario destinar tiempo y recursos exclusivos para hacer una valoración global de la carrera en cada uno de sus componentes, y arribar a juicios valorativos que permitieron reflejar la situación de la carrera.

#### **9.7. Elaboración del Informe.**

Una vez analizada la información obtenida en la primera etapa se procedió a la elaboración del informe preliminar de autoevaluación. Para ello la Comisión de Autoevaluación acordó la división del trabajo, asignando a pequeños equipos la redacción de uno de los componentes evaluados. Este proceso se realizó acompañado de una

intensificación de las sesiones de la Comisión de Autoevaluación, en las que se compartieron los avances logrados por cada subcomisión y se realizó una puesta en común en torno a los hallazgos identificados en el proceso de autoevaluación.

En la segunda etapa de este proceso, para la redacción y actualización del informe, se constituyó un pequeño grupo, con el objetivo de integrar toda la información recabada en el 2008 y 2009, la cual es valorada en forma colectiva por los miembros de la Comisión de Autoevaluación con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades, para llegar al diseño del Compromiso de Mejoramiento.

### **9.8. Diseño de Compromiso de Mejoramiento**

Es importante aclarar que si bien uno de los productos más importantes del proceso de autoevaluación es el Compromiso de Mejoramiento. Muchas de las acciones de mejoramiento que se proponen ya han sido iniciadas desde antes de concluir el proceso de autoevaluación, pues asuntos como los contenidos curriculares y desarrollo del personal académico de la escuela, entre otros, son acciones identificadas como de alta prioridad, por lo que se desarrollaron actividades que permitieron su mejoramiento desde el momento en que se detectó la debilidad. Así mismo, la oferta se ha depurado y se ha logrado que los estudiantes tengan la opción de matrícula conveniente a sus necesidades, que no se atrasen por falta de oferta y que puedan acceder al Plan de estudios en forma ordenada y concordante. Los análisis de contenido llevados a cabo en lo interno de las cátedras, con apoyo de tutores, encargados de cátedra y programa y expertos invitados, han permitido ajustes técnicos, didácticos, y actualizaciones, así como evitar la duplicidad y mejorar la pertinencia de los cursos.

### **9.9. Participación en el proceso**

El proceso se desarrolló en forma participativa e involucró a todos los encargados de cátedra y programa de la Escuela de Ciencias de la Administración, además de la participación de tutores, administrativos y estudiantes. Es importante destacar el apoyo brindado por las diferentes instancias de la universidad para completar la información proveniente de las diferentes áreas que intervienen en la ejecución de la carrera.

## 10. Conclusiones

- ❖ Con la aplicación del enfoque de autoevaluación por clúster se simplificó y optimizó el tiempo para la realización de un informe de autoevaluación con miras a acreditación, pues en el tiempo que se destina a un proceso se llevaron a cabo cinco procesos simultáneos.
- ❖ Desde el punto de vista de costos, estos se redujeron una quinta parte pues un solo informe encierra la autoevaluación de cinco.
- ❖ La conclusión más importante de la aplicación de este nuevo enfoque fue el compromiso generalizado en la toda la escuela con la gestión de la calidad, pues fue notorio y al contrario de procesos aislados, toda la Escuela se encuentra realizando mejoras en pro de la calidad de las carreras, las cátedras, las asignaturas, los servicios y el impacto y pertinencia que ellas tienen con la sociedad.
- ❖ Los equipos de autoevaluación de las carreras trabajaron conjuntamente, compartieron recursos y establecieron relaciones en cuanto a los contenidos curriculares de sus planes de estudio, mediante la adecuación en cuanto a contenidos de los cursos compartidos por las carreras.
- ❖ Las carreras en su proceso de autoevaluación encontraron soluciones comunes a las debilidades abordadas en el plan de mejoramiento y planificaron la incorporación en todas las carreras de cursos en plataformas virtuales de aprendizaje como una práctica innovadora de mejora continua y se pudo trabajar la transdisciplinariedad, bajo el **I**mprepedurismo como transversalidad.

## 11. Recomendaciones

- ❖ Se debe tener mucho cuidado para la elección de las carreras que pueden conformar un agrupamiento o clúster, pues en lugar de facilitar procesos estos pueden complicarse.
- ❖ Los asesores deben conocer bien tanto la teoría como las particularidades de las carreras, con la finalidad de que su trabajo sea exitoso.
- ❖ La autoevaluación por clúster es un excelente medio para bajar los altos costos y el tiempo de la realización de estos procesos, sin embargo no debe sacrificarse por ello la calidad, pues con solo una carrera que no se encuentra comprometida, puede traer abajo el trabajo realizado.

## 11. Referencias

- Amino, S. et al. (2002). **Towards a Shared Vision for Higher Education. Cross-Cultural Insights & Projects**. University of Kassel: Germany.
- Cox, J. (2008). “Preguntas frecuentes sobre autoevaluación y acreditación”. En Revista **Posgrado y Sociedad**. Volumen VIII, N°1. ISSN 1659 – 178X
- Guido, E. (2010). “Autoevaluación y acreditación de carreras por áreas”. **Semanario Universidad**. Universidad de Costa Rica. Del 28 de julio al 03 de agosto de 2010. Edición 1861. Año XIV.
- Kells, H. (1997). **Procesos de Autoevaluación. Una guía para la Autoevaluación en la Educación Superior**. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Programa de Autoevaluación Académica. (2006). **Autoevaluación de la calidad de carreras de educación a distancia. Guía metodológica**. Editorial UNED: San José, Costa Rica.

### Sitios Web consultados:

<http://www.sinaes.ac.cr>

<http://www.monografias.com/trabajos29/clusters/clusters.shtml>

<http://163.178.170.36/index.php/mainmenu-opinion/2503-autoevaluacion-y-acreditacion-de-carreras-por-areas-.html>