



**ESTADO  
DE LA EDUCACIÓN**

## **SEXTO INFORME ESTADO DE LA EDUCACIÓN**

### **Aseguramiento de la calidad de la educación superior en Costa Rica: El modelo de acreditación del SINAES desde la percepción de la demanda**

Julio Rosales  
Ana Jimena Vargas  
David González

2017



Convenio CONARE-SINAES



**Palabras claves:** aseguramiento, calidad, acreditación, educación superior, universidades

Nota: Las cifras de las ponencias pueden no coincidir con las consignadas por el Sexto Informe Estado de la Educación (2017) en el tema respectivo, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

## CONTENIDO

Sección I: El aseguramiento de la calidad en la educación superior y factores motivadores recientes.....	3
Sección II: Experiencia y principales tendencias regionales e internacionales sobre los sistemas de acreditación.....	5
Sección III: Experiencia y resultados de la acreditación en Costa Rica desde la percepción de la demanda.....	10
Sección IV: Consideraciones finales.....	21
Referencias.....	22
Anexo 1: Aspectos metodológicos del trabajo de campo.....	23
Anexo 2: Guía de entrevista para las universidades.....	25

## **Obstáculos e incentivos para el aseguramiento de la calidad de la educación superior: El caso del SINAES, un enfoque de demanda**

### **Sección I: El aseguramiento de la calidad en la educación superior y los principales factores explicativos.**

El interés sobre el aseguramiento de la calidad de la educación superior ha venido en aumento en las últimas décadas, con una mayor incorporación en las políticas y agendas de varios países durante la década de los noventa. Entre los factores explicativos de este fenómeno se identifican la demanda de grupos o segmentos de la sociedad por un mayor acceso a la educación superior, que llevó a cambiar el enfoque selectivo o elitista de décadas previas por uno más inclusivo, a fin de atender la creciente demanda de ésta educación por parte de grupos de la población con menores condiciones socioeconómicas. Al mismo tiempo, el aumento en la participación e importancia del sector privado dentro de la actividad económica de los países, así como la mayor complejidad de los procesos productivos, han acrecentado el interés de los diversos actores por procurar mejoras en la calidad de esta educación.

Adicionalmente a los factores señalados, cabe mencionar la mayor competencia en la provisión de este tipo educación, particularmente por el surgimiento de nuevas universidades privadas. De acuerdo con Pires y Lemaitre (2008), la proliferación que se registra de entidades proveedoras de educación superior, el incremento de la matrícula, la diversificación de programas e instituciones, así como el surgimiento de ofertas transnacionales, entre otros factores, han presionado la confianza social en la educación superior, o al menos, han puesto en evidencia la necesidad de contar con mecanismos que aseguren su calidad.

Otra influencia relevante, aunque de más reciente data, se relaciona con la creciente importancia y reconocimiento de la economía del conocimiento y de las tecnologías de la información en el desarrollo de los países, así como la internacionalización de la educación que surge con el fenómeno de la globalización, de interés cada vez mayor para el mercado laboral, estudiantes y las autoridades de educación.

De acuerdo con Rama (2013), lo anterior podría sintetizarse en cambios en las demandas de educación superior provenientes de las dinámicas económicas, los mercados laborales y las áreas de conocimientos, lo que ha motivado a que los proveedores de este tipo de educación incorporen el tema de la calidad como un elemento relevante de sus políticas de gestión y de sus decisiones académicas y financieras.

Todos estos elementos han influido y están influyendo las decisiones en todos los países, los cuales han estado diseñando políticas, mecanismos e instancias de aseguramiento de la calidad, a fin de brindar confianza y legitimidad social y

académica a la educación superior entre los diversos actores, especialmente a la demanda. Pero también es cierto que existen divergencias en cuanto la definición y el alcance del aseguramiento de la calidad, así como en las políticas, programas y acciones que se están emprendiendo.

En algunos casos el aseguramiento de la calidad se vincula más con aspectos curriculares y de docencia, es decir con la calidad de los programas y docentes, lo que se ha dado por llamar el enfoque de oferta, en otros casos la balanza se inclina más hacia la demanda, es decir, que la formación y competencias de los estudiantes satisfaga las necesidades o requerimientos específicos del mercado laboral. Esto refleja en buena parte los cambios que ha experimentado el concepto de la calidad en prácticamente todos los ámbitos sociales, donde se pasa de una evaluación basada en un enfoque desde adentro (interna) a uno desde afuera (externa) y de un enfoque basado en las características intrínsecas del producto a otro donde adquiere gran significancia las necesidades del usuario y su nivel de satisfacción con el producto (Rama, 2013).

Existe una distinción importante entre los esfuerzos de aseguramiento de la calidad que son internos a las instituciones proveedoras de educación y los que son externos a ella, mejor llamados del entorno. Los primeros (autoevaluación) se consideran el elemento base y los segundos (evaluación externa) mecanismos de verificación. Rama (2016) clarifica mejor la situación al identificar tres componentes esenciales del aseguramiento de la calidad: a) licenciamiento, b) acreditación y, c) certificación. Con el primero se busca asegurar que los proveedores de la educación superior operen bajo criterios mínimos de calidad y se considera que para ello estos deben ser únicos y de carácter obligatorio, en tanto con la acreditación se procura medir la calidad de los procesos y a diferencia del licenciamiento, debe ser voluntaria, por lo cual se requiere de un buen esquema de incentivos. También debe ser flexible y consistente con el tipo o naturaleza de las entidades. Finalmente, con la certificación se procura medir la calidad de los resultados. En la práctica, sin embargo, existen fallas o problemas en la integración y articulación de estos esfuerzos o componentes, repercutiendo en los resultados del sistema de aseguramiento de la calidad. Así, es posible que un problema de diseño en el sistema de licenciamiento afecte la efectividad del sistema de acreditación y esto a su vez, impacte la calidad de los resultados esperados.

Las diferencias, avances y logros de las políticas y acciones emprendidas en los diferentes países guardan o registran una importante relación con la definición, alcance y articulación de los esfuerzos de aseguramiento de la calidad anteriormente señalados. Aunque en adelante el análisis se centra en el tema de la acreditación, es necesario tener presente las interrelaciones entre los componentes analizados, especialmente por la creciente importancia que ha adquirido en los últimos años este tema, lo cual hace que en ocasiones se confunda o se reduzca el concepto de aseguramiento de la calidad a este fenómeno.

## **Sección II: Experiencia y principales tendencias en los sistemas de acreditación de la educación superior.**

La figura de la acreditación aparece en la región como preocupación más generalizada con el cambio de siglo y en buena parte esto se relaciona con la centralidad que ha adquirido la educación superior dentro de un fenómeno de esencial relevancia para el desarrollo de los países, comúnmente denominado: la sociedad del conocimiento o la era de la información (Lamaitre, 2007). Adicionalmente se deben mencionar las presiones provenientes de la expansión de los sistemas de educación superior, la mayor oferta de matrícula y la necesidad de crear referencias de comparabilidad. También los esfuerzos crecientes de acreditación están relacionados con las mayores ofertas desde el exterior de educación superior.

En la mayoría de los países se han creado entidades o agencias especializadas para desarrollar o llevar a cabo los procesos de aseguramiento de la calidad, en algunos casos son públicas con autonomía del gobierno, en otros casos son privadas. También con frecuencia se identifican diversas alternativas en un mismo país. Cabe señalar que algunas de estas agencias son de origen nacional mientras otras tienen naturaleza internacional. Respecto a sus funciones, se identifican entre aquellas orientados a acreditar instituciones y las dedicadas a acreditar carreras. En América Latina, al igual que en otras latitudes, se observa una mayor experiencia en el desarrollo de sistemas más del primer tipo. Entre las razones que se señalan sobre esto, se encuentran un menor costo de evaluar instituciones que carreras, que en varias oportunidades las dificultades o problemas en las carreras están asociados a elementos de política institucional y que la acreditación institucional arroja insumos más valiosos para la toma de decisiones sobre temas como financiamiento, regulación, etc. Por su parte, la acreditación orientada a carreras genera información relevante para la toma de decisiones de estudiantes y empleadores y favorece la construcción de una cultura de calidad, toda vez que al involucrar de forma directa y activa a los docentes y estudiantes de cada carrera, motiva la búsqueda de metodologías y modelos más acordes a las necesidades y particularidades de cada área de conocimiento. Además, es mucho más efectiva en lograr asegurar la calidad específica que es de interés tanto de los empleadores como de los estudiantes. Sin embargo, también en el medio se discuten esquemas mixtos, donde la acreditación por carreras se enfoca a las de mayor impacto social en tanto el resto se evalúan con un enfoque de acreditación institucional.

Aunque en algunos casos la acreditación es obligatoria, en general tiende a ser voluntaria, con algún tratamiento diferente a carreras o áreas de conocimiento consideradas de impacto relevante para la sociedad (ej. salud y educación). Respecto la metodología que emplean las agencias de acreditación, con frecuencia incorpora tres procesos: uno de autoevaluación, uno de evaluación externa por parte de especialistas internacionales (pares) y un proceso formal de la acreditación a cargo de la agencia. Otra tendencia se relaciona con la creciente acreditación de programas de posgrado, adicional a pregrado y grado.

También se identifican algunos esfuerzos para emplear la acreditación como una forma de legitimidad y reconocimiento de títulos y programas de estudio entre países, a fin de facilitar la movilidad de los estudiantes, profesionales y docentes. En esta dirección cabe mencionar las iniciativas de reconocimiento mutuo de los procesos de acreditación y de títulos en el MERCOSUR, en tanto en Centroamérica se identifica la agencia regional de acreditación para ingeniería y arquitectura y la agencia para la acreditación de posgrados. También se identifican tendencias relacionadas con la acreditación de acreditadores, donde la autorización por una entidad internacional es un requisito necesario para que puedan operar las agencias nacionales. Así mismo, en algunos países se registra la autorización de varias agencias acreditadoras, con la cual se diversifica la función de la agencia nacional de acreditación. Este fenómeno se encuentra estrechamente vinculado con el desarrollo de estándares para el aseguramiento de la calidad de las agencias, tal como se observa a nivel internacional con la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), en Europa con la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y en Iberoamérica con la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), entre otros (Pires y Lemaitre, 2008).

En general, los esfuerzos de acreditación han mejorado la planificación universitaria y han favorecido la profesionalización de su gestión, al propiciar el establecimiento de estándares e indicadores relativos al uso eficiente de los recursos a nivel administrativo y académico. También han mejorado la oferta educativa al fomentar reformas curriculares y han repercutido en el desarrollo de sistemas de información que revelan al público las características de las universidades y sus carreras. Así mismo, el uso de los pares internacionales y las redes de agencias están estimulando la homologación de criterios y la cooperación internacional, favoreciendo la movilidad de estudiantes y docentes. De acuerdo con la experiencia, generalmente los procesos de acreditación más exitosos han logrado una combinación acertada entre la preocupación institucional por la autoevaluación y la apertura a la experiencia internacional.

Por otra parte, si bien se reconoce que estas tendencias y resultados están mejorando la calidad en la oferta de educación superior, también se identifican riesgos y desafíos importantes que atender. Con frecuencia los procesos de acreditación se convierten más en un fin que un medio para asegurar la calidad y cuando esto ocurre, surgen los problemas de burocratización. En tal caso, las entidades que deciden participar en estos procesos terminan enfrentando excesos de demanda de información y una gran cantidad de solicitud de documentación formal por parte de las agencias de acreditación. Esto repercute negativamente en el desarrollo de una cultura de autoevaluación y el mejoramiento y transformación continua de las instituciones y programas. Por el contrario, se genera una carga tal de trabajo para los involucrados que hace que las decisiones de acreditarse se ralenticen, se pospongan o se limiten.

Cuando la acreditación se desenfoca de la evaluación y comprensión de los procesos de mejoramiento, surge la burocratización y el surgimiento de prácticas no deseadas e incluso conductas de fraude o corrupción para poder cumplir con los requerimientos impuestos por las agencias. Esto se materializa en situaciones como pagos indebidos y sobornos, aplicaciones laxas de criterios, informaciones engañosas, omisión de aspectos sustantivos, falta de transparencia y sobredimensión de lo menos relevante (Días, 2006).

También existe el riesgo de que la acreditación se convierta en un mecanismo solamente de control o validación externa, dejando de lado el fomento de procesos propios de mejoramiento continuo a lo interno de las instituciones de educación. Es decir, que las universidades enfoquen su atención en cumplir requisitos más que en cambiar o introducir mejoras a la calidad. En tales casos, las entidades educativas terminarán percibiendo la acreditación como una forma de promover matrícula, imagen o de cumplimiento normativo, reduciéndose así el concepto de aseguramiento de la calidad al fenómeno de la acreditación y más aún, al sólo cumplimiento de estándares mínimos de calidad. Con frecuencia esto se agrava cuando los medios de comunicación o las mismas redes sociales emplean los resultados de la acreditación para elaborar índices de clasificación, llevando a que los estudiantes y la sociedad en general confundan esos resultados con la calidad de las instituciones y de las carreras.

Por su parte, Hernández (2006) señala que si bien la puesta en marcha de los procesos de acreditación han favorecido transformaciones relevantes en las entidades proveedoras de la educación superior, también se está abriendo un importante debate por la brecha que se está generando entre las instituciones acreditadas y las que están quedando excluidas de dicho proceso, sobre todo si se toma en cuenta que estos sistemas educativos son, especialmente en América Latina, muy heterogéneos y con frecuencia enfrentan fallas de mercado y de política pública.

Estas brechas podría conllevar implicaciones sociales relevantes, toda vez que las universidades que no se están acreditando, sea por qué no lo consideran necesario, relevante o porque no pueden cumplir con el proceso, podrían estar operando bajo condiciones de falta de competencia, con segmentos cautivos de estudiantes debido a factores como fallas de información, localización geográfica, condiciones socioeconómicas o problemas de calidad en el sistema de educación primaria o secundaria, entre otros. La ausencia de necesidades de inversión en infraestructura educativa y docencia y en general por los planes de mejora de la calidad que demandan los procesos de acreditación, podría reflejarse en menores costos de matrícula o en menores exigencias académicas de admisión en las universidades no acreditadas. Esto podría desincentivar el interés de los proveedores de educación superior y estudiantes por la acreditación. Así que, la no inclusión o exclusión de estas universidades y sus estudiantes de los sistemas de acreditación podría acentuar las dualidades ya observadas. Adicionalmente, las brechas de acreditación anteriormente señaladas por el autor, podrían repercutir o ampliar disparidades sociales en los segmentos cautivos, especialmente en aquellos

relacionados con bajos niveles socioeconómicos o con una educación o formación preuniversitaria deficiente o de baja calidad.

En lo que respecta al factor relacionado con fallas de información, la nueva teoría económica sobre políticas de desarrollo productivo (PDP) es de gran relevancia para el análisis. En resumen, ésta plantea la necesidad e importancia de definir acciones de política basadas en una comprensión clara de las fallas de mercado y las fallas de política pública. En este sentido, se reconoce que existen distorsiones que llevan a un subóptimo de calidad en la provisión de la educación superior, precisamente por este tipo de fallas. En el caso de las primeras, se señalan principalmente las asimetrías de información que limitan el efecto positivo de la competencia sobre la formación de precios y la calidad, debido a que este tipo de educación se considera como un bien o servicio de baja frecuencia de compra, cuyas características relevantes que lo conforman requieren de su consumo para ser establecidas de manera efectiva. En tal caso, es probable que la disponibilidad limitada de información acerca de su calidad, conduzca a una falla de mercado, lo que frecuentemente se entiende como un problema de protección al consumidor, en razón de que la información provista por las universidades sobre su oferta educativa, no es la apropiada para que los estudiantes tomen decisiones acertadas. Como sociedad, esto podría conducir a que el costo social de la educación sea superior a su beneficio social o que no se alcance el beneficio óptimo (Dill, D. y M, Soo., 2004).

Adicionalmente a las asimetrías de información, la educación superior puede experimentar fallas de mercado provenientes de información imperfecta (Stiglitz, 2000). En estos casos, además de los estudiantes, las universidades se enfrentan a información inadecuada sobre la calidad y pertinencia de la educación. Estas podrían carecer de información suficiente para determinar la calidad de sus programas debido a su autonomía académica y la especialización de sus profesores, conduciendo esto a un subóptimo.

Con frecuencia, los problemas señalados justifican las intervenciones de política pública en la educación superior, que en la mayoría de los casos se enfocan en la protección del estudiante, usando para tal efecto la figura del licenciamiento y más recientemente y con creciente importancia el concepto de la acreditación. Sin embargo, también con frecuencia estas políticas públicas no se encuentran bien diseñadas e integradas, o bien se presentan debilidades en la conformación de la institucionalidad para ejecutarlas. Así, es posible encontrarse sistemas de licenciamiento con diseños inapropiados, o bien, los procesos de acreditación y certificación no logran resolver adecuadamente su objetivo, al pasar por alto un análisis exhaustivo de las fallas de mercado para actuar de forma efectiva sobre la causa real del problema.

Las distorsiones de mercado y la ausencia de competencia requieren del diseño de acciones para atender el problema de marginamiento de las redes de aseguramiento de calidad. Así, se vuelve necesario el contar con modelos y metodologías flexibles e inclusivas que, sin comprometer su objetivo de calidad y



rigurosidad de evaluación, se enfoquen en propiciar acciones internas en cada entidad para el mejoramiento continuo, en lugar de acciones solo de cumplimiento. También es necesario tomar en cuenta que un argumento poderoso que se desprende de lo analizado en párrafos previos, es la necesidad de contar con políticas públicas que garanticen a la sociedad (estudiantes, empleadores y universidades) la disponibilidad y entrega de información suficiente y oportuna sobre la calidad de la oferta educativa de cada proveedor. Sobre este particular, en un estudio de Hossler and Litten (1993) se recomienda el desarrollo de instrumentos estandarizados de recolección de datos, que permitan de manera efectiva obtener para cada universidad la satisfacción de sus estudiantes, especialmente de los más avanzados, así como el porcentaje de sus graduados que se matriculan en sus programas de grado avanzados e información sobre las ocupaciones e ingresos de sus estudiantes graduados, en otros. Adicionalmente, es esencial que toda esta información sea certificada con regularidad por terceras partes.

Para fortalecer la pertinencia y la eficacia de los mecanismos o procesos de acreditación, Pires y Lemaitre (2008) señalan la necesidad de:

- Trabajar con definiciones flexibles y amplias, sin que eso signifique perder rigurosidad en la evaluación, a fin de comprender adecuadamente la diversidad de instituciones de la realidad regional.
- Mantener un trabajo sustantivo de análisis de nuevos modelos y metodologías para avanzar y especificar precisamente definiciones más amplias de calidad.
- Necesidad de enfatizar resultados, sin dejar de lado insumos y procesos.
- Garantizar el profesionalismo de los evaluadores, incluyendo la presencia de evaluadores extranjeros.
- Vinculación del proceso con otros instrumentos de política, pero no de manera lineal. La acreditación es un instrumento que adquiere su verdadera eficacia cuando se complementa con mecanismos de apoyo, regulatorios, de financiamiento u otros, pero tomando en consideración las implicaciones de dicha vinculación.
- Avanzar en la consolidación de los procesos de acreditación, para hacerlos menos vulnerables a los cambios y reducir el riesgo de su pérdida de legitimidad.
- Establecimiento de mecanismos sustentables para la acreditación, que permitan conservar los beneficios de la acreditación de programas y reducir el costo asociado a los mecanismos tradicionales de evaluación. Por ejemplo, se podría reservar la acreditación de carreras a las que son reguladas (es decir, las que requieren necesariamente de un título reconocido para su ejercicio profesional), incorporar y solicitar en el sistema de acreditación institucional que las propias universidades desarrollen algún proceso de evaluación externa de sus carreras, combinar la acreditación institucional con la acreditación de carreras reguladas o bien establecer procesos de acreditación de áreas académicas, tales como facultades, más que individualmente por carreras.

### **Sección III: Experiencia y resultados de la acreditación en Costa Rica desde la percepción de la demanda**

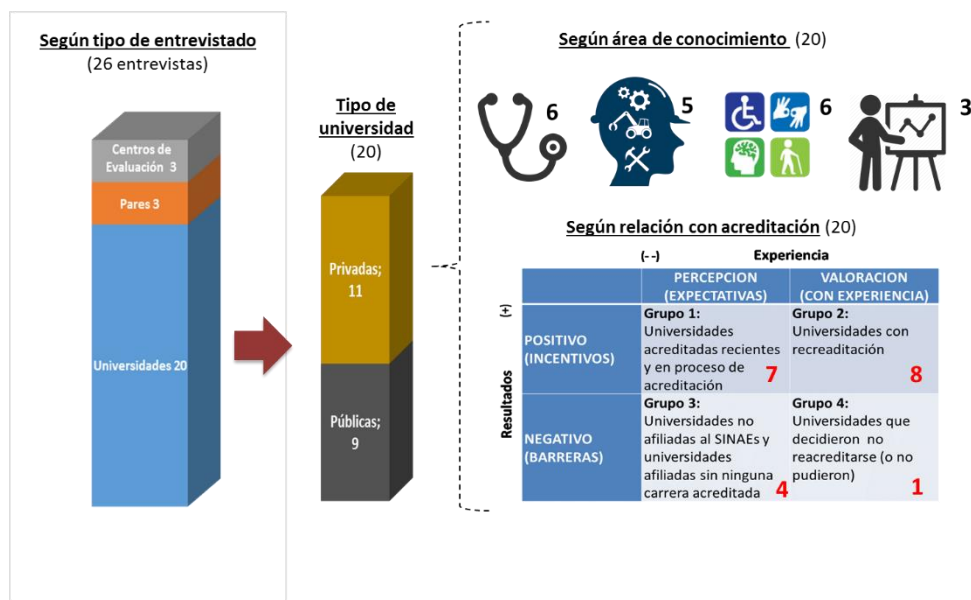
En el año 2000 inició labores el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), sin embargo, al 2015 los resultados de acreditación siguen estando por muy por de debajo de la cobertura esperada. De hecho, el cuarto informe del Estado de la Educación señala que el SINAES no crecía en actores y en términos de programas evaluados seguía siendo marginal, aun dentro de las instituciones afiliadas. A mayo de 2015, el SINAES había acreditado 101 carreras de grado y cuatro posgrados, que en suma representan sólo un 8,6% de la oferta total de oportunidades académicas, y la cobertura del sistema es aún menor en sedes regionales. A nivel de área del conocimiento, un 20% corresponde a ciencias pedagógicas (20%), 15% a ciencias económicas, 14% a ciencias médicas y el restante 11% a ciencias tecnológicas. Cabe recordar que en la actualidad la acreditación en Costa Rica es voluntaria para todas las carreras, aunque en los últimos años se ha acrecentado un debate nacional sobre este particular.

Con el propósito de apoyar políticas públicas orientadas a fortalecer el alcance y efectividad del aseguramiento de la calidad de la educación superior, así como de contribuir a fortalecer el debate actual, se plantea a continuación un análisis de los incentivos, barreras, desafíos y resultados del sistema de acreditación que opera el SINAES, basado en la opinión y perspectiva de las universidades.

Para la consecución de dicho objetivo, se seleccionó una muestra de entidades a entrevistar, esto a partir de un esquema conceptual y considerando las tres carreras de mayor sensibilidad social, además de dos con una oferta diversa y una importante demanda laboral (ver Anexo 1). Como resultado se realizaron 20 entrevistas, de las cuales siete se relacionaron con carreras de reciente acreditación o en proceso, ocho con experiencias de reacreditación, en tanto cuatro se vincularon con ningún esfuerzo de acreditación y una con la decisión de no avanzar hacia la reacreditación, sea por voluntad o por abandono.

Del total de las entrevistas que se llevaron a cabo, 11 de ellas se dirigieron a universidades privadas y nueve a universidades públicas. En cuanto a carreras, seis se dirigieron a medicina e igual número a educación especial, mientras tanto en ingeniería civil fueron cinco y tres en administración de empresa.

**Figura 1**  
**Caracterización de las entrevistas realizadas**



Fuente: Elaboración propia

Finalmente cabe mencionar que el trabajo de campo se llevó a cabo entre el mes de agosto y el mes de octubre del año en curso y las personas entrevistadas fueron directores de carrera y/o encargados de áreas de conocimiento. Adicionalmente, con el objetivo de validar y complementar los resultados de las visitas a las universidades seleccionadas, se entrevistaron 3 centros de evaluación y tres pares evaluadores.

**a) Acerca del concepto de aseguramiento de la calidad y esfuerzos relacionados.**

Respecto al concepto que las entidades entrevistadas tienen sobre el aseguramiento de la calidad de la educación superior, la mayoría manifestaron un enfoque amplio, al relacionarlo no solamente con el perfil de salida del estudiante (conocimiento, destrezas, aptitudes, etc.), es decir, la calidad curricular de los programas y docentes, sino también con los procedimientos, requisitos y actores y con la pertinencia de la oferta educativa a las necesidades del mercado laboral. En pocos casos el concepto se vinculó únicamente con un enfoque de oferta y en otros menores, con temas relativos a procedimientos y requisitos.

En cuanto a la relación entre los conceptos de aseguramiento de la calidad y de la acreditación, se identifican diferencias según experiencia del entrevistado. Los dos conceptos se perciben muy similares cuando existe poca experiencia en procesos

de acreditación, pero en presencia de experiencia y esfuerzos previos de mejora de la calidad, la acreditación se considera un componente del aseguramiento de la calidad. Esta percepción está especialmente vinculada con la provisión pública de la educación superior, mientras la percepción de similitud proviene mayormente de la provisión privada.

Dentro de los esfuerzos previos o adicionales a los de la acreditación, se mencionan la existencia de requisitos y pruebas de grado, encuestas al final de cada curso para evaluar a los docentes, la autoevaluación de carreras sin acreditación, la existencia de centros o áreas de mejora de la calidad en entidades como la UCR, UNA, UNED, Fidélitas, UACA, UCIMED e Hispanoamericana, así como el uso de simuladores en la carrera de medicina. Sin embargo, se reconoce que varios de estos esfuerzos surgieron, se reestructuraron o se han fortalecido con los procesos de acreditación. Por ejemplo, los manuales de acreditación del SINAES se emplean en parte para la autoevaluación de carreras no acreditadas. Cabe señalar que esta externalidad también ha estado presente en las experiencias de otros países.

#### ***b) Principales desafíos del aseguramiento de la calidad y agencias de acreditación.***

Son varios los desafíos, que, de acuerdo a los entrevistados, enfrentan las universidades para establecer sistemas efectivos de aseguramiento de la calidad. Entre los principales, se señalan el asegurar la sostenibilidad y estabilidad del esfuerzo institucional, principalmente en términos de contar con recursos financieros para poder cumplir con los planes de mejoramiento requeridos y el involucramiento de todas las áreas (administrativa, docencia, autoridades) de la institución. Un segundo desafío se relaciona con la necesidad de mejorar y fortalecer la formación de los docentes, en específico, contratar mejores profesores, fomentar su formación continua e incrementar el grado doctoral.

Entre los desafíos más complejos se señala la redefinición o el redireccionamiento de los procesos de formación, donde se destaca, principalmente por parte de las carreras de medicina e ingenierías, la incorporación de competencias y destrezas en los programas de estudio. Al respecto también se indica la necesidad de avanzar en la evaluación de atributos y competencias en cada carrera. Además, se menciona la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos, tales como simuladores y educación virtual, así como adaptarse adecuadamente a los cambios del mercado y del entorno, avanzar en una formación interdisciplinaria y multidisciplinaria y ofrecer mecanismos de formación continua a los graduados.

Finalmente, dentro de los desafíos de naturaleza más interna a las instituciones, se mencionan el fomento de la investigación, la mejora en los servicios al estudiante y la gestión del problema de la deserción.

En lo que respecta a los desafíos del entorno o sistema, es decir que son más de naturaleza externa a la institución educativa, se identifica el mejoramiento del funcionamiento del CONESUP y su integración efectiva dentro del sistema de acreditación, debido a que en la actualidad las mejoras curriculares que demandan los procesos de acreditación, enfrentan dificultades de procedimiento, tiempo y flexibilidad de trámite y aprobación por parte de esta entidad. Además, dentro de este tipo de retos, se menciona el avanzar en la internacionalización de los graduados, es decir que sus titulaciones sean reconocidas y puedan ejercer profesionalmente en otros países, así como la búsqueda de acreditaciones internacionales. Por su parte, las ingenierías señalan la necesidad de contar a nivel nacional con una acreditación similar a la que de Canadian Board of Accreditation (CAB). Esta agencia se ha especializado en la acreditación de estas carreras, es de enfoque más general que el del SINAES y se orienta más a las áreas de conocimiento que a las carreras e incluye las sedes educativas. Su modelo es más de corte pragmático, con un proceso más rápido, informes cortos, basado más en lo que demuestra el evaluado que en lo documental. Tiene una amplia trayectoria y reconocimiento internacional. En Costa Rica ha acreditado varias carreras de ingenierías de la UCR y el ITCR. Actualmente su acreditación es reconocida por el SINAES. Sin embargo, por tener una función social, su apoyo es temporal y según algunos entrevistados, próximamente dejará de acreditar en el país. Se indicó que esta apoyando al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) para que este ejerza como agencia acreditadora.

Otras acreditadoras especializadas que fueron mencionadas por los entrevistados son la Agencia Centroamericana de Acreditación para Arquitectura e Ingeniería (ACAAI) y la Agencia Centroamericana de Acreditación de Postgrado (ACAP). Ambas son de alcance regional y en general emplean dimensiones similares al SINAES, pero su enfoque en la evidencia documental es reducido y de acuerdo con los entrevistados que las han empleado, son más flexibles y de respuesta más rápida, aunque reconocen que sus estándares de calidad son menores. Adicionalmente, La Society for Simulation in Healthcare (SSH) es también una agencia especializada, específicamente en lo relativo a la acreditación de hospitales simuladores.

Por su parte, el proceso de acreditación del SINAES es percibido por los entrevistados como muy enfocado en la evidencia documental (evalúa con base en más de 350 evidencias), lo que genera preocupaciones respecto a si el fin de su modelo es el cumplimiento de dicha evidencia o el aseguramiento de la calidad. Se señala que su proceso de acreditación es largo, burocrático y al ser de resultado binario, es poco flexible en considerar la diversidad de la oferta de educación superior, así como las particularidades de cada carrera. Su modelo de acreditación no es claro en cuanto al nivel alcanzado en los distintos temas que mide, lo que dificulta tener la suficiente precisión a la hora de elaborar los planes de mejoramiento de las carreras.

En la próxima tabla se resumen las principales características de algunas de las agencias más conocidas y usadas en el país, aunque más adelante se genera una caracterización más detallada del sistema de acreditación del SINAES.

**Figura 2**  
**Caracterización breve de las principales agencias de acreditación conocidas y usadas en el país**

	<b>SINAES (26)</b>	<b>CAB (9)</b>	<b>ACAP (5)</b>	<b>ACAAI (4)</b>	<b>CFIA</b>
<b>Alcance</b>	General	Ingeniería	Postgrados	Ingeniería y arquitectura	Ingeniería y Arquitectura
<b>Experiencia</b>	1999, es la principal agencia de acreditación	Larga trayectoria, (acredita mayoría ingenierías UCR y TEC)	2003, pero con corta trayectoria	2006	Está en formación bajo supervisión de CAB
<b>Alcance de acreditación</b>	Internacional (algunos no tienen claro su alcance)	Internacional (acreditación reconocida por SINAES)	América Central	América Central	Nacional
<b>Enfoque de acreditación</b>	Por carreras y por sedes.	Por carreras (incluye sedes), con enfoque general	Por carreras	Por carreras	Por carreras
<b>Características modelo de acreditación</b>	Proceso largo; énfasis documental; evalúa dimensiones docentes, de investigación, extensión e institucional	Proceso más rápido, modelo pragmático, informes cortos, basado más en lo que demuestra el evaluado que en lo documental.	- Estándares más bajos que SINAES - Responde más rápido y es más flexible - Mismas dimensiones que SINAES	Similar a modelo de ACAP	- Modelo similar al CAB, más concreto y sintético - Centrado en resultados y no tanto en procesos
<b>Otros</b>	-Proceso de acreditación igual al de reacreditación (-) -Evalúa con base en 350+ evidencias (-). -No queda claro nivel de cumplimiento -Certificación 1/0 con una opción diferida (-)	- Importancia al ambiente y motivación - dejará de acreditar en CR - Firmante del convenio de Washington	-Evalúa con base en las evidencias pertinentes según evaluado. - Identifica niveles de cumplimiento -Varios niveles de acreditación	- Evalúa la producción en trabajo y no tanto evidencia documental - Valora la educación continua	- Manuales y guías ya han sido ampliamente consensuados - Firmante del convenio de Washington

### c) Factores que motivan la acreditación y principales implicaciones de acreditarse.

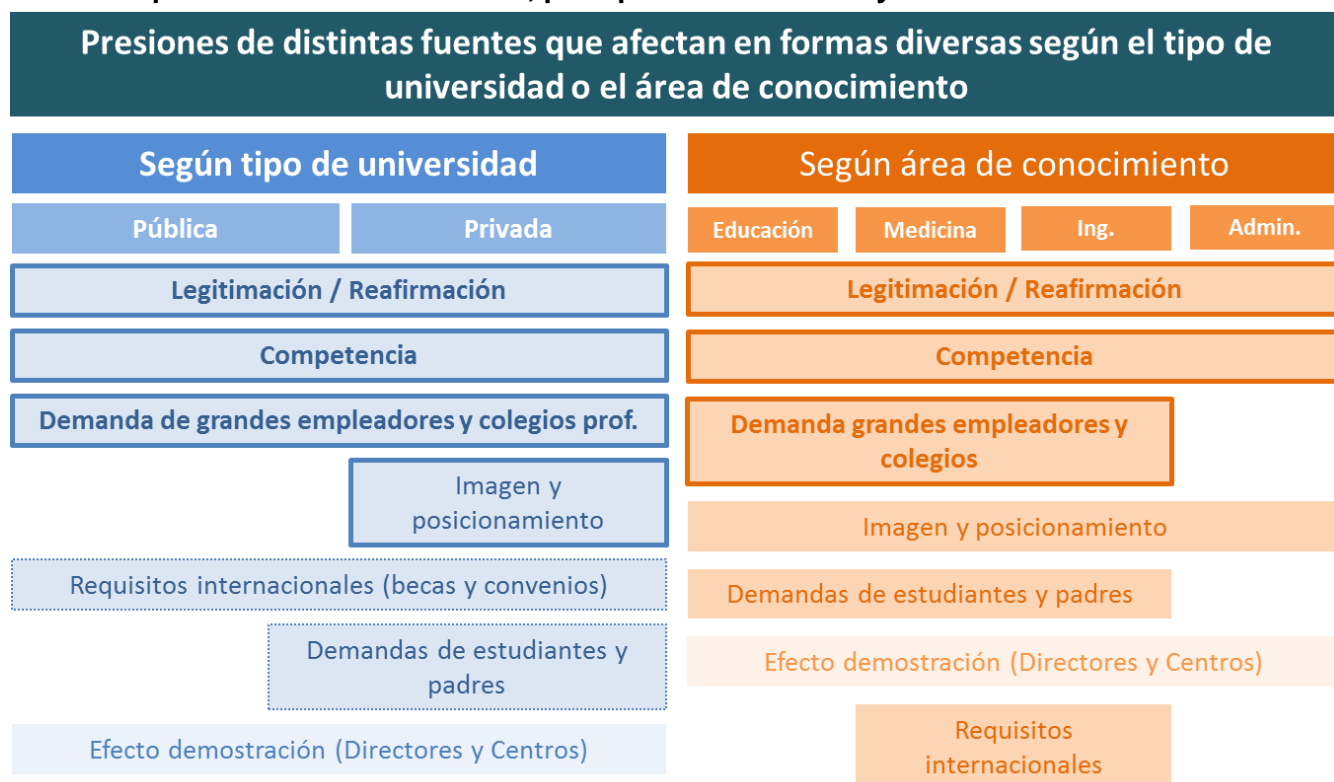
De acuerdo con la mayoría de los entrevistados y sin considerar si la universidad es pública o privada, los principales factores que han motivado la acreditación son la legitimación o reafirmación, la presión de la competencia y la demanda de grandes empleadores, especialmente públicos. También varios entrevistados señalaron el tema de las becas y convenios internacionales y el efecto demostración que produce estar acreditado y que lleva a los que no lo están, querer emular los beneficios obtenidos del proceso.

Respecto al primer factor (legitimación y reafirmación), cabe la aclaración que los proveedores públicos consideran que la acreditación viene a reafirmar lo que ya han

venido haciendo en tanto los privados consideran que les reafirma su lugar en el mercado. Además, estas últimas entidades señalaron como factores adicionales la imagen y diferenciación, así como la presión de estudiantes y sus familias.

A nivel de carreras, los principales factores comunes son la legitimación y reafirmación, así como la competencia. Pero también en algunas entrevistas se mencionaron los factores de la imagen y diferenciación y el efecto demostración asociado con los beneficios de la acreditación (ver detalle en Figura 3).

**Figura 3**  
**Factores que motivan la acreditación, por tipo de universidad y carreras.**



La clasificación de los factores según provienen del entorno o si son de origen interno a las entidades, permite determinar que más que “incentivos”, corresponden a presiones desde afuera para mejorar la calidad. En lo específico, los entrevistados de las carreras de medicina y educación señalaron la directriz nacional y del Servicio Civil para graduados en dichas áreas, el puntaje que brinda el MEP, la intención de la CCSS de relacionar la acreditación con los cupos clínicos e internados y el mayor interés de los estudiantes y sus padres. En lo que respecta a las ingenierías, se indica un mayor puntaje por parte del Servicio Civil y el interés del CFIA, en tanto en administración de empresas se señala principalmente la competencia que resulta de qué esta carrera sea ofrecida por muchas y diversas universidades.

A pesar de anterior, la mayoría indicaron que la decisión de acreditarse fue de rango institucional y que cuando no ha sido así, han recibido apoyo de sus altas autoridades. En este sentido, se identificaron varias instituciones educativas (UACA, U. Latina, UNED y UNA) que planean seguir una política de acreditación más de tipo institucional que de tipo específica, es decir, a nivel de carreras o áreas de conocimiento.

Por otra parte, en cuanto a las implicaciones que se derivan de los procesos de acreditación, las entrevistas revelan que la acreditación requiere de “ordenar la casa”, mejorar el trabajo en equipo o crear o fortalecer áreas enfocadas en la autoevaluación y el seguimiento de los procesos de acreditación, así como propiciar liderazgos internos sobre el tema. Además, demanda mayor transparencia interna y comunicación con los diferentes actores (estudiantes, docentes, administrativos y autoridades). También se señalan la necesidad de mejorar la recolección y sistematización de la información en aspectos como matrícula, deserción, seguimiento, así como la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los planes de mejora en temas de infraestructura, nombramientos, sistemas de información y bibliotecas, entre otros. Además, los entrevistados señalan que hay que darle continuidad a los esfuerzos realizados, debido a que perciben un alto costo de abandonarlos.

Pero también se señalan implicaciones negativas, dado que en el caso de la acreditación con SINAES se presenta un fuerte desgaste del equipo de trabajo para reunir una gran cantidad evidencias, incertidumbre sobre el modelo en cuanto a qué y cómo mide lo que evalúa (construcción de los indicadores, peso de los criterios y estándares, variabilidad de un proceso a otro y entre universidades, el rol de los pares y justificación de las decisiones), así como en relación al verdadero alcance y significado de la acreditación (interpretación “social” que se le está dando; el efecto para las carreras y universidades e impacto real en el mejoramiento de la calidad para los diferentes partes interesadas y afectadas).

#### **d) Beneficios derivados de la acreditación y barreras más relevantes que enfrenta.**

Se identifican beneficios tanto a nivel externo como interno de la institución. En el primer caso, el fortalecimiento de la imagen y posicionamiento de la carrera es el principal beneficio señalado por los entrevistados, especialmente para los proveedores privados de educación superior. En lo que respecta a nivel interno de la institución, se mencionan varios beneficios de la acreditación, lo cuales se pueden agrupar en una mayor cultura de calidad, mejoras organizacionales y fortalecimiento de planes de estudio y enseñanza. Los relacionados con el primer grupo se refieren a la toma de conciencia y cambio de actitudes en dos sentidos: entender la



importancia de la información actualizada para la toma de decisiones (tanto información del contexto interno como externo a la carrera y la universidad) y la importancia de la continuidad en las acciones en favor de la calidad. Más específicamente se señalan los siguientes:

- Autoevaluación más frecuente (mayormente en el caso de las universidades públicas) y seguimiento de las acciones y resultados
- Mayor conciencia de entorno del área de conocimiento (tendencias, necesidades, mejoras, etc.)
- Mayores esfuerzos orientados a la calidad
- Conocimiento más profundo sobre las fortalezas, debilidades y potencialidades de las carreras por parte de los directores.

En cuanto a los beneficios organizacionales, cabe señalar la mejora y ampliación de los servicios e infraestructuras existentes en la carrera y en la universidad, así como el desarrollo de una estructura de evaluación permanente para el mejoramiento continuo de la calidad. Dentro de este grupo se señalan principalmente:

- Más y mejores servicios al estudiante
- Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento
- Mejoras en el registro y sistematización de información y sistemas más estratégicos.
- Mejor planificación y uso de los recursos basado más en prioridades.
- Creación, reestructuración o mejoramiento de áreas o centros de evaluación

Finalmente en el último grupo se encuentran los beneficios que impactan directamente los planes de estudios y los currículos de las carreras. El análisis de los contenidos, así como la discusión interna de los debates nacionales e internacionales sobre las mejores formas de educar y transmitir esos contenidos, ha llevado a una actualización y revisión más frecuente de los planes de estudios, lo cual, sin embargo se considera limitado o acotado por la normativa vigente tanto en el CONARE y CONESUP, como en el mismo SINAES, debido a la magnitud de los cambios que se permiten realizar. En lo específico se mencionan:

- Mejoramiento curricular y pedagógico (atributos, actitudes, aptitudes)
- Mayor reflexión sobre los temas de competencias, destrezas, actitudes, valores
- Incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (aulas virtuales, simuladores, etc.)
- Cuerpo docente más estable, capacitado y con mejores perfiles.

**Figura 4**  
**Principales beneficios derivados del proceso de acreditación**



En contraposición a los beneficios previamente identificados, los entrevistados identificaron un conjunto de obstáculos o barreras asociados con los procesos de acreditación, particularmente relacionados con el SINAES. De acuerdo con su origen o procedencia, los obstáculos señalados se pueden clasificar en tres grupos: a) del entorno propiamente, b) del modelo y la agencia de acreditación e c) internos a la universidad.

Respecto a las relacionadas con el entorno, las principales barreras que se identifican son la falta de conocimiento sobre la importancia de la acreditación en los empleadores, especialmente en los del sector privado, aunque también en los públicos, con excepción del MEP y la CCSS. También este problema se manifiesta en buena parte de la demanda, es decir en la población estudiantil. Otra afectación proviene de la ausencia o débil competencia en algunas carreras o áreas de conocimiento. Además, se identifican cuestionamientos acerca del alcance e impacto de la misma acreditación en la mejora de la calidad.

En cuanto al modelo y la agencia acreditadora, se señalan como principales obstáculos la falta de flexibilidad o adecuación del modelo del SINAES a las particularidades de carreras, especialmente en las de ingeniería y medicina. También se menciona la escasa actualización de dicho modelo, así como su complejidad y extensión, que conduce o deriva en procesos largos, tediosos y burocráticos. Adicionalmente se identifican limitaciones en la estructura y funcionamiento de la agencia (ej. Poco personal, lentitud en trámites, complejidad

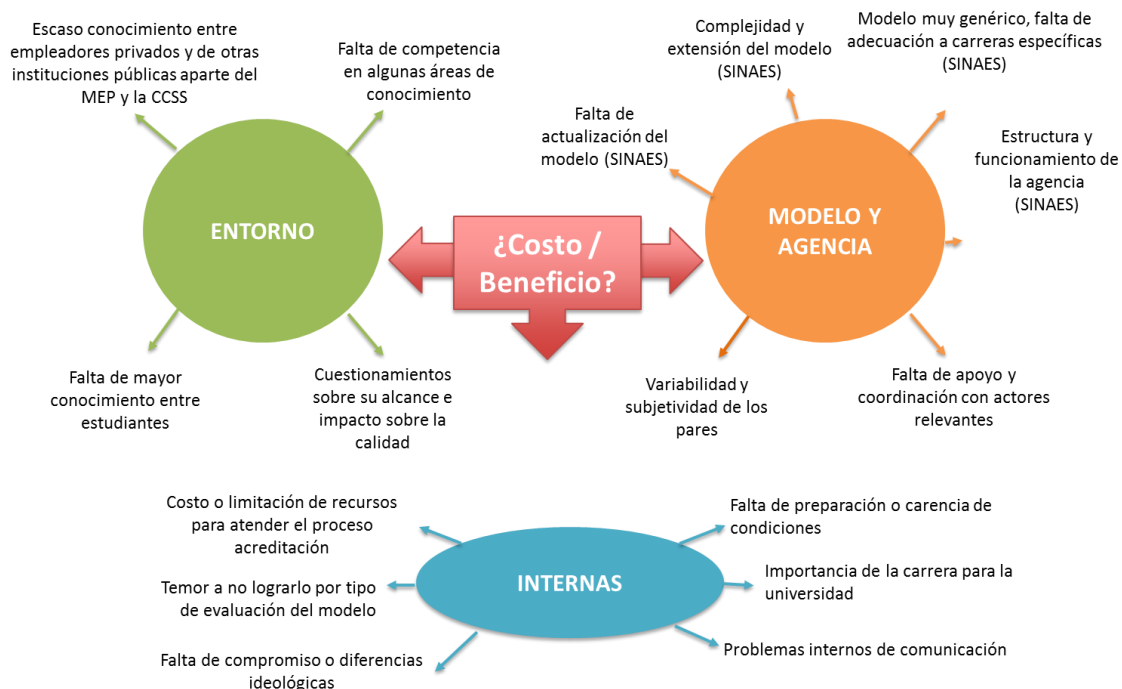
en las decisiones, etc.), la falta de apoyo y coordinación con actores claves (ej. CONSESUP, colegios profesionales) y los cambios y subjetividad en el criterio de los pares evaluadores.

Finalmente, a lo interno de las universidades, lo entrevistados señalaron como limitantes o barreras los siguientes:

- Grado de preparación o carencia de condiciones (trabajo en equipo).
- Problemas internos de comunicación
- Temor a no lograrlo por evaluación binaria o muy discreta del modelo (si o no)
- Importancia de la carreras en matricula o posicionamiento.
- Falta de compromiso de personal, autoridades o diferencias ideológicas
- Costo o limitación de recursos para atender el proceso (especialmente implementación de plan de mejoramiento).

En la siguiente figura se resumen los principales obstáculos o barreras que fueron señalados en las entrevistas:

**Figura 5**  
**Principales obstáculos o barreras para que las universidades se acrediten**



Cabe señalar que frente a los obstáculos arriba señalados, particularmente los relacionados con el modelo y la agencia, los entrevistados plantearon varias sugerencias o recomendaciones para superarlos o solventarlos:

- Modelo más específico para carreras más técnicas o científicas.
- Metodología menos centrada en las evidencias y más enfocado en la calidad.
- Revisión continúa del modelo, garantizando cierta continuidad.
- Precisar la definición de calidad que orienta al modelo.
- Reforzar las dimensiones de investigación y extensión.
- Diferenciar el modelo de re-acreditación del modelo de acreditación
- Moverse hacia un modelo basado en confianza
- Tomar en cuenta en la evaluación los a) perfiles de salida de los graduados (profundizar más), b) la congruencia entre el planteamiento de la carrera y la ejecución de las acciones, c) los aprendizajes obtenidos del proceso de autoevaluación y acreditación y d) un abordaje mucho más integral de las carreras.

Adicionalmente, se plantea la necesidad de que se simplifiquen, clasifiquen y afinen los criterios, indicadores y estándares, a fin de reducir duplicidades y dejando el mínimo indispensables que realmente impacten la calidad. Así mismo, se propone que los indicadores permitan entender bien el grado de cumplimiento de cada criterio y de cada estándar y que se usen más indicadores cuantitativos que cualitativos, para que la evaluación sea más objetiva y las entidades puedan saber mejor dónde están y que les falta.

En lo que respecta a la agencia, particularmente el SINAES, se recomienda contratar más personal capacitado en evaluación y áreas de conocimiento específicas, agilizar procesos internos y reducir tiempos de respuesta y decisión, mejorar gestión interna así como selección, inducción, retroalimentación y continuidad de pares evaluadores, profundizar comunicación, coordinación y cooperación con evaluados, otras agencias acreditadoras, colegios profesionales y entidades como el CONARE, UNIRE, CONESUP y, dar a conocer más el significado de la acreditación para aumentar su valoración social.

#### **Sección IV: Consideraciones finales**

En general, los resultados revelan que la importancia del aseguramiento de la calidad se está incrementando en los responsables de las carreras analizadas y en los centros de evaluación de la calidad visitados. Adicionalmente, se reconocen beneficios relevantes que apuntan hacia una dirección prometedora. Sin embargo, su consolidación podría tomar más tiempo del previsto debido a los obstáculos identificados, que limitan una dinámica ascendente. Entre estos cabe destacar el desgaste que produce el proceso de acreditación, el rezago que se observa en algunos actores claves respecto a su valor social, la falta de capacidad del sistema para capturar la realidad de carreras específicas y las dificultades para que la acreditación funcione como un sistema integrado, con una efectiva comunicación,

coordinación y participación de las diferentes instituciones vinculadas a la educación superior.

Varias de las barreras identificadas en el país son comunes a las que actualmente se discuten en el ámbito internacional, entre las que cabe resaltar las relacionadas con las debilidades que registran los sistemas de aseguramiento de la calidad en cuanto a) articular e integrar de manera efectiva sus tres principales componentes: licenciamiento, acreditación y certificación, b) las limitaciones de los modelos en reconocer mediante un enfoque más inclusivo y sin sacrificar la rigurosidad en la evaluación, la diversidad de los sistemas de educación superior, la falta de competencia y las brechas sociales y dualidades que enfrentan y, c) los problemas de diseño e implementación que resultan de la ausencia o una lectura inadecuada de las fallas de mercado y fallas de política pública que existen en este tipo de educación y consecuentemente las repercusiones que tienen en el objetivo de asegurar la calidad de la educación.

En concordancia con lo expuesto, se plantea la necesidad de revisar y evaluar el diseño de la política de aseguramiento de la calidad, tanto a nivel de su alcance como de su articulación e integración; su implementación como sistema y basada en las causas reales que revelen las fallas de mercado y de política pública, así como los mecanismos existentes para evaluar periódicamente sus resultados e impactos.

## REFERENCIAS

Días, J. (2006). Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe. En: La Educación Superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad ¿qué está en juego? Global University for Innovation-GUNI, Ediciones Mundi-Prensa, Madrid.

Dill, D. y M, Soo. 2004. Transparency and Quality in Higher Education Markets. Department of Public Policy, University of North Carolina at Chapel Hill.

Hernández, M. 2006. La acreditación y certificación en las instituciones de educación superior. Hacia la conformación de circuitos académicos de calidad: ¿Exclusión o Integración?. En Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, vol. 7, núm. 26, pp. 51-61.

González, L. 2005 “El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina” En: Los procesos de acreditación en el desarrollo de las universidades. CINDA, Santiago de Chile.

Guido, E. y Herrero, L. 2012 “Percepción del impacto de la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Costa

Rica. Universidad de Costa Rica". San José, Costa Rica. En Revista Actualidades Investigativas en Educación, Volumen 12, Número 2.

Hossler, D. and Litten, L. (1993) *Mapping the Higher Education Landscape*. New York: College Entrance Examination Board.

Lemaitre, M. 2007. Aseguramiento de la calidad de la educación superior en Iberoamérica. Seminario internacional. La educación superior: antecedentes y perspectivas. CINDA.

Mora, J. y G. León. 2012. Efectos de la acreditación en carreras universitarias seleccionadas en la educación universitaria de Costa Rica. Cuarto Informe del Estado de la Educación. San José, Costa Rica.

Pires, S. y M. Lemaitre. 2008. Sistema de Acreditación y Evaluación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. En Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

Programa Estado de la Nación. 2012. Cuarto Estado de la Educación Costarricense. Programa Estado de la Nación, CONARE. San José, Costa Rica.

Rama, C. 2016. La reforma de la calidad. Estructuras, dinámicas y debilidades del aseguramiento de la calidad de la educación superior en América Latina. MIMEO. Sexto Informe Estado de la Nación. San José, Costa Rica.

Rama, C. 2013. Los nuevos modelos universitarios en América Latina. Editorial Universidad Técnica Nacional (UTN). Alajuela, Costa Rica.

Román, M. 2009. Aseguramiento de la calidad: políticas públicas y gestión universitaria. Informe Nacional - Costa Rica. Proyecto Alfa Nro. DCI-ALA 2008/42. San José, Costa Rica.

Stiglitz, J. E. (2000) The Contribution of the Economics of Information to Twentieth Century Economics. *Quarterly Journal of Economics*, 115(4): 1441-1478.

## ANEXO 1

### Aspectos metodológicos del trabajo de campo

A partir de una clasificación conceptual de la demanda por acreditación con el SINAES, se definieron cuatro grupos de universidades para entrevistar, categorizadas por cuadrantes de acuerdo con la Figura 1. En el Cuadrante 1 se ubican las universidades “motivadas”, definidas como aquellas que recientemente acreditaron alguna carrera o que están en el proceso de ello, en tanto el Cuadrante 2 se clasifican las “convencidas”, es decir aquellas con carreras re-acreditadas. En contraposición, las universidades que no se encuentran afiliadas al SINAES o bien que se encuentran afiliadas desde hace varios años pero que no registran a la fecha carreras en proceso de acreditación, se denominan como “opositoras” y son las que conforman el Cuadrante 3. Finalmente, se denominan como “desertoras” en el Cuadrante 4 las que no quisieron re-acreditar alguna carrera o que no pudieron culminar el proceso respectivo.

**Figura 1**  
**Clasificación conceptual de la demanda por acreditación con el SINAES**

		(--) <b>Experiencia</b>	
		PERCEPCION (EXPECTATIVAS)	VALORACION (CON EXPERIENCIA)
Resultados	(+)	<b>Grupo 1:</b> Universidades acreditadas recientes y en proceso de acreditación	<b>Grupo 2:</b> Universidades con recreditación
	(-)	<b>Grupo 3:</b> Universidades no afiliadas al SINAES y universidades afiliadas sin ninguna carrera acreditada	<b>Grupo 4:</b> Universidades que decidieron no recreditarse (o no pudieron)

Adicionalmente, se seleccionaron con especial interés las carreras de mayor sensibilidad social, más específicamente educación especial, medicina e ingeniería civil. Con base en esto y tomando como referencia las universidades que registran una mayor cantidad de matrícula, se procedió a definir una muestra con las que imparten alguna de estas carreras y se clasifican en alguno de los cuadrantes de la Figura 1. A esta muestra se adicionaron, siguiendo el mismo ejercicio, las carreras de administración de negocios y de computación, las cuales son impartidas por un gran número de universidades de tamaño muy diverso y para las cuales existe un mercado laboral amplio a nivel tanto privado como público. Sin embargo, para el caso de la última de estas carreras no fue posible concertar citas para realizar entrevistas.

Cabe también señalar que se entrevistaron funcionarios de centros de evaluación de algunas universidades seleccionadas, en virtud de recabar una visión más institucional del tema y conocer con mayor amplitud los diferentes esfuerzos para mejorar la calidad que a lo interno están realizando algunos centros de enseñanza de mayor complejidad. Sobre este particular, se identificaron de interés los centros de la UCR (CEA-UCR), del ITCR (CEA-TEC), el Centro de Evaluación de la UACA y el Centro de Evaluación de la UNED. Así mismo se entrevistaron algunas de las personas que han actuado como “Pares Evaluadores” del SINAES en procesos de acreditación ya realizados, esto con el propósito de conocer con mayor profundidad los factores más relevantes que favorecen o no la acreditación en el país.

Se elaboró una guía de entrevista (ver Anexo 2), tomando como referencia la clasificación conceptual descrita, y con base en los objetivos de la investigación. Así, estuvo compuesta por cinco grandes secciones, una primera de introducción, donde se plantean los objetivos de la entrevista y otras generalidades, una segunda que procura obtener del entrevistado su percepción acerca de los aspectos más relevantes de los procesos de aseguramiento de la calidad. La tercera sección tiene como objetivo conocer cuáles y que tipos de procesos de aseguramiento de la calidad de la educación posee la institución, área de conocimiento o carrera del entrevistado. En la cuarta sección se busca conocer la opinión del entrevistado sobre las agencias acreditadoras conocidas o empleadas, con especial interés en el SINAES. Por su parte, la quinta sección ésta en función del cuadrante donde se clasificaba la universidad del entrevistado y su propósito fue identificar los factores que explican la decisión de acreditarse o no con el SINAES y las perspectivas respecto al tema, así como los elementos críticos a considerar.



## ANEXO 2

### Guía de Entrevista para las universidades

*El objetivo principal de las entrevistas es dilucidar los incentivos y barreras que operan en los distintos actores institucionales involucrados en la educación superior, para propiciar un uso más (o menos) intensivo los mecanismos de acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior costarricense.*

#### 1. Introducción

- Explicación del tema de la investigación: entender la percepción de diversos representantes del sector universitario público y privado del país con respecto a los procesos de acreditación de la calidad de la educación que imparten.
- Información del respondiente: edad, profesión, puesto que desempeña, tiempo en el puesto, trayectoria en esta universidad.
- Verificar e indagar algunas características sobre la escuela/facultad (según se esté hablando con un director/decano/recto o vicerrector)
  - Matrícula total
  - Cantidad de carreras que imparte en esa área de conocimiento
  - Nuevos ingresos por año
  - Promedio de graduados por año en la carrera / área de conocimiento respectiva

#### 2. Percepción sobre los procesos de aseguramiento de la calidad en la educación superior

1. ¿Cómo definiría usted el término aseguramiento de la calidad en la educación superior? ¿Cuál calidad o la calidad de qué es la que debería asegurarse, si es que considera que ello es necesario?
2. Para algunos, hay que asegurar la calidad de la oferta educativa –un currículum con contenidos determinados y docentes capacitados para su enseñanza-; para otros hay que asegurar que se da una respuesta pertinente a las demandas del mercado laboral, es decir, que los graduados tienen una serie de conocimientos, habilidades y destrezas que les permiten desempeñarse adecuadamente en el mundo del trabajo.

Entre ambos puntos de vista, ¿cuál es su posición y por qué?

3. ¿Qué implicaciones tiene para una universidad contar con procesos, programas o políticas de aseguramiento de la calidad?
  - a. En términos de personal, tiempo, recursos, organización...
  - b. ¿Gana o no gana algo una universidad por contar con estos procesos, programas o políticas de aseguramiento de la calidad? **SONDEAR**
  - c. ¿Pierde o no pierde algo? **SONDEAR**
4. En su opinión, ¿pesan o no esos procesos de aseguramiento de la calidad en la selección que hacen los estudiantes de la universidad/facultad/escuela donde van a estudiar? ¿Hasta qué punto y por qué?
5. ¿Influyen o no estos procesos de aseguramiento de la calidad en la valoración que hacen los empleadores de los graduandos y potenciales colaboradores para sus empresas? ¿Hasta qué punto y por qué?

### **3. Procesos de aseguramiento de la calidad en la universidad/escuela/facultad del entrevistado**

1. Pensando específicamente en esta escuela / facultad / área de conocimiento:
 

¿Qué programas o proyectos tiene para asegurar la calidad de la educación que imparte?

  - a. **SI CUENTA CON PROGRAMAS:**
    - i. ¿Por qué han decidido tenerlos?
    - ii. ¿Es una decisión institucional o no?
  - b. **SI NO CUENTA CON PROGRAMAS:**
    - i. ¿Por qué no los tienen?
    - ii. ¿Es una decisión institucional o no?
    - iii. ¿Tiene esto alguna afectación en la imagen, matrícula o vinculación internacional de la carrera, área de conocimiento o universidad?

**PASE A SECCIÓN 4**

2. ¿Cuáles son los pilares de las políticas de aseguramiento de calidad de la educación en esta escuela / facultad / área de conocimiento? **SONDEAR**
3. ¿Percibe avances en los últimos años como resultado de estos procesos? ¿Cuáles? **SONDEAR**
4. ¿Qué retos visualiza hacia el futuro en este ámbito y cómo piensan enfrentarlos?

### **4. Percepción de las agencias acreditadoras de la calidad de la educación en Costa Rica y del SINAES**

1. ¿Cuáles agencias acreditadoras conoce usted en su área de conocimiento? **LISTAR.**

- a. Nivel de conocimiento (en una escala de 1 a 10 con 10 como máximo conocimiento). **PREGUNTE SIEMPRE POR SINAES**
  - b. Opinión acerca de cada agencia que conoce (fortalezas y debilidades) **SONDEAR A FONDO POR QUÉ TIENE ESA IMAGEN DE CADA UNA.**
  - c. Hagamos un ejercicio proyectivo: Si por arte de magia las acreditadoras se convirtiesen en... ¿Qué serían? ¿Por qué? **PROFUNDIZAR EN EL ROL DE SINAES**
    - i. Un perro ¿qué raza?
    - ii. Invitados a una fiesta a la que usted asiste, ¿qué papel jugaría cada uno?
2. ¿Está esta universidad acreditada con alguna de estas agencias o no? Que factores fueron claves para que se decidiera acreditar con alguna (s) de estas?
  3. ¿Tiene previsto su escuela/facultad/universidad acreditar otras carreras ante SINAES en los próximos 12 meses?

**CON BASE EN LA CLASIFICACIÓN PREVIA Y RESPUESTAS A PREGUNTAS 3 Y 4 DE ESTA SECCIÓN: PROCEDA DE LA SIGUIENTE MANERA:**

Grupo 1 (pág. 3)  
(pág. 6)

Grupo 2 (pág. 4)

Grupo 3 (pág. 5)

Grupo 4

<b>GRUPO 1: RECIENTEMENTE ACREDITADAS CON SINAES</b>	<b>GRUPO 1: EN PROCESO FORMAL DE ACREDITACIÓN EN SINAES</b>
1. ¿Por qué decidieron acreditar carrera(s) con el SINAES? ¿Qué factores influyeron en la decisión?	
2. ¿Fue una decisión institucional o fue una decisión particular de una facultad o escuela específica?	2. ¿Fue una decisión institucional o fue una decisión particular de una facultad o escuela específica? ¿Por qué acreditarse ahora y no hace años?
3. ¿Quiénes se involucraron / se han involucrado en el proceso de acreditación ante SINAES? <b>SONDEAR SI HAY UN EQUIPO DE PERSONAS</b>	
4. <b>TIENEN VARIAS CARRERAS Y ALGUNAS NO ESTÁN ACREDITADAS:</b> ¿Por qué si tienen carreras acreditadas, hay otras que no están acreditadas en esta escuela / facultad? <b>SONDEAR EN PROFUNDIDAD:</b> ¿Tienen previsto acreditar otras carreras? ¿Cuáles? ¿Por qué? <b>SI SON VARIAS:</b> ¿En qué orden?	
5. ¿Qué expectativas tenían del proceso de acreditación con SINAES? ¿Cómo se había formado esas expectativas (fuentes)?	
5. ¿Se cumplieron esas expectativas? ¿En qué sí, en qué no?	5. ¿Cómo está resultando el proceso de acreditación con respecto a lo esperado?
6. ¿Qué impactos, positivos o negativos, ha tenido el proceso de acreditación en su escuela / facultad / universidad? <b>SONDEAR C/U</b>	
7. ¿Y qué impactos, positivos o negativos, ha percibido como resultado de que les otorgaran la acreditación, si es que ha observado impactos en tan corto tiempo? <b>SONDEAR C/U</b>	7. ¿Y qué impactos espera recibir su escuela / facultad/universidad como resultado de obtener la acreditación de SINAES una vez que termine el proceso? <b>SONDEAR C/U</b>
<b>EN LAS PREGUNTAS 6 Y 7 DE IMPACTOS, PRIMERO OBTENGA RESPUESTA ESPONTÁNEA Y LUEGO SONDEE INCIDENCIA DE LAS SIGUIENTES QUE NO CITÓ:</b>	

Cambios a nivel: institucional, curricular, cultural dentro de la organización, sobre procesos de aprendizaje, sobre la percepción externa de alumnos y empleadores, sobre el posicionamiento en rankings internacionales, etc.

8. ¿Enfrentaron/Están enfrentando obstáculos durante el proceso de acreditación? **PRIMERO ESPONTÁNEO LUEGO SONDEAR SI NO LAS MENCIONAN:**

- Internos (ej.: perspectivas de matrícula, calidad o disponibilidad de personal; falta de presupuesto; rigidez presupuestaria; oposición interna; carencias en los registros de información...)
- Externos (ej.: burocracia, mala atención en SINAES, falta de información o retroalimentación, exceso de trámites, falta de pertinencia de los trámites, costo **¿de qué en particular?**, falta de estímulos del mercado, falta de diferenciación en las acreditaciones.

9. ¿Recibieron o no estímulos o apoyos por parte de SINAES en el proceso de acreditación? **SI SI:** ¿Qué tipo de apoyos?

10. En resumen: ¿cuáles son los principales aprendizajes que les ha dejado el proceso de acreditación ante SINAES?

11. Con toda esta experiencia:  
a. ¿Emprendería un nuevo proceso de acreditación? ¿Por qué?  
b. ¿Re-acreditaría la carrera recién acreditada? ¿Por qué?  
c. ¿Recomendaría a otros que emprendan un proceso similar? ¿Por qué?

11. Con la experiencia que lleva acumulada hasta ahora:  
a. ¿Emprendería un nuevo proceso de acreditación? ¿Por qué?  
b. ¿Pensaría en el futuro re-acreditar la carrera que está acreditando? ¿Por qué?  
c. ¿Recomendaría a otros que emprendan un proceso similar? ¿Por qué?

12. **SI LA RESPUESTA A TODAS LAS PREGUNTAS 11 ES NO, PASE A PREG. 13. SI LA RESPUESTA ES “SÍ” AUNQUE SEA EN UNA, PREGUNTE:** ¿Cómo “vendería” usted la idea para volver a llevar a cabo un proceso de acreditación con SINAES o para animar a las demás carreras / escuelas / facultades para que se matriculen él? ¿Qué argumentos utilizaría?

13. ¿Qué recomendaciones le haría a SINAES para que impulse la acreditación de más carreras en el país? **SONDEAR**

14. alguna otra sugerencia o comentario? ----- **AGRADEZCA Y TERMINE LA ENTREVISTA-----**

#### **GRUPO 2: CON CARRERAS RE-ACREDITADAS**

- ¿Por qué decidieron re-acreditar carrera(s) con el SINAES? ¿Qué factores influyeron en la decisión?
- ¿Fue una decisión institucional o fue una decisión particular de una facultad o escuela específica?
- ¿Cómo han hecho ustedes para garantizar la estabilidad del proceso a lo largo del tiempo? ¿Cuáles han sido las claves todo el proceso? **SONDEAR**
- ¿Qué desafíos, si los hay, atentan contra esa estabilidad? **SONDEAR EN PROFUNDIDAD**
- SI TIENEN VARIAS CARRERAS Y ALGUNAS NO ESTÁN ACREDITADAS:** ¿Por qué si tienen carreras re-acreditadas, hay otras que no están acreditadas en esta escuela / facultad? **SONDEAR EN PROFUNDIDAD:** ¿Tienen previsto acreditar otras carreras? ¿Cuáles? ¿Por qué? **SI SON VARIAS:** ¿En qué orden?
- ¿Se diferencia la re-acreditación al proceso de acreditación o no? **SI HAY DIFERENCIAS:** ¿En qué y cuál es el impacto de cada una de esas diferencias?
- ¿Qué impactos, positivos o negativos, ha tenido la re-acreditación en su escuela / facultad / universidad? **SONDEAR C/U. PRIMERO OBTENGA RESPUESTA ESPONTÁNEA Y LUEGO SONDEE INCIDENCIA DE LAS SIGUIENTES QUE NO CITÓ:** a) Cambios a nivel: institucional,

- b) curricular, c) cultural dentro de la organización, d) sobre procesos de aprendizaje, e) sobre la percepción externa de alumnos y empleadores, f) sobre el posicionamiento en rankings internacionales, etc.
8. ¿Corresponden esos impactos con las expectativas que tenían sobre la acreditación o ha habido sorpresas, sean buenas o malas?
9. ¿En el proceso de re-acreditación enfrentaron obstáculos o no? **PRIMERO ESPONTÁNEO LUEGO SONDEAR SI NO LAS MENCIONAN:**
- a. Internos (ej.: perspectivas de matrícula, calidad o disponibilidad de personal; falta de presupuesto; rigidez presupuestaria; oposición interna; carencias en los registros de información...)
- b. Externos (ej.: burocracia, mala atención en SINAES, falta de información o retroalimentación, exceso de trámites, falta de pertinencia de los trámites, costo ¿de qué en particular?, falta de estímulos del mercado, falta de diferenciación en las acreditaciones.
10. ¿Recibieron o no estímulos o apoyos por parte de SINAES en el proceso de re-acreditación? **SI SI:** ¿Qué tipo de apoyos?
11. En resumen: ¿cuáles son los principales aprendizajes que les ha dejado el proceso de re-acreditación ante SINAES?
12. Con toda esta experiencia que tienen en esta escuela / facultad...
- a. ¿Emprendería un nuevo proceso de re-acreditación? ¿Por qué?
- b. ¿Recomendaría a otros que emprendan un proceso similar? ¿Por qué?
13. **SI LA RESPUESTA A TODAS LAS PREGUNTAS 12 ES NO, PASE A PREG. 14. SI LA RESPUESTA ES “SÍ” AUNQUE SEA EN UNA, PREGUNTE:** ¿Cómo “vendería” usted la idea para volver a llevar a cabo un proceso de acreditación con SINAES o para animar a las demás carreras / escuelas / facultades para que se matriculen él? ¿Qué argumentos utilizaría?
14. ¿Qué recomendaciones le haría a SINAES para que impulse la acreditación y re-acreditación de más carreras en el país? **SONDEAR**
15. Alguna otra sugerencia o comentario? ----- **AGRADEZCA Y TERMINE LA ENTREVISTA-----**

GRUPO 3: NO AFILIADOS A SINAES	GRUPO 3: AFILIADOS A SINAES SIN CARRERAS ACREDITADAS
1. ¿Qué conoce o qué ha escuchado usted sobre el proceso de acreditación de SINAES? ¿Cómo se enteró de esta información?	
2.a ¿Qué opina del SINAES como entidad acreditadora de la calidad de la educación en el país? ¿En qué se basa su opinión?	
	2.b ¿Por qué estando su universidad afiliada a SINAES, no tienen en esta escuela / facultad carreras acreditadas o en proceso de acreditación? <b>SONDEAR EN PROFUNDIDAD..</b>
<b>LOS QUE ESTÁN PENSANDO INICIAR PROCESOS DE ACREDITACIÓN EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES, PASAN A PREG. 4</b>	
3. ¿Qué tendría que suceder para que su escuela / facultad / universidad decidiera acreditar una carrera? <b>PASE A PREG. 9</b>	

**LOS QUE NO ESTÁN PENSANDO ACREDITAR CARRERAS EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES PASAN A PREG. 8.**

- Usted me dijo que están pensando iniciar procesos de acreditación en los siguientes 12 meses:
4. ¿Qué les motiva a pensar en iniciar el proceso de acreditación con SINAES durante el próximo año? ¿Por qué ahora y no antes? ¿Cambió algo internamente o a nivel externo?
  5. ¿Cuáles carreras tienen previsto acreditar? ¿Por qué? **SI SON VARIAS:** ¿En qué orden?
  6. ¿Qué impactos espera recibir su escuela /facultad/universidad como resultado de obtener la acreditación de SINAES? **SONDEAR C/U. PRIMERO OBTENGA RESPUESTA ESPONTÁNEA Y LUEGO SONDEE INCIDENCIA DE LAS SIGUIENTES QUE NO CITÓ:** a) Cambios a nivel: institucional, b) curricular, c) cultural dentro de la organización, d) sobre procesos de aprendizaje, e) sobre la percepción externa de alumnos y empleadores, f) sobre el posicionamiento en rankings internacionales, etc.
  7. ¿Cuán preparados sienten ustedes que están para emprender ese proceso? ¿Por qué? ¿Qué siente que les hace falta para estar preparados, si es que no lo están?
  8. ¿Cuáles son las preocupaciones o dudas más importantes que tienen respecto a iniciar el proceso? **SONDEAR**

**PARA TODOS:**

9. En estos momentos, el no tener una carrera en proceso de acreditación ante SINAES ¿ha sido una decisión institucional o es una decisión particular o específica de esta escuela / facultad?
10. En su caso, ¿cuáles elementos podrían impedir o impiden que su escuela/facultad inicie un proceso de acreditación ante SINAES? **PRIMERO ESPONTÁNEO LUEGO SONDEAR SI NO LAS MENCIONAN:**
  - a. Internos (ej.: perspectivas de matrícula, calidad o disponibilidad de personal; falta de presupuesto; rigidez presupuestaria; oposición interna; carencias en los registros de información...)
  - b. Externos (ej.: burocracia, mala atención en SINAES, falta de información o retroalimentación, exceso de trámites, falta de pertinencia de los trámites, costo **¿de qué en particular?**, falta de estímulos del mercado, falta de diferenciación en las acreditaciones.
  - c. **SI EL ENTREVISTADO INSISTE EN ENFOCARSE EN EL COSTO PREGUNTE:** Si el SINAES no cobrara nada, ¿de qué dependería su decisión de acreditarse o no?
11. ¿Sabe usted si existe algún estímulo o apoyo que brinde SINAES a las universidades que están en proceso de acreditación o re-acreditación de carreras? **INDAGUE**

12. ¿Qué recomendaciones le haría a SINAES para que impulse la acreditación de más carreras en el país? **SONDEAR**

13. Alguna otra sugerencia o comentario? ----- **AGRADEZCA Y TERMINE LA ENTREVISTA-----**

<b>GRUPO 4: NO QUISIERON RE-ACREDITARSE</b>	<b>GRUPO 4: NO PUDIERON CULMINAR LA RE-ACREDITACIÓN</b>
1. ¿Por qué decidieron no re-acreditar carreras ante SINAES en esta escuela / facultad? ¿Qué factores influyeron en la decisión? <b>SONDEAR EN PROFUNDIDAD</b>	1. ¿Por qué desistieron de culminar el proceso de re-acreditación de carreras ante el SINAES? ¿Qué factores influyeron en la decisión? <b>SONDEAR EN PROFUNDIDAD</b>
2. ¿Fue esta una decisión institucional o fue una decisión particular de esta facultad o escuela? 3. Específicamente: ¿Qué obstáculos enfrentaron en el proceso de re-acreditación que les motivó a tomar esta decisión? <b>PRIMERO ESPONTÁNEO LUEGO SONDEAR SI NO LAS MENCIONAN:</b>	

- a. Internos (ej.: perspectivas de matrícula, calidad o disponibilidad de personal; falta de presupuesto; rigidez presupuestaria; oposición interna; carencias en los registros de información; problemas de continuidad y sostenibilidad del proceso...)
  - b. Externos (ej.: burocracia, mala atención en SINAES, falta de información o retroalimentación, exceso de trámites, falta de pertinencia de los trámites, costo **¿de qué en particular?**, falta de estímulos del mercado, falta de diferenciación en las acreditaciones.
4. Por parte del SINAES ¿recibían o no algún tipo de estímulo, seguimiento o apoyos en el proceso de re-acreditación? **SI SI**: ¿Qué tipo de apoyos? ¿Y por qué fueron insuficientes?
  5. ¿Qué impactos, positivos o negativos, tuvo la acreditación en su escuela / facultad / universidad? **SONDEAR C/U. PRIMERO OBTENGA RESPUESTA ESPONTÁNEA Y LUEGO SONDEE INCIDENCIA DE LAS SIGUIENTES QUE NO CITÓ**: a) Cambios a nivel: institucional, b) curricular, c) cultural dentro de la organización, d) sobre procesos de aprendizaje, e) sobre la percepción externa de alumnos y empleadores, f) sobre el posicionamiento en rankings internacionales, etc.
  6. ¿Correspondieron esos impactos con las expectativas que tenían ustedes sobre la acreditación o no?
  7. Con toda la experiencia que han acumulado en esta escuela / facultad...
    - a. ¿Retomarían el proceso de re-acreditación? ¿Por qué? ¿Qué tendría que suceder para que su escuela/facultad decidiera retomarlo? **PROFUNDICE**
    - b. ¿Recomendaría a otros que emprendan un proceso de acreditación o re-acreditación? ¿Por qué?
  8. **SI LA RESPUESTA A LAS PREGUNTAS 7 ES NO EN AMBOS CASOS, PASE A PREG. 9. SI LA RESPUESTA ES “SÍ” AUNQUE SEA EN UNA, PREGUNTE**: ¿Cómo “vendería” usted la idea para volver a llevar a cabo un proceso de acreditación con SINAES o para animar a las demás carreras / escuelas / facultades para que se matriculen él? ¿Qué argumentos utilizaría?
9. ¿Qué recomendaciones le haría a SINAES para que impulse la acreditación de más carreras en el país? **SONDEAR**
  10. Alguna otra sugerencia o comentario?

- AGRADEZCA Y TERMINE LA ENTREVISTA