

El papel del Centro de Evaluación Académica en el mejoramiento de la calidad en la Universidad de Costa Rica

ELSIANA GUIDO G.

Resumen

En este ensayo se realiza una sistematización del planeamiento, ejecución y evaluación del curso-taller *Inducción al proceso de autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica*. La sistematización de esta experiencia se considera importante por tres motivos principales: permite reflexionar acerca de lo realizado y sus implicaciones; posibilita explicitar, de manera ordenada, los aprendizajes obtenidos y puede servir de referencia para otras experiencias que se quieran desarrollar y adaptar, en los contextos universitarios, tanto nacionales como internacionales. Se enfocan dos aspectos: por un lado, la manera en que, desde el CEA, se intenta fortalecer el afianzamiento de prácticas evaluativas que construyan una *cultura de evaluación* en el mejoramiento de la calidad de la educación superior y, por otro lado, el papel de la persona asesora de los procesos de autoevaluación y acreditación.

Palabras claves: autoevaluación, mecanismos de aseguramiento de la calidad, asesoría evaluativa, cultura evaluativa

Abstract

This essay contains annotations relating to the planning, execution and evaluation of a workshop to prepare for self-evaluation-regulation in the Universidad de Costa Rica (*Inducción al proceso de autoevaluación-autorregulación en la UCR*). Summarizing this experience a) allows some reflection on the achievements and their implications, b) accounts in an orderly manner for achieved learnings, and c) serves as a reference for planning or evaluating other similar experiences. Two main aspects are considered: a) the strategies used by the CEA (academic evaluation center) to promote the establishment of regular evaluation practices contributing to improvements in the quality of higher education, and b) the role of the advisor during the self-evaluation and accreditation processes.

Key words: self- evaluation, quality assurance mechanisms, evaluation advisory, evaluation culture

Introducción

El Centro de Evaluación Académica (CEA) es una dependencia de la Vicerrectoría de Docencia de la Universidad de Costa Rica (UCR), cuya misión es contribuir al mejoramiento académico, mediante la investigación y evaluación de las diferentes dimensiones del fenómeno educativo.

Concretamente, dieciocho personas asesoras del Departamento de Investigación y Evaluación Académica (DIEA), del CEA, asesoran los procesos de autoevaluación que realizan las unidades académicas en la UCR. A estas personas asesoras, de formación interdisciplinaria, les corresponde:

- Asesorar los procesos de autoevaluación para el mejoramiento y/o acreditación y la reacreditación.
- Capacitar a las personas de las diferentes unidades académicas, según sus necesidades, para que realicen los procesos de autoevaluación.
- Velar por el cumplimiento de las diferentes etapas propuestas por la universidad y los organismos acreditadores nacionales o sus equivalentes internacionales.
- Validar los procesos y resultados de la autoevaluación no tendientes a la acreditación (Corrección a la Resolución VD-R-7042-2001).

En el año 2007, como respuesta a la creciente demanda de asesoría en los temas de autoevaluación y conscientes de su papel como promotores de la calidad en la Universidad, un grupo de profesionales del DIEA, agrupados en el *Equipo de Evaluación Académica (EEA)*, lideró un curso-taller titulado *Inducción al proceso de autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica*.

El objetivo principal del curso era propiciar la reflexión acerca de las bases teórico-prácticas para implementar procesos de autoevaluación-autorregulación en el contexto de la Universidad. Mediante el curso-taller, el EEA capacitó y generó las competencias básicas requeridas para que los y las docentes integrantes de las comisiones de autoevaluación, de las unidades académicas, tuvieran la capacidad de liderar y gestionar las diversas actividades relacionadas con los procesos de autoevaluación de las carreras. Con este fin, se diseñaron cuatro módulos que se desarrollaron durante los meses comprendidos entre julio y noviembre de 2007.

Al curso-taller asistieron casi cuarenta personas, representantes de dieciocho unidades académicas, encargadas de dar inicio a los procesos de autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica. También participaron docentes de tres sedes universitarias de la Universidad de Costa Rica y funcionarios de la Oficina de Planificación de la Educación Superior del Consejo Nacional de Rectores (OPES-CONARE).

En este artículo se realiza una sistematización del planeamiento, ejecución y evaluación del curso-taller *Inducción al proceso de autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica*, desde la perspectiva de una persona que participó en las tres etapas mencionadas y se desempeña como asesora del DIEA. La sistematización de esta experiencia se considera importante por tres motivos principales: permite reflexionar acerca de lo realizado y sus implicaciones; posibilita explicitar,

de manera ordenada, los aprendizajes obtenidos; y puede servir de referencia para otras experiencias que se quieran desarrollar y adaptar, en los contextos universitarios, tanto nacionales como internacionales.

En esta sistematización interesa, especialmente, enfocar dos aspectos: por un lado, la manera en que, desde el CEA se intenta fortalecer el afianzamiento de prácticas evaluativas que construyan una *cultura de evaluación* en el mejoramiento de la calidad de la educación superior, y por otro lado, el papel de la persona asesora de los procesos de autoevaluación y acreditación.

Es así como, en una primera parte, se explicará lo que se entiende por mecanismos de aseguramiento de la calidad; posteriormente se explicará el contenido de los cuatro módulos del curso-taller que se desarrollaron a lo largo de un semestre, así como el proceso de enseñanza aprendizaje diseñado para personas no especialistas en evaluación pero vinculadas con las comisiones de autoevaluación de las carreras; de manera paralela, se reflexionará acerca de la asesoría evaluativa que se intenta promover desde el DIEA.

Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Los llamados mecanismos de aseguramiento de la calidad son acciones concretas tendientes a mejorar la calidad por lo que cumplen varias funciones en la organización de la Educación Superior. De acuerdo con María José Lemaitre (2007), estos mecanismos, en general, sirven para generar confianza ya que permiten asegurar que las instituciones de Educación Superior (IES), o sus programas, cumplen con estándares mínimos. Además, los mecanismos de aseguramiento de la calidad permiten, en cierta medida, orientar a las IES, o a sus carreras, en una dirección determinada marcada por los estándares que se hayan definido; en este sentido, la autora considera tres aspectos fundamentales de estos mecanismos: promueven el mejoramiento constante, protegen a los usuarios y permiten dar garantía pública de calidad.

Pires y Lemaitre (2008) plantean que el

aseguramiento de la calidad es un concepto integrador, que incluye las acciones de distintos actores tendientes a mejorar y promover la calidad de la educación superior. Así, abarca los procesos internos de evaluación y de mejora de la calidad, desarrollados por las propias instituciones de educación superior, aquellos que se promueven desde las autoridades de gobierno y sus instrumentos de política para tal efecto. La labor de las agencias de aseguramiento de la calidad, y las acciones que en este sentido se realizan, son desarrolladas a través de otros actores sociales. (http://www.cres2008.org/common/docs/doc_base/CAPITULO_08_Pires.doc)

Cuando se habla de mecanismos de aseguramiento de la calidad, se suele diferenciar entre tres conceptos básicos: control de la calidad, garantía de la calidad y promoción de la calidad (o procesos de mejora).

Lemaitre (2004) plantea tres diferenciaciones fundamentales como mecanismos de aseguramiento de la calidad: el licenciamiento, la acreditación de carreras y la acreditación institucional, ya que, de acuerdo con la autora, estos procesos siguen lógicas diferentes y tienen mecanismos y procedimientos distintos, tal y como se explicita en la siguiente figura.

Figura 1:
Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Propósito	Control de calidad (licencia)	Garantía de calidad (acreditación de carreras)	Mejoramiento (promoción de la calidad) (acreditación institucional)
Marco para la evaluación	Cumplimiento de requisitos mínimos	Consistencia interna y externa	Propósitos institucionales
Procedimientos	Evaluación externa		Autoevaluación

Fuente: Lemaitre (2004, pág. 101), con adaptaciones de la autora del presente artículo

En la figura 1, se explican tres tipos de mecanismos de aseguramiento de la calidad de acuerdo con el propósito que cada uno persigue y los diversos procedimientos que utilizan; así, como ejemplo del **control de calidad** se tiene el licenciamiento o la “apreciación de que una institución, agencia o persona es válida para realizar sus objetivos profesionales” (RIACES, <http://www.riaces.net/glosariol.html>). En el caso del licenciamiento, la evaluación que se realiza es normalmente externa y se orienta a demostrar que se cumplen ciertos requisitos mínimos y “... se trata de un proceso obligatorio, centrado en la supervisión, prescriptivo y con capacidad para sancionar”. (Lemaitre, 2004, pág. 102). En otras palabras, *el control de la calidad* se refiere al cumplimiento de una serie de criterios y condiciones para la calidad, así como la verificación de que se tengan.

Por otro lado, dentro de los procesos que se orientan a dar **garantía de calidad** se encuentra la acreditación de carreras en donde el marco para la evaluación está dado por la consistencia interna y externa, lo cual explica la autora como “...el grado de ajuste entre las acciones institucionales y las orientaciones de su propia misión y propósitos, y el cumplimiento de los estándares definidos por la disciplina y la profesión correspondientes”. Los procedimientos que utiliza la acreditación son la autoevaluación y la evaluación externa. En la garantía de calidad se valora, detallada y exhaustivamente, el cumplimiento de una serie de componentes, que se refieren a la calidad de la carrera o de la institución.

Finalmente, dentro de los procesos de mejora o de promoción de la calidad, se enfatizan los procesos de autoevaluación. Según se desprende de la figura 1, la acreditación institucional, por ejemplo, tiene como principal objetivo el

mejoramiento. Los propósitos y objetivos de la institución educativa son los que enmarcan la evaluación en donde la evaluación externa es de poca significancia ya que es la autoevaluación, la cual es voluntaria, la que brinda los principales insumos. La acreditación institucional,

es voluntaria, ajustada a las características de la institución, orientada hacia su mejoramiento y realizada en función de sus propósitos y fines. Se trata de procesos mucho menos estandarizados y que, por tanto, requieren de una relación de confianza entre la institución y el organismo acreditador. (Lemaitre, 2004, pág. 103)

La legitimidad social de los diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad se da, según las autoras Pires y Lemaitre (2008), por la interacción de cinco factores, a saber: 1. si en su diseño han participado diversos sectores sociales (académicos, gremiales, privados, públicos, etc.); 2. en el tanto en que la visión académica le imprime a la evaluación un carácter riguroso; 3. en la medida en que las agencias tengan independencia respecto de los gobiernos, las IES y otras presiones o intereses; 4. si se le da énfasis a la autonomía y a la responsabilidad de las IES en la definición y conducción de sus procesos de aseguramiento de la calidad y 5. en la medida en que estos procesos estén acordes con la apertura al medio regional e internacional de las universidades.

Iván Lavados y María José Lemaitre (2003) explican cómo el concepto de aseguramiento de la calidad engloba, a su vez, diversos mecanismos. En términos generales, el aseguramiento de la calidad

tiene por objeto enfatizar que se trata de un conjunto de acciones que van más allá que lo que tradicionalmente se entiende por regulación, por una parte, y por otra, que tienen un alcance más amplio que la acreditación. En efecto, *regulación* es un mecanismo de política mediante el cual un organismo externo establece ciertas normas de operación a las instituciones y supervisa su cumplimiento. Si bien la regulación es parte de un sistema de aseguramiento de la calidad, éste no se agota en su efecto regulador, sino que va más allá, al desarrollar el compromiso de las instituciones por su propio mejoramiento. Igualmente, *acreditación* es aquel componente del sistema mediante el cual se da garantía pública acerca del cumplimiento de ciertos requisitos o estándares previamente definidos. El *aseguramiento de la calidad* exige que dicha garantía pública se sustente sobre mecanismos de autoevaluación y las acciones de planificación y seguimiento necesarias para efectuar los ajustes de calidad necesarios. (pág. 18)

El DIEA acompaña a las unidades académicas en esa búsqueda, continua, del mejoramiento de su quehacer, para lo cual ha propuesto y desarrollado varias acciones concretas, una de las cuales es el *Curso-Taller: Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la Universidad de Costa Rica*, que se explicará, en detalle, seguidamente.

Curso-Taller: Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la Universidad de Costa Rica

El Departamento de Investigación y Evaluación Académica (DIEA)

En el año 2007, el DIEA presentó a la comunidad universitaria una propuesta para propiciar la reflexión acerca de los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación que se desarrollan en la UCR. Varios factores contribuyeron para que el DIEA presentara esta opción de capacitación a la comunidad universitaria; estos factores hacen referencia a la manera constante en que esta instancia ha venido proponiendo diversos apoyos a las carreras que se autoevalúan y al grado de madurez académica alcanzado:

1. Oportunidad de profundización: A partir del año 2006, el personal del DIEA se agrupó en dos equipos de estudio: el EEA (Equipo de Evaluación Académica) y el EDC (Equipo de Diseño Curricular). Esto les facilitó a los y las profesionales del EEA profundizar su estudio en los temas de la evaluación, autoevaluación y acreditación, de manera tal que les posibilitara diseñar, y ejecutar, un curso de capacitación masiva.
2. Desarrollo de experticia en el tema: los y las profesionales del DIEA han asesorado las carreras que hasta la fecha se encuentran acreditadas por la instancia oficial de acreditación del país, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES. Además, asesoran a las unidades académicas que se autoevalúan únicamente con fines de mejora, y no tanto porque desean ser acreditadas.
3. Desarrollo de material de apoyo: los y las profesionales del DIEA han desarrollado diversos materiales para facilitar los procesos de autoevaluación-acreditación de las carreras. Se pueden citar los siguientes:
 - Desarrollo de documentos metodológico-conceptuales: Dentro de los que se encuentran: *El proceso de autoevaluación para la acreditación. Una guía orientadora* (1999) y *Lineamientos conceptuales y procedimientos generales sobre autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica* (2007).
 - Apoyos metodológicos: Se han desarrollado para las fases de planificación del proceso de autoevaluación y la de recopilación y digitación de la información; también para la lectura del informe de autoevaluación así como aportes a las guías de autoevaluación del SINAES.
 - Documentos orientadores: Tales como diagramas de procesos (para las fases de sensibilización, planificación, ejecución de la autoevaluación y para la elaboración del informe).
 - Diseño de instrumentos: Se han puesto a disposición de la comunidad universitaria diversos instrumentos para la recopilación de la información del proceso de autoevaluación (estudiantes, personal docente, sector administrativo y empleador).
 - Publicaciones: Se han realizado más de diez publicaciones en revistas especializadas sobre temas relacionados con la evaluación y la acreditación.

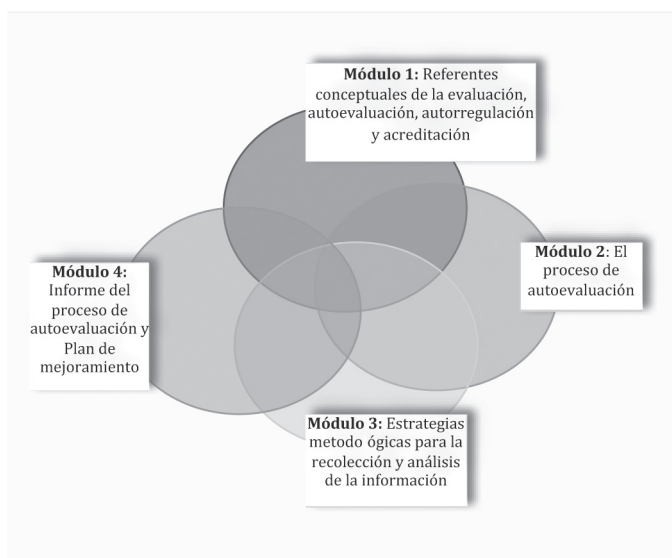
4. Capacitación del personal del DIEA: El personal del DIEA ha participado en diversas capacitaciones, tanto nacionales como internacionales, algunas de las cuales han sido gestionadas de manera individual y responden a motivaciones concretas de las personas en profundizar sobre temas de interés. Estas capacitaciones han brindado herramientas teóricas y metodológicas para el análisis de las temáticas de la evaluación y las tendencias de la acreditación. Seguidamente, se mencionan algunas de las principales actividades en las que el personal del EEA ha participado y de las que se ha nutrido el equipo:
 - Algunas personas son integrantes activas de GUCAL (Grupo Universitario para la Calidad en América Latina), una red latinoamericana en donde académicos y académicas abordan temas relacionados con la calidad en la Educación Superior. La pertenencia de algunos integrantes del EEA a GUCAL le ha permitido traer al grupo temas relacionados con la gestión de la calidad y el cambio universitario.
 - Otras personas son *coaches* en el Programa PUEDES (Programa Universidad-Empresa para el Desarrollo Sostenible), auspiciado por la cooperación alemana y el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA); y en el Proyecto DECARA (Desarrollo de Capacidades de Redes Académicas), de GUCAL. El conocimiento de técnicas aplicadas en el *coaching* le da al grupo herramientas de mediación pedagógicas que pueden ser utilizadas en las asesorías a las unidades académicas.
 - En el tema de la evaluación y acreditación se ha participado en diversas actividades internacionales sobre acreditación y certificación universitaria auspiciadas por la Unión de Universidades de América Latina (UDUAL), en donde se promueven “programas encaminados a fortalecer a sus miembros afiliados, a fin de que éstos alcancen la calidad y eficiencia que requiere la universidad contemporánea en respuesta a las exigencias presentes y los retos del futuro, y para hacer de ellos una herramienta eficaz para el desarrollo social, cultural y económico de los países latinoamericanos en pro de una comunidad libre, armónica y genuinamente humanitaria” (<http://www.udual.org/DelaUDUAL.htm>). Es así como se ha asistido a actividades de formación y capacitación de recursos humanos en procesos de certificación profesional universitaria; diseño, operación y evaluación de sistemas de tutoría en posgrado; gestión institucional de la acreditación universitaria. También, algunas personas del EEA están certificadas como evaluadoras externas internacionales y como coordinadoras de autoevaluación. Las capacitaciones internacionales se han desarrollado en diversos países latinoamericanos tales como México, Colombia, República Dominicana, Chile, Bolivia, Guatemala, Honduras, Perú y Argentina. Finalmente, es importante mencionar que otras personas del EEA han acumulado experiencias en agencias de acreditación y conocen el desarrollo de los sistemas nacionales de acreditación en los países centroamericanos y en América del Sur.

5. Experiencia en el diseño de un curso para la comunidad universitaria: en el año 2003, el CEA lideró el proyecto *Promoción de la calidad y la excelencia en la Universidad de Costa Rica*, en el cual se sensibilizó, capacitó y se crearon espacios de reflexión sobre los aspectos relacionados con la autoevaluación de carreras, en relación con el mejoramiento y la acreditación.

Como resultado de este proceso de maduración teórica y de reflexión grupal, el EEA, después de un periodo de estudio, diseño y planeó el Curso-Taller *Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la Universidad de Costa Rica*. El objetivo general del curso fue discutir acerca de las bases teórico-prácticas para implementar procesos de autoevaluación-autorregulación en el contexto de la Universidad.

Mediante el Curso-Taller, el EEA capacitó y generó las competencias básicas requeridas para que los y las docentes integrantes de las comisiones de autoevaluación, de las unidades académicas, tuvieran la capacidad de liderar y gestionar las diversas actividades relacionadas con los procesos de autoevaluación de las carreras. Con este fin, se diseñaron y ejecutaron cuatro módulos, desarrollados uno cada mes, entre julio y noviembre de 2007. El Curso-Taller se diseñó para las personas integrantes de las comisiones de autoevaluación de las unidades académicas que iniciaban procesos de autoevaluación-autorregulación en la Universidad de Costa Rica. Con este propósito se diseñaron cuatro módulos, que se grafican en la Figura 2 y que se explican en detalle seguidamente:

Figura 2:
Diagrama de los componentes modulares del Curso Taller
Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la
Universidad de Costa Rica. 2007



Fuente: creación propia.

Módulo 1: Referentes conceptuales de la evaluación, autoevaluación, autorregulación y acreditación

En el primer módulo, titulado *Referentes conceptuales de la evaluación, autoevaluación y acreditación*, el equipo del DIEA buscaba establecer un referente teórico común que sirviera para el desarrollo de los procesos de autoevaluación y autorregulación de las carreras de grado en la Universidad de Costa Rica.

De este modo, en el curso se contextualizaron los procesos de evaluación, autoevaluación y acreditación en la educación superior, en los ámbitos internacional (con los casos concretos de los Estados Unidos, México, Colombia, países de Centroamérica, Chile y algunos países europeos), y en el contexto nacional. Posteriormente, se caracterizaron los procesos de autoevaluación y la acreditación en la UCR de manera tal que las personas asistentes pudieran construir y comprender el significado de los diferentes tipos y enfoques de evaluación y conceptualizar la autoevaluación, la autorregulación, la acreditación y la recreación en el contexto concreto y dentro de la normativa existente en la UCR.

En este módulo, los y las participantes tuvieron la oportunidad de reflexionar, de manera conjunta, acerca de los diferentes tipos de intereses que impulsan la evaluación y la acreditación en la Educación Superior, en general, y acerca de los motivos que impulsaron las tendencias de la evaluación y la acreditación en Costa Rica, con lo que se logró contextualizar las tendencias internacionales a la dinámica propia de la Universidad. Es así como el personal asesor tuvo la oportunidad de promover espacios de aprendizaje y capacitación sobre los temas de la evaluación y la acreditación de carreras, mediante la promoción de espacios de reflexión conjunta.

Módulo 2: El proceso de autoevaluación

El objetivo definido para el segundo módulo, titulado *El proceso de autoevaluación*, fue brindar la información pertinente para facilitar la organización y planificación de los procesos de autoevaluación en la UCR.

Dentro de los contenidos tratados en el taller, se dio especial énfasis a aspectos relacionados con las comisiones de autoevaluación de las unidades académicas, tales como su integración, organización y principales funciones. También se ofreció una visión general acerca de las fases del proceso de autoevaluación en la Universidad de Costa Rica. A este taller fueron invitadas, también, algunas personas que ya habían realizado procesos de autoevaluación en la misma universidad, quienes resumieron sus lecciones aprendidas durante el desarrollo de los procesos y presentaron sus experiencias desde el punto de vista del proceso metodológico seguido.

Finalmente, las personas asistentes realizaron, de manera grupal, un ejercicio de planificación de un proceso de autoevaluación.

Con este módulo, el equipo del DIEA pretendía fortalecer a las comisiones de autoevaluación de las unidades académicas, brindándoles orientaciones prácticas

y metodológicas de manera tal que éstas fueran capaces de planificar, desarrollar y dar seguimiento, de una forma autónoma y eficaz, al proceso de autoevaluación de las carreras. El personal asesor se perfila, en este sentido, como promotor del desarrollo de procesos de autoevaluación más independientes y autosuficientes.

Módulo 3: Estrategias metodológicas para la recolección y análisis de la información

El tercer módulo, titulado *Estrategias metodológicas para la recolección y análisis de la información*, tuvo como objetivo brindar algunas estrategias metodológicas tanto para la recolección como para el posterior análisis de la información recopilada durante el proceso de autoevaluación. Dentro de las estrategias presentadas para la recopilación de la información cualitativa se encuentran la revisión documental, el registro, la encuesta, la observación, el grupo focal, la entrevista a persona experta, a profundidad y grupal. A las personas asistentes se les presentaron también opciones para la construcción y aplicación de cuestionarios así como para el análisis de los resultados obtenidos.

Con este taller se le brindó a las personas asistentes un abanico de posibilidades para la recolección de datos y algunas estrategias útiles para su análisis.

Módulo 4: Informe del proceso de autoevaluación y plan de mejoramiento

En el último taller desarrollado, titulado *Informe del proceso de autoevaluación y plan de mejoramiento*, se procuraba conocer los principales aspectos, conceptuales y metodológicos, que se toman en cuenta para la elaboración del informe escrito de los resultados obtenidos durante el proceso de autoevaluación. También se tenía como objetivo abordar el tema del diseño del plan de automejoramiento dentro del contexto solicitado por la UCR.

En este taller, se abordaron no solo los aspectos teóricos que debe contener el informe de autoevaluación, sino que se le dio énfasis a la organización y la planificación del trabajo que debe asumir la comisión de autoevaluación de la unidad académica para la elaboración de este documento. En el taller, se contó con la participación de personas que ya habían tenido la experiencia de redactar un informe de autoevaluación y un plan de mejora, quienes presentaron sus lecciones aprendidas al respecto. También, el grupo tuvo la oportunidad de discutir acerca de la emisión de juicios de calidad como parte del análisis de la información recopilada.

En este cuarto módulo, fue evidente una *proyección horizontal* del personal asesor en las unidades académicas, dado que se ofrecieron espacios para el intercambio de experiencias entre diferentes carreras, de modo tal que los profesionales del DIEA promovieron las relaciones de cooperación entre las unidades académicas.

En general, los módulos presentaron un balance entre la teoría y la reflexión grupal, ya que se consideró que el intercambio entre las personas presentes, provenientes de unidades académicas diferentes, y con experiencias distintas en los temas de evaluación, fortalecería la creación de aprendizajes.

Evaluación del curso-taller

El curso-taller fue evaluado en dos momentos: al finalizar cada módulo, las personas participantes valoraron aspectos relacionados con el taller; adicionalmente, se realizó una evaluación de la percepción del impacto que tuvo el curso-taller en las unidades académicas participantes. A continuación, se presentan los principales resultados generales obtenidos en la evaluación de los módulos así como los resultados de la percepción del impacto.

Los módulos aportaron elementos para la organización y gestión de un proceso de autoevaluación: En el cuadro 3, se muestran algunos aspectos relevantes de la evaluación de los cuatro talleres, en donde se evidencia que, en general, los módulos aportaron elementos importantes a las comisiones para organizar y gestionar un proceso de autoevaluación. La escala que se utilizó fue de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

Cuadro 3:
Algunos aspectos relevantes de la evaluación de los 4 módulos

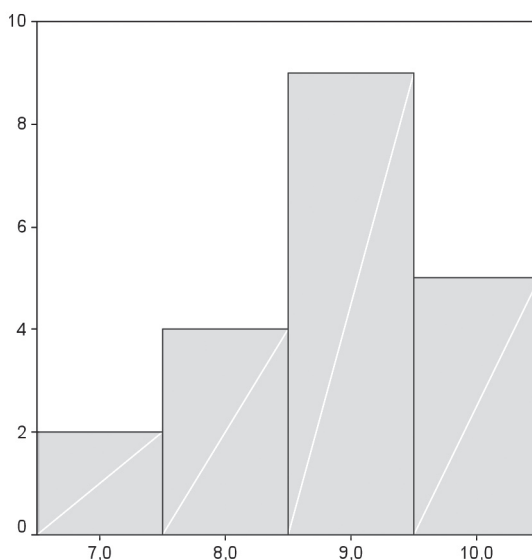
Afirmación	Participantes	Mínimo	Máximo	Promedio
Me brindaron los elementos necesarios para organizar los procesos de autoevaluación en mi unidad académica	26	1	5	4,35
La información fue suficiente	27	1	5	3,56
Lograron aclarar en las sesiones teóricas los conceptos básicos relacionados con el proceso de autoevaluación	27	1	5	4,63
Las experiencias compartidas por los invitados especiales fueron provechosas	27	1	5	4,63
Brindaron sesiones prácticas complementarias a las teóricas	27	2	5	4,11
Me hacen sentir seguro(a) en cuanto a lo que debo conocer acerca de un proceso de autoevaluación	27	1	5	4,22

El curso fue calificado como muy útil por las personas participantes: Las 20 personas que llenaron el cuestionario de percepción del impacto del curso-taller impartido en el año 2007, le otorgaron una nota promedio a la utilidad del curso de un 8,85. El 10% (2) valoraron el curso con un 7 y la mayoría de las personas valoraron el curso con una nota igual o mayor a 8. (Cuadro 1 y Figura 3).

Cuadro 1:
Distribución de frecuencia de la utilidad dada al curso por los y las participantes entrevistados

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
7	2	10
8	4	20
9	9	45
10	5	25
Total	20	100

Figura 3:
Distribución de los y la entrevistadas



El curso brindó herramientas para el accionar de las comisiones: Al preguntarle a los y las entrevistados en qué medida consideraban que el curso brindó las herramientas para que la comisión de autoevaluación desarrollara su propio proyecto, el 85% (17) manifestó estar de bastante a totalmente de acuerdo con esta afirmación y únicamente el 15% (3) restante manifestó estar medianamente de acuerdo con la afirmación (Cuadro 2).

Cuadro 2:
Distribución de frecuencia de la medida en que
el curso brinda las herramientas necesarias a las
Comisiones de Autoevaluación

En qué medida	Frecuencia	Porcentaje
En mediana	3	15,00
En bastante	15	75,00
En total	2	10,00
Total	20	100,00

El curso mejoró los conocimientos sobre el proceso de autoevaluación: El 100% de las personas participantes manifestó estar de acuerdo, a muy de cuerdo, con la afirmación de que el curso mejoró los conocimientos sobre los proceso de autoevaluación.

Los módulos aportaron elementos para la organización y gestión de un proceso de autoevaluación: En el cuadro 3 se muestran algunos aspectos relevantes de la evaluación de los cuatro talleres, en donde se evidencia que, en general, los módulos aportaron elementos importantes a las comisiones para organizar y gestionar un proceso de autoevaluación.

Reflexiones finales

Dos aspectos interesa destacar en este apartado: el compromiso de la UCR con los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación superior y el rol de la persona asesora de los procesos de evaluación y autoevaluación.

La UCR es una institución claramente comprometida con la calidad de la educación superior. En las políticas universitarias aprobadas por el Consejo Universitario (Consejo Universitario, Acta 5232) para el quinquenio 2010-2015, esta Institución reafirma la importancia de la evaluación para mantener la excelencia académica y cristaliza, de este modo, una tendencia que lleva ya más de 15 años, en la cual se han venido construyendo prácticas que fomentan la cultura de calidad en la UCR. En este sentido, en el documento del Consejo Universitario se indica que la Universidad:

Promoverá el crecimiento académico, con base en procesos de monitoreo, evaluación, autoevaluación, autorregulación y acreditación.

Fortalecerá, por medio de las autoridades y el personal de la Institución, una cultura de transparencia y rendición de cuentas de todas las actividades y del uso de los recursos bajo su responsabilidad.

Mantendrá sistemas de auditoría institucional de sus funciones sustantivas, que consideren el aprovechamiento de la capacidad de su personal y el

manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros, tecnológicos y materiales. (Consejo Universitario, Acta 5232, pág. 7)

La UCR, en su papel de garantizar la calidad de sus carreras y programas, promueve el desarrollo de procesos de autoevaluación, acreditación y, más recientemente, la certificación de calidad de la Universidad de Costa Rica, en donde se garantiza el cumplimiento de ciertos estándares y criterios.

El CEA ha venido desempeñando un papel muy importante no solo como garante de la calidad de las carreras universitarias, sino también como promotor de procesos de mejora continua, mediante la evaluación y autoevaluación. Este CEA ha liderado en los últimos años una serie de acciones con el fin de garantizar la planeación y gestión eficaz de calidad, desde el seno mismo de las unidades académicas.

El curso-taller *Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la Universidad de Costa Rica* se constituye en una acción más dentro de los diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad de que dispone la UCR, ya que concretamente promovió la calidad en el desarrollo de los procesos internos de evaluación de las unidades académicas. Por otra parte, sin pretender ahondar en la discusión sobre el concepto de calidad, es evidente que, mediante este curso-taller, se promovió una concepción de la evaluación de la calidad de la educación superior como fenómeno social, en su sentido amplio, y este implica, como bien lo apunta Stubrin (2008), un concepto que toma en consideración a los actores y comprende el entramado de significados de las interacciones, superando de este modo la mera aplicación de técnicas estadísticas de recolección de datos.

Además, con este tipo de iniciativas el CEA promueve el carácter riguroso de la evaluación de carreras y enfatiza la autonomía y a la responsabilidad de las propias unidades académicas en la definición y conducción de sus procesos de aseguramiento de la calidad.

El CEA promueve, con el desarrollo de estas iniciativas, la incorporación de prácticas de calidad dentro de las comisiones de autoevaluación de las carreras que tiendan a favorecer un desarrollo más autónomo de estas en la conducción de sus procesos de autoevaluación.

En cuanto al papel de la persona asesora en evaluación y acreditación, se puede decir que la experiencia acumulada con el diseño y desarrollo del curso-taller *Inducción a los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en la Universidad de Costa Rica*, posibilita caracterizar el tipo de asesoría evaluativa que se intenta promover desde la instancia universitaria encargada de orientar y asesorar los procesos de autoevaluación.

Dado el auge que han tenido, durante los últimos años, los procesos de autoevaluación y de acreditación en la Universidad, el DIEA se ha visto en la necesidad de redefinir el papel de las asesorías brindadas a las unidades académicas con el objetivo de hacer más independientes y autosuficientes los procesos y otorgarles a las personas integrantes de las comisiones de autoevaluación de las carreras, las competencias necesarias y las herramientas

conceptuales requeridas para el desarrollo de estos procesos de autorreflexión y autorregulación, con lo cual se potencia el *papel facilitador* del personal asesor del DIEA. De este modo, además de poner a disposición de la comunidad universitaria diferentes documentos e instrumentos de apoyo, para facilitar que las unidades académicas se apropien de sus procesos de autorreflexión, mediante iniciativas como el curso mencionado, se perfila un estilo de asesoría en evaluación que:

- Promueve espacios de aprendizaje y capacitación sobre los temas de la evaluación y la acreditación.
- Promueve que las personas desarrollen procesos de manera más independiente y autosuficiente, mediante el diseño de diversos apoyos teórico-metodológicos.
- Facilita los procesos de reflexión.
- Promueve los espacios de discusión.
- Aplica técnicas no directivas de mediación pedagógica, en donde potencia las capacidades organizativas y reflexivas de las unidades académicas.
- Favorece la lectura del contexto cultural y político en el cual se desarrolla el proceso de evaluación.
- Sensibiliza a las unidades académicas acerca de la importancia para la UCR del desarrollo de procesos de evaluación rigurosos.
- Investiga las tendencias de la evaluación y acreditación.
- Se proyecta de manera horizontal en las unidades académicas.
- Promueve las relaciones de cooperación entre las unidades académicas, de manera tal que no es únicamente la persona asesora la poseedora del conocimiento y la experticia.

El DIEA intenta afianzar ciertas prácticas evaluativas que, a su vez, construyan una *cultura de evaluación* en el mejoramiento de la calidad de la oferta educativa ofrecida por la Universidad de Costa Rica. Es en este sentido que se coincide con lo expuesto por Ulrich Teichler (2007) quien, a propósito de la discusión sobre el concepto de calidad desde una perspectiva europea, considera que

...”evaluación” es lo más apropiado como concepto general: cuando el proceso de reforma ha sido exitoso, se desarrolla una cultura de la evaluación –ni una cultura del *assessment*, ni una cultura de auditoría, ni una cultura de acreditación, ni una cultura de la calidad. Una cultura de la calidad -agregó-existía ya antes; lo nuevo en la “cultura de la evaluación” es que promueve una reflexión integral y sistemática sobre condiciones, procesos y efectos de programas y actividades y que eso se vuelve natural en una relación de tensión entre el control y la auto-reflexión orientada a la acción. (pág. 71)

El curso ha sido uno de los medios utilizados por el DIEA con el que, en resumen, se intentó apoyar a las unidades académicas en la fase de planificación del proceso de autoevaluación, brindar estrategias metodológicas para la fase de

recopilación y digitación de la información y apoyar lo referente a la redacción del informe y el análisis valorativo de los datos.

Desde una perspectiva más personal, para el EEA la planeación y desarrollo de este curso implicó el estudio conjunto de temáticas de actualidad relacionadas con la evaluación y acreditación de carreras, crecimiento profesional y proyección efectiva dentro de la comunidad universitaria como un equipo de profesionales estudiosos, dinámicos y propositivos.

Bibliografía

Arce, Rocío y J.C. Quirós. *La asesoría evaluativa: herramienta de empoderamiento de los procesos de autoevaluación*. Fuente: <http://www.uned.ac.cr/paa/asesoria.htm> Fecha de acceso: 02 de agosto, 2009.

Guido, Elsiana (2005). Acreditación: ¿calidad o instrumento de legitimación para la educación superior? *Actualidades Investigativas en Educación* (Vol. 5 No. Especial). Fuente: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/extracea/archivos/acreditacion.pdf> Fecha de acceso: 02 de abril, 2009

Guido, Elsiana y M. Aguilar (2005). Proyecto calidad y excelencia: una experiencia desde el asesoramiento. *Actualidades Investigativas en Educación* (Vol 5 No. Especial). Fuente: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/extra-cea/archivos/promocion.pdf> Fecha de acceso: 02 de abril, 2009

Lavados, Iván y María José Lemaitre (2003). *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación de la educación superior en Chile*. Presentado en el Seminario Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y El Caribe , IESALC/CONEAU, Buenos Aires, 8-9 mayo, 2003.

Lemaitre, María José (2004). Mecanismos de aseguramiento de la calidad : respuesta a los desafíos del cambio en la educación superior. Monografía en: *Calidad en la Educación*. (N° 21, 2° semestre, 2004). Fuente : http://www.cse.cl/public/Secciones/seccionpublicaciones/publicaciones_revista_calidad_detalle.aspx?idPublicacion=39. Fecha de acceso: 13 de mayo , 2008.

Lemaitre, María José (2007). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior*. Presentación en power point expuesta en Managua. Noviembre, 2007.

Pires, Sueli y Maria José Lemaitre (2008). Sistemas de acreditación y evaluación de la educación superior en América Latina y el Caribe. Fuente: http://www.cres2008.org/common/docs/doc_base/CAPITULO_08_Pires.doc Fecha de acceso: 30 de abril, 2008.

Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, RIACES. *Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación de la educación superior*. Fuente: <http://www.riaces.net/glosario.html> Fecha de acceso: 25 de marzo, 2009.

Stubrin, Adolfo. *Importancia de la noción de calidad en la Educación Superior y de su evaluación para la cooperación e integración internacional*. Fuente: www.cres2008.org/upload/.../tendencia/.../Adolfo%20Stubrin.doc Fecha de acceso: 15 de junio, 2009.

Teichler, Ulrich (2007). ¿Qué es calidad?: una perspectiva desde Europa. En: Gilberto Alfaro, Patricia Ramírez y Matthias Wessler (editores). *Promover la universidad: cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y el cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI*. San José: EUNED.

Universidad de Costa Rica. Consejo Universitario (2008). Acta de la sesión extraordinaria No. 5232, del 06 de marzo de 2008.

Universidad de Costa Rica. Vicerrectoría de Docencia. Centro de Evaluación Académica (2008). *Curso Inducción al proceso de autoevaluación en la UCR* (CD ROM).

Sitios web consultados:

Grupo Universitario por la Calidad en América Latina. GUCAL XXI. Fuente: <http://www.redgucal.org> Fecha de acceso: 16 de agosto, 2009.

Unión de Universidades de América Latina. UDUAL. <http://www.udual.org/DelaUDUAL.htm> Fecha de acceso: 16 de agosto, 2009.

Programa Universidad Empresa para el Desarrollo Sostenible. PUEDES. Fuente: <http://puedes.csuca.org/> Fecha de acceso: 16 de agosto, 2009.