LA GESTION DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN Y LA AUTORREGULACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL: 1998-2000

Ana Isabel Ruiz Rojas
Ma. Lorena Molina Molina

RESUMEN

Este artículo refiere a la gestión del proceso de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación, desarrollado por la Escuela de Trabajo Social, entre 1998 y el año 2000. El artículo hace una interpretación y autocritica del trabajo realizado como una contribución a la temática.

ABSTRACT

This article is about the procedure followed in the process of self-evolution and self-regulation for accreditation, developed by the school of Social Works, between 1998 and the year 2000. Interpretation and self-criticism of the works done is included in this article as a contribution to this topic.

INTRODUCCION

La Autoevaluación, Autorregulación para la Acreditación (AAA) de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, se inicia como tal en el año 1998, al decidir la Asamblea de Escuela involucrarse, y “engancharla” al proceso, ya en marcha, relativo a la evaluación concurrente del Plan de Estudios vigente, con énfasis en el área de Teoría, Metodología y Práctica, como lo denotan documentos oficiales de esta Unidad Académica (Escuela de Trabajo Social, Sección Docencia: 1997-1998). La diferencia de ese proceso ya en marcha, en relación con el nuevo proceso, están en la inclusión de otros factores como lo mostrarían posteriormente las Guías del Centro de Evaluación Académica (CEA) de la Universidad de Costa Rica y las del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). Esto es, incluir en la evaluación componentes como Personal Académico, Infraestructura, Equipo e Impacto y Pertinencia.

Demás es decir, que la IV Jomada de Autoevaluación 1978-1979 consideró además del factor Plan de Estudios, los factores Estructura y Administración, el Contexto Social y el desarrollo disciplinario. Con esto se quiere subrayar que asumir los contenidos generales señalados por el CED o el SINAES constituyó la reafirmación de las categorías definidas internamente en la Escuela y por otro lado, la ampliación de criterios para especificar asuntos e incluir otros que en el pasado no se habían considerado.

Podríamos afirmar que si bien autoevaluamos los factores según criterios y pautas predefinidas, la dinámica de los intereses de los actores internos, definieron nuestra propia jerarquía de prioridades en las reflexiones y a su vez, fue posible ampliar interrelaciones al triangular datos y al interrelacionar los nudos críticos hacia adentro de cada factor y estos con su contexto. La experiencia demostró que se pudo manejar la tensión del carácter predefinido de categorías con respecto a lo que significa Una autoevaluación participativa.

Otro aspecto generador de tensiones se refiere al origen de los procesos de autoevaluación de las Universidades implicadas por el pensamiento neoliberal afín a la constitución de un “Estado mínimo” constrictor del gasto social. Si bien reconocemos esa fuente de origen y sus riesgos también reconocemos el imperativo ético de la Universidad de actual con transparencia y rendir cuentas cuando se consumen recursos públicos. Cumplir con tal desafío lleva concatenada la autoevaluación, la autocritica y la capacidad propositiva hacia la excelencia con compromiso social. Además, el desarrollo vertiginoso del conocimiento y la tecnología desafían los análisis acerca de la pertinencia y la relevancia de los procesos de formación profesional y las prioridades de la investigación, adscrita a la construcción de un mundo alternativo que se caracterice por la equidad y el respeto a la diversidad. Ello también implica potencializar la reflexión, el debate plural y el señalamiento de convergencias y divergencias. Los resultados del debate generado en las acciones comunicativas requieren ser referido a los procesos de planificación curricular e institucional con un interés societario.

El tercer aspecto generador de tensiones, dudas, ambivalencias y temores se refiere al tema de los parámetros con los cuales comparar los resultados de la autoevaluación. Esto fue quizás algo, no plenamente resuelto, al iniciarse el proceso, en tanto el SINAES se inauguró simultáneamente con nuestra experiencia. El dilema en ese momento fue esclarecer si existían estándares mínimos para acreditar, con lo cual - si existiesen – se acreditaría o no, una carrera sin referirla a su propio contexto socio-histórico; o bien los parámetros estarían definidos a partir de las propias aspiraciones que cada carrera se impone en la interacción con la Universidad a la que pertenece. Fue esta segunda opción, la que permitió resolver este dilema, en tanto que el proceso se organizó sobre este supuesto.

Otra tensión también se generó, a partir de la viabilidad de la autorregulación, ¿nos cuestionamos si ser viable la ejecución de las medidas correctivas? si sólo se piensa como fuente básica la ampliación de recursos. Con respecto a esto, nos planteamos que tendríamos que imaginar innovaciones en el manejo de lo que ya poseemos; en reafirmar el cumplimiento de los derechos y en apostar a la negociación cuando se argumenta la necesidad de mejores recursos financieros.

Finalmente, otro asunto que desafía la gestión de lo diverso fue aceptar que no son posibles las expectativas homogéneas; ni lograr la plena participación y el compromiso con la tarea; ni el total manejo de la información, en tanto y en cuanto, existe diversidad de jomadas laborales, horarios y comprensiones de lo que significa trabajar en la Universidad, así como, diferentes niveles de involucramiento según la posición que se ocupe en la jerarquía y según las motivaciones e intereses que mueven el comportamiento de las organizaciones y que marcan diferencias en el compromiso con la velocidad y la pausa seguidas por el proceso de autoevaluación.

En síntesis, el proceso nos sometió a las siguientes tensiones:

- Carácter predefinido de categorías frente a un proceso participativo y de una jerarquía particular de prioridades.

- Origen neoliberal de los procesos de acreditación frente a la necesidad de rendir cuentas y actuar con transparencia en la búsqueda de la excelencia.

- Los parámetros de comparación esperados en un proceso de acreditación no están definidos y la autoevaluación se hace contra las metas propuestas por el programa autoevaluado.

- La incertidumbre frente a la legitimidad del proceso en el sentido de garantizar el financia miento requerido por las medidas autorreguladoras derivadas del proceso y la búsqueda de soluciones creativas que no están necesariamente sujetas a nuevos recursos financieros.

- La participación desigual de la Comunidad de la Escuela frente a un trabajo intensivo y de grandes proposiciones que demanda el proceso.

Estas tensiones específicas al proceso que nos ocupa, generaron diversas estrategias que facilitaron la gestión, ellas fueron:

a) Decisión voluntaria y oficial de adscripción del proceso de autoevaluación y autorregulación vinculado a la acreditación, según la normativa del SINAES.

b) Conformación y constitución oficial de la Comisión a partir de la voluntad de las personas de vincularse a este trabajo.

c) Representatividades orgánicas de diversas instancias de la Escuela entre las miembros de la Comisión con respecto al quehacer de la Escuela así como las afinidades socioafectivas y socioperativas entre las personas que facilitaron la integración como grupo de trabajo.

d) Respeto por las preocupaciones político-ideológicas generadoras de dudas y temores por los orígenes de los procesos de acreditación. Fue valioso escucharlos criterios contrarios y buscar los mecanismos para revertir o remontar debilidades señaladas.

e) Gestión democrática y motivadora desde la dirección de la Comisión.

f) Respeto a la autonomía relativa de la Comisión en su carácter académico y apoyos oportunos de parte de autoridades superiores de la Escuela, Facultad y la Universidad.

g) Negociación permanente de recursos materiales, financieros para apoyar la ejecución del proceso e imaginación de las alternativas de bajo costo, ante la ausencia de un presupuesto especifico para el proceso.

h) Participación de los miembros de la Comisión atendiendo criterios como: conocimiento y experiencia según los FACTORES, PAUTAS y CRITERIOS, así como, según la posición y funciones que realiza en el conjunto de las interrelaciones organizativas de carácter formal y no formal. Se procuró que el aporte del mayor número de personas se diera desde el espacio de reunión de cada equipo de nivel y Comisiones especificas en las que se participa, así como, en el espacio de los cursos (en el aula) para no recargar la ayuda de las personas.

i) Permanente reflexión y desarrollo de las capacidades, para el planeamiento y el seguimiento de los subprocesos por parte de la Comisión de Autoevaluación, Autorregulación para la Acreditación.

j) Diseño de signos identificatorios con el proceso y a su vez, divulgadores (mantas, pizarras, boletines, marcadores de libros, diplomas de participación, papel membretado, etc.).

k) Píldoras informativas orales en Asambleas de Escuela y en las aulas.

l) Aprovechamiento de las capacidades de las y los docentes, estudiantes y del personal administrativo para el diseño de signos identificatorios y boletines; elaboración de indicadores y preguntas según categorías de la autoevaluación; conducción de grupos; preparación de materiales didácticos para las validaciones, conducción de sesiones grupales, elaboración de actas, informes, cuadros, diagramas y apoyo logístico.

m) Motivar la participación en el proceso, centrado en el beneficio interno y solo en segundo lugar, en el propósito de comparación con otros. Así mismo, justificar el proceso esencialmente en la obligación ética de rendir cuentas y búsqueda permanente de la excelencia.

n) Excelencia en la capacidad de gestión democrática para caminar en las fuerzas aliadas, estimular a las fuerzas indiferentes y discutir con respeto, con aquellas que adversan el proceso.

o) Involucrar mediante explícitos procesos de distribución del trabajo, a todos los órganos que constituyen la estructura organizativa y cuya tarea ordinaria se involucra con asuntos específicos de los factores objeto de la Autoevaluación.

p) Manejo estratégico, mediación y resolución de las diferencias en asuntos referidos a las tensiones de carácter: político ideológico; competencias académico-administrativas entre la Comisión Autoevaluación, Autorregulación para la Acreditación y el Consejo Académico y sobre diversas visiones sobre la administración del tiempo y la discriminación entre los momentos de pausa y de velocidad.

LA EXPERIENCIA DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

En este apartado nos interesa describir la gestión del proceso y las etapas que hemos delimitado a partir de la experiencia.

Para ello identificamos cinco etapas con sus fases o momentos más significativos, así como, un señalamiento de los principales desafíos en cada uno de ellos.

Las etapas se denominarán como sigue:

? **I ETAPA**: La decisión y formalización de la solicitud ante el SINAES.

? **II ETAPA:** La apropiación del proceso de Autoevaluación, Autorregulación para la Acreditación y el involucramiento de los adores organizacionales.

-FASE 1: El proceso organizativo de la autoevaluación.

-FASE 2: La reflexión colectiva de los datos de fuentes documentales y su validación.

-FASE 3: Participación de actores en la construcción de datos cuantitativos y cualitativos.

-FASE 4: La validación de los hallazgos y la construcción de medidas autorreguladoras.

? **III ETAPA**: La reflexión sobre las relaciones entre los factores y la documentación del proceso global.

? **IV ETAPA:** La planificación de las medidas autorreguladoras y los actores responsables del seguimiento.

? **V ETAPA:** La ejecución y monitoreo de la autorregulación y la decisión del SINAES.

I ETAPA:

LA DECISIÓN Y LA FORMALIZACIÓN DE LA SOLICITUD AL SINAES

En la decisión de la Escuela de Trabajo Social, de iniciar el proceso de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación confluyen dos situaciones:

a) El interés institucional de que las unidades académicas inicien este proceso.

b) La lectura que hace la Escuela de la oportunidad de participar en el proceso. Este último componente, analizado a la luz de cuatro condiciones que se reunieron en ese momento: el encontrarse la Escuela prácticamente en un proceso de evaluación del Plan de estudios, la conclusión del Plan de desarrollo estrategico 1995-1999 y la certeza de que es urgente asumir los nuevos desafíos contextuales y disciplinarios.

La Asamblea de Escuela toma la decisión y conforma la Comisión que coordinar el proceso, conformada por: la Directora de la Escuela, la Subdirectora, dos docentes ex directoras y docentes que participaban en las secciones de Docencia, Investigación, Acción Social, a esta se suma posteriormente un representante del sector administrativo y una representante estudiantil y tres funcionarios del Centro de Evaluación Académica de la Vicerrectoría de Docencia, como asesores del proceso.

Con un trabajo sistemático, esta Comisión se abocó a tres tareas esenciales:

- *Autocapacitación* en Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación.

- *Construcción* de categorías y criterios ¿Qué? ¿Para qué? Y el análisis de las áreas de tensión a considerar

- *Planificación y validación* del Proyecto.

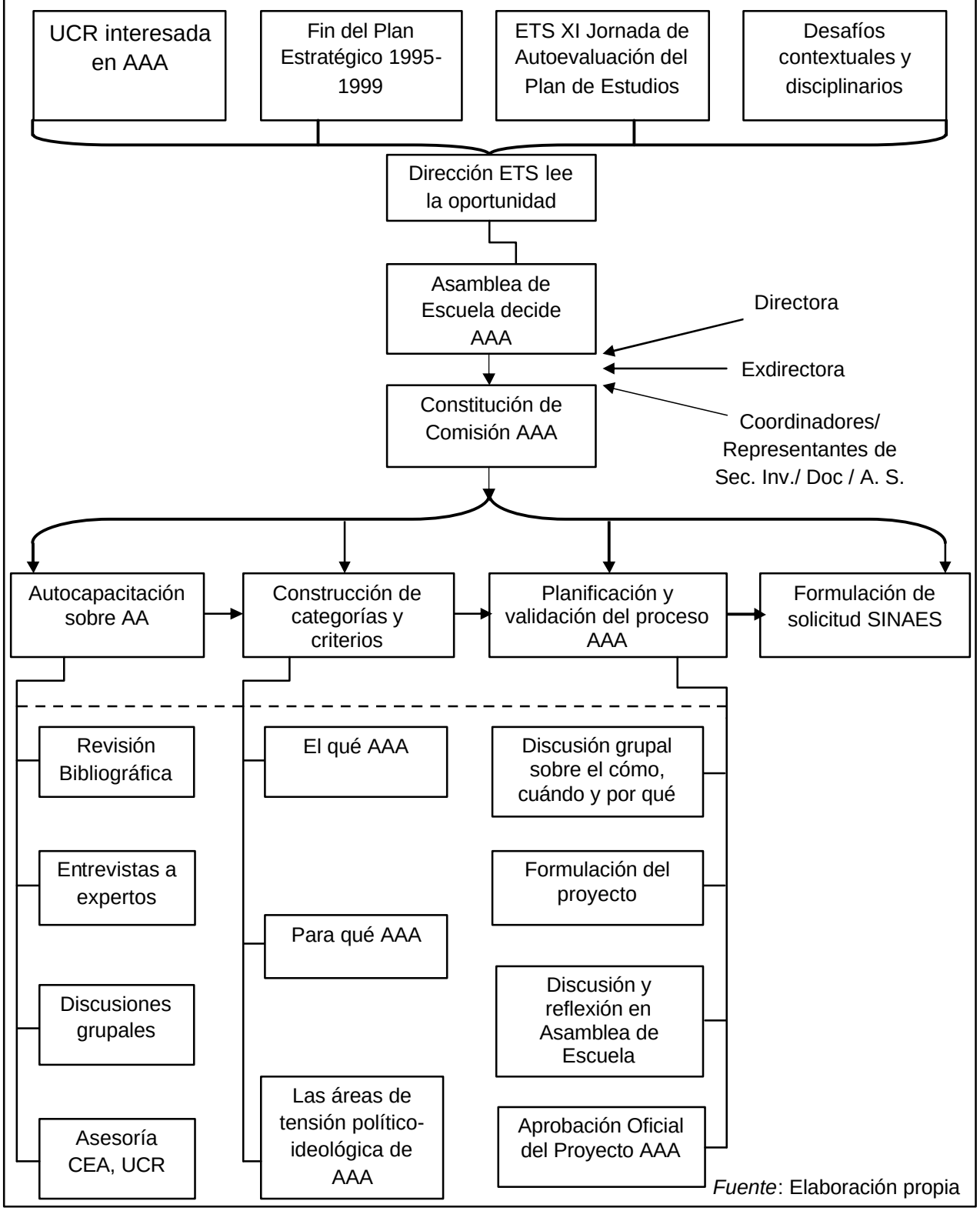
Al término de esta etapa, se formaliza la solicitud de la Escuela de iniciar el proceso, ante la Vicerrectoría de Docencia y la Rectoría y por medio del Rector ante el SINAES.

El proceso de esta etapa se puede diagramar según se ve en la página siguiente.

En esta etapa fue crucial el reconocimiento de razones internas para desarrollar el proceso de autoevaluación con fines últimos de acreditación. El proceso de evaluación del Plan de estudios, ya en marcha, se constituyó en un móvil que si bien no fue claramente articulado desde el inicio a este nuevo proceso, si hizo que este, que sería más comprensivo, no resultara amenazante. A esto se suma también a nuestro modo de ver, el que esta se constituía en la onceava Jornada de Autoevaluación en los últimos 27 años. Esto fue clave para impulsar el proceso.

Internamente, la Comisión experimenta además de las tensiones ya anotadas, la incertidumbre de directrices y procedimientos indefinidos y cambiantes que amenazaron en varias ocasiones el trabajo de la Comisión y cuya discusión y esclarecimiento, consumió muchas horas de trabajo. Fue clave en este momento, la tolerancia frente a estas dificultades y el manejo de la incertidumbre, asumido como reto de abrir camino junto a los representantes del CEA.

DIAGRAMA 1
ETAPA 1: LA DECISIÓN Y LA FORMALIZACIÓN DE LA SOLICITUD AL SINAES



Fuente: Elaboración propia

II ETAPA

APROPIACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN Y EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS ACTORES

Esta etapa es la más prolongada en el tiempo y de una importancia vital para el proceso porque es en ella que se concreta la autoevaluación y autorregulación. Es posible identificar cuatro fases al interior de esta etapa:

- **FASE 1:** El proceso organizativo.
- **FASE 2:** La reflexión colectiva de la información proveniente de las fuentes documentales.
- **FASE 3:** La construcción de asuntos críticos derivados de la información cuantitativa y cualitativa proveniente de los diferentes actores participantes: estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados, empleadores.
- **FASE 4:** La validación de la información y la propuesta de medidas autorreguladoras.

FASE 1

EL PROCESO ORGANIZATIVO DE LA AUTOEVALUACIÓN

Se centra en la apropiación de los instrumentos de autoevaluación o Guías orientadoras del proceso y en la planificación del trabajo que pueda llevar a la mejor reflexión posible de las situaciones y problemas centrales que emerjan del proceso.

En esta fase quedan definidas las responsabilidades de cada una de las instancias de la Escuela, en la investigación documental relativa a cada uno de los seis factores a evaluar, a saber:

- Personal Académico
- Currículo
- Estudiantes

- Administración

- Infraestructura y equipo

- Impacto y Pertinencia

También queda claramente establecido quienes serán los actores que se involucrarán en el proceso:

- Las y los Estudiantes del Plan de estudios 1993-1995.

- Graduados y graduadas del Plan de estudios en evaluación (1993) y que se graduaron entre 1998 y 1999.

- Los empleadores de los graduados y graduadas del Plan de estudios 1993

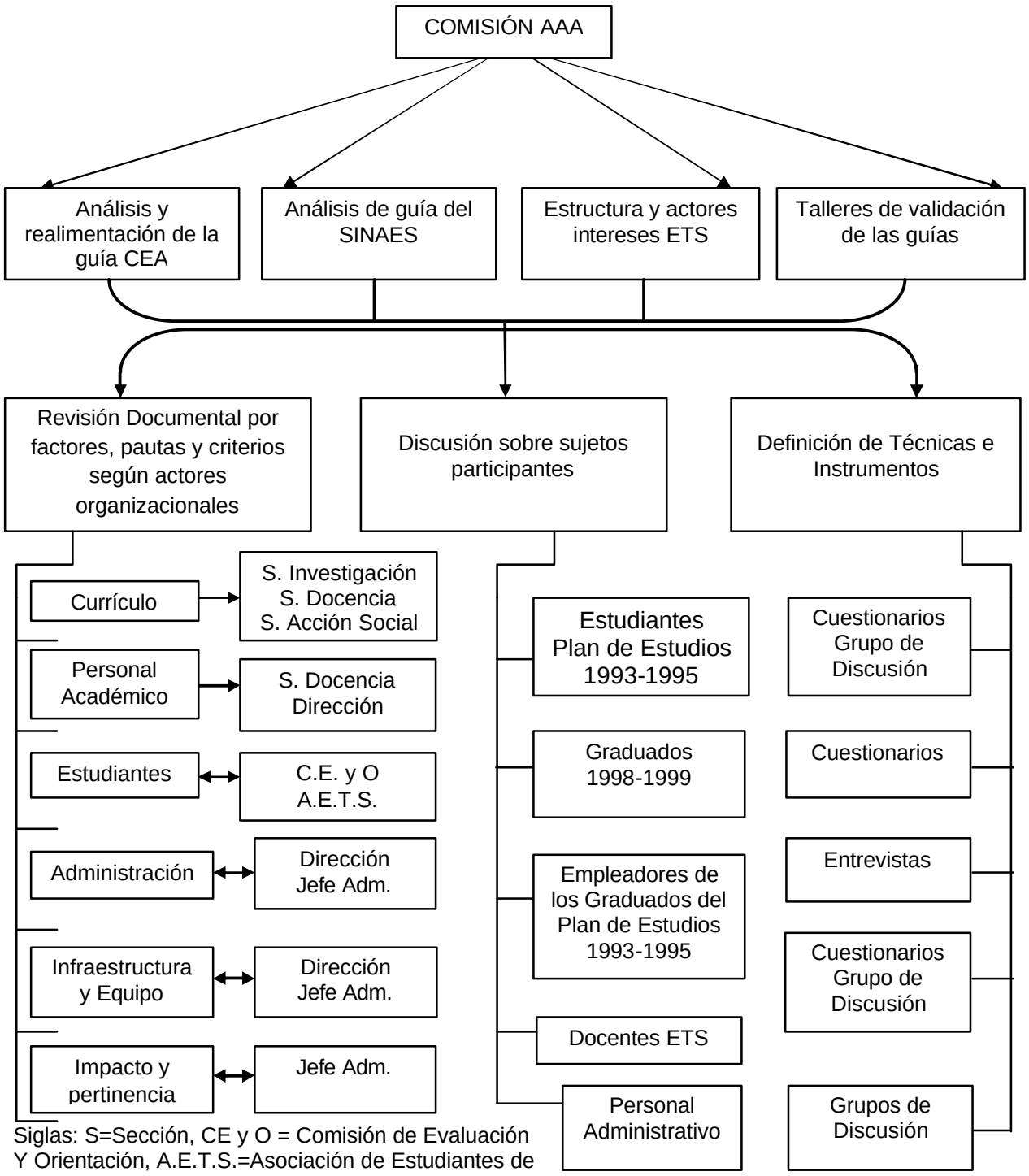
- Docentes de la Escuela.

- Personal administrativo.

Se establece también que los instrumentos para obtener la información serán: el cuestionario, la entrevista y los grupos de discusión y en consecuencia, se define que en esencia, el proceso tendrá una investigación documental y la devolución y validación de la información proveniente de los documentos y una investigación de campo y su devolución y validación.

El proceso de esta primera fase de la etapa II se puede diagramar como sigue:

DIAGRAMA 2
ETAPA II: APROPIACIÓN DEL PROCESO DE AAA Y EL INVOLUCRAMIENTO DE ACTORES
FASE 1: EL PROCESO ORGANIZATIVO DE LA AUTOEVALUACIÓN



Siglas: S=Sección, CE y O = Comisión de Evaluación Y Orientación, A.E.T.S.=Asociación de Estudiantes de Trabajo Social.

Fuente: Elaboración propia.

FASE 2

LA REFLEXIÓN COLECTIVA DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DE FUENTES DOCUMENTALES Y SU VALIDACIÓN

Esta fase es de una enorme importancia en muchos sentidos y puede decirse que es la más compleja para la Comisión porque implica la organización del involucramiento de las diversas instancias y personas de la Escuela en una tarea de ordenamiento y análisis de toda la producción documentada de los últimos años con el fin de actualizar el estado de las reflexiones e identificar los asuntos de centrales a evaluar que interesaron a la Escuela y aquellos que el CEA y el SINAES proponían en las Guías de Autoevaluación.

El proceso involucra:

a. La Sección de Docencia y las Comisiones de Currículo y de Evaluación y Orientación.

b. La Sección de Investigación y la Comisión de Investigación y Trabajos Finales de Graduación.

c. La Sección de Acción Social y la Comisión de Acción Social.

d. La Dirección, el personal Administrativo y desde luego la Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación.

A cada instancia organizativa existente en la Escuela se le solicitó trabajar en el análisis de criterios de pertinencia, coherencia y relevancia de su quehacer y derivar de esa reflexión: asuntos medulares para la discusión, interrogantes para los diversos actores y medidas autorreguladoras. Todo esto se convierte en el insumo para una posterior Jornada de Reflexión y Validación. Es importante señalar que en cada una de las instancias hay una representación estudiantil que se incorpora a la investigación y reflexión.

En el diagrama de la página siguiente se aprecia la dinámica de esta fase.

La fase 2 de esta etapa se constituye en la más compleja dentro del proceso en razón de que:

? Lo que fue hasta ahora el trabajo de la Comisión seguiría en este momento de la participación más amplia y profunda de la Comunidad de la Escuela.

? Esa participación de docentes, estudiantes y personal administrativo, se

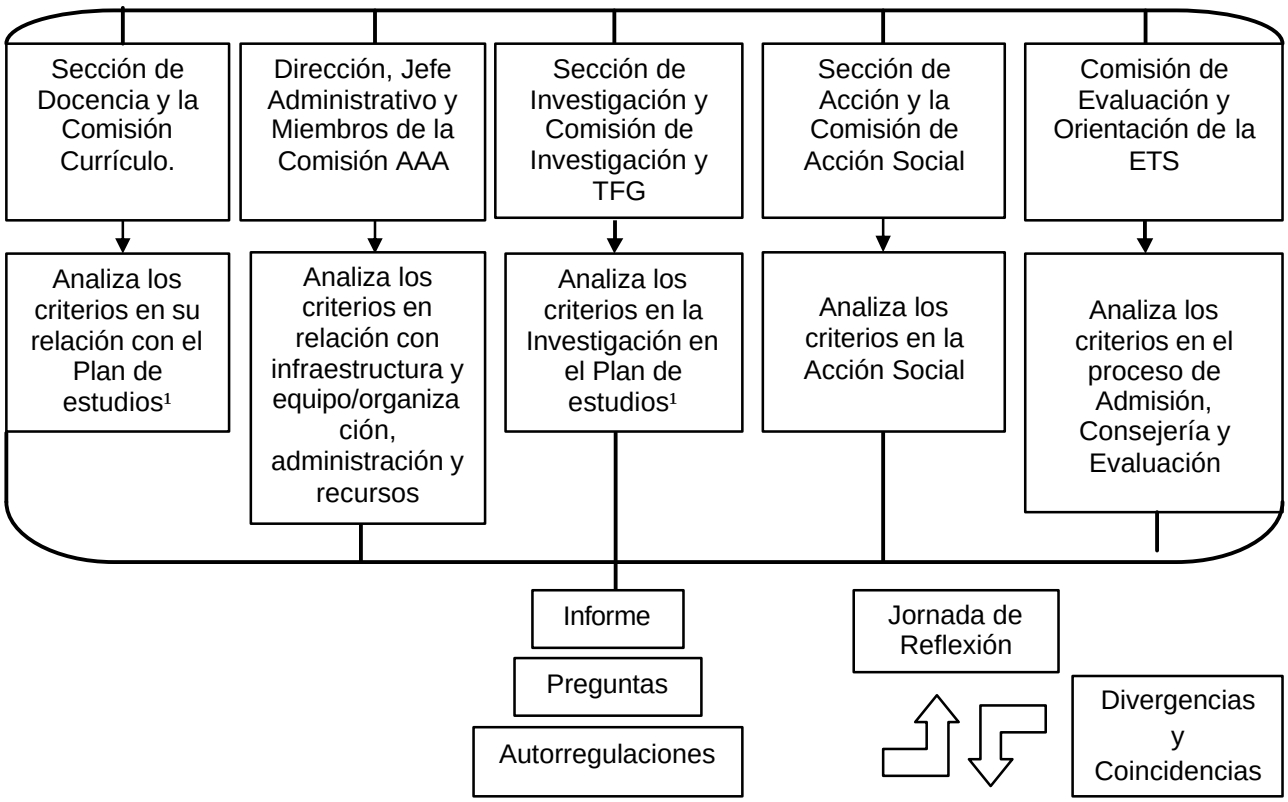
constituía en un recargo de funciones en tanto las tareas ordinarias tenían que mantenerse.

? Aún muchas personas no tenían claridad del trabajo o bien no estaban convencidas de su importancia y por el contrario, tenían dudas y temores.

? Las personas asumirían tareas puntales y con poca información respecto al todo del trabajo al que estaban aportando.

Pese a esto, puede decirse que fue una etapa decisiva para impulsar el trabajo restante. Esto se atribuye a que la información derivada del proceso de evaluación documental, fue muy valiosa, ordenadora de ideas, esclarecedora de problemas y sugestiva de soluciones. Esto fue a nuestro juicio un factor motivante para la participación en la fase 3 de construcción de nueva información cualitativa y cuantitativa.

DIAGRAMA 3
ETAPA II: APROPIACIÓN DEL PROCESO DE AAA Y EL INVOLUCRAMIENTO DE ACTORES
FASE 2: LA REFLEXIÓN COLECTIVA DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DE FUENTES DOCUMENTALES Y SU VALIDACIÓN



Validación y Medidas Autorreguladoras

1. Los criterios son: *coherencia, eficacia eficiencia, equidad, idoneidad, impacto, integridad, pertinencia, relevancia, responsabilidad, transparencia y universalidad.*

SIGLAS: TFG: Trabajo Final de Graduación
Fuente: Elaboración propia.

FASE 3

LA CONSTRUCCIÓN DE ASUNTOS CRÍTICOS DERIVADOS DE LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

Esta fase en esencia, consiste en la depuración de los instrumentos, su aplicación y el procesamiento de la información.

Pueden distinguirse como actividades centrales las siguientes:

a. Elaboración y prueba de instrumentos.

b. La depuración de los instrumentos.

c. La precodificación.

d. La programación de actividades para recolección de datos.

e. La recolección de la información.

f. El procesamiento de la información.

g. La descripción e interpretación de resultados.

Se construyen cuatro instrumentos dirigidos a: estudiantes, docentes, graduados y entes empleadores de esos graduados.

Su aplicación debe ser en un corto tiempo (dos o tres semanas) y en el caso de las y los graduados por la dispersión de los lugares de trabajo, en algunos casos se les invita a venir a la Universidad o se les envía el instrumento a su lugar de trabajo.

La información que se obtiene proviene de: 150 Estudiantes, 27 Docentes, 23 Graduados, 5 Empleadores.

El procesamiento de la información se hace posible gracias a la participación del personal del Centro de Evaluación Académica que se ocupa de diseñar el programa de captura de los datos y orienta el proceso de digitación y análisis de la información. La digitación es asumida por estudiantes asistentes de la Escuela y por algunas personas del CEA que también apoyan esta tarea.

Esta información requiere ser devuelta a la comunidad de la Escuela en muy corto plazo y esto es crucial para la Comisión, en tanto se ve obligada a un

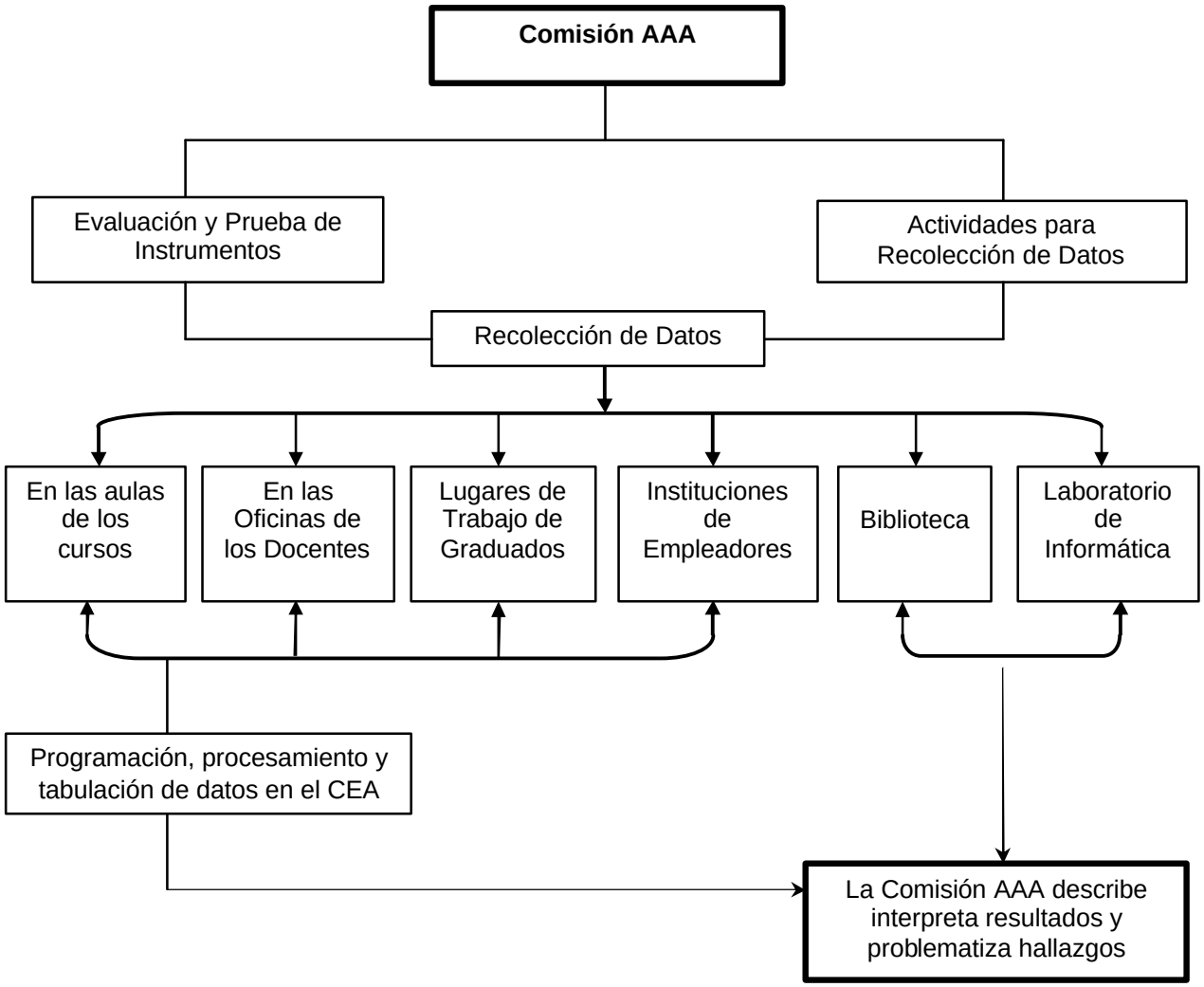
esfuerzo de síntesis y abstracción para ordenar y presentar en muy corto tiempo, la información cuantitativa y cualitativa para someterla a validación y especialmente al planteamiento de medidas reguladoras.

La fase 3 puede diagramarse de la manera:

DIAGRAMA 4

ETAPA II: APROPIACIÓN DEL PROCESO DE AAA Y EL INVOLUCRAMIENTO DE ACTORES

FASE 3: LA CONSTRUCCIÓN DE ASUNTOS CRÍTICOS DERIVADOS DE LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA



Fuente: Elaboración propia.

FASE 4

VALIDACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y CONSTRUCCIÓN DE MEDIDAS AUTORREGULADORAS

Con toda la información disponible se arriba al momento de compartirla de manera tal que todas las personas conozcan los resultados, se problematicen, se analicen las posibles explicaciones y especialmente, se propongan las medidas autorreguladoras que apunten a su solución.

En primer lugar fue necesario procurar una amplia participación y con este propósito se organizó una Jornada de cuatro días en la que se suspendió la actividad ordinaria de la Escuela y se trabajó en tres turnos: mañana, tarde y noche, para favorecer la presencia de las y los estudiantes y docentes según su disponibilidad. Los temas se distribuyeron de manera tal que en cada turno se tuviera la oportunidad de analizar y aportar a todos los temas y que las personas decidieran en cuál de ellos participar.

En segundo lugar fue necesaria la escogencia de un temario que permitiera discutir con amplitud tanto la información proveniente de los cuatro instrumentos aplicados, como aquella que era de sumo interés y no había sido tratada con amplitud en las fases anteriores. Los temas seleccionados fueron:

? Resultados de los cuestionarios

- El desarrollo de las competencias profesionales.

- Congruencia entre créditos de los cursos y su complejidad, exigencia, horas presenciales y horas extra clase.

- Relación entre el programa de los cursos y su ejecución.

- Difusión de la Investigación y Acción Social.

- Contribución de la Acción Social y la Investigación.

- Diseño de los cursos Motivación de estudiantes.

? Estructura de cursos en una propuesta de reforma parcial al Plan de Estudios.

? Rendimiento y deserción en los estudiantes de la Escuela.

? El sistema de evaluación en los cursos teóricos y prácticos.

? Los procesos académico-administrativos y la disponibilidad de recursos en la Escuela de Trabajo Social.

? La práctica académica.

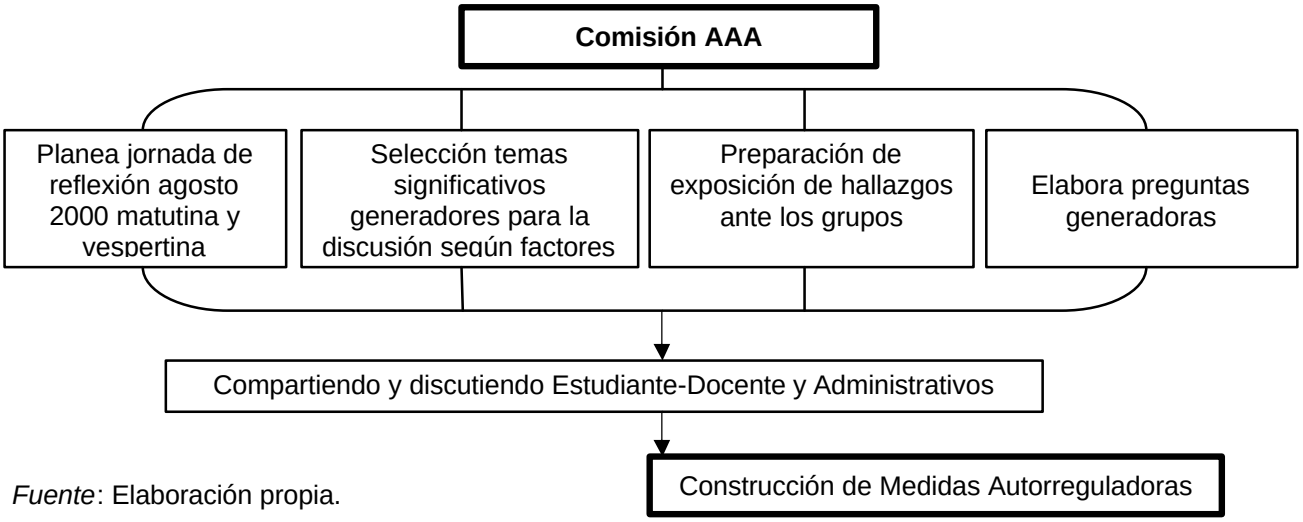
La presentación de los temas fue preparada y desarrollada por una miembro de la Comisión y mediante interrogantes se estimuló el análisis de las y los participantes.

La riqueza de esta fase radicó en el espacio que se creó para la reflexión abierta y sincera de estudiantes, docentes y administrativos. El manejo flexible de momentos de reflexión solo entre estudiantes y solo entre docentes y administrativos permitió una mayor libertad para expresar criterios. Luego, se dieron espacios de encuentro en los que se evidenció la comodidad de los participantes y la valoración de encuentros que sin estar formalmente previstos, ofrecen mejores condiciones para externar criterios.

La riqueza derivada de esta fase hace valorar la importancia de un cambio en la representación estudiantil en las diversas instancias de la Escuela con el ánimo de que las y los estudiantes tengan mayor presencia y mayor oportunidad de expresar inquietudes y preocupaciones. Para ello puede ser necesario aumentar el número de representantes en cada instancia y crear espacios menos formales.

En el siguiente diagrama se aprecia la dinámica de esta fase.

DIAGRAMA 5
ETAPA II: APROPIACIÓN DE PROCESO DE AAA Y EL NVOLUCRAMIENTO DE ACTORES
FASE 4: LA VALIDACIÓN DE LOS HALLAZGOS OBTENIDOS EN LA CONSULTA Y LA CONSTRUCCIÓN DE MEDIDAS AUTORREGULADORAS



Fuente: Elaboración propia.

III ETAPA

LA REFLEXIÓN SOBRE LAS RELACIONES ENTRE LOS FACTORES Y LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GLOBAL

Esta etapa se desarrolla mediante dos fases interconectadas. La primera de ellas corresponde a la reflexión que realiza la Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación, a partir de los resultados generados en las etapas anteriores, o sea: las conclusiones derivadas de la investigación documental, y sobre los hallazgos y conclusiones preliminares derivadas de los datos obtenidos mediante los cuestionarios y las entrevistas, sometidas a discusión y validación en los grupos constituidos por estudiantes, docentes y personal administrativo. Estos grupos aportaron mediante sus reflexiones, interpretaciones cualitativas y propuestas de medidas autorreguladoras.

La Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación desarrolla un delicado proceso de división e integración de los informes parciales desarrollados por cada una de los miembros, los cuales se sometieron constantemente a la discusión colectiva para ampliar criterios, corroborar datos y verificar la documentación de respaldo. Tales construcciones grupales permitieron triangular datos e interpretarlos a la luz de los criterios que se determinaban para las pautas correspondientes en cada factor.

La segunda fase que acompaña a la anterior, se caracterizó por una precisa identificación de los anexos pertinentes, que respaldan las conclusiones. Ello dio lugar (a partir de la laboriosa tarea que significó para la coordinación de la Comisión) la problematización de herramientas y prácticas artesanales de la gestión de los archivos y sus limitaciones para apoyar procesos de autoevaluación participativas y tomar decisiones organizacionales.

Como resultante de las dos fases descritas, surge el primer borrador del Informe AAA sometido a revisiones de congruencia interna y pertinencia. Esta fue una labor grupal que ameritó una fina tarea de dirección, por parte de la coordinación de la Comisión, así como, de lecturas constantes entre los miembros. Sin lugar a dudas, el apoyo logístico para: digitar, diagramar y corregir con la velocidad necesaria y darle el tiempo adecuado a la pausa destinada a la autocrítica y las reelaboraciones, son acciones fundamentales en este proceso de preparar el informe y documentarlo.

Una vez concluido el informe global, se somete a la validación de la Asamblea de Escuela - sobre todo lo referente a las medidas autorreguladoras y el resultado de ello fue la aprobación, para que el mismo se remita a las

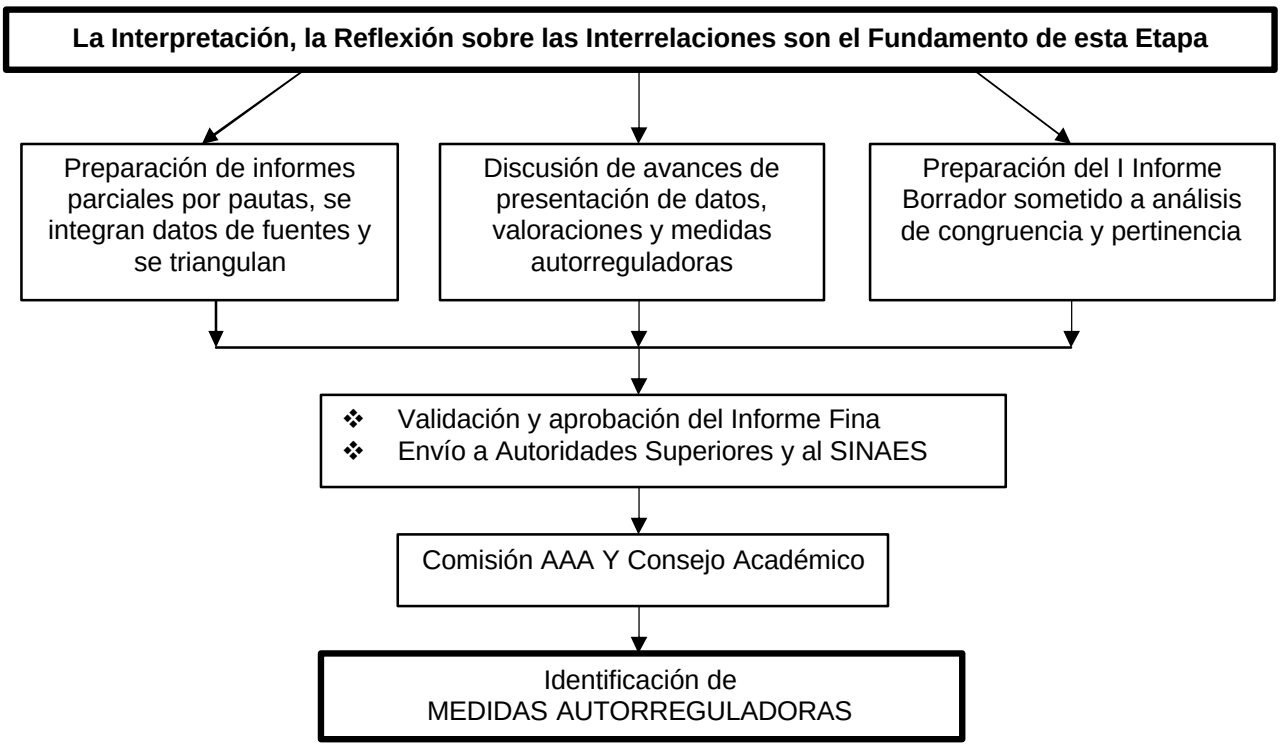
instancias universitarias o sea Vicerrectoría de Docencia, Rectoría - y finalmente al SINAES.

Estos procesos desarrollados en esta etapa, también requieren de un sólido compromiso, integración y tolerancia a la crítica entre los miembros de la Comisión, pues es una etapa muy intensa en un corto período. Saber discriminar las tareas que requieren velocidad y las que requieren pausa y que los apoyos sean efectivos, se convierten en un desafío de la gestión.

Sin embargo, la tarea no concluye allí, pues también la planificación de las medidas autorreguladoras se convierte en el desafío siguiente, ya que una vez validadas, deben traducirse en planes o proyectos. Ello supuso revitalizar las articulaciones con las estructuras formales de la Escuela, para que los miembros que las dinamizan se apropiaran y se comprometieran desde la acción planificadora y así facilitar la ejecución y el seguimiento de las mismas. Esto da lugar a la siguiente etapa del proceso.

El diagrama que sigue ilustra lo descrito en esta fase.

DIAGRAMA 6
ETAPA III: LA REFLEXIAÓN SOBRE LAS RELACIONES ENTRE LOS FACTORES Y LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GLOBA.



Fuente: Elaboración propia.

IV ETAPA

LA PLANIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS AUTORREGULADORAS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO

En el desarrollo de las etapas anteriores, la problematización de los asuntos por factores según los criterios de los actores involucrados, estuvo acompañado del señalamiento de medidas correctivas específicas y de corto y mediano plazo.

En esta etapa se hace un comentario de ellas y se clasifican para determinar cuáles instancias se involucran en el proceso de planificación. Tales medidas fueron incluidas en el Plan de Desarrollo Estratégico 2001-2005 elaborado por el Consejo Académico de la Escuela de Trabajo Social y a su vez sometido a validación y aprobación en el seno de la Asamblea de Escuela. Dicho plan es desagregado posteriormente en planes anuales.

Los puntos críticos en esta etapa que merecen atención para una eficaz gestión:

a. El apoyo político y logístico al trabajo de la Comisión.

b. La flexibilidad como elemento clave para lograr manejar las tareas ordinarias de la Escuela en forma simultánea a los requerimientos del proceso.

c. La eficaz coordinación de la persona que conduce la Comisión de AAA para manejar el proceso de reflexión y exposición de resultados en un ambiente motivante.

d. La comunicación fluida entre la Dirección de la Escuela y la Comisión AAA.

e. La custodia eficaz y el orden máximo en la clasificación de los múltiples documentos que se producen en el proceso, según FACTOR, PAUTA y CRITERIO, como garantía fundamental para la preparación del Informe Final.

f. El registro de las referencias documentales y fuentes de los datos manejados.

g. El registro sobre cómo participaron los actores involucrados.

h. El inventario de las medidas autorreguladoras y las recomendaciones para la planificación.

Otro asunto crítico se refiere a cómo trabajar con las personas para obtener el criterio fundamentado y afín con los criterios y los factores, si no todas están profundamente posicionadas en el manejo de la información y ante esto, surge el desafío de que la Comisión no se autonomice en su labor interpretativa y excluya los pensamientos y sentires diversos de los y las participantes.

Los asuntos referidos al actual PLAN DE ESTUDIOS que resultaron problemáticos son asumidos por la Comisión Currículo de la Sección de Docencia y la Asamblea de Escuela, para que sean asumidos mediante la reforma curricular parcial o por medio de la reelaboración de programas de curso; o bien mediante el desarrollo de medidas asumidas por la Sección de Investigación y Acción Social.

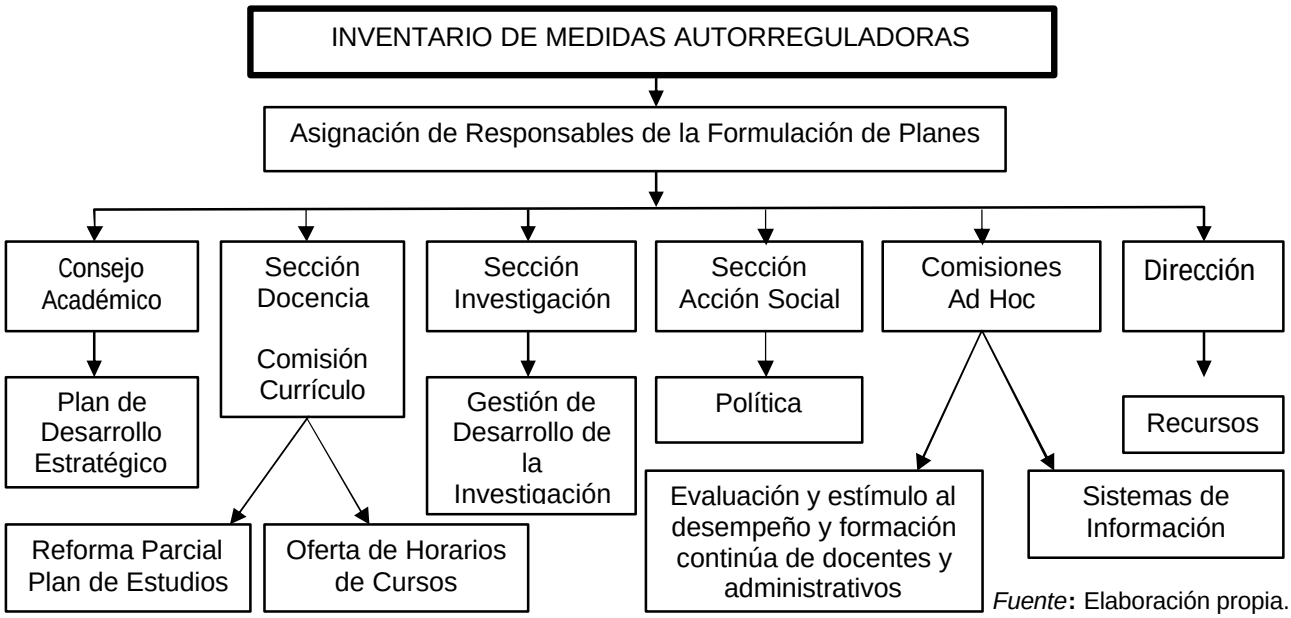
Los asuntos referidos al factor DOCENCIA involucran a la Dirección y a la Sección de Docencia.

Las medidas planteadas en el marco de los factores ADMINISTRACIÓN, INFRAESTRUCTURA y EQUIPO involucran a la Dirección y a la Jefatura Administrativa.

Los temas problematizados en el FACTOR ESTUDIANTES involucran a la Dirección, Jefe Administrativo, Oficina de Asuntos Estudiantiles y Unidad de Vida Estudiantil.

El siguiente diagrama sintetiza la información expuesta.

DIAGRAMA 7
ETAPA IV: LA PLANIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS AUTOREGULADORAS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO



Fuente: Elaboración propia.

V ETAPA

LA EJECUCIÓN Y MONITOREO DE LAS MEDIDAS AUTORREGULADORAS Y LA DECISIÓN DEL SINAES

Esta etapa se inicia con una jornada de devolución del informe general a todos los actores involucrados, a cargo de la administración superior de la Escuela. La etapa tiene como objeto la ejecución, monitoreo y la rendición de cuentas. Para ello se debe concentrar la atención en demostrar cuánto avanzamos hacia la excelencia, en los asuntos referidos anteriormente y que constituyen los objetos de las medidas autorreguladoras, al logro de las metas propuestas mediante la participación comprometida de las y los actores de la Unidad Académica.

El desafío de gestión en esta etapa recae en la Dirección de la Escuela, para saber conducir la ejecución y la evaluación interactiva del proceso en forma periódica y mantener la documentación que respalda y demuestra los avances, según cada medida correctiva. A su vez, mantener a la comunidad académica informada del estado de avance es un aspecto relevante, pero sobre todo lo es, el apoyo de la administración superior de la Universidad para poner en marcha la autorregulación. Aquí quizás se juega la legitimidad de los procesos de autoevaluación y autorregulación.

¿Cuáles son los objetos de monitoreo en esta etapa?

A juicio nuestro, en primer lugar el fortalecimiento de una cultura organizacional comprometida con la rendición de cuentas y con la excelencia y que se demuestre en todos los niveles y acciones que configuran la complejidad de la Escuela.

Le sigue luego lo relativo a la especificidad de las medidas autorreguladoras, consolidadas en el Plan de Desarrollo Estratégico 2001-2005.

En materia académico-administrativa, la atención se focaliza por un lado en la enseñanza-aprendizaje de la teoría y metodología del Trabajo Social y el desafío en transitar hacia una opción de ruptura que trasciende enfoques clásicos y modernizantes para dar lugar a enfoques polifónicos críticos y propositivos. Por otro lado, la atención se centra en la gestión del curriculum y en ello se incluye:

a. El permanente estímulo y formación continua al personal docente y administrativo como condición necesaria para una evaluación del desempeño.

b. Decisiones relacionadas con ofertas de horarios de cursos y de oficina acordes con las características de la población estudiantil.

c. Fortalecimiento de los mecanismos de acceso a la información sobre derechos y deberes de las y los estudiantes para favorecer su formación y acceder a los espacios de toma de decisiones.

d. Mejoramiento en el uso y distribución de los recursos (espacio físico y cargas académicas) así como la negociación de la ampliación de cargas académicas vía el descongelamiento de plazas. Aquí es importante también la adquisición de recursos bibliográficos.

e. Diseño de un sistema de información asistido por computadora para facilitar la gestión del currículo y de las otras funciones organizacionales.

f. Redefinición de la política de acción social de cara a los nuevos tiempos pero consonante con los propósitos de la Universidad y la Escuela.

g. Mejoramiento de la gestión del estímulo al desarrollo de la investigación para crear una cultura académica comprometida con el desarrollo disciplinario.

CONSIDERACIONES FINALES

En este apartado final cabe peguntarnos sobre cuáles son las lecciones aprendidas.

Superar los temores del origen de la Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación e iniciar un proceso inscrito ante la formalidad externa a la Universidad teniendo como premisa el deber ético de la rendición de cuentas y la búsqueda de la excelencia, comprendiendo que si bien, el peso del proyecto neoliberal se ha instalado en el país, esto no ha sido por la vía radical u ortodoxa. Ello ha dado un margen a la sociedad civil para defender sus conquistas expresadas en derechos sociales. El valor de la Universidad Pública en la sociedad costarricense se defenderá en cualquier espacio, así como la existencia de carreras formadoras de profesionales que no son necesariamente afines con el pensamiento hegemónico conservador.

La gestión del proceso de AAA conjugó los siguientes elementos: la reflexión crítica sobre el presente de la unidad académica desde sus interrelaciones internas y desde sus relaciones con el entorno; la participación como eje transversal del proceso gestora de procesos innovadores y renovadores. Se inscribió en una visión de Universidad comprometida socialmente y con la convicción y voluntad de que la excelencia académica se

construye y se evalúa desde el pensar y el hacer. Comprendimos que la legitimidad y la sostenibilidad como unidad académica, se construye o se conquista y que no es permanente y que las debilidades podemos autorreconocerlas internamente para desarrollar propositividad con nuestros talentos y no esperar pasivamente a que otros decidan.

BIBLIOGRAFÍA

Castillo, Mario *et al.* (1996). *Características de calidad: hacia una universidad autorregulada.* Documento de referencia para las universidades.

Centro de Evaluación Académica (1999)- *El proceso de autoevaluación para la acreditación. Una guía orientadora.* Costa Rica: CEA-Vicerrectoría de Docencia-Universidad de Costa Rica.

Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación (2000). "Actas de reunión de comisión". Costa Rica: Escuela de Trabajo Social-Universidad de Costa Rica.

Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación (1999). "Informe Taller de Información y Validación de la Investigación Documental". (Ochomogo). Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

Comisión de Autoevaluación y Autorregulación para la Acreditación (2000). "Síntesis de Jornada de Análisis". Costa Rica: Escuela de Trabajo Social-Universidad de Costa Rica.

Follari, Roberto (2001). "Sobre la evaluación de las universidades-lecciones del caso argentino". *Conferencia* Simposio Internacional de Pedagogía Universitaria. Costa Rica. Abril.

Kells, Herbert (1997). *Proceso de autoevaluación: una guía para la autoevaluación en la educación superior.* Perú: Pontificia Universidad Católica de Perú. Fondo Editorial Perú.

Serrano C, Alejandro (2001). "Ética, globalización y educación superior". *Simposio* Internacional de Pedagogía Universitaria. Costa Rica. Abril.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (2000). *Manual de Acreditación del SINAES. Convocatoria 2000.* Costa Rica.