



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

# El compromiso de las autoridades universitarias es un pilar de la excelencia

Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Educación Superior en Costa Rica

19 JUL 2024

Gestión UCR



Procesos de acreditación y reacreditación de carreras en la UCR.

Foto: [Laura Rodríguez Rodríguez](#).

¿Qué se requiere para tener en funcionamiento Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en las Instituciones de Educación Superior? **¿Cómo lograr que estos formen parte de la cultura organizacional, facilitando que estas instituciones puedan adaptarse y responder a las demandas del entorno de manera prospectiva?** Parece haber consenso en la idea de que este enfoque es crucial para garantizar que el estudiantado reciba una formación con

altos estándares de calidad y excelencia académica y que **el monitoreo constante de los SGC permite promover la mejora continua y trazar rutas que atiendan de manera eficaz los retos institucionales y educativos.**

Conocer las experiencias y enfoques desarrollados por las cinco universidades públicas de Costa Rica, en relación con los SGC, permite obtener una comprensión más profunda de los requisitos necesarios, así como de las acciones que facilitan la gestión y organización institucional bajo un enfoque de calidad. Para ello, la Comisión de Gestión de la Calidad para la Excelencia Académica (GCA) del Consejo Nacional de Rectores (Conare), organizó un conversatorio el pasado 25 de junio de 2024 para **intercambiar experiencias sobre la implementación de los SGC a nivel institucional y de carreras, e identificar las buenas prácticas realizadas en cada una de las instituciones.** El conversatorio se puede visualizar en este enlace [Conversatorio: Sistemas de Gestión de Calidad en Instituciones de Educación Superior \(youtube.com\)](#).

En la actividad, **el Dr. Freddy Arias, de la Universidad de Costa Rica**, expuso acerca del camino seguido para el diseño e implementación de un SGC en la carrera de Farmacia. Este sistema se deriva de los procesos de mejora y autoevaluación realizados a lo largo de los años. En su intervención, destacó los esfuerzos realizados para diseñar un SGC propio que no solo responda a los criterios de autoevaluación, sino que también fomente una mejora continua que va más allá de los requisitos establecidos por la agencia SINAES, con quien están acreditados desde hace más de 20 años; por ello, el objetivo del SGC interno es incluir los criterios del Manual de Acreditación, además de las labores propias de la Facultad.

Por su parte, la **Ingeniera Sofía García, del Tecnológico de Costa Rica**, explicó la ruta seguida desde el año 2019, cuando se aprobó la creación de un Sistema de Gestión en el IV Congreso Universitario. Ella detalló el trabajo realizado por la Oficina de Planificación Institucional, así como las proyecciones del proceso de implementación del SGC hasta el año 2026. También mencionó cómo, tras la firma de un convenio marco de cooperación con HCERES (Alto Consejo de Evaluación de la Investigación y la Educación Superior de Francia, por sus siglas en francés), se obtuvo la acreditación institucional en el año 2017.

Adicionalmente, el **Máster Allan Quesada, de la Universidad Nacional de Costa Rica**, explicó cómo, a partir de la modificación al Estatuto Orgánico en el año 2015, se favoreció el desarrollo de un SGC integral, articulado y el trabajo orientado a la gestión por procesos. Además, resumió la manera en que se visualiza la calidad institucional y la política de calidad implementada. También se refirió a la acreditación obtenida con la agencia HCERES y su vinculación con la acreditación de carreras.

Por su parte, la **Máster Airren Sánchez, de la Universidad de Educación a Distancia**, puntualizó el aporte del Instituto de Gestión de la Calidad Académica y los diversos instrumentos que favorecen la cultura de gestión de calidad. Además, se refirió al desarrollo del proceso de acreditación institucional, iniciado en 2020, y a la certificación del diseño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad otorgada por ANECA (Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación de España).

La **ingeniera Aura Quirós, de la Universidad Técnica Nacional**, explicó que desde 2015 se cuenta con una política de calidad institucional que busca satisfacer las necesidades de estudiantes, clientes y la sociedad mediante un SGC que promueve la mejora continua de los procesos. Al relatar la metodología utilizada para el diseño del SGC, indicó que este sistema busca atender las necesidades y contextos específicos de la institución, integrando características propias que lo relacionan con los procesos de acreditación de carreras.

En el conversatorio quedó claro que implementar SGC en las universidades públicas presenta numerosos desafíos; sin embargo, el principal reto es mantener el compromiso de las autoridades institucionales, ya que este se ve como la pieza fundamental para el diseño e implementación de los SGC. Con el apoyo decidido por medio de, por ejemplo,

normativa actual y pertinente, políticas de calidad claras, dotación de recursos suficientes, capacitaciones a los equipos de trabajo o asignación de jornadas laborales adecuadas, es posible hacer que la calidad, y su mantenimiento, sean permanentes y que se logren vencer las resistencias al cambio que puedan presentarse en el camino.

El apoyo de las autoridades es decisivo, también, para evaluar los SGC y que estos se encuentren alineados con los modelos de planificación institucional. De este modo, se garantiza que las acciones sustantivas de las universidades sean pertinentes, de calidad y respondan a las necesidades de los usuarios; para esto, los procesos deben evaluarse de manera continua, ya que están en constante evolución, y debe asegurarse que los criterios estén bien definidos y midan lo que deben medir.

**Cada Universidad ha ido avanzando a su ritmo por un camino que exige visualizar la calidad de manera sistémica.** Se tiene evidencia del compromiso y de los esfuerzos realizados por las universidades públicas de Costa Rica para implementar y mejorar sus SGC, ya que, por medio de un trabajo continuo y colaborativo, estas instituciones buscan garantizar una educación superior de excelencia, capaz de responder a las demandas de un entorno en constante evolución y de formar a estudiantes con altos estándares académicos.

[Mag. Elsiana Guido](#)

Coordinadora de la comisión de Gestión de la Calidad para la Excelencia Académica (Conare) y asesora académica-Centro de Evaluación Académica UCR

[elsiana.guido@ucr.ac.cr](mailto:elsiana.guido@ucr.ac.cr)

**Etiquetas:** [conare](#), [gestion de calidad](#), [calidad](#), [excelencia](#), [sistema de gestion de calidad](#), [sgc](#).