El compromiso de la Universidad con la calidad y la mejora continua

Se concibe la gestión de calidad como una dimensión fundamental del quehacer universitario, orientada al mejoramiento continuo e integral.

La Universidad inicia el año 2022 con un importante resultado: la acreditación del SINAES a la carrera de Contaduría (Sede Central), por cuatro años.

La afiliación de la Universidad Florencio del Castillo al Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), ha requerido una profunda reflexión interna y una redefinición de líneas de acción institucionales, con el propósito de impulsar una cultura de evaluación en la Universidad, orientada a garantizar la gestión de la calidad y la innovación en un marco de mejora continua; asimismo, en atención a la necesidad de que los cambios en la sociedad costarricense se reflejen en opciones académicas actualizadas, que permitan a las personas graduadas responder a las tendencias de la disciplina, al competitivo mercado laboral y que estos profesionales aporten, con conciencia social y compromiso ético, al desarrollo de las comunidades y las organizaciones en que se involucran.

A partir de esta reflexión, se concibe la *gestión de calidad* como una dimensión fundamental del quehacer universitario, orientada al mejoramiento continuo e integral de los procesos académicos que se constituye en toda acción dirigida al logro y la administración de mejoras en los servicios educativos y administrativos que ofrece la Universidad, apoyado en los criterios y estándares de calidad, así como fundamentado en valores esenciales y en el humanismo, como el reconocimiento de la persona, su dignidad y valor, sin ningún tipo de discriminación ni exclusión (Modelo Pedagógico, UCA).

Por medio de la Unidad de Gestión de Calidad e Innovación (UGCI), la Universidad estableció tres niveles para clasificar sus carreras, en cuanto a los procesos de mejora continua que emprenden: en un primer nivel, se encuentran las carreras en un proceso de autoevaluación interno, un espacio de reflexión crítica en el interior de la carrera (con su personal académico, estudiantado y personas graduadas), en el cual se busca identificar y, posteriormente, potenciar sus fortalezas, así como determinar y atender las principales debilidades detectadas. Las carreras en esta etapa deben ir estableciendo acciones de mejora y aplicarlas antes de comenzar un proceso de autoevaluación que busque formalmente la acreditación ante el SINAES.

En un segundo nivel, se encuentran, precisamente, las carreras en un proceso de autoevaluación con miras a la acreditación ante el SINAES: formalmente, están en la búsqueda del reconocimiento, por lo que su norte se relaciona directamente con el modelo de criterios y estándares propuesto por esta entidad. Finalmente, en un tercer nivel, se encuentran las carreras que culminen su primer proceso de autoevaluación con miras a la acreditación y estén trabajando en la atención del compromiso de mejoramiento, con acciones orientadas a las debilidades detectadas.

El proceso de autoevaluación de una carrera, independientemente del nivel en que se encuentre, nutre la gestión académica en el interior y fortalece la proyección a lo externo, dándole sentido institucional a los esfuerzos que se realizan en la permanente búsqueda de la excelencia académica. En este marco, la Universidad inicia el año 2022 con un importante resultado: la acreditación por parte del SINAES del Bachillerato en Contaduría y Licenciatura en Contaduría Pública, Sede Central, por un período de cuatro años (2022-2026). La consolidación de este logro deviene de un trabajo conjunto que ha involucrado a diferentes instancias universitarias, con el compromiso de seguir avanzando, en procura de la persona estudiante como eje central: el fortalecimiento de la formación del personal académico, el desarrollo de proyectos de investigación, acciones de proyección y proyectos

de extensión e innovación, repercuten en el proceso formativo que a su vez, impacta de forma directa al estudiantado, en el espacio de encuentro de la docencia, la investigación y la extensión como pilares del quehacer académico.

Una formación humanista va más allá del trabajo en los espacios áulicos. Involucra, también, la atención de las necesidades del estudiantado, considerándole como un ser integral, que requiere apoyo y seguimiento para alcanzar el éxito educativo, así, por ejemplo, en el marco de los procesos de mejora continua, se ha fomentado que la Universidad y las carreras ofrezcan a esta población, actividades extracurriculares, talleres de profundización o de temáticas complementarias a su formación, conversatorios y otros espacios académicos, culturales, recreativos y deportivos, que le permitan un desarrollo en otros ámbitos que sean de su interés o bien, que promuevan la formación integral que se persigue; actividades que, además, han fortalecido el vínculo de la Universidad con la comunidad.

Los procesos de autoevaluación, a escala institucional, han conllevado otras mejoras; algunas son las siguientes: la redefinición o actualización de lineamientos internos, que regulen las relaciones entre distintos actores del proceso formativo; por ejemplo, disposiciones para el asesoramiento académico curricular, vinculado al acompañamiento de la Unidad de Vida Académica; lineamientos para la atención de estudiantes con discapacidad en el marco de la equiparación de oportunidades, normativa y sensibilización para la prevención del hostigamiento sexual y el hostigamiento laboral. En adición a lo anterior, en los últimos años se consolidaron esfuerzos como la ejecución de un plan de salud ocupacional y de atención a emergencias, un manual de puestos, talleres de capacitación para el personal académico y administrativo, evaluación del desempeño de las personas funcionarias y de los servicios, que brindan las instancias de la Universidad al estudiantado, por resaltar algunos instrumentos.

Una gestión de calidad requiere de recursos y es de suma importancia que las instituciones de educación superior estén dispuestas a realizar inversión más allá de requerimientos mínimos para la búsqueda de la acreditación formal de las carreras. En consecuencia, las acciones y compromisos de mejora encaminados a la excelencia académica no pueden presentarse de manera aislada; su efectividad es limitada, en tanto no se pueda constatar su permanencia en el tiempo, una sostenibilidad suficiente como para que esos esfuerzos dejen de asumirse como extraordinarios y comiencen a ser vistos como ingredientes normales del quehacer académico de las instituciones de educación superior, en procura de los intereses de su comunidad académica y con la responsabilidad ética, que implica la formación de futuros profesionales para el país.

La Universidad tiene como reto consolidar una cultura de calidad que se refleje en sus servicios académicos, en la actualización de procesos administrativos, aportes innovadores a la comunidad nacional e internacional a partir de su investigación y extensión, así como transformaciones en los quehaceres inherentes a su condición de institución de enseñanza superior competitiva y comprometida con la excelencia. En esa misma línea, la innovación implica un desafío que es posible dimensionar en el ámbito país, también; el incorporar la innovación en los procesos de calidad y en la labor institucional, por medio del desarrollo de proyectos que involucren nuevos conocimientos, nuevas maneras de aplicar tecnologías o conocimientos propuestos por otras organizaciones, y, principalmente, el aseguramiento de que los resultados generen un impacto en la sociedad y en la propia Universidad, en un sentido ampliado.

El proceso de autoevaluación de una carrera, independientemente del nivel en que se encuentre, nutre la gestión académica en el interior y fortalece la proyección a lo externo.

Licda. Melissa Chaves Casal.
Politóloga de formación. Estudios en docencia universitaria. Docente e investigadora en la Universidad de Costa Rica, durante los últimos 15 años. Coordinadora de la Unidad de Gestión de Calidad e Innovación de la Universidad Florencio del Castillo, desde hace 5 años.