Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

Título de la Tesis

La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Administración de Instituciones Educativas

Presenta:

Silvia Peña Villarreal

Asesora

Fanny Pérez Gómez

Asesor Titular

Gustavo Javier Gregorutti

Liberia, Guanacaste, Costa Rica **Abril, 2012**

Agradecimientos

Mi más sincero agradecimiento a todas la personas que de una u otra forma, contribuyeron desinteresadamente en la realización de este estudio e hicieron posible que el trabajo sea de calidad.

A mi tutora, Fanny Pérez Gómez, por el apoyo incondicional brindado durante todo este proceso, su experiencia y consejos para enriquecer la investigación. A pesar de las dificultades que estuvieron presentes en el camino, siempre afirmó su confianza en la realización de este trabajo.

Silvia

Dedicatorias

A Dios Todopoderoso

Por guiarme en todo este proceso y enseñarme a descubrir que de los momentos difíciles es de los que verdaderamente se aprende y se fortalece el espíritu.

A María Elena, mi madre (+)

Por regalarme el don de la vida y darme la posibilidad de creer que soy capaz de realizar todos mis sueños, y demostrar que puedo alcanzar todas las metas propuestas.

Silvia

La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador

Resumen

La presente investigación se ubica dentro de los métodos mixtos aprovechando las ventajas de la investigación cualitativa y confrontando la información obtenida mediante entrevista con datos estadísticos emanados del Departamento de Registro de la Universidad Internacional San Isidro Labrador. La literatura consultada muestra lineamientos sobre la Filosofía de la Calidad, Informes sobre el Estado de la Educación, Educación Holista y Sistemas de acreditación. Para el tratamiento de la información se diseñaron cuatro instrumentos aplicados a cada uno de los sujetos encuestados. Los principales resultados muestran que durante la búsqueda de trabajos sobre la calidad de la educación y la revisión de textos sobre calidad se introdujeron tres factores relevantes en este tema: el esquema multidimensional de la calidad de la educación, la falacia de la calidad de la educación y la filosofía de la calidad. Las conclusiones indican la importancia que tienen los factores administrativos en la meta de lograr la calidad de la educación, se aprecia que los problemas de la calidad de la educación son de tipo administrativo. Los únicos mecanismos de evaluación de la calidad existentes son los establecidos por el SINAES en el proceso de acreditación de carreras que realiza la universidad, pero la universidad como tal, carece de ellos.

Tabla de Contenidos

Introducción 8

Capítulo 1 Planteamiento del problema 10

1.2 Antecedentes 10

7.1.1 1.2.1 Marco contextual 14

1.3.1 Objetivo general 16

1.3.2 Objetivos Específicos 16

1.4 Problema de investigación 16

1.4.1 Descripción y delimitación del Problema 16

1.5 Justificación 17

1.6 Limitaciones 21

Capítulo 2 Marco Teórico 22

2.1 Importancia del Marco Teórico para la presente investigación 22

2.1.1 Componentes del marco teórico 23

2.1. 2 Marco referencial histórico de la Educación Costarricense en general y de la Educación Universitaria Privada en particular 25

2.1.3 Marco referencial conceptual de la función y roles de la educación superior pública y privada en el seno de la sociedad costarricense. 29

2.1.4 Marco referencial teórico epistemológico de la investigación del fenómeno 32

2.2 La conceptualización de la calidad en la Educación 33

2.3 La propuesta de John Wilson sobre la calidad de la educación 40

2.3.1 La Filosofía de la Calidad 42

2.3.1 Educación Holista y calidad 44

2.3.2 Indicadores de un sistema de calidad 48

2.3.3 Criterios, estándares e indicadores 50

Capítulo 3 Marco Metodológico 53
3.1. Justificación del Enfoque Epistemológico y Metodológico 53
3.1.1 Justificación epistemológica 53
3.2 Justificación metodológica 54
3.3 Tipo de investigación 56
3.3.1 Enfoque Mixto 56
3.4 Fuentes de información 58
3.4.1 Sujetos o fuentes materiales 58
3.4.2 Población y muestra 58
3.4.3 Fuentes documentales 59
3.5 Variables de estudio 59
3.5.1 Identificación y operacionalización de variables 59
3.6 Definición nominal de las variables de estudio 62
3.6.1 Definición Conceptual de las variables (conceptualización) 63
3.7 Descripción de los instrumentos de recolección de la información 64
3.7.1 Validez de los instrumentos de recopilación de la información 65
Capítulo 4 Análisis de los resultados 67
4.1.3 Resultados por instrumentos 68
4.1.5 Resultados de la entrevista 85
4.1.6 Aplicación de la técnica focus group (Grupo Focal) 88
4.1.7 Resultados según los Objetivos 91
4.1.8 Resultados de la investigación bibliográfica 92
Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones 95
5.2 Funciones de la escuela de educación 96
5.3 Recomendaciones 105

5.3.1 A las universidades Costarricenses 106

5.3.2 Recomendación a la Universidad Internacional San Isidro Labrador... 106

5.3.3 Recomendaciones a UNIRE 109

5.3.4 Recomendaciones al SINAES..... 109

5.3.5 Recomendaciones al MEP, CONESUP – al CONARE – a UNIRE – al CSUCA a AUPRICA y a CEDAL..... 110

Apéndices..... 111

Referencias..... 132

Curriculum Vitae 135

Introducción

Este proyecto de investigación está dirigido a determinar cómo se conceptualiza y evalúa la problemática de la calidad educativa en el nivel de educación superior privada en Costa Rica, tomando como referencia el análisis del caso de la Universidad Internacional San Isidro labrador. Se consideró la necesidad de analizar las diferentes formas en que se conceptualiza la calidad de la educación, partiendo de la existencia de mecanismos específicos de evaluación. Su importancia radica en poder ofrecer a las autoridades de la Universidad Privada San Isidro Labrador insumos que permitan mejorar la calidad de la educación impartida en ese centro, así como la elaboración de recomendaciones que faciliten a las autoridades educativas de Costa Rica criterios fundamentados para los esfuerzos de evaluación y de mejoramiento de la calidad de la educación superior privada.

La fundamentación teórica de la investigación describe ampliamente los lineamientos y conceptos sobre la filosofía de la calidad, informes nacionales sobre la educación superior y la pertinencia de los sistemas de acreditación que deben concretarse a nivel de educación superior.

El marco metodológico se fundamentó, en la investigación cuantitativa y cualitativa, se diseñaron cuatro instrumentos, que fueron aplicados a los encuestados.

En el análisis de la información los resultados muestran que durante la búsqueda de trabajos sobre la calidad de la educación y la revisión de textos sobre calidad se introdujeron tres factores relevantes en este tema: el esquema multidimensional de la calidad de la educación, la falacia de la calidad de la educación y la filosofía de la calidad. En el apartado de conclusiones se indica la importancia que

tienen los factores administrativos en la meta de lograr la calidad de la educación, se aprecia que los problemas de la calidad de la educación son de tipo administrativo. Los únicos mecanismos de evaluación de la calidad existentes son los establecidos por el SINAES en el proceso de acreditación de carreras que realiza la universidad, pero la universidad como tal, carece de ellos.

Capítulo 1

Planteamiento del problema

1.2 Antecedentes

Desde los años ochentas, a nivel mundial la calidad se convirtió en una prioridad de los organismos educativos internacionales. En todos los países, la preocupación por la calidad es relevante. El impacto de la educación en el interior de la sociedad, como factor clave del desarrollo humano, no permite que se pueda descuidar la calidad por la cantidad, especialmente en un crecientemente entorno de competitividad mundial, donde la calificación de la mano de obra puede hacer la diferencia entre mayor o menor ventaja comparativa derivada del capital humano del que disponga el país que desea ser competitivo.

Pero la preocupación por la calidad se encuentra pronto con el reto de definir qué es calidad en educación y la consiguiente explosión de enfoques y propuestas. Así que es altamente relevante el estudio de las diversas concepciones de calidad y los subsecuentes sistemas utilizados para su evaluación. En el presente, existen algunas concepciones sobre la calidad educativa predominantes, como el enfoque de Wilson, 1992, según el cual la calidad de la educación es la suma de una serie de factores, en su mayoría administrativos; o la concepción de la Internacional de la Educación, según la cual la calidad de la educación depende en un 85% de la "calidad del docente".

Existen otros enfoques como el de la Filosofía de la calidad expuesto por Gitlow, 1987 y que toma como referencia que la calidad debe ser conceptualizada de forma específica por cada organización y empresa. Cada escuela de pensamiento busca

responder preguntas como ¿Quién y cómo se determinan los criterios de calidad? ¿Qué se busca con los actuales sistemas de promoción de la calidad? Mecanismos utilizados para medirla desde el punto de vista administrativo. ¿Son objetivos y transparentes los procesos aplicados para medir la calidad? ¿Cómo afecta la corrupción institucional el proceso de evaluación? La efectividad de las acreditaciones para medir la calidad educativa. ¿Refleja realmente un programa o institución acreditada una calidad educativa superior? ¿Cómo se puede garantizar la calidad educativa?

Aunque la calidad está inmersa en todos los niveles educativos y por lo tanto es necesario su estudio en todas sus etapas, desde preescolar, primaria, secundaria, preparatoria general o técnica, profesional, posgrado, se ha optado por el nivel de educación superior, dado a que es en este nivel donde se están formando los nuevos profesionales responsables de la educación tanto en lo administrativo como en lo pedagógico. Los sujetos o participantes esperados en la investigación son tanto directivos, como profesores y alumnos.

El presente estudio será abordado desde la perspectiva administrativa y para su fundamentación se contará con autores que como Gitlow (1987) y Wilson (1988) se han dedicado a investigar sobre la evolución del pensamiento administrativo en educación, sobre conceptualización de la calidad de la educación y sobre la preponderancia que los aspectos administrativos tienen en la calidad de la educación en todos los niveles.

El interés por el tema de la calidad de la educación superior privada no es nuevo en Costa Rica. Ya que se han creado organismos y procesos de carácter oficial para mejorar contenidos, metodologías y sistemas.

Entre otros ejemplos, la existencia de dos sistemas de acreditación de la calidad de la educación superior es una evidencia fehaciente de la seriedad y amplitud de los esfuerzos, donde la calidad se ha convertido en tema relevante, para que existan sistemas de acreditación y congresos dedicados a temas específicos.

Costa Rica tiene un sistema de educación superior compuesto por instituciones públicas y privadas. Por lo tanto, también tiene diferentes sistemas de evaluación: uno público, al amparo del artículo 84 de la Constitución Política, coordinado por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), y otro privado, tutelado como libertad por el artículo 79 de la Carta Magna e inspeccionado por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP). En ambos sistemas hay falencias y fortalezas, aunque a la prensa sólo se destacan las fortalezas de la universidad pública y las falencias de la privada. Lo cierto es que ambos sistemas, desde la pasada década, han buscado mecanismos que permitan elevar la calidad de la educación superior y así superar sus propias falencias, y para eso han promovido la acreditación de carreras que es un mecanismo para lograrlo, aunque no el único. Hay otros mecanismos que elevan también las exigencias, como son los exámenes de incorporación.

Ambos mecanismos son complementarios, pues la acreditación de carreras podría asegurar la calidad de los procesos, pero no de los productos, mientras que los exámenes de incorporación miden los resultados de los procesos. Además, tendrían la ventaja de que permitirían jerarquizar a las universidades por sus resultados, pues no hay ningún mecanismo válido que permita decir cuál universidad es mejor que otra; y la calidad no puede constituir un predicado gratuito, se debe demostrar.

Por su parte, la UACA y la Federación de Colegios Profesionales presentaron conjuntamente un proyecto de ley para introducir los exámenes de incorporación. A esta pretensión se han opuesto las universidades privadas. Las universidades públicas han promovido tanto la acreditación como los exámenes de incorporación.

En el campo de la acreditación, en 1996, el Dr. Guillermo Malavassi propuso un sistema de criterios de calidad de la educación superior, mientras en 1997 el CONARE propuso la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), que luego fue regulado mediante la Ley 8256 de mayo del 2002, con carácter oficial y mixto, pues a él pueden ingresar universidades tanto públicas como privadas. Actualmente tiene trece universidades afiliadas al sistema.

Posteriormente, en el 2001, la Unidad de Rectores de Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE) creó el Sistema de Acreditación de Carreras de la Enseñanza Superior Universitaria Privada (SUPRICORI), que es declarado de interés público mediante Decreto Ejecutivo N.° 32794-MEP.

Otro ejemplo de la relevancia que ha alcanzado el tema de la calidad en la educción superior, y que también lo resalta el 2º Informe del estado de la Educación, es que los mismos organismos acreditadores, también han debido acreditarse internacionalmente:

> Aspecto poco conocido en relación con las agencias de acreditación de la educación superior es que estas deben a su vez someterse a procesos de autoevaluación y acreditación ante otras agencias. Esto tiene dos propósitos: por un lado, certificar que los procedimientos y parámetros que aplican responden a criterios de calidad nacional e internacional y, por otro, verificar la transparencia y objetividad de los procesos de acreditación que han realizado. En enero del 2008, el SINAES dio un paso significativo al entregar al Consejo Centroamericano de la Acreditación de la Educación Superior (CCA) su Informe de Autoevaluación, lo cual condujo en el 2008 a su acreditación por parte de dicho órgano regional (p.10).

Finalmente, con la reciente aprobación de la “Ley para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior”, el panorama será muy diferente ante la inminente segregación de carreras y universidades en donde la acreditación al SINAES determinará la demanda y aceptación de la carrera.

1.2.1 Marco contextual

La Universidad Internacional San Isidro Labrador se ubica en el cantón número 19 de la provincia de San José, en la Región Brunca al sur del país, su cabecera y principal ciudad es San Isidro de El General. El cantón se localiza geográficamente en el Valle del General-Coto (segundo en extensión del territorio costarricense) y forma parte de la cuenca hidrográfica del río Grande de Térraba, siendo tributario el río General, del cual el valle toma su nombre. Su ciudad principal es San Isidro de El General mejor conocida como "Centro" por sus habitantes, pero a diferencia de la creencia popular este no se encuentra en el centro del cantón.

Hace más de 10 años, el M.Sc. Gerardo Velázquez Araya con experiencia vivida como profesor en universidades privadas y como un “sueño de navidad” en 1995, tuvo la brillante idea de unir a varios compañeros y amigos para fundar una Universidad privada en Pérez Zeledón la cual supliera la necesidades propias de la región y de sus habitantes.

En Octubre de 1996, se abre una pequeña oficina en el Centro Comercial el Bosque, en este pequeño local parte del bufete Velásquez se inician las labores administrativas y se contrata a la joven Noemy Carranza como oficinista, considerada la primera funcionaria nombrada devengando un salario. En el mes de diciembre de 1996,

se alquilan las instalaciones del antiguo Hospital se realizan las reparaciones de infraestructura, mobiliario y equipo requerido para albergar los primeros estudiantes.

De esta manera se logra ofrecer a los jóvenes docentes en ejercicio de muchos lugares del país, la posibilidad de tener acceso a una formación universitaria en la que se conjuga un razonable equilibrio entre una educación profesional y un costo accesible.

Con el nacimiento de la Universidad en Pérez Zeledón, se da inicio a su expansión con la apertura de otras sedes regionales, pues la misión en primera instancia es contribuir al progreso de la sociedad costarricense y llegar a las zonas del país que más lo necesitan. Con esta filosofía se crean las sedes regionales de Buenos Aires, Quepos, Grecia, San Vito, Rio Claro, Heredia y San Carlos.

El 10 de mayo de 2004 inicia la construcción de sus instalaciones en el Barrio Morazán de San Isidro de El General y se inaugura el 5 de abril del 2005. A partir de su creación, la Universidad Internacional San Isidro Labrador se muestra con mucho orgullo al país, valiente, humilde, abnegada, persistente y tenaz como lo fue el Gran Santo Patrono: San Isidro Labrador.

La Universidad Internacional San Isidro Labrador hace realidad sus aspiraciones, es de su propia competencia diseñar, adaptar y modificar planes de estudio, programas de cursos, ofrecer carreras, reconocer y certificar estudios, otorgar y equiparar títulos profesionales, grados y post grados académicos, así como aprobar y modificar los reglamentos y la normativa que garantice la idoneidad y la calidad

académica de sus graduandos.

1.3 Objetivos

*1.3.1 Objetivo general***:** Determinar cómo se conceptualiza y evalúa la problemática de la calidad educativa en el nivel de educación superior privada en Costa Rica: análisis del caso de la Universidad Internacional San Isidro labrador.

*1.3.2 Objetivos Específicos***:**

1.3.3.1 Analizar los diferentes modos en que se conceptualiza la calidad de la educación superior en la Universidad Internacional San Isidro Labrador en Costa Rica.

1.3.3.2 Determinar la existencia de mecanismos específicos de evaluación de la calidad de la educación en la Universidad Internacional San Isidro Labrador en Costa Rica.

1.3.3.3 Ofrecer a las autoridades de la Universidad Privada San Isidro Labrador insumos que permitan mejorar la calidad de la educación impartida en el centro.

1.3.3.4 Elaborar recomendaciones que faciliten a las autoridades educativas de Costa Rica criterios fundamentados para los esfuerzos de evaluación y de mejoramiento de la calidad de la educación superior privada.

1.4 Problema de investigación

1.4.1 Descripción y delimitación del Problema

Alonso, (1977) reconoce que “todo problema de investigación es, en el fondo, una pregunta. La investigación se lleva a cabo precisamente para dar respuesta a esa

pregunta. Si se trata de un problema complejo consistirá en varias preguntas – varios problemas – muy ligados entre sí".

La definición es más que el enunciado de una pregunta, una delimitación que facilita la estructuración del estudio, pues además de señalar el objeto, permite claridad en relación a lo que queda fuera de los objetivos del estudio.

¿Cómo se conceptualiza y evalúa la problemática de la calidad educativa en las universidades privadas en Costa Rica, específicamente en la Universidad Internacional San Isidro Labrador?

1.5 Justificación

Este estudio busca determinar como se instrumentaliza y evalúa la problemática de la calidad educativa en el nivel de educación superior privada en Costa Rica con el análisis del caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, lo cual determinará que al comparar con sus equivalentes en las industrias y los servicios, el resultado será que aún se encuentran en una etapa muy rudimentaria de desarrollo.

Además, la modernización y la innovación de los sistemas educativos son esenciales para la elevación de la calidad de vida y el desarrollo humano en general de todos los países y pueblos del mundo en general y de Costa Rica en particular. Las instituciones de Educación Superior, ya sean públicas o privadas, forman componentes vitales, estratégicos de todo esfuerzo de mejoramiento o modernización de los sistemas educativos. No obstante, esta modernización involucra elementos conceptuales y funcionales que trascienden al ámbito educativo e involucran a la ciencia y la tecnología, así como otras disciplinas como la Administración y la Psicología, e incluso, la Ingeniería Industrial.

De hecho, se ha ido haciendo evidente que gran parte de los problemas que afectan a la educación no son de naturaleza pedagógica, sino administrativa y de capacidad de gestión organizacional, política y empresarial. Los docentes expresan que existen barreras para brindar una educación de calidad, como quiera que esta sea comprendida, varias de ellas son de tipo administrativo.

Pero la "calidad", como concepto y como preocupación, es un tema recientemente vinculado a la educación, y sin embargo es un tema procedente de los ámbitos de la Ingeniería Industrial y de los procesos de producción y marketing de las grandes corporaciones industriales.

El padre de la Filosofía de la Calidad Dr. William Eduard Deming, cuyo aporte al éxito del llamado "milagro japonés" de la postguerra fue esencial y que ha transformado a las industrias del mundo occidental en la segunda mitad del siglo XX , basó su filosofía en la introducción de criterios científicos muy concretos para resolver los problemas que enfrentaban las industrias para alcanzar estándares de calidad que les permitieran competir en los mercados internacionales con posibilidades de éxito.

Toda la filosofía, las metodologías y las herramientas puestas a disposición de los altos administrativos de las grandes corporaciones industriales tanto de Japón, como de los Estados Unidos y Europa por el Dr. Deming encerraban la necesidad de aplicar el método científico y el uso del método experimental en el análisis objetivo, mediante las herramientas técnicas apropiadas, de las relaciones de causa y efecto encerradas en los fenómenos industriales, administrativos y comerciales de las empresas.

Así, la relevancia científica del presente trabajo, radica precisamente en el hecho de que para mejorar la calidad de los servicios educativos que ofrece una universidad,

pública o privada, se debe igualmente acudir al método científico tanto para el análisis de causas como para la búsqueda de soluciones.

Por esta razón, la presente investigación se desarrolla con miras a que sea puesta en práctica la implementación de medidas de promoción de la calidad de los servicios que brinda la institución, atendiendo siempre a estándares, indicadores y procesos de evaluación científicamente fundamentados, en lo teórico y en lo metodológico.

La preocupación mayor de los sistemas educativos democráticos fue hasta muy recientemente la cobertura. Pero en la "Era del Conocimiento", la calidad de la educación adquiere una relevancia igual. Las personas que pagan por recibir una formación profesional universitaria esperan y tienen derecho a recibir a cambio de su dinero, productos y servicios de calidad, que satisfagan sus expectativas de desarrollo personal y profesional.

Aunque las universidades estatales, por cuestiones de tipo ideológico son menos inclinadas a visualizar a sus estudiantes como clientes, esto no cambia el hecho de que las universidades privadas sí tienen muy claro que sus estudiantes son, desde la perspectiva eminentemente empresarial, clientes.

Aunque por las mismas razones ideológicas existe en los medios académicos resistencia para el uso de terminología empresarial, en un esfuerzo por enfocar los temas educativos desde otra perspectiva desde más de treinta años atrás el ministerio de Educación y Ciencia de Inglaterra conceptualiza como clientes y consumidores del sistema educativo a los estudiantes, los padres de familia e inclusive al Estado. (Wilson, 1992, p. 47 y 56).

Según la filosofía Deming, estudiantes, profesores y administrativos, y aún los mismos propietarios o accionistas de una universidad privada, empresarialmente hablando, deben ser visualizados como clientes que tienen necesidades que deben ser satisfechas, para lo cual ellos pagan.

Por una parte están las cuestiones de naturaleza ética y legal, según la cual, las personas no pueden ni merecen ser defraudadas en sus relaciones de intercambio de bienes y servicios del mercado, las cuales se basan en la buena fe y en las leyes que protegen a los consumidores y rigen todas las actividades comerciales, y por otro, está la cuestión práctica, de que si los clientes no se ven satisfechos en sus expectativas, cambiarán sus preferencias por otra empresa que si las satisfaga. Esto compromete la supervivencia misma de la institución que incumpla con su deber de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, haciendo peligrar la inversión de tiempo, esfuerzos y recursos de quienes crearon, aportaron y trabajan en dicha institución.

Además, está el hecho de que, los estudiantes de escuelas y colegios que serán alumnos de los educadores egresados de una institución de educación superior, pública o privada, recibirán el beneficio o perjuicio en su desarrollo personal y profesional, de la deficiente formación académica recibida por sus profesores, con los consiguientes, e incalculables impactos derivados para la sociedad como un todo.

Así entonces, queda claro que introducir conceptos comprensibles, sistemas de evaluación e indicadores de calidad que permitan mejorar el desempeño de una institución de educción superior, pública o privada, en desarrollo del currículo de las carreras, tendrá un profundo y amplio impacto humano en la sociedad.

1.6 Limitaciones

Las limitaciones más importantes para esta investigación se pueden relacionar en primer lugar, con la disponibilidad de horarios con respecto a las personas que brindarán el acceso a la información.

Un segundo factor, se deriva de la especificidad de la naturaleza del concepto de calidad educativa, el cual debe ser construido a partir de una revisión crítica de las diversas posiciones existentes en cuanto al tema, siguiendo una metodología de conceptualización ya definida por Mayntz, Holm y Hubner (1975).

En línea con este aspecto, está la resistencia de las instituciones privadas de educación a que se estudie aspectos que encuentran sensibles como la evaluación de la calidad, lo cual se refleja en cierta reserva a la hora de ofrecer datos o aceptar la aplicación de determinados tipos de instrumentos.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Importancia del Marco Teórico para la presente investigación

Después de revisar una amplia variedad de obras, queda claro que existen grandes dificultades para construir un marco teórico interpretativo para una investigación en educación. Especialmente si la investigación pretende abordar los conceptos, estrategias y mecanismos orientados a evaluar la calidad de los procesos educativos y la problemática que se deriva de la percepción para muchos autores generalizada, de su mala calidad.

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2006) el investigador se mueve continuamente de lo teórico a lo empírico en el proceso de buscar la verdad científica. La teoría es el marco referencial que le permite interpretar los hallazgos que obtiene, y estos hallazgos enriquecen a la vez la teoría que sirve para interpretarlos. Esta es una dinámica sinérgica, es dialéctica y entre más prolongada e intensa más fructífera. En educación existen grandes vacíos teóricos a pesar de que es una actividad humana sobre la cual desde hace cientos de años se escribe con abundancia. El problema consiste en que la concepción tradicional de una teoría interpretativa de la sociedad en general, al estilo del marxismo o del liberalismo, ha sido desechada desde hace tiempo. Ese vacío teórico ha dejado espacio para toda clase de teorías parciales sobre toda clase de asuntos. La teoría, en el sentido científico moderno es un conjunto de proposiciones lógicas interrelacionadas entre sí que dan razón acerca de un fenómeno y ayudan a su explicación en términos de relaciones de causa y efecto. La teoría tiene entonces una función explicativa.

En un sentido más ambicioso, la teoría busca también alcanzar un nivel predictivo, meta añorada por los especialistas de muchas ciencias sociales.

2.1.1 Componentes del marco teórico

La pobreza conceptual y teórica que ha invadido las universidades de todo el continente americano como consecuencia del predominio ideológico de la posición epistemológica positivista y neopositivista (positivismo lógico) ha conducido a que en muchos manuales universitarios y obras de metodología y técnicas de investigación se reduzca el marco teórico a una simple compilación de referencias bibliográficas, derivadas de una así llamada "revisión de la literatura".

Ha resultado un especial reto recobrar en este trabajo el rol preponderante de la teoría para enmarcar la investigación, para fundamentarla, para aplicar la función explicativa causal y procurar, de ser posible, intentar algún tipo de formulación predictiva con relación a los hallazgos alcanzados. Esto, sin embargo, dentro de los límites de una investigación básicamente descriptiva en la cual, en general los conceptos que se insertan en el marco teórico, son aquellos que son esenciales para fundamentar la conceptualización y desarrollo de los objetivos y las variables de la investigación.

Para comprender la naturaleza de la problemática objeto de esta investigación y propuesta, se debe tener en consideración varios cuerpos teóricos, para formar el marco o como sustrato de la investigación: Normas ISO 9000, Filosofía de la calidad, Teoría de Procesos y enfoque de Administración Holista. Se requiere además de una teoría o filosofía de la calidad, por lo cual se ha adaptado lo que se conoce como "filosofía de la calidad" de W. E. Deming, citado por Gitlow, 1987.

Se necesita una definición técnica de lo que son "Indicadores", y como se definen a partir manifestaciones externas o evidencias de la calidad, con un detalle de los aspectos o factores relacionados con las evidencias o manifestaciones de la calidad que señalaron, que son susceptibles de ser medidos para dar seguimiento. Para este fin se examinarán las Normas ISO y el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Al respecto Hernández et al (2006), señalan que

> Cuando nos encontramos con que hay una teoría capaz de describir, explicar y predecir el fenómeno de manera lógica y consistente, y que reúne los demás criterios de evaluación de una teoría que acaban de mencionarse, la mejor estrategia para construir el marco teórico es tomar dicha teoría como estructura del marco teórico. Cuando nos encontramos ante una teoría sólida que explica el fenómeno o fenómenos de interés, debemos darle un nuevo enfoque a nuestro estudio: a partir de lo que ya está comprobado, plantear otras interrogantes de investigación (obviamente aquellas que no ha podido resolver la teoría). También llega a ocurrir que hay una buena teoría, pero que no ha sido comprobada o aplicada a otro contexto. (p.45)

Finalmente, se incluirá en el marco conceptual una revisión del modo en que se ha concebido la calidad en el ámbito educativo, especialmente la teoría multidimensional de la calidad en la educación de Wilson y de algunos de los esfuerzos realizados en Costa Rica, para implementar los conceptos de calidad.

Por esta razón, se ha tratado de integrar al presente marco teórico las siguientes secciones:

1. Marco referencial histórico de la Educación Costarricense en general y de la Educación Universitaria Privada en particular.

2. Marco referencial conceptual de la función y roles de la educación superior pública y privada en el seno de la sociedad costarricense.

3. Marco referencial teórico epistemológico, del abordaje que se hará durante la investigación del fenómeno estudiado, a saber, la evaluación de la problemática de la calidad educativa en una universidad privada costarricense.

4. Marco teórico explicativo de la interrelación de las variables involucradas en la investigación.

5. Apartado conceptual específico sobre las variables de la investigación y sus dimensiones, a saber: Calidad, Calidad Educativa, Conceptos de Evaluación de la Calidad, Mecanismos de Evaluación Criterios, Indicadores y Estándares.

2.1. 2 Marco referencial histórico de la Educación Costarricense en general y de la Educación Universitaria Privada en particular

La Educación superior costarricense comienza con la creación de la Casa de Enseñanza de Santo Tomás que luego fue convertida en Universidad de Santo Tomás. Esta fue cerrada como resultado de las reformas liberales del Dr. Mauro Fernández en 1884 y hasta sesenta años después.se abrió lo que hoy es la Universidad de Costa Rica en 1941. En la década de los 70s del siglo XX, se crearon otras instituciones de educación superior pública: La Universidad Nacional, el Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Universidad estatal a Distancia UNED. A finales de esa década, se creó la UACA, Universidad Autónoma de Centroamérica, como la primera universidad privada del país, en medio de gran oposición de los sectores universitarios públicos.

Para 1997, las universidades privadas habían aumentado en gran número, y ese año, superaron en graduaciones a las instituciones de educación superior públicas.

Breve Reseña histórica de la UISIL: En el año 1996 un grupo de personas aprovechándose de la experiencia profesional en puestos de dirección de los diferentes

campos de la educación primaria, secundaria, universitaria privada y pública; decidieron unirse con la idea de crear una universidad privada. Como primer paso se fundó la Asociación Universidad Internacional San Isidro Labrador el 10 de agosto de 1996 integrada por las siguientes personas: MSC. Blanca Barrantes Suárez, Licda. Clemencia Córdoba Moya, MSc. Miguel Cordero Fallas, MSc. Nury Solís Mata, Licda. Elda Ramírez Ramírez, Licda. Julia Villanueva Villanueva, MSc. Ruth Rodríguez Quesada, MSc. Ricardo Valverde Barrantes, Licda. Nidia Ulate Monge, y el MSc. Gerardo Velázquez Araya.

La U.I.S.I.L. fue creada bajo la siguiente Misión y Visión: MISION: Contribuir al progreso de la sociedad costarricense, en especial al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Costa Rica, mediante la formación de los profesionales que se requieran para atender las demandas de servicio y producción en las distintas áreas del quehacer humano; VISIÓN: Contar con una universidad futurista y proactiva que garantice la eficiencia, responsabilidad, eficacia y calidad en el desarrollo de quehacer universitario. Comprometida con los más nobles intereses de la población mundial en las diferentes áreas del saber humano, sin apartarse de la sostenibilidad del ambiente. Se nombró como primera funcionaria devengando salario a Noemí Carranza con el fin de que realizara labores de información y divulgación del Proyecto a toda persona interesada.

En el mes de diciembre de 1996, se alquilaron las instalaciones del Antiguo Hospital y se realizó la remodelación y equipamiento con mobiliario para las aulas y equipo para las oficinas. En los primeros días del mes de enero de 1997 se presentó ante el CONESUP toda la documentación requerida para la aprobación de la universidad: los

tomos de cinco planes de estudio para cinco carreras, todas de educación en primaria: I y II ciclos, Inglés, preescolar, informática educativa y administración educativa.

El 17 de enero del 1997 se inauguró el inicio de funciones de la Universidad. La Universidad inició labores con la Licenciada Nidia Ulate Monge como Rectora, la MSc. Blanca Barrantes Suárez como Directora Administrativa y la MSc. Nury Solís Mata como Directora de Escuela de Educación, todas miembros de la Asociación.

El 30 de junio de 1 997 en la sesión celebrada por el CONESUP, mediante el acta Nª 826-97, Artículo décimo tercer y por acuerdo Nª 052-97, se aprobó la UISIL como una institución de educación superior de carácter privado, auspiciada por la Asociación U.I.S.I.L., con cédula jurídica Nª 3-002-194 728, se rige de conformidad con la ley Nª 6693 del año 1 981 y e Estatuto Orgánico de la Universidad con sus reglamentos derivados.

La aprobación de la Universidad se dio junto con las siguientes carreras: Bachillerato en Ciencias de la Educación Preescolar, Licenciatura en Ciencias de la Educación Preescolar, Maestría en Administración Educativa, Bachillerato Ciencias de la Educación Preescolar con énfasis en la Enseñanza del Inglés como Segunda Lengua, Licenciatura en Ciencias de la Educación Preescolar con énfasis en la Enseñanza del Inglés como Segunda Lengua, Bachillerato en Ciencias de la Educación I y II Ciclos con énfasis en la Enseñanza del Inglés como Segunda Lengua, Licenciatura en Ciencias de la Educación I y II Ciclos con énfasis en la Enseñanza del Inglés como Segunda Lengua, Bachillerato en Educación I y II Ciclos con énfasis en Usos de la Computadora y la Informática en la Enseñanza y el Aprendizaje, Licenciatura en Educación I y II Ciclos con énfasis en Usos de la Computadora y la Informática en la

Enseñanza y el Aprendizaje. Y las carreras de Bachillerato en Ciencias de la Educación I y II Ciclos, Licenciatura en Ciencias de la Educación I y II Ciclos.

En la sesión 337-97, celebrada el 19 de noviembre de 1997, fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en la Enseñanza de los Estudios Sociales, y Licenciatura en Educación con énfasis en la Enseñanza de los Estudios Sociales. En la sesión 354-98, celebrada el 6 de agosto de 1998 fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en la Enseñanza del Español, Licenciatura en Educación con énfasis en la Enseñanza del Español. En la sesión 368-99, celebrada el 18 de febrero de 1999, fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en Ciencias de la Educación Especial y Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Educación Especial. En la sesión 429-01, celebrada el 19 de marzo del 2001 fueron aprobadas La carrera de Bachillerato en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, Licenciatura en administración de Empresas con énfasis en Contaduría. En la sesión 436-01, celebrada el 28 de junio del 2001, fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en Administración Educativa y la de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración Educativa.

En la sesión número 479-2003, celebrada el 9 de abril del 2003 Fue aprobada La carrera de Maestría Profesional en Ciencias de la Educación con Mención en Docencia. En la sesión 465-2002, celebrada el 14 de agosto del 2002, fue aprobada la carrera de Maestría en Educación Preescolar. En la sesión número 469-2002, celebrada el 9 de octubre del 2002, fueron aprobadas Las carreras de Bachillerato en Ingeniería de Sistemas y Licenciatura en Ingeniería de sistemas.

En la sesión 512-2004, celebrada el 8 de setiembre del 2004 fue aprobada La carrera de Especialidad en Derecho Notarial y Registral. En la sesión 544-05, celebrada el 14 de diciembre del 2005, fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en Gerencia Hotelera y Empresas Eco-Turísticas y Licenciatura en Gerencia Hotelera y Empresas Eco-Turísticas.

En la Sesión 552-2006, celebrada el 5 de abril del 2006 fueron aprobadas las carreras de Bachillerato en la Enseñanza de la Matemática y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática. En la sesión 582-2007, celebrada el 27 de junio del 2007, fue aprobada la carrera de Licenciatura en Atención a Dificultades de Aprendizaje. En la sesión 625-2009, celebrada el 15 de abril del 2009, fueron aprobadas Las carreras de Bachillerato en Terapia de Lenguaje y Licenciatura en Terapia de Lenguaje. En la sesión 631-2009, celebrada el 13 de julio del 2009, fueron admitidas en el CONESUP para su proceso de aprobación las carreras de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Seguros, Doctorado en Ciencias de la Educación, Bachillerato en Derecho y Licenciatura en Derecho y Maestría en Recursos Humanos.

2.1.3 Marco referencial conceptual de la función y roles de la educación superior pública y privada en el seno de la sociedad costarricense.

En Costa Rica existen dos sistemas de educación superior y, en consecuencia, dos agencias de acreditación. Uno público, al amparo del artículo 84 de la Constitución Política, coordinado por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), y otro privado, tutelado como libertad por el artículo 79 de la Carta Magna e inspeccionado por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP).

En ambos sistemas hay falencias y fortalezas, aunque a la prensa solo se cuelan las fortalezas de la universidad pública y las falencias de la privada.

Lo cierto es que ambos sistemas, desde la pasada década, han buscado mecanismos que permitan elevar la calidad de la educación superior y así superar sus propias falencias, y para eso han promovido la acreditación de carreras que es un mecanismo para lograrlo, aunque no el único. Hay otros mecanismos que elevan también las exigencias, como son los exámenes de incorporación. Ambos mecanismos son complementarios, pues la acreditación de carreras podría asegurar la calidad de los procesos, pero no de los productos, mientras que los exámenes de incorporación miden los resultados de los procesos.

Exámenes de incorporación: Además, tendrían la ventaja de que permitirían jerarquizar a las universidades por sus resultados, pues actualmente no hay ningún mecanismo que permita decir cuál universidad es mejor que otra; y la calidad no puede constituir un predicado gratuito, se debe demostrar. Precisamente en la legislatura pasada, UNIRE y la Federación de Colegios Profesionales presentaron conjuntamente un proyecto de ley para introducir los exámenes de incorporación. A esta pretensión se han opuesto las universidades públicas. Las universidades privadas han promovido tanto la acreditación como los exámenes de incorporación.

En el campo de la acreditación, en 1996, don Guillermo Malavassi propuso un sistema de criterios de calidad de la educación superior, mientras en 1997 el CONARE propuso la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), que luego fue regulado mediante la Ley 8256 de mayo del 2002, con

carácter oficial y mixto, pues a él pueden ingresar universidades tanto públicas como privadas. Actualmente tiene 13 universidades afiliadas al sistema.

Posteriormente, en el 2001, la Unidad de Rectores de Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE) crea el Sistema de Acreditación de Carreras de la Enseñanza Superior Universitaria Privada (SUPRICORI), que es declarado de interés público mediante Decreto Ejecutivo N.° 32794-MEP.

SUPRICORI es un sistema privado que cuenta con 16 universidades afiliadas.

Entre ambos sistemas existen 31 carreras acreditadas por universidades públicas y 15 carreras acreditadas por universidades privadas.

Es decir, tenemos dos sistemas de educación superior y, en consecuencia, dos agencias de acreditación.

Carácter confidencial. Los sistemas de acreditación deberían manejar confidencialmente sus datos, pues se trata de sistemas de acreditación y no de desacreditación; por eso, las agencias deberían publicar solamente las carreras que son acreditadas, pero no aquellas carreras que, por no cumplir los estándares exigidos, no logran alcanzar la acreditación. De ahí que ambos sistemas fueron concebidos originalmente con carácter confidencial.

No obstante, el SINAES, por tener carácter oficial y estar financiado con fondos públicos, según el voto 07-011090 de 31-7-07 de la Sala Constitucional está obligado a entregar la lista de carreras cuya acreditación es rechazada; es decir, debe hacerla pública. La lista que debió publicar incluyó tanto carreras de universidades públicas como privadas que no han cumplido con los estándares del sistema. SUPRICORI, por ser privado, no tiene esta obligación.

En este momento se tramita en la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley para el Fortalecimiento del SINAES (expediente legislativo 16.506). Esta es una oportunidad, si se sabe aprovechar, para fortalecer los sistemas de acreditación existentes y no solamente uno de ellos, pues el país ganaría si las universidades tienen opciones de acreditación que eleven los estándares de exigencia académica.

2.1.4 Marco referencial teórico epistemológico de la investigación del fenómeno

La presente investigación "La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador" caracterizada como una investigación de alcance descriptivo, se aborda desde un perspectiva epistemológica constructivista en términos generales.

La conceptualización de la problemática estudiada requiere de una construcción teórica sustentada en conocimiento validado en campos tan diferentes como el de la Administración de empresas, la Educación, la Ingeniería Industrial y la Semántica, además de la necesidad de articular estas teorías con una estrategia metodológica coherente. Al uso de los métodos universales de elaboración del conocimiento, se añaden los métodos específicamente constructivistas.

La teoría o marco teórico de referencia debe ser construido articulando aportes de diversas fuentes, la metodología y las técnicas seleccionadas deben guardar similar coherencia, para procurar que los análisis de resultados, las conclusiones y recomendaciones se sustenten de forma sólida desde el inicio de la investigación y permitan cumplir con el propósito de la autora de generar un producto de relevancia

académica que enriquezca la disciplina educativa y especialmente, el campo de la administración educativa.

Otra aspiración desde el punto de vista teórico, es la de introducir un enfoque distinto en el abordaje de las temáticas de la calidad de la educación, el CAPITULO VII de Reglamento De los Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Católica Anselmo Llorente, en el Artículo 31. "De la Investigación", se afirma que:

Se entiende por investigación, la aplicación de diversos métodos (experimentación científica, histórico, dialéctico, sistémico, analítico, empírico, hipotético – deductivo, lógico y otros) en la labor académica, cuya ejecución tenga como objetivos la creación de nuevos conocimientos, el descubrimiento de nuevos hechos, el planteamiento de nuevos enfoques o conceptos en relación con el estudio y observación de determinados fenómenos científicos, tecnológicos, artísticos, culturales, sociales, pedagógicos, filosóficos y religiosos y sus implicaciones en el fenómeno educativo.

2.2 La conceptualización de la calidad en la Educación

La revisión de la literatura y el estado de la cuestión realizada permite establecer que a pesar de todos los esfuerzos institucionales y políticos citados, al parecer, en Costa Rica, la investigación específicamente relacionada a la calidad de la educación superior privada no se ha desarrollado aún.

En la bibliografía revisada en las bibliotecas de las universidades de Costa Rica, de la Universidad Nacional y del Instituto Tecnológico de Costa Rica, no se

encontraron trabajos específicamente relacionados con la mejora de la calidad de la educación superior como tal.

En las universidades privadas como la U. Latina, la UMCA, la ULACIT, el resultado de la búsqueda fue similar. Aunque abundan las tesis y las investigaciones sobre cuestiones de tipo metodológico, de labor docente, de estrategias educativas, y de actualización de contenidos. Las búsquedas por internet, también arrojaron los mismos resultados.

Al parecer, todo lo que se realiza sobre la calidad de la educación tiende a estar centrado de forma preferente en lo que se realiza en el aula, y en la disponibilidad de recursos de apoyo al esfuerzo del aula (bibliotecas, laboratorios, equipamiento e infraestructura) y no al mejoramiento de la institución universitaria privada como un todo, como una unidad empresarial de carácter social comprometida con una clientela que paga en general, altos costos por los servicios que reciben de ellas. Según el Segundo Informe del Estado de la Educación:

> En las décadas recientes, como se mencionó en la sección anterior, se ha presentado un fuerte incremento en la asistencia a la educación superior, lo cual evidencia un paso hacia un sistema de mayor alcance que, sin embargo, debe ser observado desde la perspectiva de la calidad académica y su pertinencia con respecto al proceso de desarrollo del país. (p. 9).

Durante el mismo proceso de revisión de literatura, se examinó los procesos relacionados con la calidad educativa realizados por el Ministerio de Educación Pública y el más interesante hallazgo realizado fue que el MEP había estado realizando esfuerzos de mejoramiento de la calidad de la educación en Costa Rica sin tener ni siquiera un concepto claro de lo que se entendía por “calidad de la educación”, y que fue solo hasta que así lo señaló el 7º Informe del Estado de la Nación, que el entonces

Ministro Manuel Antonio Bolaños, emprendió un esfuerzo para lograr una delimitación conceptual que diera sustento a la tarea de mejorar la educación. La crítica de los redactores del primer Informe sobre el Estado de la Nación era que la educación costarricense se había extendido muy satisfactoriamente a toda la población, pero que la calidad de la educación que se brindaba era deficiente, entre otras cosas "porque el MEP no tiene claro qué es Calidad de la Educación". (p. 96)

Para los mismos autores del 2º Informe del Estado de la Educación "El concepto de la calidad en educación es multidimensional; incluye aspectos relacionados con los planes de estudio, recursos, infraestructura, impacto y resultados, entre otros." (p. 25)

El esfuerzo del MEP casi un año duró para construir una definición de "Calidad" que fuera aplicable a la educación. En esta construcción participaron todas las direcciones regionales, los organismos gremiales, los sindicatos y otros actores, mediante talleres, reuniones, seminarios y discusiones.

Y todo este esfuerzo se realizó, porque en el MEP, tampoco se habían dado por enterado, de que ya años antes, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, había lanzado un "Programa Nacional para la Calidad" que involucraba a todas las instituciones del Estado, y había elaborado y publicado, una serie de Fascículos,(donde con la participación de expertos muy bien pagados, se elaboraron todas esas definiciones relacionadas con la calidad, incluyendo "calidad", "mejoramiento de la calidad", "sistemas de calidad", "aseguramiento de la calidad", "estándares de calidad", "indicadores de calidad") y otros. Es decir todo el instrumental conceptual del que, precisamente, el MEP, parecía carecer a pesar de que se habían elaborado cinco años antes.

Aquí lo relevante es que, mientras que el Estado, a través del MICIT, ya tiene un "concepto oficial" de lo que es "calidad", técnicamente definido y elaborado, el MEP, "carece de un concepto que oriente sus esfuerzos" y se gaste millones en un proceso para construirlo de forma participativa.

Respecto al uso del término de "calidad de la educación", De Miguel (1994), expone que

> La referencia del término al ámbito educativo no ayuda de manera especial a precisar su definición, dado que puede ser igualmente abordado partiendo de diversos enfoques y criterios. Sabemos que no tienen los mismos planteamientos sobre la calidad de la educación los investigadores y los prácticos, ni tampoco suscriben los mismos criterios quienes diseñan las reformas y aquellos que deben aplicarlas. Ello significa que, de una parte, cualquier planteamiento justificado sobre la calidad de la educación puede ser considerado como válido y, de otra, que en todo proceso de análisis y valoración sobre los fenómenos educativos, se debe partir de la definición operativa que en cada caso concreto se establece sobre la calidad de la educación. (p.84)

De Miguel, (1994) expone "que para evaluar la calidad de un aspecto concreto del sistema educativo debemos partir de los criterios específicos que se establecen al respecto" (p. 92).

Aquellos que conceptualizan la "calidad de la educación como la suma de varios factores como la calidad del docente, la calidad de currículo, la calidad de la planificación, la calidad de la administración de los sistemas y procesos administrativos", al convertirlo en la sumatoria de unos factores sin dar una definición específica de lo que es calidad de la educación. De Miguel (1994) afirma:

> Como se puede apreciar, el concepto de "calidad" y por ende el concepto de "calidad de la educación" se discute como un término relativo, esto da pie a que las definiciones y aproximaciones que se han efectuado al respecto sean diferentes entre si, igualmente, expone que sean claramente diferentes los criterios y las técnicas utilizados en su evaluación. Entonces las aproximaciones que sean utilizadas sobre calidad educativa nos hacen ver que se trata de un concepto reiteramos "multidimensional", que se puede operativizar en función de diversas variables. (p. 93)

Otro hallazgo importante en el proceso de revisión del estado de la cuestión, preliminar a esta investigación, fue notar que, al margen de los folclóricos despistes del MEP (órgano encargado de velar por la transparencia y calidad en materia de currículo educativo), con detalles menos o más, la mayoría de trabajos revisados asumían una formulación muy similar sobre el significado de "la calidad educación". El esquema de esta formulación era el siguiente "la calidad de la educación es el resultado de la calidad de los docentes, de la calidad del currículo, de la calidad de las instituciones (escuelas colegios y universidades), de la calidad de la planificación y de la calidad del liderazgo de los centros educativos". La mayoría de los autores que se ubicaban en este esquema conceptual, también cargaban la tinta en la primera de las causas o fuentes de la calidad de la educación, es decir en la calidad de los docentes. Para la Internacional de la Educación (IE), el 80% de la calidad de la educación depende de los docentes.

Al revisar libros de varios autores, se pudo localizar al "inspirador" del esquema de definición de la calidad como la suma de varios factores. Se trata del consultor inglés Dr. John Wilson. Su papel como asesor del Ministerio de Educación y Ciencia de Inglaterra, responsable por los programas educativos de ese país y por las políticas de reclutamiento de personal para el sistema educativo, le ganaron un gran prestigio. Su libro "Cómo Medir la Calidad de la Educación", se convirtió en un clásico del tema, que ha sido seguido, primero por los autores españoles y luego por los de América Latina, y por supuesto, de los organismos educativos costarricenses.

Así que, Wilson (1992) parece ser el autor del esquema multidimensional de la calidad de la educación, según el cual "calidad de la educación = calidad del docente+ calidad del currículo+ calidad de la escuela+ calidad de la planificación+ calidad del

liderazgo" (p.7). Estos puntos, uno a uno, son los capítulos de su libro, y son repetidos por casi todos los autores que escriben libros o realizan investigaciones sobre la calidad de la educación. Así, por un lado, se descubre un vacío conceptual y por otro, se descubre una especie de "paradigma explicativo" una "teoría multidimensional de la calidad de la educación", que distingue a todos los que abordaron el tema antes de esta investigación.

De la lectura de Walton (1996) y Gitlow (1987) se pudo determinar, que mientras que en el mundo empresarial existe una amplia difusión de lo que se conoce como filosofía de la calidad, que inspira numerosas iniciativas y metodologías como El Control Total de la Calidad, el Modelo de Excelencia de EFQM, los Círculos de Calidad, el Sistema Seis Sigma de Motorola, el Sistema Cero Defectos de SONY, el Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC), la Metodología EPQI, y diferentes premios y reconocimientos nacionales e internacionales, aplicadas con mucho éxito en industrias y empresas comerciales y de servicios tanto privadas como públicas, transporte, energía, comunicaciones, salud y educación, en Costa Rica, y específicamente en el Sector Educación, esta filosofía, y su autor W. E. Deming y sus diferentes modalidades y posibilidades de aplicación son totalmente desconocidos.

En este contexto surgió la inquietud por elaborar una "Propuesta de Incorporación de Indicadores de Calidad en los Servicios del Departamento de Registro de la Universidad Internacional San Isidro Labrador". Inicialmente se pretendía incorporar en esta propuesta también a la Escuela de Educación, específicamente en relación con los servicios que brindaba a la los usuarios de ciertas carreras. Esta idea inicial se mostró poco práctica por motivo de que cualquier cambio

en la Escuela, afectaría a todas las carreras, por lo que la delimitación no tenía sentido práctico.

En segundo lugar, porque siendo un Proyecto Piloto, por su carácter experimental, no es recomendable extenderlo a varias unidades hasta que se hayan obtenido algunos aprendizajes que luego pueden aplicarse, en una segunda etapa, a otras unidades. Relacionado con esto, está el hecho de que para implementar la propuesta se requiere un proceso educativo, de sensibilización y capacitación sobre los conceptos e instrumentos, y sobre la implementación y evaluación de un sistema de indicadores como el que se propone.

Finalmente, se concluyó, que siendo los servicios del Departamento de Registro vitales para el funcionamiento de la universidad, y para la imagen que los usuarios puedan tener de ella, cualquier mejora sustantiva de los procesos de ese departamento, tendrá un impacto positivo en todos los usuarios de la universidad, por lo cual, estratégicamente se considera de mayor conveniencia concentrar el esfuerzo de la aplicación de la propuesta en esta unidad.

Cuando una persona está vinculada de forma personal con una universidad privada, como un proyecto que ha desarrollado durante doce años con miras a ofrecer una mejor alternativa de formación profesional, no se puede evitar el encontrar atractivo todo esfuerzo y posibilidad de añadir un nuevo valor agregado a un proyecto de tal naturaleza y preguntarse: ¿Entre tantas nuevas y antiguas universidades privadas que se puede hacer para ofrecer lo mejor a esos futuros profesionales? Se llegó a la conclusión de que el Mejoramiento Continuo de la Calidad (M.C.C.), es un Sistema de Indicadores de que viene a ser una opción atractiva para desarrollarse en términos de accesibilidad

económica y estructura física, porque definitivamente compite con las existentes en aquél entonces en la Región Sur de Costa Rica.

Finalmente, como parte del proceso de revisión de literatura y la experiencia de capacitación para "Pares del los procesos de acreditación del SINAES" de una vez examinados los criterios de evaluación calificación de los procesos de acreditación de carreras, se hizo notorio que no se relacionan tampoco en ningún sentido con la filosofía de la calidad, y se orientan dentro del modelo de Wilson.

Por todo lo antes expuesto se consideró necesario, como parte de esta investigación y "Propuesta de Incorporación de Indicadores de Calidad en los Servicios del Departamento de Registro de la Universidad Internacional San Isidro Labrador" cuestionar los supuestos del ampliamente difundido y aceptado modelo de Wilson y hacer uso de los principios de la Filosofía de la Calidad para elaborarla, en la seguridad de que se trata de un esfuerzo pionero e innovador, al menos en lo relacionado a la educación superior universitaria privada.

Un elemento digno de rescatar en este estudio de antecedentes, es que si bien no se hallaron investigaciones sobre la aplicación de la Filosofía de la Calidad en la educación superior privada, sí se descubrió, que al menos una universidad pública, la UNED, ha diseñado y desarrollado un sistema de autoevaluación y mejoramiento continuo, aplicando la Filosofía de la Calidad, y los instrumentos y modelos desarrollado a partir de esta.

2.3 La propuesta de John Wilson sobre la calidad de la educación

El Dr. John Wilson es un consultor renombrado del Ministerio de Educación y Ciencia de Inglaterra. Su monografía "Cómo Valorar la Calidad de la Educación"

(1988,) no solo constituye una síntesis de sus muchos años de experiencia docente en las universidades inglesas, como asesor gubernamental y consultor internacional en temas de educación. Esta monografía representa el punto de vista dominante en Europa y América sobre lo que se relaciona con la Calidad de la Educación. De allí la importancia de conocer algunas de las líneas principales del pensamiento de Wilson.

Es difícil encontrar trabajos de investigación, propuestas y programas que no repitan, parafraseen o incorporen la mayoría de los puntos de vista de Wilson. El autor aunque es académico y docente preocupado por las cuestiones curriculares acierta incorporando otros términos del mundo empresarial: "clientes, productos, usuarios, consumidor, necesidades del cliente y consumidor comercialización, innovación, liderazgo" (p 48).

Cuando él habla de Calidad de la Escuela está haciéndolo en un sentido muy cercano al concepto de "calidad de la empresa". La escuela debe ser una entidad de calidad en el sentido empresarial. La forma en que los directores comprendan esto y asuman un rol semejante al de un líder empresarial determinará la capacidad de la empresa-escuela de satisfacer las necesidades tanto de los clientes como de los consumidores, al respecto expresa.

Existen interesantes paralelismos entre la educación y el mundo empresarial y este estudio, que proporciona numerosos ejemplos de la concepción de nuevos productos y de su comercialización eficaz, podría dar a los directores mucho que pensar sobre el modo de proceder en la planificación. "los consumidores de una escuela son los niños y sus padres" (p. 56).

El autor antes mencionado no define nunca el concepto “calidad” en abstracto, o por aparte. Calidad en educación es “calidad en el currículo pero antes de considerar el modo de desarrollar la calidad en el currículo, es necesario poner en claro el significado de la propia calidad y esos es lo vamos a tratar de hacer en el próximo capítulo” (p. 31).

Pero luego de un análisis de contenido de ese siguiente capítulo “Calidad en la enseñanza”, la palabra calidad aparece 22 veces. La mayor parte de estas 22 veces relacionada con otro término “calidad de la enseñanza” “calidad de la evaluación” calidad del docente”. Pero nunca se definió el concepto de calidad por aparte. Se pueden resaltar algunas apreciaciones que se derivan del punto de vista de Wilson, (1992) como el hecho de El Estado debe definir el marco curricular que se debe desarrollar, pero al mismo tiempo es el encargado de asignar los recursos y la dotación del personal para que la calidad educativa sea un hecho real. Por lo tanto la gerencia administrativa eficiente que el Estado aplique permitirá que los estudiantes puedan adaptarse a los cambios que se vayan dando en el futuro.

2.3.1 La Filosofía de la Calidad

Según Walton (1996), lo más interesante respecto de este cuerpo teórico, es que la Filosofía de la Calidad no había salido del ámbito industrial, comercial de las empresas. A mediados de los años noventas, este cuerpo teórico empezó a pasar a otros ámbitos de la sociedad como la salud y la educación. En cuanto a la salud, la introducción de los principios de la filosofía de la calidad ya ha producido toda una revolución en la forma y enfoque de prestación de los servicios médico-hospitalarios, con grandes avances, desarrollados como proyectos de mejora, establecidos en hospitales de los Estados Unidos y América latina.

Aunque del examen de la literatura no se ha derivado evidencia de proyectos de mejoramiento de la calidad aplicados a la educación superior privada, recientemente en Costa Rica, el Sector Educación ha iniciado esfuerzos en este sentido, teniendo como resultado final, la adopción de conceptos e instrumentos relacionados con la calidad, que ya estaban en funcionamiento en Japón y en Europa desde los años noventas, en el ámbito empresarial.

En el universo empresarial la Filosofía de la Calidad formulada por W. E. Deming, articula de manera coherente todo el conjunto de conceptos relacionados con la calidad y permite instrumentalizarlo de manera particular a cada empresa, por lo que todo esfuerzo por mejorar la calidad educativa que se circunscriba a las cuestiones de contenido académico y de práctica docente, serán del todo insuficientes, si no se incorpora de lleno todos los principios de esta filosofía a todos los componentes y procesos del sistema.

Por las anteriores razones, se considera que el uso de este enfoque teórico para sustentar la elaboración de esta propuesta de mejoramiento de la calidad de los servicios educativos de una institución de educación superior privada es como antes se señaló pionera, novedosa y original.

Hernández et al, (2006) mencionan:

> Cuando al revisar la literatura nos encontramos con que hay varias teorías que tienen que ver con nuestro problema de investigación, podemos elegir una y basarnos en ella para construir el marco teórico –ya sea desglosando la teoría o de manera cronológica-- o bien tomar parte de algunas o todas las teorías administrativas a tal efecto. (p.48)

El aula, y lo que hace el docente en ella, son apenas una parte de todo el sistema que sirve al usuario. Esta perspectiva sistémica de la empresa educativa se pierde de

vista con un excesivo énfasis en el enfoque académico y docente prevaleciente en los sistemas de acreditación. Solo incorporando la Filosofía de la Calidad a todos los componentes del sistema que constituye esa empresa universitaria abarcando a todos sus actores y la totalidad de sus procesos e implementándola por medio de un sub-sistema de mejoramiento de la calidad, con indicadores y estándares a alcanzar, se puede realizar un esfuerzo coherente y efectivo para elevar la calidad de la educación superior universitaria.

La calidad es un resultado sistémico, que se genera en y con el producto o servicio que se ofrece a los clientes-usuarios. En el moderno pensamiento administrativo y organizacional, la "calidad" ha dejado de ser un concepto o una cualidad de un objeto, producto o servicio, para ser extendido a toda la organización. Se ha evolucionado, de la calidad del producto a la calidad de la organización.

En concordancia con esta realidad docentes de todo el mundo han denunciado lo que hemos denominado "la falacia circular de la calidad de la educación", consistente en que, pese a la insistencia en afirmar casi como dogma que el 80% de la calidad de la educación depende de la "calidad del docente", son los mismos docentes quienes denuncian por su parte que el 90% de los factores que inciden en la posibilidad de ofrecer una educación de calidad están fuera de su alcance.

2.3.1 Educación Holista y calidad

La segunda fuente de sustento teórico para el trabajo fue la Escuela de Pensamiento Administrativo Holista, concretamente en cuanto a la forma en que se conceptualiza la estructura y el quehacer administrativo de una empresa en la era del conocimiento.

Así, el Marco Teórico Conceptual se estructurará con el apoyo de la Filosofía de la Calidad como principio rector de la Cultura Empresarial Moderna o Nuevo Paradigma Empresarial Post-Capitalista (Estructura del Marco), y con la definición establecida por la Organización Internacional de Normalización, ISO, en su norma ISO 9000:2000 expresa:

El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos atiende los siguientes elementos:

- Aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.
- Ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. Se señala, naturalmente que la terminología, propia de las organizaciones o empresas productivas, se puede extrapolar a las empresas de servicios; lo cual entraña considerar la educación como un servicio a alguien (cliente), que tiene como referente último de calidad la satisfacción de éste. (p 4)

El concepto central de calidad se relaciona con la eficiencia y eficacia organizacional y con el costo-beneficio, adecuando estos conceptos al ámbito de la organización universitaria, para lograr un cliente satisfecho.

Ambos modelos tienen como objeto de evaluación las carreras o programas de formación universitaria a distancia; no las instituciones. Como resultado de la revisión de la literatura relacionada con el tema, la calidad, es una variable que se puede conceptualizar de siete formas diferentes, según el desarrollo histórico del concepto y cualquiera de ellas pueda ser incorporada en una definición para efectos investigativos, como partes de su definición real y operacional:

- Calidad como cumplimiento de las especificaciones.
- Calidad como durabilidad.
- Calidad como buen funcionamiento.

- Calidad como cero defectos.
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.
- Calidad como mejoramiento continúo.
- Calidad como adelantarse a las expectativas del cliente para satisfacerlas.
- Calidad como Conjunto de estándares que deben ser satisfechos en la realización de una tarea, en el desarrollo de un proceso durante la gestión y prestación de servicios o en la manufactura de un producto. (definición establecida por la Organización Internacional de Normalización, ISO, en su norma ISO 9000:2000: el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (p.6).

Siguiendo a Korn (1973) y a Mayntz et al (1975), se puede conceptualizar y dimensionalizar la variable "calidad" de la siguiente forma: los conceptos 6 y 7, unificados, son los que se tomarán como base para la estructuración de la evaluación de los problemas de la calidad en la educación superior privada costarricense, y en el caso específico de la UISIL.

Definición operativa de Calidad basada en la Filosofía de la Calidad y sus desarrollos: "Calidad es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización".

Se entiende por mejoramiento continuo a la intervención sistémica de una empresa atendiendo cada uno de los procesos de manera individual sin dejar de lado la interrelación que existe entre ellos. En la medida que los procesos se facilitan a favor del cliente y se atienden las necesidades, se satisfacen las expectativas.

El mejoramiento continuo de los procesos, es una técnica que le permite a las empresas adelantarse a las necesidades de los clientes para satisfacerlas, realizando docenas, cientos o miles de pequeñas mejoras en la organización cuya suma total tiene un impacto mayor en la calidad y eficiencia de la organización que si se realizara una de las clásicas "reestructuraciones" organizacionales tan de moda en los 70s y 80s en el mundo empresarial.

En el contexto costarricense, la UNED, ha definido la calidad tomando en consideración los múltiples significados de la calidad expresados por De Miguel (1994) tomando en cuenta que la educación es una práctica social compleja.

De los diversos significados señalados en la literatura y expresados en la práctica universitaria, el modelo UNED entiende la calidad de una carrera universitaria como la medida en que:

Sus objetivos y programa de estudios mantienen pertinencia con la misión social de la universidad y coherencia con las exigencias de la profesión o área disciplinar. La organización es eficiente en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje y eficaz en sus resultados. El programa muestra una capacidad y voluntad de mejora permanente en sus procesos de autorregulación, para promover la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

Además de la eficiencia interna y de la eficacia en logro de sus objetivos, la calidad supone también que los objetivos mismos de la carrera tienen pertinencia interna y externa. Pero se añade, como significado nuevo que se desprende de la filosofía de la autoevaluación asumida, la idea de calidad como perfeccionamiento continuo; así, la calidad significa también la incorporación estratégica de procesos de

autorregulación, en términos de capacidades aprendidas y de voluntad de mejora, que permitan prever un perfeccionamiento sostenido del programa y de las personas involucradas.

2.3.2 Indicadores de un sistema de calidad

Con la definición de calidad adoptada en este trabajo ("La Calidad consiste en el mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios para *adelantarse* a las expectativas del cliente"), se ha tomado posición, construyendo una definición de calidad que sea operativa, es decir que sea aplicable, no teórica, pero sustentada en la Filosofía de la Calidad: "Calidad en educación es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes (estudiantes, docentes, administrativos, accionistas, Estado y sociedad) para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización".

Se trata de tener un concepto de calidad apto para construir indicadores. Cuando se trata de una institución de educación superior universitaria, son muchos los factores que se pueden considerar para evaluar las prestaciones de servicios que en ella se brindan. Estos factores son potencialmente útiles para establecer indicadores.

Una muestra o listado de posibles indicadores con los que se podría construir un sistema de mejoramiento de la calidad que eleve el desempeño de la institución son, por ejemplo los siguientes:

1. Número de estudiantes que inician su carrera versus número de estudiantes que terminan su carrera. Este en vez o como complemento del indicador "inserción en el mercado Laboral" del SINAES.

2. Número de estudiantes activos que recomendarían a otros que realicen sus estudios en la universidad.

3. Porcentaje de profesores con 5 o más años, 10 o más años de experiencia en educación universitaria.

4. Porcentaje de rotación de profesores por materia en 5 años.

5. Número de profesores que participan anualmente en especializaciones sobre el total de profesores.

6. Número de rotación bienal del personal administrativo.

7. Revisión automática para actualización de programas cada tres años.

8. Número de investigaciones aplicadas por los estudiantes como proyectos de graduación vs número de estudiantes por graduarse.

9. Número de publicaciones auspiciadas por la universidad vs comparación con sus similares.

10. Número de servicios de apoyo y asesorías académicas disponibles para el al estudiante por ciclo lectivo.

11. Número de procesos administrativos mejorados anualmente.

12. Número de planes estratégicos diseñados y ejecutados en la última década.

13. Número de profesores reclutados a partir de un perfil básico de competencias para un docente de calidad vs número de plazas docentes que existen.

14. Perfil básico de competencias para uso indicativo a la hora de reclutar profesores.

15. Número de personal administrativo reclutado a partir de un perfil básico de competencias para un administrativo de calidad vs número de plazas que existen.

Estos potenciales indicadores, abarcan los resultados y el quehacer de toda la universidad, y esto conduce al tema de los procesos, que se verá en el próximo apartado.

2.3.3 Criterios, estándares e indicadores

Con respecto a la naturaleza de los indicadores de calidad hay varios conceptos que es importante clarificar: criterios, estándares e indicadores.

Las instituciones de acreditación de Costa Rica han tenido que definir criterios, estándares, e indicadores para realizar la evaluación comparativa de las universidades públicas y privadas. No existe un libro o manual que defina de forma universal los criterios, los estándares y los indicadores para un sistema de calidad. Estos deben ser definidos, construidos, ajustados y adecuados a la organización o proceso cuya calidad se quiere verificar.

Al respecto Marín, (2008) expresa una definición específica acerca de los criterios:

> Identifican los objetivos que se persiguen en materia de calidad. Se puede definir como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Un criterio es un medio para juzgar, o bien, una base de comparación que se establece como referente, para juzgar en qué medida el estado actual de una unidad de análisis cumple lo que se indica para el criterio. (p.10)

Para SINAES 2005:

> La descripción del estado de cada unidad de análisis de la carrera no puede ser intuitiva, requiere un proceso sistemático que implica aplicar métodos, técnicas e instrumentos para recabar información útil; y técnicas de análisis y búsqueda de explicaciones y significados en esa información. El resultado debe ser objetivo y comprensible para todos, pues refleja situaciones que de hecho están sucediendo. De ahí la exigencia de evidencias que respalden la descripción. (p. 3)

¿Es aceptable que una agencia extrauniversitaria fije los criterios para todas las carreras? Definir criterios de calidad es convertirse en árbitro de lo que tiene calidad y de lo que no la tiene en educación superior a distancia. ¿Es válido definir "nuestros" criterios, lo conveniente para nosotros, puesto que estamos evaluando lo que nosotros hacemos, para mejorarlo nosotros mismos?

Estándares de calidad: Se entiende por estándares de calidad las normas establecidas para medirse a sí mismo, o con los demás. Se debe partir de parámetros objetivos y probados en otras instituciones. Fijar un estándar es el establecimiento de un rango dentro del cual el nivel de calidad es aceptable y en el que debemos movernos. Los estándares determinan el nivel mínimo y máximo aceptable de medición para un indicador. (Marín, 2008)

Indicadores: Un indicador es un fenómeno empíricamente verificable por observación, medición y comparación, por el cual un rasgo o atributo determinado de una variable manifiesta cambios en sus respectivos valores. (SINAES, 2005)

Sin embargo, la realidad de un sistema educativo es enormemente compleja, por lo que ningún indicador particular podría abarcarla en su globalidad. Particularmente en el ámbito de la docencia en Educación Superior, la complejidad se refiere a qué tipo de evaluación resulta más adecuada, dada la naturaleza del objeto de estudio que constituye la calidad y productividad de dichas instituciones. Para intentarlo se necesitan muchos indicadores, que en conjunto cubran sus múltiples dimensiones.

Para establecer criterios, estándares e indicadores sustentados en la definición de calidad construida y adoptada ("Calidad en educación es adelantarse a las expectativas y necesidades de los clientes (estudiantes, docentes, administrativos, accionistas, Estado

y sociedad) para satisfacerlas a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización") se debe especificar entonces en cual ámbito se establecerán esos criterios.

Para efectos de esta investigación, se ha definido a los procesos sustantivos de la escuela de educación de la UISIL como ámbito de observación de los mecanismos de evaluación de la calidad de la educación superior privada según la conceptualización realizada y donde se revisará la existencia y aplicación de los criterios, de los indicadores y de los estándares predeterminados.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1. Justificación del Enfoque Epistemológico y Metodológico

3.1.1 Justificación epistemológica

La toma de conciencia en cuanto al hecho de que el análisis de los fenómenos relacionados con la calidad de la educación superior y las posibilidades de aplicación de este análisis en la creación de mecanismos de mejoramiento, podía ubicarse en dos o tres marcos epistemológicos como lo son el enfoque Constructivista, el enfoque Funcionalista, e inclusive desde el enfoque Naturalista; y según premisas epistemológicas ontológicas y heurísticas diferentes dependiendo de donde se ubiquen, las posibilidades de análisis, de comprensión, de interpretación y de generación variaran de forma sustancial. Esto lo confirma Chow (1978), al señalar que "el tipo de teoría utilizado para explicar un fenómeno social afecta los conceptos que serán relacionados en las hipótesis, y estas influenciarán indudablemente en la metodología (estrategia, diseño) que se utilizará" (p.10).

Seleccionar conscientemente el enfoque constructivista, es a la vez una crítica del positivismo como paradigma dominante. Es una denuncia (y a la vez renuncia) de la implícita posición positivista impuesta por las tradicionales exigencias técnicas cuantitativas establecidas a través de los instrumentos exigidos por de muchas universidades del Norte y Latinoamérica. Para fundamentar teórica y metodológicamente la elección del enfoque constructivista para la presente investigación, debe fundamentarse en forma somera, contrastándola con la posición positivista.

De todos estos enfoques, paradigmas o teorías citados actualmente la mayor controversia se da entre la posición epistemológica positivista (el conocimiento es un descubrimiento del ser humano) y la posición epistemológica constructivista (el conocimiento es una construcción humana). La preponderancia que hoy se le da al enfoque epistemológico constructivista se relaciona con la aceptación del hecho de que la realidad que investigamos es una realidad construida. Al respecto Alonso (1977), resalta que "el hecho científico" no es descubierto, sino construido. Toda investigación científica se organiza alrededor de objetivos construidos que no tienen nada en común con las unidades recortadas por la percepción ingenua" (p.164). En el Constructivismo: premisa epistemológica: El conocimiento es una construcción. Premisa ontológica: El conocimiento no tiene existencia propia como cosa. Premisa heurística: El conocimiento (como proceso), es resultado del evolucionismo adaptativo de las estructuras de la mente con las condiciones del entorno (sociedad).

3.2 Justificación metodológica

En línea con el pensamiento de Alonso (1977), se encuentran los trabajos de Mayntz, Holm y Hubner (1975) y de Chow (1979). Este autor del Prologo Selección y Notas del libro (antología) Técnicas de Investigación Social inicia su introducción de la siguiente forma:

> En la investigación social existe una distinción muy importante que hacer: la que existe entre teoría metodología y técnicas. Por teoría se entiende una serie de proposiciones lógicamente relacionadas entre sí y que forman un sistema. Así en tanto que una hipótesis es una proposición que relaciona por lo menos dos conceptos, una teoría será un conjunto de hipótesis lógicamente conectadas entre sí. Metodología, por otro lado sería la estrategia utilizada para comprobar una hipótesis o grupo de hipótesis. Las técnicas corresponderían a los diversos procedimientos usados en la recolección y el análisis de datos. (p.9)

La importancia de diferenciar los esquemas de la relación entre teoría metodología y técnicas se relaciona con la posibilidad de efectuar una formulación del problema y las variables de la investigación, o cuando corresponde de las hipótesis y sus términos en una concepción teórico epistemológica coherente y explícita, asumida de entre diferentes opciones filosóficas y no la tradicional posición incoherente e implícita, la mayoría de las veces inconsciente del positivismo.

La Metodología se ocupa de ese objeto que es la etapa intermedia entre la teoría y las técnicas, según Wood, (1984) la razón fundamental para el estudio de la metodología de investigación es que necesitamos procedimientos para evaluar las explicaciones alternativas plausibles de la conducta y la actividad mental:

> La metodología de la investigación constituye una forma de obtener respuestas a preguntas importantes que influyen en nuestras vidas cotidianas, que tienen potencial para influir en ellas, o que atraen nuestra curiosidad. Necesitamos procedimientos sistemáticos, ya que nuestras intuiciones, observaciones no sistemáticas, y sesgos no son ya medios para seleccionar de entre las explicaciones alternativas plausibles. (p.41)

El "Método", en singular, es la etapa intermedia en el proceso de producción de conocimientos y está ligado a la concepción teórica que haya sido previamente definida. Es la estrategia de búsqueda de explicación de los fenómenos registrados a partir de las técnicas, a la luz de una posición filosófica (epistemológica) concreta. Los métodos, en plural, son a la vez causa y resultado de los avances de las ciencias. En una sinergia constante los métodos forman el saber científico y son producto del desarrollo y aprendizaje que las ciencias, en sus diferentes ramas van obteniendo. En los últimos trescientos años Descartes, Bacon, Galileo, Kepler y Newton "construyen" de forma gradual lo que se da en llamar "el método científico" por excelencia, denominado por algunos "hipotético-deductivo".

La lista de métodos universales puede comenzar con dos de los más conocidos, simples y aplicados, la inferencia simple y la inferencia rigurosa, viene luego el Método Científico por excelencia, según los defensores de la unidad de método, el Método Hipotético Deductivo, el Método Experimental, el Cuasi experimental, y continúa con la Deducción, la Inducción, el Análisis y la Síntesis. Para los teóricas marxistas, a la lista anterior debe añadirse el "Método Dialéctico". Para los médicos, el "Método Clínico", para los Freudianos, existe de hecho el "Método Psicoanalítico" como herramienta interpretativa y explicativa de los fenómenos conductuales y psicológicos y así por el estilo.

En este sentido, Alonso (1977, p. 20) manifiesta que: "Entendemos las técnicas como los procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles y susceptibles de ser aplicados repetidas veces en las mismas condiciones". La elección de las técnicas depende de los objetivos buscados y del método de trabajo. Unos y otros se complementan en la investigación, siendo la pericia del investigador, como dice Chow (1978), la que determina la adecuada y eficiente combinación que debe hacer de ellos en su trabajo.

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Enfoque Mixto

El enfoque de la investigación se define por tres elementos que son el objeto de estudio o problema, la perspectiva epistemológica adoptada para acercarse a la comprensión del problema y los métodos y técnicas que se adecuen de forma más satisfactoria al de las características del objeto y al enfoque epistemológico adoptado**.** Inicialmente, por su naturaleza no experimental y por la conexión calidad -educación, la presente investigación se

consideró ubicada dentro del enfoque cualitativo, porque se interpretaba con Hernández et al. (2006), que "el enfoque cualitativo a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, o etnográfica, es una especie de "paraguas" en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos.

La presente investigación se ubica dentro de los métodos mixtos aprovechando las ventajas de la investigación cualitativa y confrontando la información obtenida mediante entrevista con datos estadísticos emanados del Departamento de Registro de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, que permitan establecer la existencia de mecanismos de evaluación de la calidad comoquiera que esta pueda ser concebida, con indicadores de calidad específicos en los procesos de la escuela de educación y Según Hernández et al, (2006) indican que "La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cualitativa, ni a la cuantitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales" (p. 544).

Diferentes autores distinguen entre varios tipos de estudios cualitativos (por ejemplo etnográficos, narrativos, fenomenológicos, históricos), también insisten, en que a menudo, un mismo estudio puede presentar rasgos propios de diferentes tipos de estudio, ya que es muy difícil que una investigación cuantitativa no aventure algún tipo de explicación, o que se pueda tratar de explicar sin describir detalladamente un problema o fenómeno. Al respecto Hernández et al, (2006) señalan que:

> La popularidad de los métodos, modelos diseños mixtos ha crecido y se continúa el trabajo de su refinamiento. Prueba de ello es que cada vez son más los textos que los definen como una opción válida y recomendable. Asimismo, las versiones más recientes de los paquetes estadísticos y los programas de análisis cualitativo con mayor importancia, contienen interfases entre sí. La tendencia es que su desarrollo los haga compatibles, que acepten datos que

antes no admitían (los cuantitativos, datos cualitativos; los cualitativos, datos cuantitativos. (p. 796)

3.4 Fuentes de información

3.4.1 Sujetos o fuentes materiales

Sujetos: Los sujetos de que pueden servir de fuente información para el presente trabajo investigativo son varios: Autoridades (Directivos) de la UISIL, Personal Administrativo y Docente de la Escuela de Educación y Personal del Departamento de Registro. También se entrevistará a Personeros SINAES, Directivos de CONESUP y a algunos Directores Regionales, Administrativos, y muy especialmente, se entrevistará a Estudiantes (en su calidad de clientes externos) y a profesores de la UISIL (en su calidad de clientes internos).

3.4.2 Población y muestra

En vista de que son muchas las personas que pueden suministrar la información requerida para sustentar adecuadamente esta investigación, se ha considerado, definir la población a la cual dirigir la búsqueda de información de la siguiente forma:

1. Entrevista con dos personeros del nivel central del CONARE- SINAES, relacionados con la definición de los criterios y procesos de evaluación de la calidad de la educación superior universitaria. (Insumos para el Marco teórico)

2. Entrevista y aplicación de las técnicas de “focus group” y levantamiento de procesos con dos directores de departamento, dos administrativos, dos profesores, y cinco estudiantes graduados de la UISIL, sobre las actividades, procesos y sistemas de gestión administrativa y docente que podrían ser mejoradas para alcanzar una mejora específica en la calidad de los servicios que brinda la Escuela de Educación de la Universidad San Isidro.

3. Se aplicará una entrevista con el Rector de la Universidad Internacional San Isidro Labrador.

4. Se aplicará un cuestionario de entrevista al 5% de los estudiantes de la Escuela de Educación de la UISIL, que suman unas 2.700 personas.

5. También se aplicará una variante de este de cuestionario al 20% de los funcionarios de la Escuela de Educación y el Departamento de Registro.

6. Aplicación de cuestionario al 100% de las autoridades (directivos) de la Asociación Universidad Internacional San Isidro Labrador.

3.4.3 Fuentes documentales

Libros sobre la Filosofía de la Calidad (Cómo mejorar la Calidad y la Productividad con el Método Deming). Documentos publicados anteriormente sobre los temas relacionados con la calidad de la educación e Informes sobre el Estado de la Educación (Estado de la Nación 2007 - 2010). Memorias del CONESUP y el Manual de Evaluación del SINAES. También _Informes y Memorias del SINAES y Memorias del MEP-PROMECE_Así como Bibliografía especializada en temas de calidad educativa universitaria, Filosofía de la Calidad, Educación Holista y Sistemas de acreditación y las Investigaciones de Ángel Ruiz.

3.5 Variables de estudio

3.5.1 Identificación y operacionalización de variables

En una investigación no experimental y cualitativa "una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de ser medida…las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir si forman parte de una hipótesis o una teoría.

En estos casos se les suele llamar constructos o construcciones hipotéticas" (Hernández et al., 2006). Las variables son los términos del problema convertidos en objetos de estudio medibles, ya sea directamente o dimensionados por operacionalización.

En el pasado, el énfasis de los investigadores se enfocaba en la comprensión de la relación de las variables y en la medición de sus dimensiones. La formalización de las variables era en la mayoría de los manuales un ritual insoslayable, especialmente en las investigaciones cuantitativas.

Más recientemente el énfasis está en la operacionalización de las variables cualitativas, llamadas también categorías de análisis. La "Operacionalización completa de las variables" es el conjunto de pasos de definición nominal y conceptual de las variables teóricas (o categorías de análisis según algunos prefieren llamarlas en el enfoque cualitativo), su conceptualización rigurosa y precisa. A este paso se añade el desglose en dimensiones empíricas medibles (indicadores e índices) ya sean de tipo cuantitativo (numérica, como cualidades discretas; estatura, peso, edad, ingreso, y otros) o cualitativa (por escalas) cuando es un concepto teórico no medible, así como la subsiguiente definición de los instrumentos, procedimientos de recolección de datos e ítems (conocida como "definición operacional") es un delicado proceso Marín, (2008).

Hasta donde la revisión bibliográfica lo permitió determinar, Chow (1977), es el primer autor centroamericano que llama a la "Operacionalización" por su nombre, la explica paso a paso y sobre todo declara con autoridad y claridad que la Operacionalización (completa y correcta) es el primer paso en el diseño de la investigación:

El diseño. Hemos visto que el marco conceptual proporciona los conceptos supuestamente pertinentes al objeto de estudio y sugiere hipótesis que relacionan distintos conceptos entre sí. Por otra parte, es preciso observar que los conceptos de la hipótesis pueden estar expresados en términos bastante abstractos. Si este es el caso –y este es ordinariamente el caso- entonces será necesario concretar los términos cruciales de la hipótesis (conceptos) para poder estudiarlos empíricamente. Si los términos son muy abstractos los denominamos conceptos, si solamente mente son algo abstractos los llamamos variables, y si los referentes de los términos corresponden a hechos o procesos observables en el mundo concreto los clasificamos como indicadores, o definiciones operacionales (…) este paso del concepto a variables y de variables a indicadores se denomina operacionalización. Constituye el comienzo de la fase de diseño… (p. 14)

La definición de variables es un proceso que sigue un orden lineal, en búsqueda de relaciones de causa y efecto entre problema e hipótesis y entre estos y los objetivos, general y específicos y las variables teóricas (o categorías de análisis), y entre los conceptos de estas variables los cuales se "operacionalizan" subdividiéndolos en dimensiones, y desde estas; se definen indicadores empíricos e ítems de instrumentos adecuadamente apropiados y relacionados con cada indicador. Las primeras autoras de habla hispana que tomaron estos pasos y después de explicarlos los graficaron y los colocaron en una matriz, con columnas para facilitar la visualización tanto de la secuencia como de la linealidad del procedimiento El listado de las variables según Venegas, (1996) y Hernández et al, (2006), "surgen de forma directa de los Objetivos específicos que han sido formulados para investigar el problema objeto de este trabajo". De esta forma las variables, y sus dimensiones o factores susceptibles de medición a través de sus indicadores, sobre los cuales se requiere recoger información, son resultado de un encadenamiento lógico de los conceptos centrales de la investigación. No se pueden "inventar" o extraer de la "nada", ni por ocurrencias ni por

lluvia de ideas, ni tampoco como sugieren algunos autores, libremente de las lecturas y fichas bibliográficas.

De acuerdo con los principios de la operacionalización completa de variables en el caso de las investigaciones cualitativas, el procedimiento comienza con la identificación de las variables a partir de los objetivos específicos y con la asignación de un nombre para cada una. A este paso de la operacionalización se le llama "definición nominal de las variables" Las variables son los componentes que interactúan en el problema, tal como ha sido definido: "¿Cómo se evalúa la calidad de la educación en las universidades privadas, específicamente en la UISIL?" También deben considerarse, la hipótesis (cuando existe explícitamente) y el objetivo general de la investigación. Metodológicamente, las variables de la investigación se hallan contenidas en el problema mismo.

La matriz de desglose de variables indicadores e ítems a partir de los objetivos específicos para ayudar a garantizar esta coherencia interna de las variables, los conceptos, las dimensiones y los indicadores que serán medidas de los indicadores (cantidad, %, calidades, modalidades, intensidad, y otros) y las preguntas o ítems del cuestionario.

3.6 Definición nominal de las variables de estudio

La definición de las variables, es una tarea relacionada con el problema que ha sido delimitado. Para Hernández et al. (2006), las variables son los componentes que interactúan en el problema: "Es a partir de este problema y de los objetivos derivados de él de donde deben extraerse las variables, las cuales deben tener un nombre específico" (p.123). También afirman que si los objetivos específicos están bien

definidos, de ellos se extraen al menos una variable de cada uno. Cuando el problema es traducido a objetivos generales y específicos, las variables se extraen directamente de los objetivos específicos de estudio, y de estos objetivos detallados, se han de extraer las variables.

La definición nominal implica que cada variable debe tener un nombre, que se expresa en una frase explicativa breve, en cuya formulación se exprese que es lo que puede experimentar variación. El requisito de darles un nombre científico que señala Brenes no significa que se puede encontrar este nombre en un diccionario. Los nombres de las variables identificadas en los objetivos planteados, son:

Variable teórica 1: Concepto de calidad en educación

Variable teórica 2: Mecanismos evaluativos de la calidad

Variable teórica 3. Presencia de mecanismos de evaluación en la UISIL

3.6.1 Definición Conceptual de las variables (conceptualización)

Implica la aplicación del operacionalización según el cual, un concepto u objeto es definido por el conjunto de dimensiones que son sometidas a investigación. Explicado de forma burda, y en su manifestación extrema, la operacionalización implica que "inteligencia" es aquello que es medido por los test como inteligencia. La conceptualización apropiada de los términos involucrados en las variables resulta crucial para la definición de indicadores apropiados para realizar mediciones que sean válidas y pertinentes.

Según Hernández et al. (2006), una definición conceptual de la variable puede tomarse de un diccionario especializado, o bien puede emerger de una explicación de las características importantes de aquello que desea ser medido. No se requiere sin

embargo cuando la variable sea de dominio común, como por ejemplo sexo, edad, profesión, ocupación y otros" (p. 145). Pero, en el caso de muchas variables de tipo cualitativo en general es más difícil encontrar definiciones para conceptos complejos "calidad de vida", "agresión doméstica" o "sostenibilidad ambiental".

En este caso es donde entra en función la fase inicial de la operacionalización de variables (Korn, 1973), denominada "conceptualización". En este procedimiento se realiza una construcción de un concepto para fines específicos de la investigación, a lo cual se le llama "constructo". En el constructo, el investigador toma elementos extraídos del marco teórico, de los antecedentes del problema o de los fenómenos del específicos relacionados con la variable que se consideren de mayor interés para crear un concepto nuevo a partir de palabras existentes o incluso crear un neologismo (como por ejemplo "resilencia", "indusrealidad" "hackeo"). Un concepto es un contenido figurativo designado por un término concreto (Mayntz et al, 1975) que contiene la definicional real de un objeto o fenómeno.

La validez de esta conceptualización, a la cual en Hernández et al (2006) llama validez de constructo, se va a convertir en crucial para la construcción de los indicadores, los datos y de las inferencias derivadas de los análisis realizados. (Mayntz et al, 1975)

3.7 Descripción de los instrumentos de recolección de la información

Instrumento n° 1: es un cuestionario dirigido a Directivos de la asociación, Autoridades Educativas, profesores, administrativos y estudiantes de la UISIL. Consta de dieciséis preguntas, trece de respuesta abierta y tres de respuesta cerrada agrupadas según los objetivos y variables de la investigación.

Instrumento n° 2: es una Hoja de observación participante cuyo objetivo es observar el proceso de matricula que según resultado preliminar de la investigación se determinó como sustantivo en primer lugar. Consta de 5 actividades realizadas en el último período de matrícula. Permite valorar la variable n° 2 de percepción de la calidad del proceso de matrícula.

Instrumento n° 3: es una entrevista al rector de la universidad cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios a corto y largo plazo. Mide la variable n° 3 Indicadores de calidad.

Instrumento N° 4: consiste en la aplicación de un Focus group dirigido a funcionarios, profesores y estudiantes de la Escuela de Educación de la UISIL. Pretende determinar los procesos sustantivos que realiza la Escuela de Educación de la UISIL. Mide las variables n° 1 y No 3, existencia de mecanismos de evaluación y concepciones sobre la calidad y calidad en educación.

3.7.1 Validez de los instrumentos de recopilación de la información

Según la mayoría de autores, entre ellos Mayntz et al. (1975), Hernández et al. (2006) la validez de los instrumentos se verifica si al recopilarse la información requerida de las variables definidas con los integrantes de la muestra direccionada de personas relacionadas con el tema (directivos y miembros del personal de la Escuela de Educación de la UISIL) que fueron encuestadas sobre los temas involucrados en las variables del problema de la investigación, brindaron los datos requeridos para el logro de los objetivos propuestos. Sin embargo, Mayntz et al. (1975) advierten que la validez, se haya subordinada a la forma en que efectivamente la conceptualización, dimensionalización y correspondiente creación de indicadores, se realizó, de modo que

estos y los ítems derivados, hayan considerado el máximo de dimensiones posibles de la variable; y si no la totalidad de aquellas, o las que más relevancia puedan tener para la solución del problema, la explicación y la interpretación del fenómeno.

Esto se logra a veces después de un constante ir y venir entre lo teórico y lo empírico a lo largo del proceso investigativo, incluso después de una primera aplicación de instrumentos. (Chow, 1978) Puede darse el caso de que los datos son confiables en cuanto a su veracidad, o correspondencia de con la realidad empírica pero no proveen validez a los análisis y conclusiones derivadas porque no se ocuparon de las dimensiones relevantes o fueron inatinentes respecto de ellas.

A las personas seleccionadas como jueces se les solicitó su criterio acerca de la validez, de los instrumentos, con el objetivo de determinar si realmente medían lo que se pretende ponderar en las variables y si cumplían con los requisitos de validez, ellos son: MBA Albert Espinoza Sánchez, Licda. Vilma Rojas Porras, M. Ed. Maritza Olivares Miranda, M. Sc. José Ángel Rovira Ugarte y M. Ed. Nuria Mairena Vargas.

Capítulo 4

Análisis de los resultados

4.1 Particularidades del problema central de esta investigación

Una vez recolectados los datos, se procedió al tratamiento de la información mediante la estadística descriptiva. El análisis de los resultados se realizó mediante los indicadores que respondieron los sujetos implicados en la investigación.

Se empleó el programa "Microsoft Word" para procesar los textos. Se tuvo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de confiabilidad y representatividad de los datos obtenidos.

Una vez procesada la información, se representó por medio de tablas, lo que permitió obtener una visión general de los datos obtenidos en la interpretación de los mismos, para que, con base en ellos, se pudiese extraer conclusiones.

Entre los procedimientos para recolectar datos en población y muestra se establecieron cuatro instrumentos: cuestionario, entrevista, hoja de observación participante y técnica del focus group correspondientes a diferentes técnicas, a fin de hacer más concreto el enfoque constructivista adoptado por la investigación.

Entrevista con dos directivos del nivel central de CONARE-SINAES, relacionados con la definición de los criterios y procesos de evaluación de la calidad de la educación superior universitaria.

4.1.2 Descripción de los instrumentos

Los cuatro tipos de instrumentos a utilizar abordan diferentes dimensiones e indicadores de las variables, tratando de reducir el sesgo de los datos que puede surgir

de la aplicación de un único instrumento o tipos de ítems, lo cual es de particular importancia en la investigación mixta. La encuesta es un instrumento más característicamente cuantitativo, mientras que las entrevistas estructuradas, la observación participante y los *focus group* son de corte más específicamente cualitativo.

4.1.3 Resultados por instrumentos

De un total de 322 personas encuestadas de los 11 centros educativos de la UISIL, tomando en cuenta su edad, género y la cantidad de años de trabajar y estudiar como las variables que se tomaron en cuenta en la recolección de las información. Se desprende de la implementación de los instrumentos, resultados sobre los servicios que ofrecen en la UISIL, los cuales se valoran de manera satisfactoria.

De la tabla 1 se percibe que del total de encuestados por cada una de las sedes que posee UISIL, la sede central es la que obtuvo mayor porcentaje de participación, a diferencia de las sedes de Guápiles y Quepos que obtuvieron un menor porcentaje.

Tabla 1

Resumen por sede de la información recibida con el instrumento No. 1Total de entrevistados por sedes de la escuela de educación UISIL.

	No. De Encuestados Por Sede					
Sede	F	%	M	%	Total	322
Central	72	65	39	35	111	34%
San Carlos	17	81	4	19	21	6%
Heredia	23	82	5	18	28	9%
Grecia	36	72	14	28	50	15%
Rio Claro	10	80	3	20	13	4%
Buenos Aires	13	54	11	46	24	8%
San Vito	14	58	10	42	24	8%
Quepos	14	77	4	13	18	5%
Upala	9	50	9	50	18	6%
Guápiles	8	53	7	47	15	5%
Totales	216	67	106	33	322	100%

Fuente Instrumento No.1 (Apéndice C)

En la tabla 2, que comprende grupos de edad, sexo y tiempo de estudiar o trabajar en la UISIL, la mayoría de personas se ubica en el grupo de edad de 30 años. Con respecto al género las mujeres tienen un porcentaje de 67, siendo las que más participaron, y con el aspecto de tiempo de estudiar o trabajar en la UISIL, se determina la mayor cantidad de personas tienen menos de 5 años de trabajar o estudiar en centro de enseñanza superior.

Tabla 2
Aspectos generales de los entrevistados según sedes de la escuela de educación

Sede	Grupos de edad					Sexo		Tiempo de trabajar o estudiar en UISIL			
	-20	30	40	50	55	Fem	Mas	-1	-5	-10	10
Central	1	48	27	8	5	72	39	46	47	10	2
San Carlos	3	11	7			17	4	10	10	11	
Heredia	1	10	12	6		23	5	14	10	2	
Grecia		23	15	7	5	36	14	24	14	5	1
Río Claro		2	4	4	3	10	3	1	9	2	1
Buenos Aires		13	4	5	1	13	11	1	12	6	3
San Vito		10	8	5		14	10	3	20		1
Quepos	1	10	6	3		14	4	1	15	2	
Upala		5	11	1		9	9	4	8	2	
Guápiles		0	6	0		8	7	6	5	2	
Totales parciales	6	141	100	35	14	216	106	110	150	42	8
Totales Generales			296			322			310		

Fuente: Instrumento No. 1

En la tabla 3 se aprecia, que para los estudiantes, los aspectos de mayor importancia son: los procesos de matrícula para un total de 97 personas que representa un 30 % y la programación de cursos con 76 personas para un 23 %. Cabe resaltar que la evaluación de los docentes fue el aspecto de menor importancia para 3 personas con 1 %.

Tabla 3

Resultado de la pregunta1 del instrumento 1, relacionados con: "Identificar cuáles son los procesos sustantivos de la Escuela de Educación UISIL". Variable 01.: Procesos sustantivos. Enumera de 1 a 10 según orden de importancia que considera los procesos y su trascendencia para la Escuela de Educación UISIL. 1 es el de menor importancia y 10 el de mayor importancia.

Proceso	Calificación Numérica De 1 A 10
Elaboración de planillas	43
Capacitación docente	31
Programación de cursos	76
Nombramiento de profesores	34
Matrícula	97
Convalidación	13
Graduación	9
Trabajo comunal universitario	9
Evaluación docente	3
Pruebas por suficiencia	7
TOTAL	322

Fuente Instrumento 1.

La tabla 4, revela que los estudiantes perciben la calidad de los procesos que brinda la Escuela de Educación de la UISIL, como excelentes y muy buenos en un 36 % (117 personas) y muy buenos un 27 % (87 personas) sumando entre estos dos rubros más del 50 %.

Tabla 4

Resultado de la pregunta 2 del instrumento 1 relacionadas con: Determinar la percepción que existente sobre la calidad de los 5 procesos sustantivos de la Escuela de Educación UISIL y Variable 2.1: Percepción de la calidad. Calificar según calidad que presenta cada uno de los procesos de la Escuela de Educación.

Sede	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N r	Total
Central	33	24	25	22	1	6	111
San Carlos	12	8	1			0	21
Heredia	2	2	3			21	28
Grecia	20	17	8	2	1	2	50
Rio Claro	7	4		1	1		13
Buenos Aires	1	18	4			1	24
San Vito	12	6	4			2	24
Quepos	6	2	2	6	2		18
Upala	12	4	2				18
Guápiles	13	2				1	15
Total	117	87	49	31	5	17	322
Porcentaje	36%	27%	15%	10%	2%	5%	100%

Fuente Instrumento No.1

De la tabla 5, los encuestados determinaron una calificación de excelencia y muy bueno para un 63% al Director de la Escuela de Educación de la UISIL según las funciones que realiza, para un total de 204 estudiantes de todas las sedes.

Tabla 5

Resultado de la pregunta 3 del Instrumento 1, relacionadas con: calificación realizada a los funcionarios sobre los servicios que ofrece a la escuela de educación de la UISIL: Calificación para el Director de escuela de Educación.

Sede	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N r	Total
Central	33	24	25	22	1	6	111
San Carlos	12	8	1			0	21
Heredia	2	2	3			21	28
Grecia	20	17	8	2	1	2	50
Rio Claro	7	4		1	1		13
Buenos Aires	1	18	4			1	24
San Vito	12	6	4			2	24
Quepos	6	2	2	6	2		18
Upala	12	4	2				18
Guápiles	13	2				1	15
Total	117	87	49	31	5	17	322
Porcentajes	36%	27%	15%	10%	2%	5%	100%

Fuente Instrumento No.1

En la tabla 6, se aprecian calificaciones altas en el área administrativa, resultando un 61 % entre muy bueno y excelente para el desempeño de los secretarios; 26 % (85 personas) excelente y 35 % (112 personas) en el rubro muy bueno, siendo este el más alto.

Tabla 6

Resultados de la pregunta 5 del instrumento 1, relacionadas con: calificación realizada a funcionarios sobre los servicios que ofrece la escuela de educación de la UISIL: calificación para secretarios de la escuela de educación.

Sede	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N r	Total
Central	25	31	23	6		26	111
San Carlos	2	10	5	3		1	21
Heredia	10	9	3	1		5	28
Grecia	9	18	11	3	1	8	50
Rio Claro	6	5	2				13
Buenos Aires	2	16	2	2		2	24
San Vito	8	10	2	2		2	24
Quepos	4	4	1	1	3	5	18
Upala	9	5	2			2	18
Guápiles	10	4	1				15
Total	85	112	52	18	4	51	322
Porcentajes	26%	35%	16%	6%	1%	16%	100%

Fuente Instrumento 1

En la tabla 7, con respecto al nombramiento de profesores, los encuestados ubican como muy bueno y bueno este apartado, para un total de 97 % entre bueno y muy bueno; si bien solo un 3 % lo ubica en excelencia, aprecian de buena calidad la selección de los docentes.

Tabla 7

Resultados de la pregunta 6 del instrumento 1, relacionados con: calificación realizada a los administrativos sobre el Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación respecto al proceso de Nombramiento de profesores

Total de encuestados	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
322	11	134	177	0	0	0
Porcentaje	3 %	42 %	55 %	0 %	0%	0%

Fuente Instrumento 1

De la tabla 8, el resultado es excelente en cuanto a la programación cuatrimestral de cursos, para un total de 240 encuestados de 322, con un 75 %. Los resultados de programación de cursos van desde bueno 5 %, muy bueno 21 % a excelente 75 %.

Tabla 8

Resultados de la pregunta 7 del instrumento 1, relacionados con: calificación realizada a los administrativos sobre el Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de Programación cuatrimestral de cursos

Total de encuestados	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
322	240	67	15	0	0	0
Porcentaje	75 %	21 %	5 %	0 %	0%	0%

Fuente Instrumento 1

La tabla 9, en relación al proceso de matrícula, los encuestados consideran en un 80 %, para 256 personas que dicho proceso es bueno, siendo de los más significativos en la búsqueda de la calidad de los procesos sustantivos.

Tabla 9

Resultados de la pregunta 8 del instrumento 1, relacionada con: calificación realizada a los administrativos sobre el Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de Matrícula

Total de encuestados	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
322	15	23	256	26	1	0
Porcentaje	5%	7 %	80 %	8 %	0%	0%

Fuente Instrumento 1

En la tabla 10, además de considerar acertada la selección de los docentes, opinan los encuestados en un 52 % que la capacitación es muy buena y un 15 % excelente. Sin embargo es importante un mayor aporte y seguimiento en este apartado, ya que 61 estudiantes (19 %) lo consideran como regular.

Tabla 10

Resultados de la pregunta 9 del instrumento 1, relacionados con: calificación realizada a los administrativos sobre el Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso Capacitación docente

Total de encuestados	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
322	47	168	46	61	0	0
Porcentaje	15 %	52 %	14 %	19 %	0%	0%

Fuente Instrumento 1

De la tabla 11, se percibe que del Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de elaboración de planillas, para un total de 213 personas más del 50 % lo considera muy bueno y excelente.

Tabla 11

Resultados de la pregunta 10 del instrumento 1, relacionados con: calificación realizada a los administrativos sobre el Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de elaboración de planillas

Total de encuestados	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
322	58	155	45	64	0	0
Porcentaje	18 %	48 %	14 %	20 %	0%	0%

Fuente Instrumento 1

En la tabla 12, sobre los servicios que ofrece la escuela de educación de la UISIL: "Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario Interno: Profesores y "administrativos", se percibe que la mayoría de personas encuestadas se encuentran satisfechas con la infraestructura y mobiliario que posee la institución, seguido del pago de salarios y la inducción al trabajo y sus funciones.

Tabla 12

Resultados de la pregunta 11 del instrumento 1, relacionadas con: calificación realizada a los funcionarios sobre los servicios que ofrece la escuela de educación de la UISIL: "Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario Interno: Profesores y "administrativos".

Producto o Servicio	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Total
Información Adecuada y Oportuna	11	9	2	5	4	31
Bibliografía		14	4	8		26
Equipo Audiovisual		5	8	4	2	19
Infraestructura y Mobiliario	21	13	29	2	14	79
Capacitación Continua				4	2	6
Estímulos		4	12	45	8	
Inducción al Trabajo y Funciones		5	39	1	4	49
Oportunidades de Crecimiento Profesional		2	20	23		45
Pago de Salarios	5	15	36	11		67

Fuente: Instrumento No. 1

De la tabla 13, en relación a los servicios que ofrece la escuela de educación de la UISIL: "Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario externo: Alumnos", se aprecia que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con los profesores que imparten las clases ya que están capacitados para ello. Otro aspecto importante es el equipo audiovisual con que cuenta la institución y por último se encuentran satisfechas con la infraestructura y mobiliario, como herramientas que facilitan y fortalecen la buena calidad de la educación.

Tabla 13

Resultados de la pregunta 12 del instrumento 1, relacionadas con: calificación realizada a los funcionarios sobre los servicios que ofrece la escuela de educación de la UISIL: "Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario externo: Alumnos."

Producto o Servicio	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Información adecuada y oportuna	5	13	5	2	0	25
Bibliografía	11	5	0	8	3	27
Equipo audiovisual	0	27	20	5	0	52
Infraestructura y mobiliario	10	16	3	4	4	37
Profesores capacitados	33	5	13	12	6	69
Matrícula simplificada	0	3	11	1	2	17
Convalidación adecuada	10	05	2	0	0	12
Oportunidades convivencia estudiantil	0	0	0	15	3	18
Pago simplificado		5	0	0	2	7
Horarios flexibles	5	6	10	1	0	22
Cupo en carreras y cursos	13	0	0	6	0	19
Carreras con demanda	0	3	11	2	1	17

Fuente: Instrumento No. 1

En la tabla 14 relacionada con Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable 3: Indicadores de calidad: "Enumerar tres aspectos que determinan la calidad de cada uno de los procesos que realiza la Escuela de Educación", se aprecia del nombramientos de profesores los indicadores relevantes son: experiencia, los títulos académicos y la evaluación que se les realiza. En la elaboración de planillas predomina: la puntualidad, la realidad de la labor desempeñada y la economía de recursos. En la capacitación docente es de relevancia la cantidad de docentes que imparten los cursos, los temas que respondan a las necesidades de los profesores y la sistematización.

En relación a la matrícula se destacan: el tiempo para efectuarla, la simplificación de trámites y pagar en cada sede. Por último en el aspecto de

programación de cursos la relevancia se dirige hacia: divulgación por diversos medios de comunicación, inclusión del nombre de los profesores que imparten los cursos y la flexibilidad en los horarios.

Tabla 14
Resultados de la pregunta 13 del instrumento 1, relacionadas con: Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable 3: Indicadores de calidad: "Enumerar tres aspectos que determinan la calidad de cada uno de los procesos que realiza la Escuela de Educación"

Nombramiento de profesores	Elaboración de planillas	Capacitación docente	Matrícula	Programación de cursos
Experiencia	Puntualidad	Cantidad	Tiempo	Divulgación por varios medios
Títulos	Realista	Temas que respondan a las necesidades de los profesores	Simplificación de trámites	Que incluya nombre de profesores
Evaluación docente	Economía de recursos	Sistemática	Pagar en la sede Estímulos. Dar algo	Horarios flexibles

Fuente: Instrumento No. 1

En la tabla 15 se aprecia que la mayoría de votantes considera que la matrícula y la programación de cursos son los procesos más importantes que realiza la Escuela de Educación de la UISIL y en menor número de votaciones la elaboración de planillas.

Tabla 15

Resultados de la pregunta 14 del instrumento 1, relacionadas con: Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable (Indicadores de calidad) Enumerar en orden de importancia los cinco procesos más importantes que realiza Escuela de Educación"

Orden	Proceso	Número De Votaciones
1-	Matrícula	167
2-	Programación De Cursos	74
3-	Nombramiento De Profesores	34
4-	Capacitación Docente	31
5-	Elaboración De Planillas	16

Fuente: Instrumento 1.

Nota: Este ítem es el que se desarrolla en conjunto con el instrumento No. 4. Focus Group de priorización de procesos sustantivos prioritarios.

En la tabla 16, se aprecia con respecto a "Enumerar necesidades que considera no satisfechas por parte de los usuarios: Funcionarios docente administrativo y estudiantes", el mayor número de votaciones lo obtuvo realizar todo tipo de pagos en la universidad, seguida en número de votaciones la contratación de personal calificado y la simplificación del proceso de matrícula.

Tabla 16

Resultados de la pregunta 15 del instrumento 1, relacionadas con: Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable (Indicadores de calidad) "Enumerar necesidades que considera no satisfecha por parte de los usuarios: Funcionarios docente administrativo y estudiantes".

Orden	Necesidades No Satisfechas	Número De Votaciones
1-	Realizar todo tipo de pagos en la universidad	198
2-	Simplificar los trámites de la matrícula	24
3-	Falta de bibliografía adecuada	16
4-	Infraestructura insuficiente	10
5-	Contratar personal calificado. (Profesores)	38
6-	Equipar con más tecnología los laboratorios	15
7-	Mejorar las bibliotecas	6
8-	Mejor atención al estudiante	6
9-	Más becas	9

Fuente: Instrumento No. 1

En la tabla 17 se aprecia que con respecto a Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable (Indicadores de calidad) Enumerar expectativas que posee sobre los productos y servicios que ofrece la universidad que podrían ser satisfechas por los responsables, el mayor número de votaciones lo obtuvo la necesidad de contar con conexiones eléctricas en las aulas para las computadoras portátiles, seguida de la educación virtual combinada con las clases. En menor número de votaciones se obtuvo el convenio con las universidades extranjeras mediante la promoción de becas.

Tabla 17

Resultados de la pregunta 16 del instrumento 1, relacionadas con: Establecer tres indicadores de calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación, Variable (Indicadores de calidad) Enumerar expectativas que posee sobre los productos y servicios que ofrece la universidad que podrían ser satisfechas por los responsables

orden	Expectativas A Satisfacer	No. De Votaciones
1-	Educación virtual combinada entre clases y electrónicamente	59
2-	Diversidad de carreras competitivas.	58
3-	Convenio con las universidades extranjeras. Becas para estudiar en el extranjero	17
4-	Conexiones eléctricas en las aulas para las computadoras portátiles	188

Fuente: Instrumento No. 1.

Nota: aunque la pregunta va dirigida a enumerar tres indicadores, al analizar la información se obtuvieron cuatro.

Instrumento No. 2 Hoja de observación participante

De este proceso, se desprende la importancia que debe poner la UISIL en el mejoramiento de los procesos prácticos de matricula, reconocimiento de materias, así como de agilidad en ciertos procesos de cancelación de recibos y entrega de información, lo anterior con la única finalidad de mejorar la calidad de la educación en

las universidades privadas. Este apartado enfatiza la percepción que tienen los elementos externos(estudiantes) , sobre los procesos y la relación que tienen los mismos con la calidad educativa en si, ya que de ahí derivan ciertas apreciaciones con los procesos de formación académica que los llevan a tomar como una buena opción una u otra Institución académica.

Objetivo: observar el proceso de matrícula en cuanto a pasos y actividades que debe realizar un alumno para concluir con el proceso de matrícula.

Período de observación: se observó del 3 al 9 de enero en período de matrícula ordinaria.

3 de enero 2011 Se observó a alumna No. 1 y No.2 (sujetos de observación números 1y 2) que llegaron juntas con el deseo de matricular Carreras de bachillerato y Licenciatura en Ciencias de Educación con énfasis en la Enseñanza del Español.

Al llegar se dirigieron al Departamento Administrativo y fue atendida por la secretaria. Luego de unos 10 minutos salieron y se quedaron muy en la salida de la universidad. Se les preguntó que cómo les había ido con la información. Contestaron que “la carrera que pretendía matricular no la estaban ofreciendo porque no tenían una pre matrícula con un mínimo de 15 estudiantes”. Cuestionaron que “si el problema era el cupo, porque no les tomaron los datos para ir ajustando el grupo”. Se quedaron conversando entre ellas y decían “¿Qué nos vamos? Pero nos vamos sin lograr el objetivo y nosotras que veníamos decididas”.

4 de enero 2011. Se observó a un estudiante (sujeto de observación No. 3) que llegó decidido preguntando por la Escuela de Educación. Se dirigió a la puerta a realizar la filial de cuatro personas. Cuando salió luego de una hora treinta y cinco minutos, se

le hizo la misma pregunta y respondió que venía solo por información para luego decidirse.

5 de enero 2011. Se observó al estudiante No.4 que llegó al Departamento de Registro y luego al Departamento de Registro y dijo: "¿Con quién puedo quejarme?" Una de las dueñas de la Universidad que estaba ahí contestó: "Quéjese conmigo". Entonces respondió: "¡Estoy muy molesta, inician un periodo de matrícula y vengo a realizarlo porque estoy embarazada y en cualquier momento me regalan por lo que necesitaba realizar este trámite lo más pronto posible!" "Cancelo el dinero necesario que no es que me sobra y en Registro me dicen que no puedo matricular porque los profesores aún no han pasado las Actas y el historial no está completo". Entonces "¿Para qué dicen que hay matrícula abierta?". "¡Pagué un taxi desde mi casa, no puedo regresar y el dinero que lo pude utilizar en otras cosas lo gasté en la U y no puedo matricularme!"

5 de enero 2011. Se observa al estudiante No. 5 (sujeto de información) que ingresa segura realizar la matrícula y pase directamente a Registro, luego de 5 minutos sale con el carné en la mano y se dirige a la Escuela de Educación y completa su trámite para obtener la boleta de matrícula: el recibido. Al consultársele ¿Cómo le fue? "Manifiesta que muy bien". "Anteriormente ya había visitado la Universidad y tenía la información completa de la carrera que estaba decidido a matricular, los requisitos y montos a depositar". "Quedó satisfecha con el proceso porque todo le salió bien en un tiempo de 30 minutos que considero razonable".

Análisis: Considerando las respuestas dadas por los interesados en matricular, se puede afirmar que solo un estudiante salió totalmente satisfecho del proceso de

matrícula porque logró su objetivo en un tiempo razonable y sin ningún contratiempo. Los problemas que se pueden enumerar del proceso de matrícula que requieren ser mejorados son los siguientes:

1. El posible estudiante que ingresa a la Universidad con el objetivo de matricularse no encuentra un lugar que indique claramente que puede solicitar información, ni una persona que lo oriente a dónde dirigirse.

2. Los estudiantes pueden ingresar al Departamento Administrativo, al Departamento de Información, a la Escuela de Educación y Registro.

3. Cuando el estudiante va solo por información y se dirige a la Escuela de Educación, luego de realizar una larga o corta fila se da cuenta de que habían otras oficinas que también le podían dar la misma información.

4. En la primera semana de matrícula la mayoría de los estudiantes activos no pueden matricularse por falta de información de los cursos que llevó el cuatrimestre anterior.

Resultados del instrumento No. 3: Entrevista al Rector de la UISIL.

Fecha de aplicación: 17 de julio

Dirigida a: rector de la universidad internacional San Isidro labrador.

Objetivo: determinar la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios a corto y largo plazo como criterio de concepto de calidad a las autoridades de la universidad.

4.1.5 Resultados de la entrevista

1. ¿Qué expectativas tiene como Rector de la universidad del futuro?

"Crear una Universidad del desarrollo. Está definida como una entidad de conocimiento, investigación y capacitación que involucra de manera directa con las fuerzas vivas de la región y la nación, con el fin de convertirse en un detonante de posibilidades de crecimiento en las diferentes áreas del quehacer humano, desde lo personal y espiritual hasta lo social y natural".

2. ¿Cuál es el énfasis que desea proyectar la universidad que usted dirige?

"Veo una universidad como un auditorio con tecnología de punta, lo mismo que una biblioteca construida con los servicios que necesita el estudiante.

El énfasis no lo tengo claro, lo que si tengo grabado son los valores que se van a desarrollar: Excelencia: Amor al trabajo bien hecho. Conciencia: actuar ético y Servicio: Responsabilidad pública".

3. ¿Cuáles son los cambios que debe asumir la Universidad hacia la transformación que pretende?

"La Universidad debe incluir las siguientes áreas específicas: Relaciones Internacionales, Dirección de emprendimiento e innovación, Dirección de investigación y publicaciones, Dirección de extensión y capacitación, Dirección de Pregrado, Dirección de Postgrado, Dirección administrativa de rectoría".

4. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos como parte de ésta transformación?

"Son puntos definidos y dirigidos a convertir la UISIL en una "empresa" de la educación. Basados en aspectos de la administración: planificación, organización y ejecución. Lo anterior con la finalidad de estandarizar procesos y que la calidad suba a niveles competitivos en aspectos externos e internos".

“De esta manera se busca un reconocimiento nacional e internacional a través de la creación de políticas de apertura, técnicas de mercado, crecimiento tecnológico y de infraestructura”.

Sobre lo descrito por el rector, en cuanto a los objetivos estratégicos es importante asumir que, en la búsqueda de la calidad, foco de esta investigación, se deben fortalecer todos los aspectos que facilitan la consecución de la calidad, como producto terminado y no como hipótesis. Desde fortalecer acciones de los procesos sustantivos hasta la creación de nuevos procesos y entidades que apoyen las prácticas con calidad en la educación.

5. ¿Cuáles son las necesidades de los usuarios internos y externos de la universidad que considera usted que deben suplirse?

“Entre las necesidades de infraestructura, nombramiento de más personal, mejoramiento de la biblioteca y condiciones laborales”.

6. ¿Cuáles son las expectativas del usuario interno y externo que deben satisfacerse como parte de un mejoramiento continuo de la Universidad?

“Elaboración de carreras afines a la época del futuro como: Ingeniería industrial, Arquitectura, Ingeniería comercial”.

Luego de una serie de preguntas, se evidencia el compromiso de los encargados de la Universidad en mejorar claramente la calidad de la educación, teniendo bien claros los objetivos a seguir desde crecimiento administrativo en procesos, hasta la mejora de la infraestructura como herramienta de primer orden en el crecimiento intelectual, de calidad y tecnológica en pro de la calidad de la educación.

Se tienen como elementos primordiales, los objetivos de una transformación paulatina, gradual y que esta establecido por un proyecto de la misma UISIL, en el mejoramiento desde las políticas de apertura del mercado, tecnologías y comunicación, hasta establecer un programa de actividades que proyecten al estudiantado y la universidad a la comunidad, siempre con el fin ulterior: el mejoramiento de la calidad de la educación superior, en el caso especifico de la UISIL.

Lo anterior se desprende de la pregunta 4 de la entrevista donde se enumeran cada uno de los objetivos que se propone La UISIL para el Mejoramiento de la Calidad de la educación Superior.

4.1.6 Aplicación de la técnica focus group (Grupo Focal)

Dirigido al director de la escuela, coordinadores, profesores y estudiantes de la Universidad Internacional San Isidro Labrador Sede Central.

Fecha De Aplicación: 7 De Marzo 2011

Participantes: Director De La Escuela De Educación, Coordinador I y II Ciclos, Coordinador De Inglés, 1 Profesor y Dos Estudiantes.

Se determinó los 5 procesos sustantivos prioritarios que realiza la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador.

Lo cual es esencial para el logro del Objetivo Específico No.1 de la investigación.

Actividades Desarrolladas

1. Se realizó una presentación rápida del tema, objetivos y ubicación de la técnica en el contexto del trabajo.

2. Se contó con la participación como observadora de la Dra. Sofía Navas Directora de Tesis de dicha entidad.

3. Se entregó un documento con la información sobre la teoría de procesos y la definición de los procesos sustantivos, complementarios y de apoyo. El otro documento con los 10 procesos más importantes que realiza la Escuela de Educación seleccionados según el criterio de los resultados obtenidos con el instrumento No. 1.

4. Los participantes realizaron un análisis profundo individual y grupal antes de realizar la votación; que dio como resultado la selección de los 5 procesos sustantivos.

Tabla 18

Resultados del Instrumento No 4: Técnica focus group (Grupo Focal) dirigido al director, los coordinadores, profesores y estudiantes de la Escuela de Educación Universidad Internacional San Isidro Labrador, Sede Central, San Isidro.

Proceso sustantivo	Votación
Proceso de convalidaciones	8
Programación de cursos	3
Nombramiento de profesores	7
Elaboración de planilla certificada	6
Control de trabajos comunales	5
Proceso de evaluación del docente	0
Aplicación de pruebas por suficiencia	1
Proceso de graduación	0
Capacitación docente	5
total	35

Fuente Instrumento No. 4

En consecuencia el orden de los cinco pasos sustantivos seleccionados son:

1. Matrícula
2. Programación de cursos
3. Nombramiento de profesores
4. Capacitación Docente
5. Elaboración de planillas

Sobre la investigación uno de los propósitos es verificar la existencia de mecanismos de mejora de la calidad en los procesos sustantivos de la UISIL. Planteando los siguientes resultados:

1. No existe un consenso entre las organizaciones y especialistas sobre la idoneidad de la acreditación de carreras como único mecanismo de mejoramiento de la calidad.
2. No existe evidencia de que la acreditación ofrezca la garantía de calidad deseada por los clientes. (Desde la perspectiva clientes)
3. Existen varios modelos de gestión de calidad considerados exitosos o al menos aplicados y validados UNESCO. Que no están siendo considerados como alternativas o complementos de la acreditación de las carreras.
4. Los foros de análisis insisten en la necesidad de revisar y estandarizar los criterios, los indicadores y los estándares.
5. Existe un profundo pero no evidente SESGO DOCENTE en todo el enfoque del tema de la calidad.
6. El excesivo sesgo docente oculta el hecho de que el 80% de los factores que inciden en la calidad de la educación (primaria, secundaria y superior) son de orden administrativo, no docente ni académico.

7. Los sistemas de acreditación usan terminología empresarial en los instrumentos sobre calidad y en el discurso y a la vez reniegan o evaden la percepción y comprensión de la universidad privada como una empresa.

8. Los estándares, los criterios, los instrumentos de muchos de los procesos de acreditación no guardan coherencia teórica ni epistemológica ni metodológica.

9. Según los organismos como UNIRE, la garantía de la calidad de la educación no puede reposar en los procesos de acreditación de forma exclusiva: se requiere de exámenes de incorporación y de una efectiva fiscalización.

10. La acreditación de carreras no siempre muestra el impacto ni en el aumento en la matricula de las carreras acreditadas ni en una mayor tasa de aprobación en las exámenes de incorporación donde existen.

La posición teórica y la posición epistemológica no son sinónimos de la fórmula: calidad de educación superior igual a acreditación, sino más se ajusta a la propuesta: calidad de educación superior igual a mejoramiento continuo de procesos de la organización más acreditación de carreras y acreditación institucional como una calidad que se construye.

4.1.7 Resultados según los Objetivos

Como resultado de la presente investigación, pueden señalarse un conjunto de logros tanto teóricos como prácticos. Los logros teóricos, se derivan tanto de la investigación bibliográfica realizada como uno de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados se relacionan con una nueva claridad sobre el conjunto de los conceptos cuya comprensión es esencial para avanzar en los esfuerzos, para mejorar la

calidad de la educación en general y la calidad de la educación superior, tanto pública como privada en particular.

Los logros prácticos se derivan de los esfuerzos por construir los instrumentos apropiados para la recolección de datos y de desarrollar una propuesta de modelo de gestión de calidad diferenciada tanto de uno de los proyectos de calidad desarrollados por el MEP como una de las vías de trabajo de los organismos de acreditación. Se refiere a la forma de aplicar de forma efectiva a algunos de estos conceptos, a través de metodologías e instrumentos enfocados en la investigación sobre la calidad de la educación y el fomento de ella misma.

Por tanto, los resultados de la investigación se dividirán en resultados de la investigación bibliográfica, resultados obtenidos en el proceso de desarrollo de la investigación (comparación y reflexión) de las observaciones con la teoría; y resultados del análisis de los instrumentos aplicados.

4.1.8 Resultados de la investigación bibliográfica

A lo largo de la investigación sobre la problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica, se hicieron una serie de descubrimientos que de una forma u otra, cada uno en su momento lo orientaron y redirigieron. Inicialmente existía una intención de enfocar el desarrollo de una propuesta de mejora de la calidad de la educación superior en la dimensión docente de la institución universitaria privada, se aspira a planear propuestas de excelencia de profesorado en la didáctico, las andragógicas y en metodologías y las técnicas educativas. En esta fase inicial de planeamiento de la investigación y propuesta, dominaba la perspectiva docente. La intención inicial de la propuesta de

mejoramiento de la calidad, se hallaba, como mucho de lo que se hace en educación, centrada en el docente. Durante la búsqueda de trabajos sobre la calidad de la educación y la revisión de textos sobre a calidad se introdujeron factores que cambiarían el rumbo de la investigación: el esquema multidimensional de la calidad de la educación, la falacia de la calidad de la educación y la filosofía de la calidad.

Del concepto "Esquema multidimensional de la Calidad de la educación", compuesta por variables de "calidad" +educación + docencia+ currículo+ escuela+ planificación + administración + liderazgo, se desprende un criterio de excelencia como un todo, a través de los procesos y que de manera particular y alentadora se encuentra vigente en Costa Rica y el mundo. Esto no basta con solo una simple definición, esta compuesta también por una dosis practica acercándolo a la realidad, permitiéndoles interactuar entre ellos, todos juntos, o solo unos cuantos, por cuanto lo que se persigue siempre es la calidad de la educación como fin ultimo, de manera compuesta o simple, sin dejar de lado el problema o hipótesis: hacerlos interactuar o ponerlos en la practica.

El segundo concepto nos lleva a la aparente calidad de la educación , que nos lo presenta como una falacia , donde el educador es el principal protagonista , siendo que la calidad recae sobre el , su conocimientos , y mejor aun sus enseñanzas ; cuando importante es que si es parte primordial en el proceso de la calidad, mas es , en mayor un enfoque del primer concepto , uno compuesto que nos lleva a la estandarización de la calidad como producto , como en cualquier otro proceso de "manufactura".

Adicional podemos mencionar como parte importante que la filosofía, la parte pragmática, la esencia educativa va a ser el fundamento estructural de lo que se quiere,

Calidad en el sentido intrínseco, que en función del esquema multidimensional se lograra plasmar en cada una de las escuelas que se requieran, sean estos en las escuelas de la educación, como de ingeniería, medicina, derecho y las que se relacionen con la calidad de la educación en general.

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

El hallazgo y logro más importante de la presente investigación sobre la problemática de la calidad educativa y la evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: es, el hecho de haber construido un concepto de calidad de educación concreto y operacional que puede ser sustentado como técnicamente válido al haber sido desarrollado aplicando el método científico. Esto es un logro dos sentidos:

Primero: se sale de la interminable discusión sobre lo que es calidad y calidad en educación, proponiendo que se aplica el método científico operacional para construir una definición fundamentalmente su validez en las evidencias empíricas asociadas con el fenómeno que se investiga lo que cual se han podido hacer en varias décadas los expertos que escriben sobre la calidad en educación, los cuales permanecen encerrados en la retórica, la abstracción y la definición circular de Wilson, 1992.

Segundo: como los resultados de la aplicación de la metodología de operacionalización se logra establecer unos conceptos, dimensiones indicadores e índices de calidad aplicables al funcionamiento de todas las áreas de trabajo de una institución de educación superior, y no solo en los aspectos docentes y didácticos como ha sido costumbre hasta ahora.

Definición de 8 barreras formidables para los esfuerzos sobre la calidad de la educación. Sin embargo, a pesar de lo bien intencionada de estas declaraciones, existen barreras bastante grandes y fuertes para que los esfuerzos en pro de la calidad de la educación rindan frutos deseados:

Algunas de estas barreras son:

1. Calidad de educación pertenecen a mundos conceptuales diferentes y distantes.

2. El prejuicio ideológico de los gremios educativos hacia terminología empresarial.

3. El mito ideológico y gremial de que la calidad de la educación depende del docente, cuando los problemas de la educación son básicamente administrativos.

4. El sesgo académico y docente ocasionado por el hecho de que los que promuevan la calidad de la educación son docentes y académicos, siendo la calidad una dimensión netamente empresarial.

5. Desconocimiento de las metodologías científicas para la definición y operacionalización de conceptos y su desglose en variables e indicadores empíricos.

6. El desconocimiento total de los conceptos y métodos científicos e instrumentos desarrollados por la filosofía de la calidad.

7. El fuerte arraigo de la concepción circular de la calidad de la educación difundida décadas atrás por Wilson.

8. La evidente afectación de las instituciones y los sistemas de acreditación por todos los factores anteriores.

Del siguiente listado de funciones se puede definir un conjunto de procesos, clasificarlos en las tres categorías y tener mayor capacidad de control de resultados.

5.2 Funciones de la escuela de educación

Como funciones básicas se plantean las de planificación, organización, ejecución, control y seguimiento; como ejes primordiales en las actividades propias de una escuela y su desarrollo.

Planificación: va dirigido a plantear la idea que se pretende conseguir, es cuándo, dónde, cómo y quién. Lineamientos específicos, aspectos generales, personal idóneo, así como las herramientas que se utilizarán.

Organización: se proyecta como la función o etapa de dividir actividades, capacidades y responsabilidades. Definir las acciones a seguir de manera ordenada, sistemática y estándar.

Ejecución: es la función de poner en marcha la idea, bajo lineamientos establecidos que permitan ejecutar de manera clara lo que en principio se ideó: conseguir la calidad en la educación.

Control: es una de las funciones importantes, pues todo plan, proyecto o idea debe ser regulado y controlado con la idea única de mantener la calidad en los procesos susceptibles de calidad.

Seguimiento: se ajusta a la propuesta del mejoramiento continuo como premisa de asegurar la calidad en la educación, ya que de la mano de la infraestructura y la tecnología como elementos de cambio, el seguimiento es una forma de actualizar los conocimientos y la calidad, como elemento de evolución constante.

Estas funciones o tareas sistematizadas se constituyen en el sistema para establecer control de calidad. Funciona como protocolo para cumplir con los procesos que se realizan en este Departamento.

Las subsiguientes conclusiones sobre la investigación de la problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica, el caso de la UISIL se pueden dividir en tres tipos, que son: uno, las derivadas de la investigación bibliográfica preliminar; dos, las derivadas de las observaciones

realizadas durante el proceso de gestación y desarrollo de la investigación y, tres, los resultantes del análisis de los datos recopilados por medio de los diferentes instrumentos utilizados.

El enfoque epistemológico constructivista que ha orientado la realización de la presente investigación obliga a considerar reflexivamente, más allá de la evidencia empírica recopilada por los instrumentos técnicos usuales (al estilo del simple análisis positivista de cuadros estadísticos y gráficos), yendo más allá, a la constante confrontación de las observaciones y los datos preliminares con las teorías que fundamentan la interpretación del proceso de investigativo al elaborar información pertinente para sustentar la propuesta de indicadores de calidad.

Con lo anterior se desea descartar que, por el método constructivista con el que se fue realizando la investigación, aún antes de la aplicación sistemática de los instrumentos formales y técnicos de recopilación de datos, ya habían empezado a surgir hallazgos no solo interesantes, sino significativos para la investigación, como los relacionados con la perspectiva docente como limitante epistemológica en el tema, la carencia de un concepto operacional de calidad, los prejuicios gremiales de origen ideológico hacia la terminología y la existencia del hecho de modelos alternativos exitosos de gestión de calidad educativa como los premiados por la comunidad europea y los aplicados por la UNESCO.

Los descubrimientos entonces se iniciaron desde antes de la aplicación de instrumentos y a la vez, dichos descubrimientos contribuyeron en el diseño de los instrumentos formales y orientación a la introducción de otros instrumentos en busca de verificación de percepciones o matices del problema en estudio.

Por lo anterior, se requiere resaltar las conclusiones que se consideran de igual valor los hallazgos realizados en la fase de investigación bibliográfica y los obtenidos en distintas etapas del proceso, como los surgidos del análisis de los resultados de los instrumentos aplicados, ya que los últimos se consideran inseparables de los primeros.

Conclusiones en cuanto al objetivo número 1. Analizar los diferentes modos en que se conceptualiza la calidad de la educación superior en las universidades privadas de Costa Rica.

1. Por la investigación bibliográfica realizada, se verificó la extraordinaria importancia que tienen los factores administrativos en la meta de lograr la calidad de educación, independientemente de cómo esta se defina. Wilson, 1980, deja claro que el 80% de los problemas de la calidad de la educación son de tipo administrativo.

2. En la presente investigación, ha sido corroborada la importancia y la utilidad de introducir conceptos y herramientas provenientes de otras disciplinas, como la ingeniería industrial en la formulación de mejoras de los sistemas de calidad, a través de las Normas ISO, con el enfoque por procesos; de la misma forma que el enfoque administrativo por procesos; y el sistema de aseguramiento de la calidad de los procesos.

Conclusiones acerca de los objetivos número 2 y 3. “Determinar cuáles son los mecanismos e instrumentos de evaluación de la calidad de la educación superior en Costa Rica” y “Determinar cuál es la percepción existente sobre la calidad de los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL”.

Se determinó que la percepción de la calidad es un proceso cognitivo complejo relacionado con las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios. Aunque

los clientes de la escuela de educación no manejan un concepto de calidad específico ni único, es claro por las opiniones recopiladas que relacionan la calidad con ciertas ventajas, facilidades y formas de trato que reciben cuando participan en alguno de los cinco procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL.

La matrícula es el proceso sustantivo prioritario para la Escuela de Educación y la Universidad. Éste carece de fluidez, efectividad y limpieza.

La depuración del proceso requiere decisiones trascendentales por parte de las autoridades educativas y dueños acompañados de una dosis de voluntad y esfuerzo. El estudiante que finalmente logra matricular; verdaderamente tiene interés real de estudiar en ésta universidad. No se da por estrategia comercial del buen vendedor ni por la rapidez del proceso.

Conclusiones en relación con el objetivo No.3 "Determinar la existencia de mecanismos específicos de evaluación de la calidad de la educación en la Universidad Internacional San Isidro Labrador en Costa Rica". Los únicos mecanismos de evaluación de la calidad existentes son los establecidos por el SINAES, en el proceso de acreditación de carreras que realiza la universidad, pero la universidad como tal, carece de ellos por varias razones. Se pudo comprobar, más allá de lo esperado a principio de la investigación, que la mayor dificultad que han enfrentado organizaciones, autoridades y autores para "aterrizar" y lograr resultados concretos en materia de mejoramiento de la calidad de la educación en general y calidad de la educación en particular, ha sido la carencia de una definición operacional de calidad. Sin conceptualización no puede haber una Dimensión adecuada y tampoco se pueden

establecer indicadores, índices y estándares técnicamente diseñados y aplicados, y metodológicamente coherentes con la teoría específica de la calidad.

Quedó demostrado que, aunque existan casi tres docenas de definiciones de calidad y calidad en educación, solo seis de ellas se relacionan con una teoría coherente sobre el tema; por lo que se concluye que solo se justifica el uso de alguna, algunas o una combinación de varias de ellas operacionalizada y crear indicadores, tal como la que adoptó el SINAES: "Calidad como mejoramiento continuo" (Deming, 1982): pero que no la han operacionalizado. A diferencia de esta institución, en el presente trabajo se adoptó y operó hasta obtener indicadores y estándares, la definición: "Calidad es satisfacer las necesidades y adelantarse a las expectativas del cliente."

El mayor logro desde el punto de vista metodológico de la presente investigación es que se pudo establecer una definición operativa de calidad de la educación superior como fundamento para la elaboración de una propuesta de mejoramiento de la calidad de la educación superior:

1. Se realizó la definición nominal y real del término calidad de la educación universitaria (conceptualización),

2. Dicha conceptualización se efectuó fundamentada en teorías variadas, como la Filosofía Deming de la calidad, los sistemas ISO y el pensamiento de J. Wilson.

3. Se dimensionó adecuadamente la definición adoptada: Dimensión uno: necesidades de los clientes, y dimensión dos: expectativas de los clientes.

4. De cada una de las dimensiones resultantes se extrajeron una amplia variedad de posibles indicadores (universo de indicadores).

5. Del universo de indicadores posible de indicadores se seleccionaron los posibles de ser ubicados en los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación.

6. Con los índices elaborados se construyeron estándares a fin de que estos fueran coherentes con la teoría y los conceptos definidos.

7. Con estos índices e indicadores se definieron y elaboraron varios instrumentos de recolección de datos (definición operacional/ definición instrumental).

8. Se procedió a la recolección de toda la información pertinente utilizando cuestionarios de encuesta y cuestionarios de entrevista, observación simple y observación participante, entreviste y focus group (técnica de grupo focal).

Quedó debidamente asentada la importancia de utilizar Filosofía Deming para la formulación y sustento técnico de todos los esfuerzos realizados para mejorar calidad como los ISO (sistemas de Gestión de la Calidad), los sistemas de Acreditación y con la presente propuesta.

Queda en evidencia el hecho de que a pesar de la resistencia ideológica de ciertos sectores de educadores utilizar lenguaje propio del ámbito empresarial: cliente, proceso, calidad, estándares; se trata de un mero prejuicio, porque todo lo que está haciendo con mejoramiento de la calidad de la educación en todo el mundo utilizarán el lenguaje empresarial.

Se ha determinado en el análisis bibliográfico y en la recopilación de datos realizada, que el predominio de la perspectiva docente que prevalece en la percepción de la gran mayoría de las autoridades superiores de las universidades, puede constituir una barrera epistemológica y cognitiva de la introducción y aprovechamiento de

conceptos, herramientas y técnicas de otras disciplinas. La naturaleza de la temática de la calidad de la educación, es compleja; requiere un abordaje multidisciplinario y no se puede limitar la perspectiva del docente.

Quedó demostrado que una gran mayoría de los autores y de los esfuerzos relacionados con el mejoramiento de la educación se han encontrado encerrados en una formulación circular del concepto de calidad de la educación ampliamente extendida en la obra "Como evaluar la calidad de la educación"(1984) de John Wilson.

Se demostró que, efectivamente si existe una teoría válida con la evidencia empírica que fundamente y sirva de marco de referencia a los esfuerzos por mejorar la calidad de la educación en general y la calidad de la educación superior en particular. Esta filosofía ha sido transformada en un sistema de normas y estándares ISO para la gestión de la calidad en las organizaciones y en la Filosofía Deming. Todo lo cual a su vez ha sido incorporado con la mayoría de las herramientas por los sistemas de acreditación de todo el mundo y entre ellos el SINAES. La Filosofía Deming ha pasado de filosofía a normas y estándares ISO (incluyendo el tema de los procesos) a la ley (en el caso de Costa Rica); sin que haya existido ningún esfuerzo por reconocer las fuentes de todo pensamiento, conceptos y herramientas.

Conclusiones en relación con el Objetivo 4 "Elaborar recomendaciones que faciliten a las autoridades educativas de Costa Rica criterios fundamentados para los esfuerzos de evaluación y mejoramiento de la calidad de la educación superior privada. "Se concluye que efectivamente es posible diseñar un Sistema de Indicadores de Calidad para los procesos sustantivos de la Escuela de la Educación de la UISIL, y con

ello realizar un esfuerzo objetivo, teórica y metodológica y técnicamente bien sustentado para mejorar la calidad de la educación superior privada.

También este trabajo se determinó la existencia, de hecho, de varios modelos alternativos de gestión de la calidad de la educación en general y de la educación superior en particular; tales como los aplicados por la Comunidad Económica Europea, UNESCO, las normas ISO 9000 y la UNED, que contradicen la pretensión casi dogmática de algunos sectores de que solo la acreditación de carreras es la única o la mejor forma de promover en forma efectiva la calidad de la educación superior privada.

Quedó demostrado que es posible diseñar y establecer un sistema de mejoramiento de la calidad de la educación superior por la vía del mejoramiento continuo de los procesos de los diferentes unidades de una organización en forma paralela, aparte complementariamente al Sistema de Acreditación de carreras ya institucionalizado. Esto implicará que la presente investigación está ofreciendo un modelo alternativo e innovador para el diseño de estrategias efectivas.

No se pudo lograr una entrevista personal formal con personeros del SINAES ni del SUPRICORI para discutir los conceptos y fundamentos de los procesos de acreditación de carreras que realizan ni las razones de porqué a pesar de utilizar todo el bagaje teórico y conceptual de la filosofía de la calidad, no mencionan nunca su fuente ni instrumentos desarrollados por los creadores de esta filosofía. En cambio, se usó los documentos oficiales de dichas instancias para llenar los vacíos informativos que no se pudieron llenar con las entrevistas.

Finalmente, como uno de los mayores resultados positivos obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación y sobre indicadores de calidad, está el hecho de

que gracias al ejercicio de los *focus group* (Técnica de grupo focal), las encuestas y entrevistas realizadas a los directivos, funcionarios y clientes internos y externos de la Escuela de Educación UISIL, y la observación del participante efectuada de los Proceso Sustantivos de la Escuela, y su definición y participación, han surgido desde ya varias mejoras para la UISIL, que comienzan con la nueva perspectiva con la que se observa y se percibe la forma de organizar y realizar el trabajo, así como la visualización de mejoras factibles de realizar en algunos de los procesos de la Escuela en busca de su mejora, como se pueden ser facilidades, orden, agilización de la matrícula, y la percepción de la necesidad e importancia de efectuar a corto plazo la introducción del

Enfoque de Procesos en la organización y gestión administrativa de la universidad, en vista de que todos los esfuerzos por establecer una Cultura de Mejoramiento Continuo de la Calidad y u Sistema de Gestión de Calidad que impacten la organización a largo plazo, dependen de la gestión organizacional basada en procesos.

5.3 Recomendaciones

Como parte de los logros de la investigación, y para las autoridades de la universidad, se ha hecho evidente la necesidad de replantear la organización y desarrollo de los efectos de control de resultados y mejoramiento de la calidad de los servicios, aplicando el modelo de gestión administrativa por procesos. La distinción entre procesos sustantivos, complementarios y de apoyo permite a la organización concentrarse en líneas de trabajo específicas enfocadas a productos y servicios de importancia crítica para ella.

5.3.1 A las universidades Costarricenses

1. Estimular la realización de investigaciones enfocadas en la incidencia de los factores de tipo administrativo en los esfuerzos para lograr mejoras en la calidad educativa.

2. Estimular la difusión de materiales, publicaciones y textos que contribuyan a divulgar en los medios la importancia y la utilidad de conceptos y herramientas provenientes de otras disciplinas como la ingeniería industrial en la formulación de mejoras a los sistemas de gestión de calidad, de las Normas ISO con el enfoque por procesos, el enfoque administrativo por procesos y el sistema de aseguramiento de la calidad de procesos.

5.3.2 Recomendación a la Universidad Internacional San Isidro Labrador

1. Profundizar en la investigación de la forma en que sus clientes perciben la calidad de los servicios que brindan la universidad en todas las escuelas, como parte de los esfuerzos de mejoramiento continuo de la calidad.

2. Poner en funcionamiento un proyecto piloto orientado en la mejora de la calidad de los servicios de la escuela de educación, desarrollando una Propuesta de Indicadores de calidad de Procesos Sustantivos Prioritarios de la Escuela de Educación de la UISIL.

3. Respaldar la Publicación de Documentos de Trabajo para Educadores en los que se incluyan los hallazgos sobre el concepto de Calidad en Educación y su Operacionalización, como parte de una proyección de una universidad al progreso de la educación costarricense.

4. Impartir periódicamente en conjunto con otras universidades, Talleres de Operacionalización de Variables para los profesores que imparten cursos de Metodología, de Técnicas de Investigación, para los que imparten seminarios de Tesis y Proyectos de Graduación, así como los asesores, tutores y lectores de tesis y trabajos finales de Graduación, incluyendo.

5. Incorporar a su biblioteca algunas copias de los libros que tanto en español como en inglés divulgan y explican la filosofía de la calidad y sus instrumentos.

6. Promover charlas, foros, debates publicaciones y cursos libres sobre temática de la Calidad de la Educación entre las autoridades, el personal administrativo, el profesorado y los estudiantes de la Escuela de Educación.

7. Se recomienda estimular la realización de investigaciones sobre la lista de doce temas sugeridos en la conclusión número 20.

8. Impartir, periódicamente en conjunto con otras universidades, talleres, charlas, cursos formales y libres, sobre la filosofía de las ciencias, la epistemología y los diversos paradigmas científicos.

9. Instar cordialmente a las autoridades de la UISIL a profundizar sus esfuerzos por introducir una Cultura de Mejoramiento Continuo de la Calidad y el establecimiento de un verdadero sistema de gestión de la Calidad que incorpore a la organización como un todo, integrando en un todo sistemático las dimensiones administrativas y docentes.

Tomando en cuenta que el proceso de matrícula para la permanencia y crecimiento de la universidad, se recomienda darle el lugar que le corresponde para

procurar el mejoramiento continúo de este proceso en aspectos que parecen sencillos pero significativos. Algunos de ellos:

1. Urgente solucionar el tema del pago, ya sea con datafono para tarjeta.
2. Realizar una alianza con una de las entidades bancarias para dotar de una caja en cada sede; y habilitar una caja chica para pagos menores.
3. Eliminar el pago del carné por separado. Incluido en la materia general.
4. Al iniciar el proceso de matrícula, realizar una reunión de coordinación con los Departamentos involucrados para definir los pasos y afinar detalles del proceso de matrícula.
5. Reorganizar el proceso de tal forma que los secretarios de la Escuela de Educación los únicos responsables del trámite de matrícula sea lo único que realicen.
6. Habilitar a los coordinadores como las personas que brinden la información a los y las interesadas, maximice que a partir de este cuatrimestre estarán a medio tiempo.
7. Mantener personas que manejen toda la información necesaria para la matrícula en la entrada y puestos donde está la programación para que oriente a los visitantes en el proceso y en la orientación vocacional para la carrera a elegir. Se cuenta con Encargado de Vida Estudiantil, Mercadeo, Información que podrían rotarse para garantizar el servicio al cliente.
8. Establecer por medio de calendario que la primera semana de la matrícula sea para estudiantes de primer ingreso, sin descartar la matrícula de estudiantes activos si cumplen con los requisitos.

9. Establecer un lugar visible con decoración adecuada que sin lugar a dudas ubique al visitante con el lugar donde va a recibir la información necesaria para la toma de decisiones.

10. Establecer como política de la universidad la entrega de algún artículo de promoción al estudiante del primer ingreso, que concluye con el proceso de matrícula.

11. Aplicar a las Sedes Regionales las recomendaciones que adecúen a su situación.

12. Establecer una boleta con un máximo de tres preguntas y buzones para que el estudiante al terminar la matrícula evalúe el proceso.

5.3.3 Recomendaciones a UNIRE

Se le recomienda considerar la posibilidad de promover los modelos de gestión de calidad alternativos, como planear estrategias promocionales de la calidad que incluyan Premiaciones, estimular las universidades a establecer carreras de Especialidad en Gestión de la Calidad de educación. (Ver experiencia de la Universidad de San Marcos Perú y otras similares en México y España).

5.3.4 Recomendaciones al SINAES

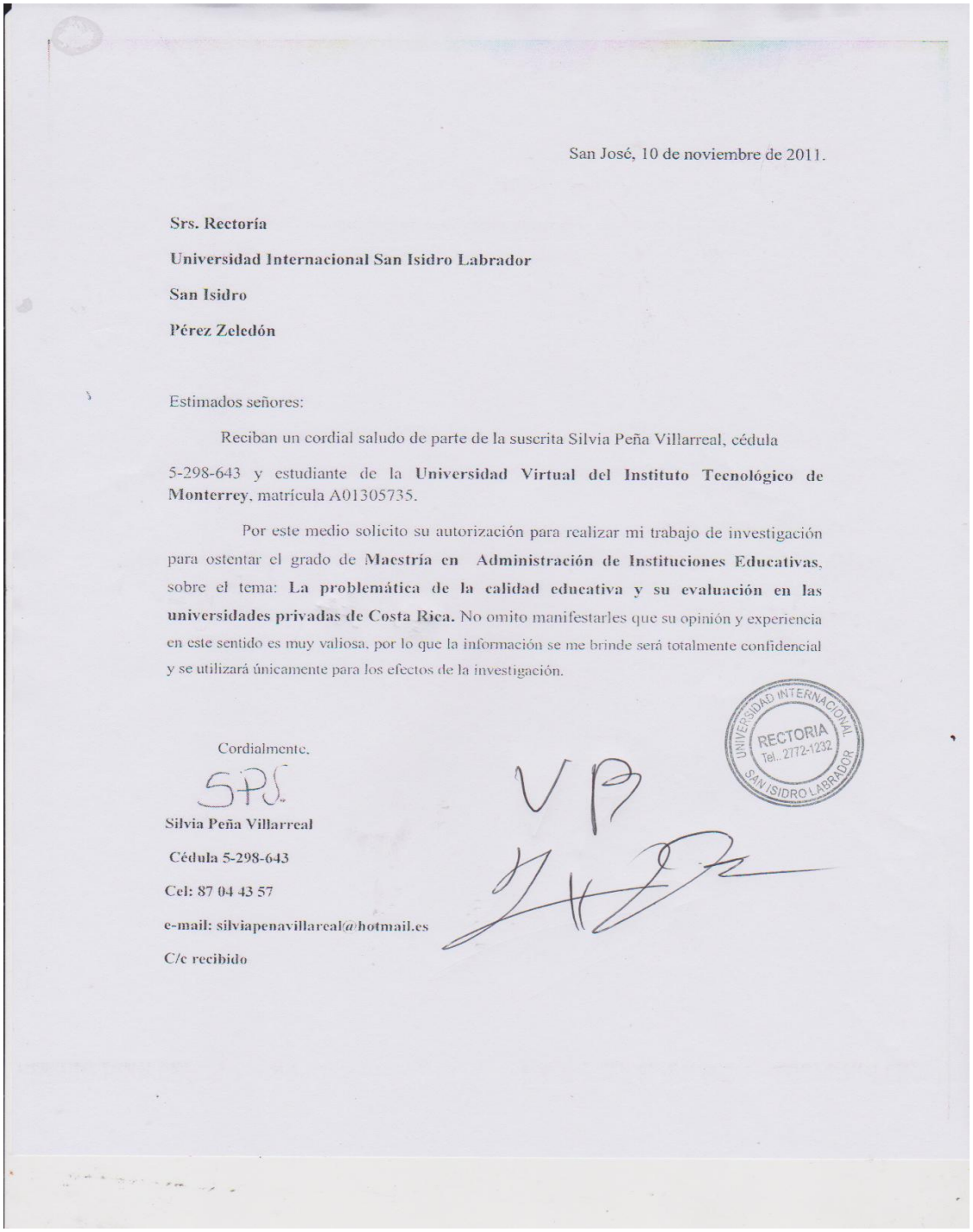
Considerar la posibilidad de establecer modelos de gestión de la calidad de la educación superior alternativos y complementarios a los procesos de acreditación de carreras. Planear estrategias de promoción de la calidad que incluyan Premiaciones. Carreras de Especialidad en Gestión de la calidad de educación (Ver experiencias de la Universidad de San Marcos Perú y otras similares en México y España).

5.3.5 Recomendaciones al MEP, CONESUP – al CONARE – a UNIRE – al CSUCA a AUPRICA y a CEDAL

Considerar la necesidad de revisar las pretensiones del SINAES de imponer por ley un modelo de metodología únicos de promoción y gestión de calidad dada las críticas por las debilidades teóricas y metodológicas de sus procesos de acreditación y las implicaciones para la educación superior de dichas pretensiones.

Apéndice A

Carta de Autorización



San José, 10 de noviembre de 2011.

Srs. Rectoría

Universidad Internacional San Isidro Labrador

San Isidro

Pérez Zeledón

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo de parte de la suscrita Silvia Peña Villarreal, cédula 5-298-643 y estudiante de la **Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey**, matrícula A01305735.

Por este medio solicito su autorización para realizar mi trabajo de investigación para ostentar el grado de **Maestría en Administración de Instituciones Educativas**, sobre el tema: **La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica.** No omito manifestarles que su opinión y experiencia en este sentido es muy valiosa, por lo que la información se me brinde será totalmente confidencial y se utilizará únicamente para los efectos de la investigación.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL RECTORIA Tel.: 2772-1232 SAN ISIDRO LABRADOR

Cordialmente,

SPV

Silvia Peña Villarreal

Cédula 5-298-643

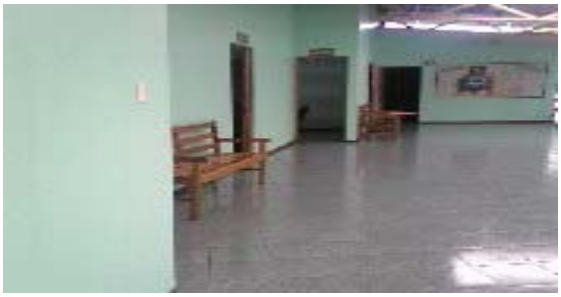
Cel: 87 04 43 57

e-mail: silviapenavillareal@hotmail.es

C/c recibido

Apéndice B

Fotografías



Apéndice C

Cuestionario Dirigido A Directivos, Autoridades Educativas, Profesores, Administrativos Y Estudiantes De La Universidad Internacional San Isidro Labrador

Universidad Virtual:
Escuela de Graduados en Educación

Estimado Estudiante / Profesor/Administrativo: La suscrita se encuentra realizando una investigación sobre "La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador", para su Tesis que para obtener el grado de Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Por lo anterior le solicito atentamente sus cooperación en el respondiendo las preguntas del presente formulario, cuyo propósito es Determinar La Existencia y Aplicación De Indicadores De Calidad En Los Servicios Que Ofrece La Escuela De Educación. La encuesta es anónima por lo que no se requiere su nombre. Gracias por su cooperación.

Objetivo 2: Determinar la existencia de mecanismos específicos de evaluación de la calidad de la educación en la Universidad Internacional San Isidro Labrador en Costa Rica	**Variable Teórica 3:** Existencia de mecanismos de evaluación (indicadores) de calidad en los procesos sustantivos de la UISIL

Instrumento N° 1

Cuestionario Dirigido A Directivos, Autoridades Educativas, Profesores, Administrativos Y Estudiantes De La Universidad Internacional San Isidro Labrador

Instrucciones: Por favor, marque con una x (equis) dentro del paréntesis de la letra con la respuesta,

Según corresponda, de acuerdo con su criterio, enumera de 1 a 5 según su criterio de importancia dentro del paréntesis (uno significa el menor valor y 5 el mayor valor), o bien complete la información que se le solicita.

Edad	Sexo	Tiempo De Formar Parte De La Universidad
a. ( ) Menos De 20 Años b. ( ) De 20 A 30 Años c. ( ) De 30 A 40 Años d. ( ) De 40 A 50 Años e. ( ) De 51 Años Y Más	a. ( ) Femenino b. ( ) Masculino	a. ( ) Menos De Un Año b. ( ) De 1 A 5 Años c. ( ) De 6 A 10 Años d. ( ) Más De 10 Años

TIPO DE RELACION CON LA UNIVERSIDAD
a.( ) DOCENTE b. ( ) estudiante c. ( ) Administrativo

01. Enumera de 1 a 10 según el orden de importancia que considera los procesos y su trascendencia para la Escuela de Educación de la UISIL. 1 es el de menor importancia y 10 el de mayor importancia.

Proceso	Calificación Numérica De 1 A 10
Elaboración de planillas	
Capacitación docente	
Programación de cursos	
Nombramiento de profesores	
Matrícula	
Convalidación	

Graduación	
Trabajo comunal Universitario	
Evaluación docente	
Pruebas por suficiencia	

02. Califica según calidad que presenta cada uno de los procesos de la Escuela de Educación.

Proceso	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Inaceptable
Elaboración de planillas					
Capacitación docente					
Programación de cursos					
Nombramiento de profesores					
Matrícula					
Convalidación					
Graduación					
Trabajo comunal Universitario					
Evaluación docente					
Pruebas por suficiencia					

03. Al Director de Escuela, en relación con sus funciones, lo califica de la siguiente manera

Proceso	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Inaceptable
Elaboración de planillas					
Capacitación docente					
Programación de cursos					
Nombramiento de profesores					
Matrícula					
Convalidación					
Graduación					
Trabajo comunal Universitario					
Evaluación docente					
Pruebas por suficiencia					

04. A los Coordinadores (as) de la Escuela de Educación, en relación con sus funciones en los siguientes procesos los califica de la siguiente manera

Proceso	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Inaceptable
Elaboración de planillas					
Capacitación docente					
Programación de cursos					
Nombramiento de profesores					
Matrícula					
Convalidación					
Graduación					
Trabajo comunal Universitario					
Evaluación docente					
Pruebas por suficiencia					

05. A los Secretarios (as) de la Escuela de Educación, en relación con los siguientes procesos lo califica de la siguiente manera:

Proceso	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Inaceptable
Elaboración de planillas					
Capacitación docente					
Programación de cursos					
Nombramiento de profesores					
Matrícula					
Convalidación					
Graduación					
Trabajo comunal Universitario					
Evaluación docente					
Pruebas por suficiencia					

OBJETIVO2: Analizar Los Diferentes Modos En Que Se Conceptualiza La Calidad De La Educación En Las Universidades Privadas En Costa Rica (Escuela De Educación De La UISIL)	Variable: Conceptos De Calidad Y Calidad En Educación

06. Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de Nombramiento de profesores

a. ( ) Excelente
b. ( ) Muy bueno
c. ( ) Bueno
d. ( ) Regular
e. ( ) Deficiente

07. Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de Programación cuatrimestral de cursos

a. ( ) Excelente
b. ( ) Muy bueno
c. ( ) Bueno
d. ( ) Regular
e. ( ) Deficiente

08. Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de Matrícula.

a. ( ) Excelente

b. ( ) Muy bueno

c. ( ) Buen

d. ( ) Regular

e. ( ) Deficiente

09. Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso Capacitación docente.

a. ( ) Excelente

b. ( ) Muy bueno

c. ( ) Bueno

d. ( ) Regular

e. ( ) Deficiente

10. Nivel de calidad que considera del servicio que ofrece la Escuela de Educación con respecto al proceso de elaboración de planillas.

    a. ( ) Excelente

    b. ( ) Muy bueno

    c. ( ) Bueno

    d. ( ) Regular

    e. ( ) Deficiente

11- Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario Interno: Profesores ´y administrativos.

Producto o servicio	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Información adecuada y oportuna.					
Bibliografía					
Equipo audiovisual					
Infraestructura y mobiliario					
Capacitación continua					
Estímulos					
Inducción al trabajo y funciones					
Oportunidades de crecimiento profesional					
Pago de salarios					

12- Valore cada uno de los aspectos mencionados según el nivel de satisfacción del usuario externo: Alumnos

Producto o servicio	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Información adecuada y oportuna.					
Bibliografía					
Equipo audiovisual					
Infraestructura y mobiliario					
Profesores capacitados					
Matrícula simplificada					
Convalidación adecuada					
Oportunidades convivencia estudiantil					
Pago simplificado					
Horarios flexibles					
Cupo en carreras y cursos					
Carreras con demanda					

OBJETIVO 1: determinar la existencia de indicadores que permitan evaluar la calidad para cada uno de los procesos sustantivos prioritarios de la Escuela de Educación.	Variable1: Indicadores que permiten evaluar la calidad

13- Enumera tres aspectos que determinan la calidad de cada uno de los procesos que realiza la Escuela de Educación.

Nombramiento de profesores	Elaboración de Planillas	Capacitación docente	Matrícula	Programación de cursos

14- Enumera en orden de importancia los 5 procesos más importantes que realiza la Escuela de Educación.

15. Enumera necesidades que considera no satisfechas por parte de los usuarios: Funcionarios docente administrativos y estudiantes.

16. Enumera expectativas que posee sobre los productos y servicios que ofrece la universidad que podrían ser satisfechas por los responsables.

MUCHAS GRACIAS.

Apéndice D

Instrumento N° 2

Hoja De Observación Participante

UNIVERSIDAD VIRTUAL

Universidad Virtual:
Escuela de Graduados en Educación

Estimado Estudiante / Profesor/Administrativo: La suscrita se encuentra realizando una investigación sobre "La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador", para su Tesis que para obtener el grado de Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Por lo anterior le solicito atentamente sus cooperación en el respondiendo las preguntas del presente formulario, cuyo propósito es Determinar La Existencia y Aplicación De Indicadores De Calidad En Los Servicios Que Ofrece La Escuela De Educación. La encuesta es anónima por lo que no se requiere su nombre. Gracias por su cooperación.

Instrumento N° 2

Hoja De Observación Participante

OBJETIVO: Observar el proceso de matrícula en cuanto a pasos y actividades que debe realizar un alumno para concluir con el proceso de matrícula.

PERÍODO DE OBSERVACIÓN: Se observará del 3 al 9 de mayo en período de matrícula ordinaria.

PROCEDIMIENTO: Se permanecerá de incógnita en la entrada de la Universidad.

-Se observará a los estudiantes que lleguen a matricular en su recorrido y oficinas que visite hasta terminar con el proceso. Se entenderá por inicio del

proceso en el momento que llegue el estudiante y pregunte qué tengo que hacer para matricularme. Se entenderá por finalización del proceso en el momento en que el estudiante tenga la boleta de matrícula emitida por el sistema en la mano. Al salir de la institución se le preguntará de manera informal: ¿Cómo le fue con la matrícula?

- Se llevará un registro de las respuestas que le dan en cada oficina.

- Este procedimiento se hará con 5 estudiantes en diferentes momentos a lo largo de la semana.

- Para cada caso se hará una descripción del proceso realizado por cada uno.

- Se realizará una comparación entre los casos para determinar los pasos que implica este proceso y cuáles actividades se pueden considerar como críticas.

APÉNDICE E

Instrumento N° 3

Entrevista

Universidad Virtual:
Escuela de Graduados en Educación

Estimado Estudiante / Profesor/Administrativo: La suscrita se encuentra realizando una investigación sobre "La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador", para su Tesis que para obtener el grado de Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Por lo anterior le solicito atentamente sus cooperación en el respondiendo las preguntas del presente formulario, cuyo propósito es Determinar La Existencia y Aplicación De Indicadores De Calidad En Los Servicios Que Ofrece La Escuela De Educación. La encuesta es anónima por lo que no se requiere su nombre. Gracias por su cooperación.

Instrumento N° 3

Entrevista

DIRIGIDA A: Rector de la Universidad Internacional San Isidro Labrador.

OBJETIVO: Determinar las perspectivas personales sobre la calidad y la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios a corto y largo plazo.

1- Qué expectativas tiene como Rector de la universidad del futuro.

2- Cuál es el énfasis que desea proyectar a la universidad que usted dirige.

3- Cuáles son los cambios que debe asumir la Universidad hacia la transformación que pretende.

4- Cuáles son los objetivos estratégicos que propone como parte de esta transformación.

5- Cuáles son las necesidades de los usuarios internos y externos de la universidad que considera deben suplirse.

APÉNDICE F

Instrumento N° 4

Técnica Focus Grup Dirigido A Director De Escuela, Coordinadores, Profesores y Estudiantes De La Universidad Internacional San Isidro Labrador Sede Central

Universidad Virtual:
Escuela de Graduados en Educación

Estimado Estudiante / Profesor/Administrativo: La suscrita se encuentra realizando una investigación sobre "La problemática de la calidad educativa y su evaluación en las universidades privadas de Costa Rica: El caso de la Universidad Internacional San Isidro Labrador", para su Tesis que para obtener el grado de Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Por lo anterior le solicito atentamente sus cooperación en el respondiendo las preguntas del presente formulario, cuyo propósito es DETERMINAR LA EXISTENCIA Y APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA ESCUELA DE EDUCACION. La encuesta es anónima por lo que no se requiere su nombre. Gracias por su

Instrumento N° 4

Técnica Focus Grup Dirigido A Director De Escuela, Coordinadores, Profesores y Estudiantes De La Universidad Internacional San Isidro Labrador Sede Central

Técnica de Focus group dirigido a Funcionarios de la escuela de Educación, profesores y estudiantes.

Población: Director de Escuela, 2 Coordinadores, 1 secretario, 1 profesor y 2 estudiantes.

Fecha: 2ª semana de mayo 2011

I- OBJETIVO: Determinar los conceptos de calidad y calidad de la educación existentes y la percepción sobre la existencia de mecanismos o

indicadores de calidad en los procesos sustantivos que realiza la Escuela de Educación de la Universidad Internacional San Isidro Labrador.

II- PROCEDIMIENTO:

a- Se invita a 7 funcionarios de la Escuela de Educación a colaborar en la definición de los procesos sustantivos prioritarios.

b- Se dispone el trabajo de grupo alrededor de una mesa.

c- Se les entrega 2 documentos.

Documento 1: Definición conceptual de procesos y su clasificación en sustantivos, secundarios y de apoyo.

Documento 2: Una lista de los procesos considerados sustantivos.

d- Se les pide que en forma individual y desde su perspectiva asignen un número del 1 al 10 según los consideren en orden de prioridad.

e- Hecha la priorización individual, se les pide que compartan con los demás los resultados.

f- Se les pide que discutan y busquen las razones de las posibles diferencias.

g- Se colocan los 10 procesos sustantivos en una cartulina en la pared con casillas (rectángulo grande, al final de cada proceso)

h- Se le entrega a cada participante 5 esticker naranja a cada participante y se les pide que voten por cada uno de los procesos asignando uno, dos o más esticker, colocándolos en el rectángulo respectivo.

i- Los primeros 5 procesos que obtengan mayor número de votos quedarán definidos como prioritarios.

j- Finalmente el moderados con la ayuda del grupo redacta los resultados finales.

Referencias

Alonso, J (1977). *Metodología*. (*11ª ed*.), México: DF Limusa.

Chow, N (1979) *Técnicas de Investigación Social*. San José: Costa Rica. EDUCA.

De Miguel, M (1994). *Evaluación para la calidad de los institutos de educación secundaria*. Madrid: España Editorial Escuela Española.

El Estado de la Nación. 2008. 2º *Informe del Estado de la Educación*. San José Costa Rica.

Gitlow, H (1987). *Como Mejorar la productividad y la calidad con el Método Deming*. Bogotá: Colombia Editorial Norma.

Gutiérrez, R; Sánchez, J. (1978) *Metodología del Trabajo Intelectual*. México: DF Editorial Esfinge.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (*4ª ed.*)*.Cuernavaca: México. Editorial: Mc Graw- Hill Interamericana.

Korn, F (1973). *Conceptos y variables en la Investigación Social* (3ª ed.). Buenos Aires: Argentina. Ediciones Nueva Visión.

Marín, C (2008). *El Modelo de Excelencia de la Fundación Europea de la Calidad (EFQM) en los Sistemas de Control Interno Organizacional*. Antología del Curso. AXIOS-Desarrollo Organizacional, San José: Costa Rica.

Mayntz, R; Holm, K y Hubner, P (1975). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: España. Editorial Alianza.

MICIT- CR Ministerio de Ciencia y Tecnología de CR (1995). Apuntes Éticos para la Calidad. Programa Nacional para la Calidad.

Pacheco, A y Flores, L (1993). *La investigación como proceso de construcción del conocimiento*. Heredia: Costa Rica. EUNA.

Palacios, J (1995). *El Diseño de la Investigación Administrativa, Centro de Investigación UCR-CICAP*. San José, Costa Rica EUCR.

SINAES. 2005. *Seminario Taller Autoevaluación y Acreditación en el marco de la calidad.* Celebrada 7-9 febrero, SINAES. San José, Costa Rica

Venegas, P (1996). *Algunos elementos de investigación*. San José, Costa Rica. UNED.

Walton, M (1996) *El Método Deming en la Práctica*. Bogotá: Colombia. Editorial NORMA.

Wilson, J (1992) Como Valorar la Calidad en la Educación. Barcelona: España Editorial: Paidós y el Ministerio de Educación y Ciencia de España.

Wood, G (1984). *Fundamentos de la Investigación Psicológica.* México: DF. Editorial Trillas.