



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Study of the activities that are part of the procedures for the self-evaluation processes of Instituto Tecnológico de Costa Rica degree programs

Andrea Soto-Grant¹

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Cartago, Costa Rica

asotogrant@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>


Volumen 15, Número 1

30 de mayo de 2024

pp. 154-191

Recibido: 31 de marzo de 2023

Aprobado: 8 de noviembre de 2023

¹ Asesora Curricular en el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes; Maestría Gestión de la Calidad en Educación Superior de la Universidad Estatal a Distancia, Maestría en Planificación Curricular de la Universidad de Costa Rica  <https://orcid.org/0000-0003-4821-633X>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Resumen

Los departamentos académicos de las instituciones de educación superior van adquiriendo experiencia importante y relevante en la ejecución de las tareas que se requieren para los procesos de certificación de la calidad; por lo tanto, es imperante que esa experiencia sea aprovechada para establecer líneas comunes en la búsqueda de la eficiencia y la eficacia en la gestión institucional y el uso de los recursos. El objetivo de esta investigación se centra en el estudio y el análisis de las actividades que se realizan de manera instintiva y no oficializada como parte del proceso de autoevaluación de los programas académicos del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Palabras clave: evaluación educativa; evaluación programas; educación superior; gestión de la calidad

Abstract

The academic departments of higher education institutions are acquiring important and relevant experience in the execution of the tasks that are required for the quality certification processes, so it is imperative that this experience be used to establish common lines in the search of efficiency and effectiveness in institutional management and the use of resources. The objective of this research focuses on the study and analysis of the activities that are carried out instinctively and unofficially as part of the self-evaluation process of the academic programs of the Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Key Words: educational evaluation; program evaluation; higher education; quality management

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



1. Presentación y justificación del problema

En general, cualquier entidad que se proponga como meta ser competitivo en la sociedad actual requiere que sus servicios o productos cuenten con valoraciones que certifiquen la calidad con respecto a estándares establecidos en relación con las expectativas de la sociedad.

Las instituciones de educación superior, a pesar de ser una organización atípica dadas sus características particulares, no se eximen de estas valoraciones de calidad dentro de un sistema educativo muy competitivo, porque los servicios y los productos científicos, educativos y tecnológicos relacionados con la docencia, la investigación y la extensión deben solventar las necesidades de las poblaciones con las que poseen relación directa y brindarles la garantía de que sus programas académicos y su gestión cumplen sus expectativas (Portal et al., 2017; Valenzuela y Barrios, 2022; Vallaeys, 2021). Esta necesidad de brindar calidad “condujeron a una puesta en superficie de los conceptos de calidad y aseguramiento de la calidad que en la región no habían logrado instalarse en las discusiones como un eje estratégico a ser considerado” (Strah, 2020, p. 12).

Por lo anterior, las universidades deben incorporar metodologías y estrategias que les permitan alcanzar objetivos de calidad, según criterios predeterminados, que evidencien una diferenciación relevante en términos de calidad con respecto a otras entidades similares (Torres-Salas et al., 2018).

Dado que el concepto de calidad puede percibirse desde diversidad de enfoques (Brítez et al., 2021), la elección de uno o más por parte de una institución de educación

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

superior estará en estrecha relación con el contexto científico, tecnológico, político, social y económico en el que se desenvuelve y puede ser modificado si su contexto se modifica; es decir, “la relevancia del concepto está determinada por las condiciones con las que se asegure esta calidad” (Murillo-Vargas et al., 2020, p. 3). Este es un sistema complejo que responde a elementos externos a la entidad, pero debe tomar en cuenta elementos internos de la gestión autónoma de sus áreas sustantivas y la forma en que ellas se relación entre sí (Portal et al., 2017) para poder determinar “en qué medida las orientaciones de gestión administrativa y académica, incluyendo los criterios de gestión de la calidad, del personal, de los programas curriculares... van muchas veces en contra de las buenas declaraciones de intención de los discursos misionales” y reencausar los objetivos al cumplimiento del concepto de calidad asumido por la institución (Vallaey, 2021, p. 122).

Esta valoración de la calidad, desde la perspectiva educativa, debe buscar la consistencia entre la eficacia, la eficiencia y la funcionalidad de sus procesos para alcanzar la coherencia entre las metas propuestas, los recursos disponibles y los resultados para el cumplimiento de la misión institucional que le fue otorgada en su creación (Naranjo, 2022), además de tomar en cuenta los sistemas externos con los que se relaciona constantemente en miras a la toma de decisiones fundamentadas para el mejoramiento continuo de la institución (Lemaitre, 2018; Portal et al., 2017).

Esta tarea de evaluar la calidad debe contar con procedimientos que le permitan, a la entidad universitaria, comprobar el cumplimiento de cada aspecto definido dentro del enfoque elegido (Brítez et al., 2021; Vallaey, 2021). Esto conlleva la necesidad de establecer políticas e instrumentos para proponer una ruta continua de autovaloración con miras al incremento de la confianza de todas las poblaciones interesadas en los servicios y

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

los productos que brinda a partir de la consolidación del mejoramiento continuo como baluarte de la gestión universitaria tal como lo menciona Naranjo (2022, p. 4): “Estas prácticas deben ser comprendidas, considerando la interrelación entre los procesos desde el ámbito organizacional y pedagógico”.

Estas prácticas institucionales deben ser elaboradas al considerar tres elementos claves (Medina-Manrique et al., 2022, p. 34):

- (1) la consistencia interna que determina la identidad de la institución siendo elemento clave el compromiso con los estudiantes,
- (2) la consistencia externa, de acuerdo con las demandas del entorno definiendo la pertinencia de sus actividades y
- (3) el ajuste de recursos y procesos internos de la institución y su identidad.

El aseguramiento de la calidad es un ciclo sistemático de procedimientos, cuya función es la evaluación de los criterios de la calidad esperada (Medina-Manrique et al., 2022) como mecanismo de mejora continua de los programas que oferta y de la gestión institucional en general. El ciclo de aseguramiento de la calidad en una institución educativa implica la secuencia de las siguientes actividades (Muga y Sotomayor, 2017; Valenzuela y Barrios, 2022):

- Autoevaluación como valoración crítica de su propio actuar en relación con los criterios preestablecidos;
- Evaluación externa como elemento de comprobación objetiva de los resultados;

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



-
- Acreditación o certificación pública como rendición de cuentas ante la sociedad;
 - Monitoreo de los planes de mejoramiento como compromiso de continuidad del proceso.

Según Portal et al. (2017), en la literatura y en la práctica, se presentan deficiencias importantes en la relación que debe incluir la planificación institucional con la evaluación que se realice; generalmente, se le pone mayor énfasis a la evaluación sin que eso sea necesariamente reforzado con procesos constantes establecidos dado que “estos eventos solo tienen sentido completo y verdadero si están presididos por procesos de planificación institucional” (p.4). De esta misma manera, Lemaitre (2018) y Valenzuela y Barrios (2022) señalan que para lograr el éxito en el aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior, es necesario que se cuenten con acciones sostenidas que se conviertan en parte inherente del que hacer institucional desde la gestión interna de la calidad.

Una de estas herramientas es la implementación de un sistema de gestión de la calidad que lleve a articular los objetivos, procesos y productos a partir de rutas y metodologías idóneas para la coordinación entre los diferentes departamentos o entidades internas que se encargan de ciertos elementos necesarios para que el servicio logre el estándar de calidad propuesto (Hidalgo-Bonifaz et al., 2020).

Dicho sistema de gestión debe ser diseñado o adaptado según el tipo de institución, misión y visión. Se toma en cuenta la intervención de las poblaciones que interactúan en los diferentes procesos universitarios, así como las necesidades de la sociedad con el fin de pasar de ser “organización funcional tradicional, estructurada por departamentos y por

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

actividades afines y/o disciplinas; a intentar convertirse en organizaciones horizontales y matriciales, orientadas a la gestión por procesos que contribuya a generar sintonía entre las diferentes unidades” (Álvarez, 2008, p. 92).

Uno de los modelos utilizados lo representa la gestión por procesos, que, si bien es de amplia implementación en el ámbito de los negocios, en la actualidad ha adquirido especial relevancia en el ámbito educativo dado. Según Valenzuela y Barrios (2022), “permiten tener una visión clara sobre la interrelación en los diversos ámbitos del que hacer institucional” (p. 7) al articular los propósitos de cada una de las funciones sustantivas de la institución de educación superior para lograr un lenguaje común en la realización de las tareas y al vincular las actividades particulares con las generales. La gestión por procesos se enfoca en la integración de las acciones, contrario a la gestión por departamentos que se ha venido implementando en las instituciones de educación superior que tiende a la fragmentación de las acciones (Medina et al., 2019).

La gestión por procesos facilita a las instituciones de educación superior “establecer controles y desarrollar la estructura organizacional, los documentos y los mecanismos de seguimiento necesarios para el logro de los objetivos propuestos, a partir del análisis de su entorno y de los requerimientos de las partes interesadas” (Agudelo y Escobar, 2008, p. 74). Además, es una herramienta fundamental para estandarizar las actividades que se realizan de manera constante a partir de la determinación de lo que se realiza en la actualidad e identificar los aspectos que se pueden mejorar según las necesidades de las personas o unidades que ejecutan los procedimientos necesarios. Sin embargo, en muchas instituciones de educación superior, no consideran su implementación por desconocimiento

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

de lo que implica y la importancia para garantizar la uniformidad de la labor para los involucrados (Medina et al., 2019; Taday, 2021).

Para el logro de las metas propuestas entorno a los estándares de calidad que se desean alcanzar, es imprescindible que todas las acciones dentro de la institución se concreten de una misma forma para poder obtener resultados uniformes y medibles y así monitorear los avances según los criterios establecidos, lo que hace necesaria la creación de procedimientos específicos en los cuales se describe la vía completa de cómo, dónde, cuándo y quién es la persona encargada de realizarla (Rodríguez, 2008).

El Instituto Tecnológico de Costa Rica propone políticas y metas relacionadas con la búsqueda de la calidad en todos sus procesos sustantivos establecidas en el Plan Estratégico 2017-2021 (ITCR, s.f.) y el PAO 2020 (ITCR-OPI, 2019) generadas a partir del Plan Nacional de la Educación Superior (PLANES) 2016-2020 (CONARE-OPES, 2015). Algunas de estas políticas institucionales relacionadas con la investigación son las siguientes:

Mantener el proceso de reacreditación de carreras de grado para garantizar los estándares de calidad y desarrollar actividades relacionadas con procesos y servicios ágiles y flexibles.

Se fortalecerá el desarrollo y el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión de los procesos institucionales, que incluyan los aspectos de ambiente, calidad, seguridad, salud integral y equidad.

Se promoverá la incorporación de buenas prácticas de gestión orientadas al mejoramiento de los procesos, los proyectos y las funciones que se desarrollan en

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

la Institución al ofrecer prioridad a aquellos que tengan alto impacto en la relación con los usuarios directos.

En el 2019, como parte de la implementación de acciones específicas para alcanzar las metas propuestas, el IV Congreso Institucional del TEC aprueba la implementación de un Sistema Institucional de Gestión de la Calidad (ITCR, 2019) para la integración de las áreas sustantivas de la institución. Uno de los procesos medulares, que se ha institucionalizado, es la autoevaluación y acreditación de los programas académicos que oferta.

Este proceso inició desde el año 1998, mediante el acuerdo n.º 1973 del Consejo Institucional, el cual lo declaró como el “Año de la Acreditación Institucional” (Fedorov et al., 2003, p. 14). Esta declaración abrió la puerta para que todos los programas se integraran a los procesos de autoevaluación y acreditación con diferentes agencias nacionales e internacionales. Hoy, el TEC cuenta con todas las carreras acreditables, en nivel de grado, con certificaciones de calidad así como algunos programas de posgrado (Grajales, 2019), además de contar con la acreditación institucional otorgada por High Council for Evaluation of Research and Higher Education (Hceres) (Chinchilla, 2017). Esto le demanda a la institución una importante cantidad de recursos y acciones para mantener la calidad alcanzada con dichas acreditaciones.

A pesar de contar con ese logro en el proceso de calidad que desea alcanzar el Instituto Tecnológico de Costa Rica, en la actualidad, y de acuerdo a la búsqueda documental realizada sobre el tema, se constata que la institución no cuenta con procedimientos claros y oficiales de cómo se gestionan las actividades para el mantenimiento de estas acciones tan importantes para la institución, a pesar de que en el

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



año 2003 se realizó un diagnóstico por parte del Centro de Desarrollo Académico (CEDA), ente encargado del apoyo institucional en actividades académicas, con el fin de determinar el estado de la gestión de los procesos de calidad de los programas académicos que ya contaban con certificaciones durante esa fecha. Fedorov et al. (2003). Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las actividades requieren planificación de las acciones y los recursos necesarios.
- No se cuenta con un modelo para la toma de decisiones producto de los procesos de autoevaluación.
- Se desconoce los resultados de cada decisión tomada a lo largo del proceso de autoevaluación para el mejoramiento continuo.
- En esa fecha mencionan la necesidad de “esclarecer los roles y competencias de la instancia responsable de llevar a cabo los procesos de autoevaluación, automejoramiento y acreditación; así como los procedimientos y el nivel de autonomía que esta tiene en dichos procesos” (Fedorov et al., 2003, p. 92).

Dado que en la actualidad aún persiste esta falta de claridad, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las actividades que se realizan como parte de los procesos de autoevaluación de los programas académicos del Instituto Tecnológico de Costa Rica?

La investigación se desarrolló con la finalidad de comprender la experiencia institucional y de cada departamento académico en la ejecución de los procesos de



autoevaluación y acreditación desde los conocimientos adquiridos por las personas involucradas en las etapas relacionadas.

2. Método

El estudio realizado se formula bajo un paradigma interpretativo, por que la finalidad de la investigación es la comprensión de la realidad desde la apropiación subjetiva que realizan los individuos implicados en los procesos en un momento específico del fenómeno estudiado (Miranda y Ortiz, 2020). Se enfoca en el conocimiento del actuar humano y su vida en sociedad (Mosteiro y Porto, 2017).

Se aplica una metodología mixta dado que es “la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una visión completa del fenómeno a estudiar” Chaves-Montero (2018, p. 166). Es muy utilizado en educación por la complejidad que presentan los problemas educativos y las conclusiones generalizadas según las dimensiones contextuales y específicas de cada situación. Por esto, las investigaciones en educación deben ser estudiadas desde diferentes perspectivas metodológicas (Bagur et al., 2021).

Desde la investigación cualitativa, se aplican valoraciones mediante la hermenéutica-dialéctica para la comprensión de los fenómenos desde una reflexión de los saberes que cada persona involucrada percibe y permite el reconocimiento del otro para la construcción conjunta (Miranda y Ortiz, 2020). En esta investigación, el fenómeno por valorar es la construcción social de las actividades, que conforman los procedimientos empíricos del proceso de autoevaluación y acreditación que han sido ejecutados de forma específica, según su experiencia, por un grupo de personas involucradas en su consecución, por lo

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



que se busca la interpretación y posterior generalización de elementos. Se respeta la particularidad del contexto en el que se encuentra cada programa académico.

Desde la investigación cuantitativa, se realizarán valoraciones de tipo descriptivas. Este método busca el análisis del fenómeno estudiado desde las asociaciones de la estructura y las características estables en alguna medida conociendo las costumbres, formas de realizar las acciones y los procesos (Mosteiro y Porto, 2017). El estudio de los fenómenos educativos

...no implica necesariamente renunciar al hecho de aceptar que los objetos de conocimiento son compartidos en un mundo externo y público, justo como sucede con los métodos basados en la objetividad. Es decir, se asume la existencia por sí misma de los objetos y fenómenos, sin embargo,... la posibilidad de conocimiento requiere necesariamente del cognoscente, además del acuerdo colectivo respecto a los objetos de conocimiento (Jiménez et al., 2022, p. 9).

Es decir, se busca identificar las actividades invariables que se realizan y en qué medida se pueden generalizar en esta institución en particular.

Este trabajo se planteó con el objetivo de determinar las similitudes y las diferencias en la manera en que se ejecutan las actividades necesarias para el proceso de autoevaluación por parte de los responsables en diferentes niveles de decisión del proceso.

2.1 Población y muestra

Se utilizó un muestreo propositivo, por conveniencia intencional o dirigida a partir del conocimiento que posee la persona investigadora de la población en estudio (Sucsaire,



2022) para que cumpla con criterios establecidos. El primer criterio para la selección de la muestra fue determinar los sectores de la población que formarían parte del estudio.

Los sectores de la población fueron divididos en tres grupos en relación con los diferentes niveles de intervención durante la realización del proceso de autoevaluación: jefaturas de departamentos académicos, jefaturas de departamentos de apoyo a la academia y coordinaciones de las comisiones de autoevaluación y acreditación de los programas académicos. En el caso de los departamentos académicos se estableció que se tomarían en cuenta los departamentos que posean carreras acreditadas.

A partir de esta definición, se indican criterios que deben cumplir las personas participantes del estudio según el nivel de conocimiento que poseen del fenómeno. En una primera ronda de selección de las personas informantes se establecieron los siguientes criterios: poseer experiencia en la gestión de una autoevaluación completa y ejercer el puesto (jefatura o coordinación) al momento de la realización del estudio.

Durante esta primera ronda, uno de los sectores de la población queda desierto y por la importancia de la información que se requiere de dicho sector. Dado que este tipo de muestreo permite la selección de los informantes de forma iterativa (Vázquez et al., 2018), se ampliaron los criterios para este sector con el fin de contar con personas informantes: se incluyen personas que no se encuentran actualmente en el puesto, pero que ejercieran en los últimos ocho años (el doble de periodo de elección democrática en el puesto). En esta segunda ronda se logra incluir informantes para ese sector de la población (tabla 1).





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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

También, se asegura que, en cada sector de la población, exista representatividad de carreras acreditadas con las diferentes agencias con que la institución ha completado procesos de certificación de la calidad.

Tabla 1
Selección de la muestra

Sectores de la Población	Rondas de selección según criterios de discriminación	
	Primera	Segunda
Jefaturas Departamento académicos	9	9
Coordinadores Comisiones de Autoevaluación y Acreditación (CPAA)	7	7
Jefaturas Departamento Apoyo a la Academia	0	2

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Instrumento

El método de recolección de información utilizado es la entrevista semiestructurada (Villarreal-Puga y Cid, 2022). Las preguntas guías del instrumento se realizaron a partir de las unidades de análisis que fueron establecidas a partir de la metodología propuesta por Rodríguez (2008) y Franklin (2014) para el análisis y la determinación de los procedimientos en una entidad u organización, la cual se basa en la respuesta a preguntas básicas para la identificación de los diferentes elementos que componen un procedimiento a partir de la experiencia vivida por los participantes (tabla 2).

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Tabla 2
Unidades de análisis

Unidad de análisis	Descripción
Naturaleza	¿Qué se hace? Determina los resultados de las actividades.
Propósito	¿Para qué se realiza? Identifica lo que se pretende alcanzar con la actividad.
Metodología	¿Cómo se hace y por qué de esa manera? Corresponde a las herramientas que se aplican durante la ejecución de las actividades.
Responsables	¿Quién lo ejecuta? Determina la o las personas o entidades que intervienen o colaboran.
Ubicación	¿Dónde se ejecuta? Identifica los espacios físicos o virtuales en donde se realiza la actividad.
Temporalidad	¿Cuándo y porque en ese momento? Establece la frecuencia, secuencia o momento en que se realiza la actividad.

Fuente: Elaboración propia.

Estas preguntas fueron elaboradas de tal manera que las personas informantes puedan brindar datos a partir de su experiencia en la realización de las diferentes actividades. Con el fin de establecer una uniformidad en la recolección de los datos, se contó con una guía para la persona entrevistada al utilizar el mismo orden de las preguntas para ir enfocando las respuestas a la información requerida para el estudio. El instrumento se validó a nivel de población según (López et al., 2019) con un grupo de sujetos de cada una de las poblaciones en estudio, que brindó sus percepciones y recomendaciones con respecto a la calidad de las preguntas y la suficiencia de la información por recolectar.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



2.3 Procedimiento de recogida y análisis de datos

La recolección de la información se realizó por etapas según el momento de intervención e injerencia que poseen las personas informantes durante la ejecución del proceso de autoevaluación. Esto en correspondencia con la triangulación de informantes (Chaves-Montero, 2018) para brindar validez a los datos recolectados.

Como parte del control y verificación de las respuestas, producto de la aplicación del instrumento, se utilizó la matriz de relaciones cruzadas.

Las entrevistas fueron realizadas de manera virtual mediante una plataforma de comunicación, la cual permitió realizar la grabación de las entrevistas en audio y video, previa aceptación mediante consentimiento informado, para que la persona investigadora pueda percibir elementos gestuales o posturales, que puedan ampliar el sentido de la información que expresaron las personas entrevistadas. También, se les brindó la oportunidad de añadir información o documentos adicionales de la gestión del proceso de autoevaluación particulares de cada departamento académico. Durante el procedimiento de recolección de la información, se realiza el análisis contextual para contrastar y valorar los datos que se van obteniendo con el fin de establecer similitudes y diferencias en función de decidir si se requería ampliar la información o si se llegó a un grado de saturación de los datos (Ortega-Bastidas, 2020) y concluir esta fase de la investigación.

Para la fase de análisis de la información recolectada y dada la gran cantidad de datos obtenidos, se recurrió a la codificación de los datos, porque “La codificación es básica en el proceso, supone una lectura exhaustiva y la identificación de temas, clases y categorías para poder identificar subtemas importantes. Es necesario asegurar coherencia

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



y profundidad en los temas mediante un proceso de codificación de estos” (De la Espriella y Gómez, 2020, p. 129) con el fin de inscribir la información obtenida dentro de categorizaciones y así lograr una mayor comprensión del fenómeno estudiado (Ortiz, 2020).

Luego de esa fase, se aplicó la etapa descriptiva y la etapa relacional de la metodología de reducción de la información de la Teoría Fundamentada para realizar el análisis de los datos (Alarcón et al., 2017; Dobles, 2018). La teoría fundamentada “trata de probar o verificar una teoría preexistente, sino de desprender la teoría de los datos. En este sentido, es particularmente útil para explorar fenómenos de los cuales se conoce poco o solo la superficie” (Olvera, 2018, p. 83).

Al final de la fase de análisis de los datos, la información se organizó en ejes, categorías y subcategorías, según la secuencia lógica, la teoría revisada y la información aportada las personas informantes, de tal manera que se denote cómo se realiza el proceso de autoevaluación en la actualidad al tomar en cuenta la experiencia y perspectiva de todas las personas involucradas.

3. Resultados y discusión

Para facilitar la presentación y la discusión de los resultados, estos se describen a partir de las unidades de análisis utilizadas en la investigación y que forman parte fundamental de los elementos que debe contener un procedimiento.

3.1 Naturaleza

En cuanto a los resultados más relevantes en la determinación de la Naturaleza de las actividades que se realizan durante el proceso de autoevaluación y acreditación, se



encuentra la necesidad de realizar la declaratoria de interés de iniciar o continuar con el proceso dado que “el carácter voluntario... supone que son las propias IES las que deciden ir hacia procesos de mejora de sus programas a través de la acreditación, sin el condicionante de la obligatoriedad” (Strah, 2020, p. 55). Para esta actividad, la mayoría de las personas entrevistadas determinó la necesidad de realizar la declaratoria de interés; sin embargo, los departamentos académicos lo hacen bajo diferentes motivaciones y, por lo tanto, se aplican diferentes procedimientos a lo interno del Instituto Tecnológico de Costa Rica para realizar la misma acción (figura 1).

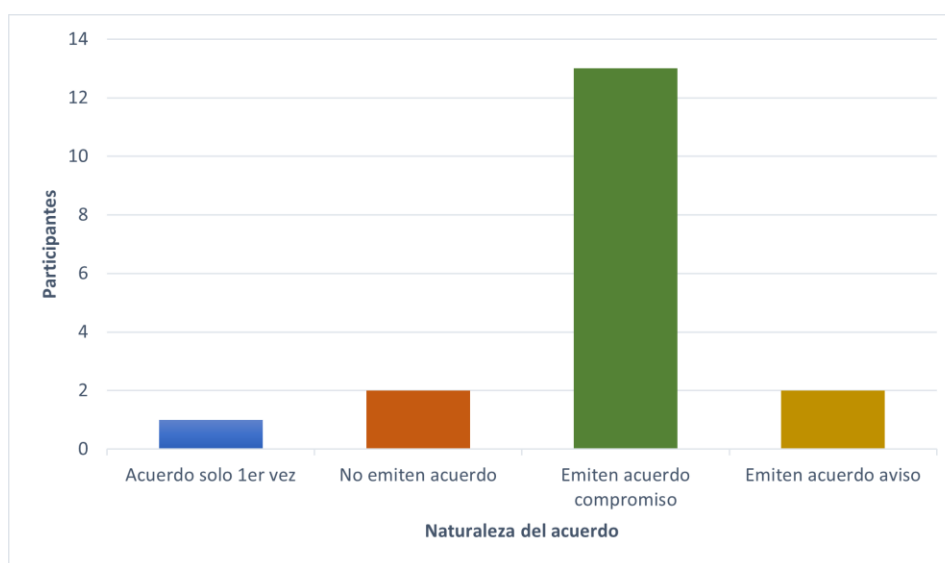


Figura 1. Declaración de acuerdo de Consejo y propósito

Fuente: Elaboración propia.

Otro elemento relevante en cuanto a la naturaleza de las actividades es la forma en que se organizan las Comisiones de Autoevaluación y Acreditación (CPAA) de cada departamento académico. Once informantes esperan indicaciones del CEDA para que les



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

indique los pasos por seguir y la forma en que se debe realizar el informe de autoevaluación dado que las personas, que conforman la CPAA, no cuentan con documentación que los guíe en el proceso; cinco de las personas participantes indican que las personas coordinadoras de la CPAA cuentan con experiencia adquirida mediante los procesos de autoevaluación y acreditación anteriores. Esta experiencia adquirida por las personas integrantes de las CPAA es circunstancial dado que podrían dejar de formar parte de la comisión o de la institución y en futuros procesos de autoevaluación y acreditación existirían vacíos en la forma en que se realizaron las actividades para el logro de los objetivos.

Es necesario que la institución cuente con una claridad en la naturaleza de las actividades, por que estas determinan las razones por las que se realiza y, por lo tanto, se relaciona con los resultados la manera en que se gestionan dichas actividades a lo largo del procedimiento.

3.2 Propósito

Algunos de los resultados más relevantes evidenciaron disparidades en cuanto a la solicitud de asesoría del CEDA para el acompañamiento técnico del proceso de autoevaluación y acreditación. Trece participantes indican que realizan la solicitud para que les brinden acompañamiento durante todas las etapas del proceso y cinco participantes señalan que solicitan esta asesoría únicamente para que les asesoren en una parte del proceso; sin embargo, tres de estos participantes refieren que, a pesar de que el departamento académico no realiza la solicitud para todo el proceso, es fundamental, pero

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

esta solicitud para la totalidad del procedimiento se realiza únicamente si la persona en el puesto de dirección lo considera necesario.

La institución creó el CEDA para el apoyo académico con la finalidad de “Asesorar y coadyuvar con las escuelas del instituto en los procesos de autoevaluación, autorregulación de los programas y carreras del instituto” (ITCR-CEDA, 2007). Es un servicio a disposición de los departamentos académicos en función de colaborar en todos los aspectos relacionados con procesos de calidad.

Trece de los participantes evidenciaron la necesidad de contar con rutas claras en la forma en que se debe organizar formalmente la CPAA para la recolección y el análisis de la información, así como para la elaboración del informe final, según cada modelo, dada la complejidad e interpretación que cada coordinador hace de los criterios del manual.

En relación con el propósito de realizar la solicitud de aval del informe de autoevaluación por parte del CEDA, trece personas indican que esta actividad debe realizarse para la verificación del cumplimiento de los criterios técnicos, académicos y administrativos con los que debe contar el documento y sus evidencias con el fin de respaldar el proceso; cinco participantes no realizan la solicitud de aval, pero tres de estas cinco personas expresan la necesidad de contar con dicha verificación dada la relevancia e implicaciones de lo descrito en el documento y se sentirían más respaldados por este ente técnico en la materia de calidad académica (figura 2).

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

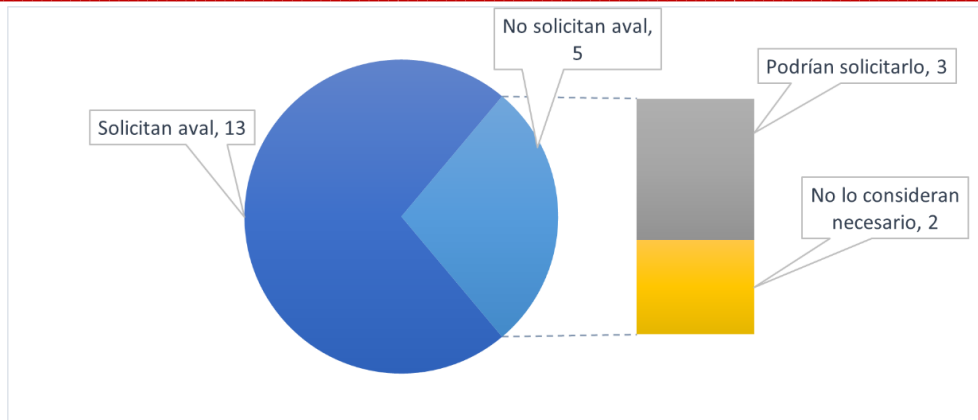


Figura 2. Solicitud de aval CEDA

Fuente: Elaboración Propia

El propósito define las razones por las cuales se debe incluir o excluir el procedimiento para simplificar o explicitar las actividades que lo componen. Por este motivo, resulta necesario que la institución aclare el alcance del procedimiento para el proceso de autoevaluación y acreditación.

3.3 Metodología

Una de las disparidades más evidentes es la forma en que se realizan las mismas actividades. En primer lugar, se presentan los resultados en cuanto a la metodología, que se utiliza para la conformación o ratificación de las personas miembros de la CPAA. Diez de los participantes indican que esta conformación debe realizarse por medio del Consejo de departamento. De estos participantes, ocho señalan que la persona directora lleva la propuesta para ser aprobada por este órgano colegiado y dos participantes indican que se realiza la autopostulación en el momento de la sesión y se eligen por votación.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Los siete informantes restantes manifiestan que la aprobación de los miembros de la CPAA se realiza en conjunto con la aprobación de la carga académica (horas laborales), que se debe realizar por Consejo de departamento y generalmente no se objeta; de estos siete informantes, uno de ellos añade que estos puestos en la CPAA se consideran “asuntos heredados” o “puestos de confianza” nombrados a discreción de la persona directora.

Esta disparidad sucede a pesar de que el Estatuto Orgánico del ITCR estipula que al Consejo de Departamento Académico le corresponde “Nombrar comisiones para el estudio de asuntos específicos”; sin embargo, algunos departamentos académicos incumplen con velar para que esta función se realice según la norma.

Otro aspecto de gran relevancia lo constituye la cantidad de miembros de la CPAA. Existe una diversidad de conformaciones a pesar de que existen directrices institucionales en cuanto a la cantidad de personas que deben integrar este tipo de comisión. Según los datos recopilados, algunas CPAA incluyen cinco miembros y otras CPAA poseen un único miembro.

De la misma manera, la directriz vigente señala la cantidad de carga académica institucional con que cuentan los departamentos académicos para distribuir entre la coordinación de la CPAA y los demás miembros de la comisión. No obstante, y aun al existir documento oficial, se evidencia una disparidad en cuanto a la distribución de la carga académica. En ese sentido, todas las CPAA deberían contar con una similitud relacionada con la finalidad del proceso de autoevaluación y acreditación en la institución. Entre los datos que se recopilaron, las personas participantes expresan que el total de horas, que se le otorgan a las comisiones oscila entre 22y cinco, deben ser distribuidas entre la cantidad total de los miembros de la CPAA.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Asimismo, hay disparidades en la cantidad de horas que se le asignan a la coordinación de la comisión. Algunas personas coordinadoras poseen 10 horas y otras coordinaciones no cuentan con horas asignadas, por lo que realizan sus funciones sin carga académica. Sucede lo mismo con la asignación de horas para que los demás miembros de la comisión puedan atender los procesos. Algunos miembros de una misma comisión poseen 10 horas asignadas para la colaboración y otros no. Sin embargo, la institución posee el Manual de Normas y Procedimientos para el Cálculo de la Carga del Profesor en el ITCR (ITCR, 1985), el cual define la forma en que se deben asignar las cargas académicas para este tipo de labores académico-administrativas.

También, dentro de los resultados resalta la manera en que se ejecutan las actividades de revisión y la aprobación del informe de autoevaluación por parte de los Consejos de Departamento Académico dada su variabilidad en cuanto a las revisiones y los pasos para este procedimiento.

Para la etapa de revisión del informe de autoevaluación y sus evidencias por parte de las personas que integran el Consejo de Departamento Académico, se señalan diversas formas de brindar las observaciones y ejecutar las indicaciones. Algunos departamentos académicos otorgan tiempo de revisión del informe y evidencias de autoevaluación a los miembros del Consejo del Departamento Académico para dar paso al proceso de aprobación oficial y otros no realizan un proceso de aprobación oficial. Únicamente presentan el informe para conocimiento de los miembros del Consejo.

Para la etapa de aprobación del informe de autoevaluación por parte del Consejo de departamento, posterior a la revisión, se muestran dos vías de abordaje diferentes y sus fases en cada vía (figura 3). Como se visualiza, este proceso puede ser realizado de

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



diversas maneras, lo que implica diferentes desenlaces y periodo de tiempo que se requiere para continuar el proceso de aprobación institucional.

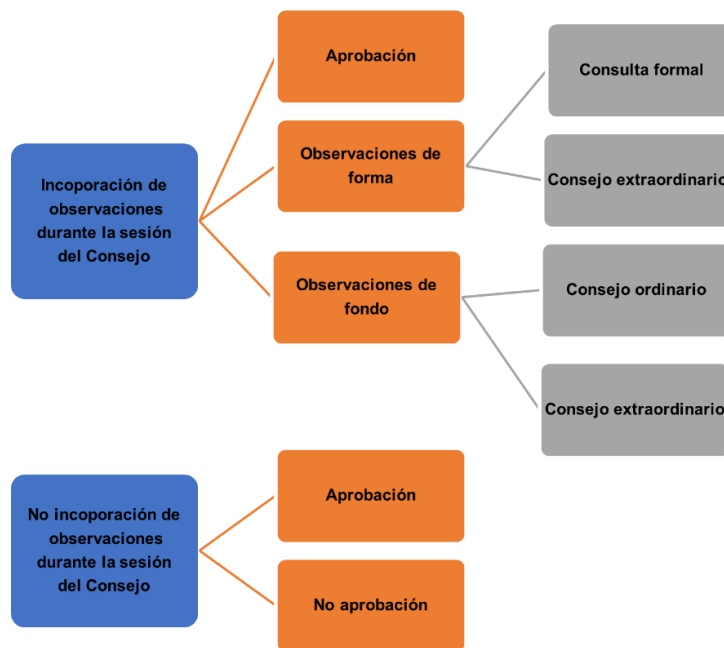


Figura 3. Posibilidades de abordaje segunda etapa metodología de aprobación

Fuente: Elaboración propia.

La metodología utilizada permite determinar las etapas o fases que se deben ejecutar en función de maximizar el tiempo de realización y la eficiencia de los recursos utilizados, por lo que reducir la variabilidad de ejecución mediante procedimientos claros especifica la manera en que se debe realizar y la forma más efectiva de alcanzar el logro de los objetivos.

3.3 Responsables

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



En cuanto a la definición de las responsabilidades en la ejecución de las actividades, destacan los resultados en cuanto a la solicitud de asesoría del CEDA. Se desprende que, en general, no se cuenta con claridad de quién es la persona o cuál órgano se responsabiliza por realizar la solicitud ante este departamento de apoyo a la academia (figura 4).

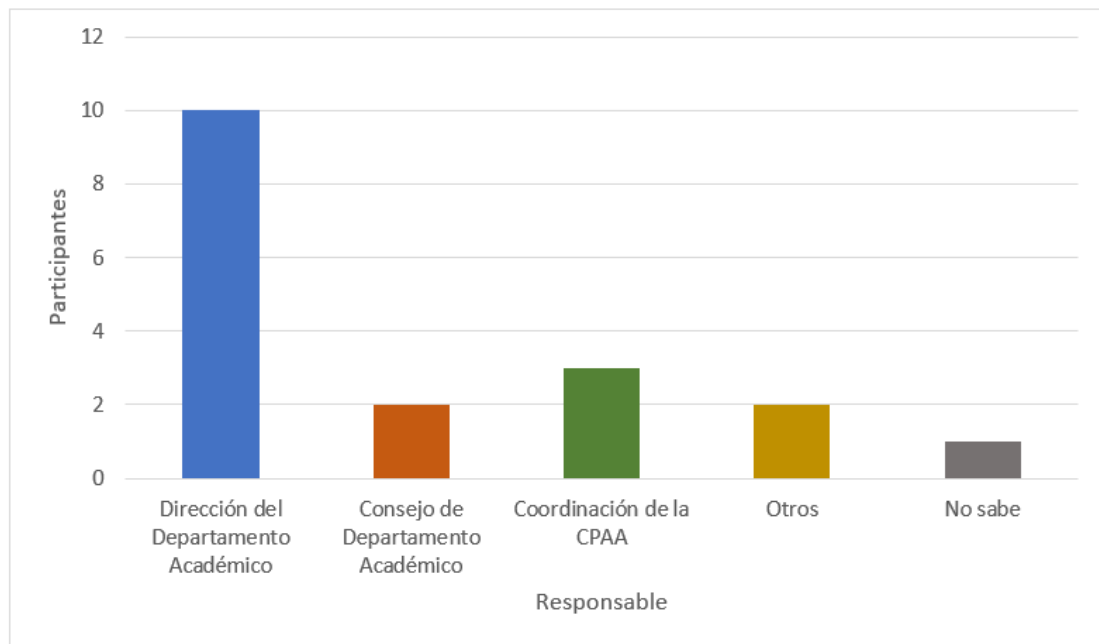


Figura 4. Responsables solicitud de asesoría ante el CEDA

Fuente: Elaboración propia.

La responsabilidad de la ejecución de las actividades, que forman parte de un procedimiento, es un factor importante en la consecución final del proceso de autoevaluación y acreditación, porque esta(s) persona(s) o entidades deben dar



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

continuidad y seguimiento a las acciones por realizar en el logro de los objetivos en cada etapa del proceso.

3.3 Ubicación

En el caso de la ubicación de los documentos relacionados con el proceso de autoevaluación, las personas participantes indican diferentes plataformas y maneras de dónde y cómo se resguardan los datos y las evidencias por parte de las CPAA. En términos generales, las personas participantes expresan que no existe un espacio virtual oficializado para la gestión del informe de autoevaluación. De manera particular, las personas participantes utilizan las plataformas o vías que mejor conocen (figura 5).

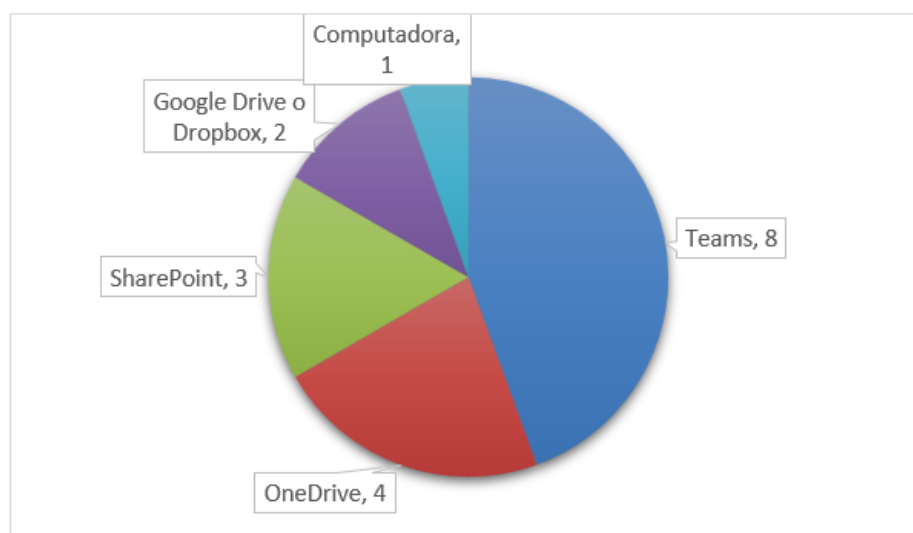


Figura 5. Estructura documental para el proceso de Autoevaluación

Fuente: Elaboración propia



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

En el caso de las plataformas Teams, SharePoint y OneDrive son de acceso con cuenta institucional y todas las personas funcionarias poseen una. Además, cuentan con seguridad en el resguardo de los datos y la asistencia técnica por parte del Instituto Tecnológico de Costa Rica. En el caso de Google Drive y Dropbox, las personas participantes utilizan estos recursos desde sus cuentas personales. La persona participante, que gestiona los documentos en su computadora personal sin utilizar una plataforma de documentos en la nube, indica que realiza respaldos periódicos de la información en caso de que la computadora sufra algún desperfecto.

Contar con una estructura documental para la sistematización y el resguardo de la información, que se generan durante la ejecución de los procedimientos, es uno de los requerimientos importantes en la gestión por procesos, porque incrementa la confianza en el proceso que se está realizando y la calidad de los resultados obtenidos en función de reducir el riesgo de que el conocimiento se pierda si la persona o entidad encargada del procedimiento cambia de funciones o deja de laborar para la institución (Medina et al., 2019, 2020).

3.3 Temporalidad

En cuanto a la temporalidad en la ejecución de las distintas actividades, que se realizan en el proceso de autoevaluación, las personas participantes describen una variedad de periodos: la mayoría muy diferentes entre sí. Un ejemplo es el tiempo de anticipación con que se debe dar inicio al proceso de autoevaluación. Ocho participantes expresan que se realiza la declaratoria de interés de iniciar o reiniciar el proceso 12 meses antes de la fecha de entrega de la documentación ante el ente acreditador. Cuatro participantes realizan esta actividad 18 meses antes. Tres participantes señalan que inician ocho meses antes y tres

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

personas no saben exactamente con cuánto tiempo se debe iniciar. Otro ejemplo es la duración de la etapa de recolección de la información y la elaboración del informe de autoevaluación, donde cinco informantes tardan un promedio de 10 meses, seis informantes invierten 12 meses, tres informantes indican una duración de ocho meses y cuatro informantes no determinan un tiempo específico dependiendo del avance que tengan.

En cuanto a la revisión del informe de autoevaluación, por parte de las personas que integran el Consejo de Departamento Académico, nueve personas expresan que pueden tardar dos semanas en la revisión y envío de comentarios, ocho personas indican que se envía con una semana de anticipación y una persona señala que no se envía al Consejo de Departamento, por lo que no se hace de conocimiento de las personas miembros de este órgano colegiado.

Las personas informantes no determinaron tiempos o periodos específicos para la ejecución de la mayoría de las actividades, porque indican que algunas de las aprobaciones previas, evidencias o informes están concadenados a las respuestas, que brindan otros procesos o personas a lo interno del departamento académico o institucionales.

La determinación de la temporalidad para cada una de las actividades es vital para la correcta ejecución de los procedimientos en relación con el tiempo en que deben entregarse los productos para que se prosiga en el siguiente procedimiento encadenado. También, permite determinar un cronograma durante todo el proceso de autoevaluación de cada uno de los departamentos académicos a cargo del proceso y de todos los demás departamentos administrativos y de apoyo a la academia que se encuentran involucrados.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



4. Conclusiones

Este estudio se enfocó en el análisis de las actividades, que ya se están realizando en la institución como parte del aprendizaje social, generado por las personas y entidades involucradas en el proceso de autoevaluación y acreditación de los programas académicos que brinda la institución, porque se debe partir de esta información vital para poder establecer procedimientos generales y realizar las actividades de manera más eficiente y eficaz en el uso de los recursos y el logro de los objetivos (Medina et al., 2019, 2020).

Algunas de las conclusiones más relevantes relacionadas con esta fase de la investigación son las siguientes:

- Existen similitudes en varias de las actividades que se realizan como parte del proceso, pero su ejecución está apoyada por personas que poseen experiencia adquirida a lo largo de los años, porque la institución cuenta con una larga trayectoria en autoevaluación y acreditación de los programas académicos que oferta. Sin embargo, se corre el riesgo de que estas personas puedan dejar de laborar para la institución y su conocimiento se pierda.
- Si bien existen maneras similares de ejecutar las actividades, no existe una única manera de realizarlas a pesar de poseer la misma función y objetivo por lo que se producen diferencias importantes en la profundidad y la formalidad del proceso.
- Gran parte de las responsabilidades de las personas o las entidades encargadas de las actividades se encuentran definidas por normativa institucional; sin embargo, se demuestra desconocimiento u omisión de estas.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

- A pesar de que el Instituto Tecnológico de Costa Rica se ha esforzado por contar con un departamento de apoyo a la academia con personas especializadas en los procesos de autoevaluación y acreditación, algunas de los departamentos académicos no utilizan este servicio que se encuentra a disposición de la institución.

Esta variabilidad detectada podría ser un riesgo para el alcance de los objetivos, porque “si un organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc. No podrá llevar a cabo la consecución de los objetivos señalados. De ahí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos” (Rodríguez, 2008, p. 172). Si bien hasta el momento se ha logrado obtener las acreditaciones de los programas académicos, que se someten a esta valoración de calidad, se podrían presentar vulnerabilidades o pérdidas de recursos valiosos en momentos en que las universidades públicas requieren maximizar su uso.

Lograr la eficiente y la eficaz gestión de estos procesos es una de las metas del sistema de educación superior público del país por medio del PLANES 2016-2020, que señala la necesidad de “ejecutar en forma articulada los procesos de gestión administrativa con el fin de proporcionar servicios pertinentes y efectivos que faciliten y apoyen el desarrollo armónico de las actividades sustantivas de las instituciones, así como el uso adecuado de los recursos institucionales”. El Instituto Tecnológico de Costa Rica incorporó esta meta como parte de sus políticas generales y específicas. No obstante, la manera en que se está ejecutando el proceso de autoevaluación y acreditación se aleja de la articulación e integralidad de las actividades.

La función de los procedimientos es obtener un lenguaje común en la ejecución de las diferentes actividades, por parte de todos los involucrados, para que se trabaje en

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



armonía y se logre maximizar todos los recursos institucionales en el logro del objetivo (Medina et al., 2020).

Según lo descrito en párrafos anteriores, se evidencia la necesidad de la incorporación de una gestión por procesos implementando procedimientos generalizados como elemento vital para el aseguramiento de la calidad de los programas académicos (Barrios, 2018) debido a sus fortalezas y beneficios para la administración de las instituciones de educación superior y para el logro de las metas, objetivos y políticas del TEC en relación con los procesos de autoevaluación que se realizan. Como parte de los hallazgos de la presente investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar procedimientos de cómo se da inicio al proceso de autoevaluación, ya sea con miras a la acreditación o para mejoramiento interno de la carrera.
2. Establecer institucionalmente la obligatoriedad de la conformación de la CPAA amparada en la reglamentación institucional para la gestión de las cargas académicas necesarias para completar el proceso de autoevaluación.
3. Elaborar procedimientos de como se solicita el acompañamiento del CEDA y la documentación formal necesaria para poder brindar una persona asesora durante el tiempo que dure el proceso de autoevaluación
4. Establecer una sola vía de aprobación del informe de autoevaluación, a nivel de Escuela e institucional, para poder estandarizar las rutas al considerar la normativa interna de cada departamento académico.
5. Determinar un espacio virtual institucional para resguardar la información que se genera producto de los procesos de autoevaluación y se disminuya el riesgo de

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

perder los datos en caso de que las personas encargadas del proceso dejen de laborar para la institución o la carrera.

6. Establecer dentro de los procedimientos las personas responsables de cada actividad necesaria para completar el proceso de autoevaluación y los tiempos implicados en la gestión de cada actividad, con el fin de cumplir con las fechas propuestas, ya sea por la institución o por las agencias acreditadoras en el caso de las carreras que realizan la autoevaluación como parte de la acreditación.

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Referencias bibliográficas

- Agudelo, L. F., y Escobar, J. (2008). *Gestión por procesos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Alarcón, A. A., Munera, L., y Montes, A. J. (2017). La teoría fundamentada en el marco de la investigación educativa. *Saber, Ciencia y Libertad*, 12(1), 236-245. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n1.1475>
- Álvarez, M. G. (2008). *La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa. Propuesta de un modelo innovador de la gestión por procesos en la investigación. El caso de la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá-Colombia*. [Doctoral, Universidad de Deusto]. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=H5kOYEplMgo%3D>
- Bagur, S., Rosselló, M. R., Paz, B., y Verger, S. (2021). El Enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 27(1). <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Barrios, C. E. (2018). Gestión educativa basada en un sistema de calidad en instituciones de educación universitaria. *Revista Docencia Universitaria*, 19(1), 53-73. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/7847>
- Brítez, G., Gómez, J. M., y Acosta, O. (2021). Lecciones aprendidas y destiladas en los procesos de evaluación y acreditación de carreras de grado en universidades públicas del Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-32. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1303
- Chaves-Montero, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social. En *Rompiendo barreos en la investigación*. Ediciones UTMACH. https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La_utilizacion_de_una_metodologia_mixta.pdf?sequence=2

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

- Chinchilla, N. (2017, noviembre 6). TEC, primera universidad latinoamericana acreditada por Consejo Francés de Evaluación Hceres. *Hoy en el TEC*. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2017/11/06/tecnologico-costarica-logra-acreditacion-institucional-consejo-frances-evaluacion-hceres>
- CONARE-OPES. (2015). *Plan nacional de la educación superior universitaria estatal 2016-2020*. https://www.conare.ac.cr/images/articulos/planes_2016_2020.pdf
- De la Espriella, R., y Gómez, C. (2020). Teoría Fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(2), 127-133. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v49n2/0034-7450-rcp-49-02-127.pdf>
- Dobles, I. (2018). *Investigación cualitativa, metodología, relaciones y ética*. Editorial UCR.
- Fedorov, A., Hernández, F., Lira, R. I., Masís, C., Rodríguez, U., y Sánchez, C. (2003). *Diagnóstico institucional sobre el estado actual de la gestión de los procesos de autoevaluación con propósitos de mejoramiento continuo y de acreditación, de las carreras del ITCR, a partir de 1998* (p. 114). Instituto Tecnológico de Costa Rica. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6920/camina%202003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franklin, E. (2014). *Organización de Empresas* (Cuarta edición). McGraw-Hill.
- Grajales, I. (2019, junio 14). TEC es la primera universidad pública en acreditar todas sus carreras de grado. *Hoy en el TEC*. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2019/06/14/tec-primer-universidad-publica-acreditar-todas-sus-carreras-grado>
- Hidalgo-Bonifaz, L., Márquez-Sañay, F., González-Escobar, D., y Egas-García, J. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *Polo del Conocimiento*, 5(2), 377-394. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i2.1282>
- ITCR. (1985). *Manual de Normas y Procedimientos para el Cálculo de la la Carga del Profesor en el ITCR*. <https://www.tec.ac.cr/reglamentos/manual-normas-procedimientos-calculo-carga-profesor-itcr>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
 Instituto de Gestión de la Calidad Académica
 Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

- ITCR. (2019). *Sistema Institucional de Gestión de la Calidad*.
https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/propuesta_4_sigeca_aprobada.pdf
- ITCR. (s.f.). *Plan Estratégico 2017-2021*.
https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/plan_estrategico_2017_0.pdf
- ITCR-CEDA. (2007). *Reglamento de Funcionamiento del Centro de Desarrollo Académico (CEDA)*.
<https://www.tec.ac.cr/reglamentos/reglamento-funcionamiento-centro-desarrollo-academico-ceda>
- ITCR-OPI. (2019). *Plan Anual Operativo 2020*.
https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/plan_anual_operativo_2020_v_final.docx
- Jiménez, J. A., Contreras, I. D. J., y López, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: Un análisis epistemológico. *Revista humanidades*, 12(2), e51418. <https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Lemaitre, M. J. (2018). *La educación superior como parte del sistema educativo en América Latina y el Caribe*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372632>
- López, R., Avello, R., Palmero, Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2).
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

- Medina, A., Nogueira, D., y Sánchez, A. (2020). *Documentación y procedimientos de apoyo para la gestión y mejora de procesos*.
- Medina-Manrique, R., Carcausto, H., y Guzmán, E. (2022). Aseguramiento de la calidad educativa universitaria en Iberoamérica: Tendencias, ausencias y desafíos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 88(1), 33-47. <https://doi.org/10.35362/rie8814774>
- Miranda, S., y Ortiz, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Mosteiro, M., y Porto, A. M. (2017). La investigación en educación. En *Notas teórico-metodológicas de pesquisas em educação: Concepções e trajetórias*. EDISUR S.R.L. https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf?fbclid=IwAR0JwekZRI5JUmv0UzryksQouSp-ZTzC25pa_I3ttbyYQq9Wm6vW57Ei6_E
- Muga, A., y Sotomayor, A. (2017). Sistemas de evaluación de calidad y control político-administrativo. *Educación Superior y Sociedad*, 22(22), 111-130.
- Murillo-Vargas, G., González C, C. H., y Urrego-Rodríguez, D. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020. *Educación y Humanismo*, 22(38). <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3541>
- Naranjo, M. (2022). *Calidad en Educación Superior y procesos de mejora continua, frente a un nuevo escenario de la política educativa* [Magister en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187094/Calidad-en-Educacion-Superior-y-procesos-de-mejora-continua-frente-a-un-nuevo.pdf?sequence=1>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

- Olvera, A. (2018). Aportaciones de la Teoría Fundamentada a la investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 27(3), 82-88. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2018.27.1894>
- Ortega-Bastidas, J. (2020). ¿Cómo saturamos los datos? Una propuesta analítica «desde» y «para» la investigación cualitativa. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 45(6), 293-299. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2020/07/06_6651_E_Ortega_v45n6_7-correctado.pdf
- Ortiz, L. (2020). La teoría fundamentada como método de investigación para el desarrollo de la educación contable. *Revista Visión Contable*, 22, 60-77. <https://doi.org/10.24142/rvc.n22a3>
- Portal, J., Pérez, L., y Keeling, M. (2017). La autoevaluación como parte del proceso de evaluación y acreditación institucional. *Varona*, 65, 1-9. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360657469023.pdf>
- Rodríguez, J. (2008). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3era Edición). ECAFSA : Thomson Learning.
- Strah, M. (2020). *Los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Iberoamérica*. OEI. <https://oei.int/oficinas/argentina/publicaciones/los-sistemas-nacionales-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior-en-iberoamerica>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf
- Taday, A. L. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua* [Maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32665/1/022%20ADE.pdf>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica
Co-creando Excelencia ✓



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

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

-
- Torres-Salas, M. I., García-Rojas, A., y Alvarado-Arguedas, A. (2018). La evaluación externa: Un mecanismo para garantizar la calidad de la educación superior en Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 22(2), 1. <https://doi.org/10.15359/ree.22-2.16>
- Valenzuela, L., y Barrios, C. (2022). Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, un debate que sigue pendiente. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1220-1231. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.179>
- Vallaey, F. (2021). *Hacia una política pública latinoamericana de responsabilidad Social Universitaria: Innovación social, calidad y pertinencia de la educación superior*. Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1825>
- Vázquez, M. L., Vargas, I., y Porthé, V. (2018). La redacción del apartado de metodología en los estudios cualitativos. *Quaderns de la Fundació Dr. Antoni Esteve*, 43, 34-39. <https://raco.cat/index.php/QuadernsFDAE/article/view/395602>.
- Villarreal-Puga, J., y Cid, M. (2022). La Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas en Distintas Modalidades Durante el Contexto de la Pandemia. *Revista Científica Hallazgos21*, 7(1), 52-60. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Andrea Soto-Grant

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>



Artículo protegido por licencia Creative Commons