

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

**CÓMO EL MODELO DE CALIDAD ACADÉMICA
IMPLEMENTADO POR LA UNIVERSIDAD
HISPANOAMERICANA HA IMPACTADO LOS
INGRESOS DE LAS CARRERAS ACREDITADAS EN
CIENCIAS DE LA SALUD, DURANTE EL PERIODO
2017 AL 2019.**

Sustentantes:

MARICRUZ ABARCA VARGAS

TATTIANA HERNANDEZ ELIZONDO

Tutor:

ING. FRANCISCO CAMPOS

ENERO, 2022

DECLARACIÓN JURADA

Yo Maricruz Abarca Vargas, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 3-0429-0791 egresado de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Maestría en Administración con Énfasis en Gerencia, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 19 días del mes de enero del año dos mil veintidós.

MARICRUZ
ABARCA
VARGAS (FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARICRUZ ABARCA
VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2022.01.19
08:28:27 -06'00'

Firma del estudiante

Cédula: 3-0429-0791

DECLARACIÓN JURADA

Yo Tattiana Hernández Elizondo, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0187-0405 egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 19 días del mes de enero del año dos mil veintidós.

TATTIANA
HERNANDEZ
ELIZONDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
TATTIANA HERNANDEZ
ELIZONDO (FIRMA)
Fecha: 2022.01.19 18:23:13
-06'00'

Firma del estudiante

Cédula: 4-0187-0405

CARTA DE LECTOR

San José, 18 de febrero del 2022.

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Maestría en Administración de Negocios

Estimados Señores:

Las estudiantes Maricruz Abarca Vargas, cédula de identidad 3-0429-0791 y Tattiana Hernández Elizondo, cédula de identidad 4-0187-0405 me han presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019” el cual ha elaborado para obtener su grado de Maestría En Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública. Atentamente;

LUIS FERNANDO RAMIREZ VILLALOBOS (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2022.02.18 13:00:36 -06'00'

Lic. Fernando Ramírez Villalobos, MBA
Cédula 107260629
Carné 17148

CARTA DE APROBACIÓN Y REVISIÓN DEL LECTOR

San José, 21 de enero de 2022

Dirección de Maestría

Escuela de Administración de Negocios

Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

Las estudiantes Tatiana Hernández Elizondo, cedula de identidad no.401870405, y Maricruz Abarca Vargas, cedula de identidad no.3-0429-0791; han presentado para efectos de evaluación, el trabajo de investigación denominado **Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019**, el que ha sido desarrollado para optar al grado académico de Maestría en Administración de Negocios.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han logrado todos los objetivos del proyecto, y que el documento cumple adecuadamente con la normativa exigidas por las autoridades universitarias. Para lo que doy por aprobado el proyecto de Tesis presentado por las Srtas. Tatiana Hernández Elizondo, y Maricruz Abarca Vargas, con una nota de 96.

En virtud de lo anterior, se autoriza el traslado del citado documento para la respectiva defensa, sin otro particular,


Ing. Francisco Campos Quesada

Cedula 105900330

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 22/02/2022

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)


Estimados Señores:

El suscrito (a) Maricruz Abarca Vargas con número de identificación 3-0429-0791 autor (a) del trabajo de graduación titulado Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana, ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en Ciencias de la Salud, durante el periodo 2017 al 2019, presentado y aprobado en el año 2021-2022 como requisito para optar por el título de Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia; autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

MARICRUZ
ABARCA
VARGAS (FIRMA)



Firmado digitalmente
por MARICRUZ ABARCA
VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2022.02.21
18:28:05 -06'00'

3-0429-0791
Firma y Documento de Identidad

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

Heredia, 22 de febrero de 2022

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita Tattiana Hernández Elizondo con número de identificación 4-0187-0405 autor (a) del trabajo de graduación titulado Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019.

presentado y aprobado en el año 2021-2022 como requisito para optar por el título de Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia; (SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

TATTIANA
HERNANDEZ
ELIZONDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
TATTIANA HERNANDEZ
ELIZONDO (FIRMA)
Fecha: 2022.02.23 18:26:02
-06'00'

4-0187-0405

Firma y Documento de Identidad

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Índice

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	12
1. Antecedentes	13
1.1 Características generales de la Universidad Hispanoamericana	15
1.1.1 Misión, Visión y fines de la Universidad	17
1.1.2 Objetivos fundamentales de la Universidad Hispanoamericana	17
1.1.3 Estructura de la Universidad Hispanoamericana	18
1.1.4 Vicerrectoría Calidad Académica	21
1.1.5 Antecedentes de las Carreras ciencias de la Salud.	24
1.2 Problema	40
1.3 Justificación	44
1.4 Objetivo General y Específicos	47
1.5. Alcances y Beneficio del Proyecto	47
CAPITULO II	49
MARCO TEÓRICO	49
2.1 Concepto de Control de Calidad	50
2.2 Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)	51
2.2.1 Marco Legal	51
2.2.2 Misión	52

2.2.3 Visión.....	53
2.2.4 Autoevaluación.....	53
2.2.5 Plan de mejoras.....	53
2.2.6 Proceso de la acreditación.....	53
2.2.7 Propósito de la acreditación y beneficios.....	54
2.3 Educación.....	58
2.3.1 Importancia de la Educación en Costa Rica.....	59
2.4. Investigación de Mercado.....	60
2.5. Análisis de la competencia.....	61
2.6. Benchmarking.....	62
2.7 Docencia.....	65
CAPITULO III.....	72
MARCO METODOLÓGICO.....	72
3.1 Enfoque de la Investigación.....	73
3.2 Alcance de la Investigación.....	76
CAPITULO IV.....	79
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	79
4. Herramientas Investigación.....	80
4.1 Entrevista Semiestructurada.....	80
4.2 Encuesta.....	86

4.2.1 Objetivo de la encuesta.....	86
4.2.2 Determinación del tamaño de muestra	87
4.2.3 Generalidades de la encuesta	103
4.3 Análisis de Rentabilidad.....	103
CAPITULO V.....	109
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
5. Conclusiones	110
5.1. Conclusiones sobre el primer objetivo específico.....	110
5.2 Conclusiones sobre el segundo objetivo específico.....	111
5.3 Conclusiones sobre el tercer objetivo específico.....	112
5.4 Recomendaciones.....	114
5.4.1 Recomendaciones sobre el primer objetivo específico	115
5.4.2. Recomendaciones sobre el segundo objetivo específico	116
5.4.3 Recomendaciones sobre el tercer objetivo específico.....	116
6. Referencias Bibliográficas	119
ANEXOS.....	121
7. Anexo A	122
Entrevista Semi estructurada:(Se desarrolló por Microsoft Teams).....	122
8. Anexo B	124
Cuestionario: (Se desarrolló en Google Forms).....	124

Índice de Figuras

Figura 1 Junta Directiva Universidad Hispanoamericana.....	19
Figura 2 Organigrama institucional - Dirección General Universidad Hispanoamericana	20
Figura 3 Organigrama institucional-Rectoría	21
Figura 4 Árbol del problema.....	43
Figura 5 Carreras acreditadas universidades privadas	63
Figura 6 Categorías docentes.....	70
Figura 7 Criterio ponderación movilidad docente	71
Figura 8 Enfoques de la Investigación.....	74
Figura 9 Matricula por cuatrimestre, Carreras de Ciencias de la Salud del 2017 al 2019 ..	88
Figura 10 Promedios anuales por carrera.....	89
Figura 11 Determinación Muestra.....	90
Figura 12 Estado de resultados del 2016 al 2019	104
Figura 13 Porcentaje de utilidad bruta por carrera.....	106
Figura 14 % Margen Operativo	106
Figura 15 Utilidad Operativa por carrera	107

Índice de tablas

Tabla 1 Detalle histórico de la acreditación de carreras ante SINAES	23
Tabla 2 Rango universidades con carreras acreditadas	65
Tabla 3 Análisis FODA del proceso de acreditación de la Universidad Hispanoamericana	82
Tabla 4 Estrategias que puede utilizar la Universidad Hispanoamericana	85
Tabla 5 Edad de los participantes de la encuesta en línea	90
Tabla 6 Género de los participantes de la encuesta en línea	91
Tabla 7 Carrera de los participantes de la encuesta en línea	92
Tabla 8 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	93
Tabla 9 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	94
Tabla 10 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	95
Tabla 11 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	96
Tabla 12 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	97
Tabla 13 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea	98
Tabla 14 Nivel de exigencia percibido por los estudiantes encuestados en línea	99
Tabla 15 Consulta a los estudiantes encuestados en línea.	99
Tabla 16 <i>Consulta a los estudiantes encuestados en línea.</i>	100
Tabla 17 Nivel de percepción de la calidad académica de la carrera actual de los estudiantes encuestados en línea	101

Índice de gráficos

Gráfico 1 Edad de las personas encuestadas.	91
Gráfico 2 Género de las personas encuestadas	92
Gráfico 3 Carrera de las personas encuestadas	93
Gráfico 4 Estudiantes encuestados (previo a elegir una universidad, consideró que la institución ofreciera una carrera acreditada por el SINAES)	93
Gráfico 5 Estudiantes encuestados (conocen si su actual carrera universitaria, se encuentra acreditada ante el SINAES)	94
Gráfico 6 Estudiantes encuestados (De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera forma parte del concepto de calidad académica?)	95
Gráfico 7 Estudiantes encuestados (De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera son los principales beneficios de mantener una acreditación universitaria?).....	96
Gráfico 8 Estudiantes encuestados (¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de su carrera actual?)	97
Gráfico 9 Estudiantes encuestados (El programa de estudio implementado por la Universidad Hispanoamericana mejora su calidad de aprendizaje y propicia relacionar el aprendizaje de las prácticas con el campo profesional.).....	98
Gráfico 10 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Cómo considera, es el nivel de exigencia de su carrera actual?).....	99
Gráfico 11 Criterio de los estudiantes encuestados (Si tuviera que elegir una segunda carrera universitaria, considera cómo factor principal, que la misma se encuentre acreditada ante el SINAES).	100
Gráfico 12 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Recomendaría la Universidad Hispanoamericana a otras personas interesadas en carreras de ciencias de la salud?).	101

Gráfico 13 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Cuál es su nivel de percepción acerca de la calidad académica brindado por la UH en su carrera actual?).....	102
Gráfico 14 Ingreso por carrera años 2016 al 2019	105
Gráfico 15 <i>Utilidad operativa por carrera</i>	107

DEDICATORIA

Dedicatoria de Maricruz Abarca Vargas.

El presente trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios por darme la fortaleza, guía y acompañamiento durante toda mi vida y así lograr alcanzar uno de mis objetivos profesionales.

Así mismo dedico el trabajo de investigación a mi esposo Jose David Cano Jimenez, quién ha sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera profesional y a lo largo de mi vida, siendo una persona incondicional, que me ha brindado su apoyo, orientación, así como su paciencia durante todo este proceso y ha contribuido para ser una mejor persona.

DEDICATORIA:

Dedicatoria de Tattiana Hernández Elizondo

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis hijas, quienes sin saberlo siempre han sido mi motor de superación e inspiración para ser una mejor persona, en cada ámbito de mi vida.

A mi hermana Katherine por su cariño, apoyo incondicional, por creer en mí y estar presente siempre en cada día de mi vida. A toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me han acompañado en todo este proceso.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento de Maricruz Abarca Vargas.

En el presente trabajo de investigación quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición y fortaleza he logrado perseverar y alcanzar cada uno de mis objetivos de vida profesional.

Igualmente quisiera agradecer a mi esposo Jose David Cano Jimenez, quien me ha brindado todo su apoyo, además de mi familia, quienes a pesar de la distancia igualmente me han brindado su apoyo y que con sus oraciones han contribuido para lograr cumplir mis metas.

Así mismo quisiera expresar un agradecimiento a mi compañera Tattiana Hernandez Elizondo, con quien tome la decisión de llevar a cabo este trabajo de investigación y quien durante todo proceso estuvo presente, mostrando un alto compromiso y entrega, para lograr nuestro objetivo común y que además ha mostrado ser una persona con altos deseos de superación y a quien aprecio rotundamente.

Finalmente agradezco a los miembros de la Universidad Hispanoamericana por confiar en mí y permitirme realizar el trabajo de investigación dentro de

AGRADECIMIENTOS:

Agradecimiento de Tattiana Hernández Elizondo

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por bendecirme de tantas maneras, por darme la oportunidad y los medios para ser quien soy hoy, por todas las alegrías y dificultades que se han presentado a lo largo de mi existir y que gracias a ello puedo estar escribiendo estas líneas.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y compañeros de la Universidad Hispanoamericana, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de esta honorable institución educativa y que me llena de orgullo obtener un título amparado por la calidad académica y reconocimiento de esta universidad.

De igual manera quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al señor Francisco Préstamo, quien desde el día uno ha creído en mí y ha sido el principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, experiencia y valiosos consejos hicieron posible crecer día a día como profesional.

Agradezco a mi compañera de tesis Maricruz Abarca, con quien inicié este reto y con su compromiso, dedicación y su gran responsabilidad logramos tener éxito y mucha satisfacción del esfuerzo realizado, gracias, Mari.

Finalmente agradezco a mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, por acompañarme en todos mis sueños y metas.

**CAPÍTULO I. EL PROBLEMA Y SU
IMPORTANCIA**

1. Antecedentes

La educación superior se concibe como un proceso dinámico y cambiante que debe adaptarse a las necesidades y competencias necesarias para la generación de los conocimientos que impulsan las innovaciones tecnológicas, científicas, sociales, culturales, políticas y a la formación de recursos humanos calificados para afrontar las necesidades de profesionales competentes en un mundo globalizado y cada vez más competitivo, multidisciplinario, con nuevos enfoques, perspectivas y habilidades que contribuyan a modelar la conducta social y los valores de los individuos, las colectividades y generadores de transformaciones presentes y futuras de la sociedad a través de la formación de sujetos capaces de pensar, comprender y actualizar los elementos cognoscitivos, éticos y prácticos de la sociedad en general.

Las universidades deben velar por formar estudiantes con un alto nivel de desempeño profesional, prestando atención a la calidad de sus programas educativos, además de contar con docentes competentes para desempeñarse adecuadamente en espacios mediados por las tecnologías, que actualmente parece ser una gran expectativa para el cambio en la enseñanza en todos sus niveles académicos. Este cambio se proyecta en un desarrollo personal y profesional en el cual el docente debe implicarse para introducir innovaciones en sus clases, que se adapten a las necesidades de los estudiantes y generen impacto positivo en la educación y formación profesional.

Es por lo mencionado anteriormente que la Universidad Hispanoamericana a partir del año 2012, se sometió de manera voluntaria con el compromiso de los principios de calidad que rigen al Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), institución creada para contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación superior costarricense.

Ahora bien, ¿Qué se entiende por carreras acreditadas por el SINAES?

Las carreras acreditadas por SINAES tienen un sello de calidad que certifica que dichas carreras cumplen con estándares de calidad internacionales. Ofreciendo mejoras en sus programas curriculares, personal altamente capacitado, infraestructura y tecnologías de vanguardia y un sistema pedagógico eficiente y de alta calidad.

Una carrera con acreditación oficial de SINAES tiene múltiples beneficios. El primero de ellos es la garantía de que la carrera fue evaluada rigurosamente por un órgano externo a la universidad. Además, la Ley 8798, en su artículo 4, establece que los graduados de carreras con acreditación tienen derecho a recibir un trato preferente de contratación por parte del Estado y sus instituciones. Otro de los beneficios es que las carreras acreditadas están en un proceso de mejora continua, ya que, para mantener la acreditación oficial de SINAES, deben presentar informes periódicos sobre los avances de la carrera, para consolidar sus fortalezas y superar las debilidades. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2009).

Estos informes son el resultado de un proceso autoevaluativo que periódicamente audita los resultados y propone mejoras en todos sus procesos y resulta fundamental para la mejora y la innovación de los aspectos educativos. El modelo de acreditación del SINAES cuenta con criterios de calidad, en áreas tales como:

- Actualización del plan de estudios.
- Incorporación de tecnologías en el proceso de formación.
- Regulación de deberes y derechos del personal académico.
- Dotación de personal académico competente.
- Políticas para retención de los mejores académicos.
- Ejecución de un plan de desarrollo para el personal académico e incentivos de promoción.
- Contar con un plan de desarrollo para el personal administrativo.

- Dotación adecuada de infraestructura.
- Acceso a un centro de información y recursos adecuado.

En este proceso de acreditación los docentes son fundamentales, sobre ellos recae la responsabilidad de transmisor de información a guía del proceso de aprendizaje, convirtiéndose en un motivador y facilitador de recursos, diseñador de nuevos entornos de aprendizaje con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), adaptador y productor de materiales en distintos formatos, y evaluador de los procesos que se desarrollan en estos nuevos entornos, pero ello no implica una "nueva concepción del docente", se trata más bien de reconocer que esta perspectiva de la enseñanza ofrece nuevas oportunidades para lograr un verdadero y significativo aprendizaje con otros medios de facilitación.

Para esto es necesario contar con determinación de los requisitos mínimos que se deben acreditar para desempeñar el puesto de docente con propiedad, eficiencia y efectividad. Estos los deben satisfacer tanto los aspirantes a ocupar el puesto como parte de su evaluación para una eventual contratación, como los colaboradores que actualmente lo ejerzan. Estos requisitos mínimos consideran de forma deseable y no limitada competencias suficientes en: Conocimientos, Habilidades, Experiencias y Aptitudes del docente, para esto es necesario una capacitación y actualización constante.

1.1 Características generales de la Universidad Hispanoamericana

La Universidad Hispanoamericana es una institución de educación superior, de carácter privado. Se rige por lo establecido en el Artículo #79 de la Constitución Política de Costa Rica¹, en la Ley de Universidades Privadas² y su Reglamento³. Es autorizada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP) del Ministerio de Educación Pública

¹ Artículo 79 de la Constitución Política de Costa Rica: "Se garantiza la libertad de enseñanza. No obstante, todo centro docente privado estará bajo la inspección del Estado"

² [Anexo 1 – Decreto Ley de CONESUP](#)

³ [Anexo 2 – Reglamento CONESUP](#)

de Costa Rica (MEP), según consta en el acuerdo del Artículo #3 de la sesión 200-92, del 8 de julio de 1992, por lo que los títulos y grados que otorga gozan del pleno reconocimiento del Estado⁴.

La Universidad Hispanoamericana nace como el “Colegio *Sapientia*”, que se funda en 1982, como entidad académica de nivel universitario que imparte inicialmente las carreras de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Publicidad y Turismo. Sin embargo, a partir de la autorización del funcionamiento de la Universidad en 1992, dada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP), se presenta un crecimiento paulatino con nuevas ofertas educativas, que incluyen las carreras de Arquitectura, Ciencias de la Educación, Derecho, Diseño Publicitario, Enseñanza del Inglés, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Enfermería, Medicina y Cirugía, Nutrición y Psicología, además de las que ya ofrecía el Colegio. Actualmente es regentada por Universidad Hispanoamericana S.A., cédula jurídica 3-101- 398392. Cuenta con tres Recintos Metropolitanos y dos Sedes regionales en Heredia y Puntarenas:

- **Barrio Aranjuez:** Edificio A: calle 21 y avenida 11 y Edificio B: calles 21 y 23, avenida 13. B° Aranjuez, Carmen, San José. 10101. Tel. +506-2211-3000.
- **Llorente de Tibás:** avenida 51 y calle 21, Anselmo Llorente y Lafuente, Tibás, San José. 11303. Tel: +506-2241-9090. Fax: 2235-6339.
- **Barrio Escalante:** avenida 7 y calle 37. B° Escalante, Carmen, San José 10101. Tel: +506-2283-6132.
- **Heredia:** 800m norte del Paseo de las Flores, Heredia. 40101. Tel: 2261-6061. Fax: 2261-6062.
- **Puntarenas:** 75m Sur de la Corte Suprema de Justicia. B° El Carmen, Puntarenas. 60101. Tel: 2261-2515. Fax: 2261-2591.

⁴ [Anexo 3 - Acta sesión 200-92](#)

1.1.1 Misión, Visión y fines de la Universidad

Tal y como se expresa en el Estatuto Orgánico de la institución, la Universidad Hispanoamericana es una entidad de educación superior universitaria, con plena capacidad jurídica, dedicada principalmente a impartir la enseñanza universitaria con el propósito de formar profesionales científicos que contribuyan al desarrollo del país y al aprovechamiento de los recursos con que cuenta, para elevar las condiciones de vida de nuestra sociedad.

Misión de la Universidad Hispanoamericana.

Formar profesionales líderes y generadores de cambio que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad costarricense y del exterior, mediante el desarrollo de la docencia, la investigación y la acción social, en el ámbito académico, humanístico, tecnológico y empresarial.

Visión de la Universidad Hispanoamericana.

Ser la universidad que brinda la mejor calidad académica por medio de una evaluación continua del quehacer universitario, las políticas de contacto con las empresas costarricenses y la permanente actualización de los programas que la universidad desarrolla.

1.1.2 Objetivos fundamentales de la Universidad Hispanoamericana

Los fines fundamentales son:

1. Fomentar la cultura en general y la difusión de las letras, las artes, la ciencia y la tecnología.
2. Impartir la enseñanza universitaria dentro de un ambiente de respeto y libertad, que promueva la libre expresión de las corrientes del pensamiento, salvaguardando el derecho y la dignidad humana.
3. Preservar la tradición cultural costarricense, su acrecentamiento, transmisión y preservación.

4. Fomentar y sostener los ideales universitarios de concertación, conocimiento, investigación y dedicación a la extensión de la cultura a todos los estratos sociales.
5. Formar profesionales, científicos y humanistas que contribuyan al cambio que demanda el país para su desarrollo.
6. Promover la investigación para el descubrimiento de nuevas fuentes de producción humana.
7. Propiciar el intercambio científico, cultural y tecnológico, artístico y humanista con otras instituciones en el nivel nacional e internacional.
8. Servir de medio para propiciar y ensanchar los principios de democracia, derechos del hombre, paz y bien común, y en general, los valores y principios que caracterizan la nacionalidad costarricense.
9. Propiciar el intercambio de experiencias académicas con otros centros universitarios tanto nacionales como internacionales.

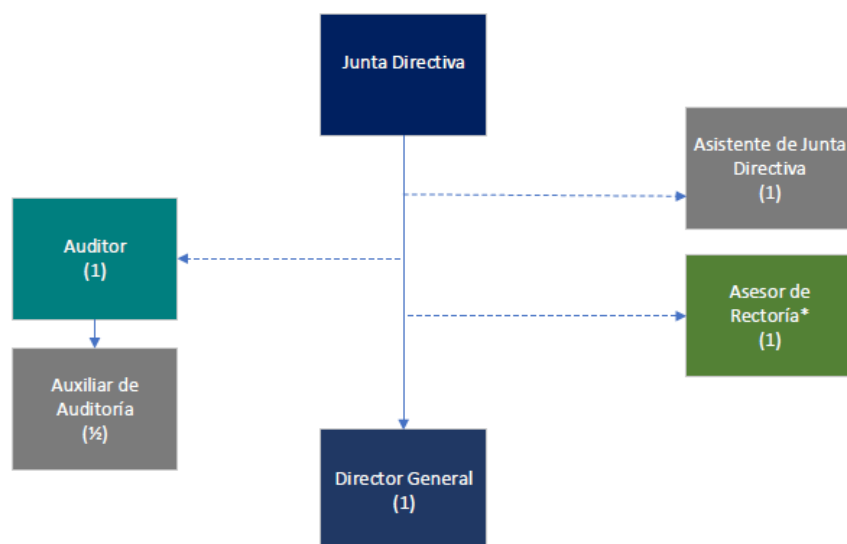
1.1.3 Estructura de la Universidad Hispanoamericana

La Universidad Hispanoamericana está estructurada según se establece en el Art. 8 de su Estatuto Orgánico aprobado por CONESUP, donde se señala lo siguiente:

ARTÍCULO 8. La Universidad Hispanoamericana es una entidad privada cuyo ente regente resulta ser la persona jurídica denominada Universidad Hispanoamericana S.A. Para los efectos administrativos la Universidad estará subordinada a la Junta Directiva de la Universidad Hispanoamericana S.A. (Estatuto Orgánico, 2021).

La Junta Directiva se ubica en el nivel superior, como se muestra en la figura 1 "Junta Directiva" y le corresponde la toma de decisiones relacionadas con el quehacer académico, administrativo y financiero; es apoyada en sus funciones por el director general.

Figura 1 Junta Directiva Universidad Hispanoamericana



Nota. Departamento de Recursos Humanos (2021).

La estructura organizativa de la Universidad se establece por medio de las funciones interrelacionadas del área académica y administrativa, los cuales se muestran en la figura 2 “Organigrama institucional”.

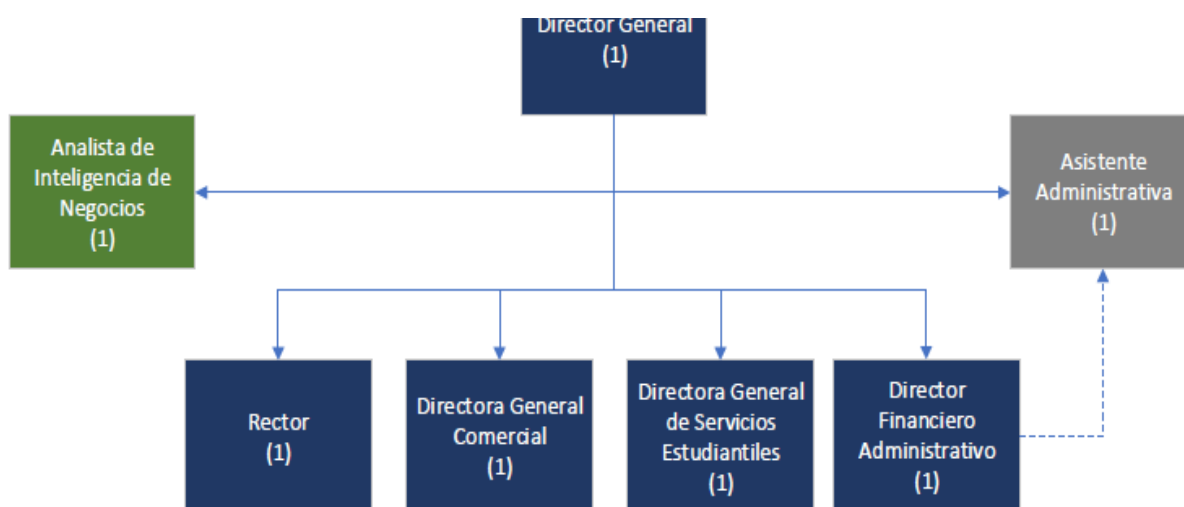
Como se muestra en el organigrama se cuenta con tres direcciones que dan soporte al área académica como se indica a continuación:

- **La Dirección Administrativa-Financiera** que tiene a su cargo los departamentos de Contabilidad, Crédito y Cobro, Tecnologías de Información, Recursos Humanos, Presupuesto, Proyectos y la Administración de las Sedes.

- **La Dirección Comercial** tiene a cargo Mercadeo, Admisiones, Eventos Estudiantiles, Prospección, Data Manager y los Programas Internacionales.

• **La Dirección de Servicios Estudiantiles** se encargan de registrar los datos de los estudiantes y de su historial académico. Brindan apoyo estudiantil, información y seguimiento a los trámites de matrícula y de otros servicios académicos.

Figura 2 Organigrama institucional - Dirección General Universidad Hispanoamericana

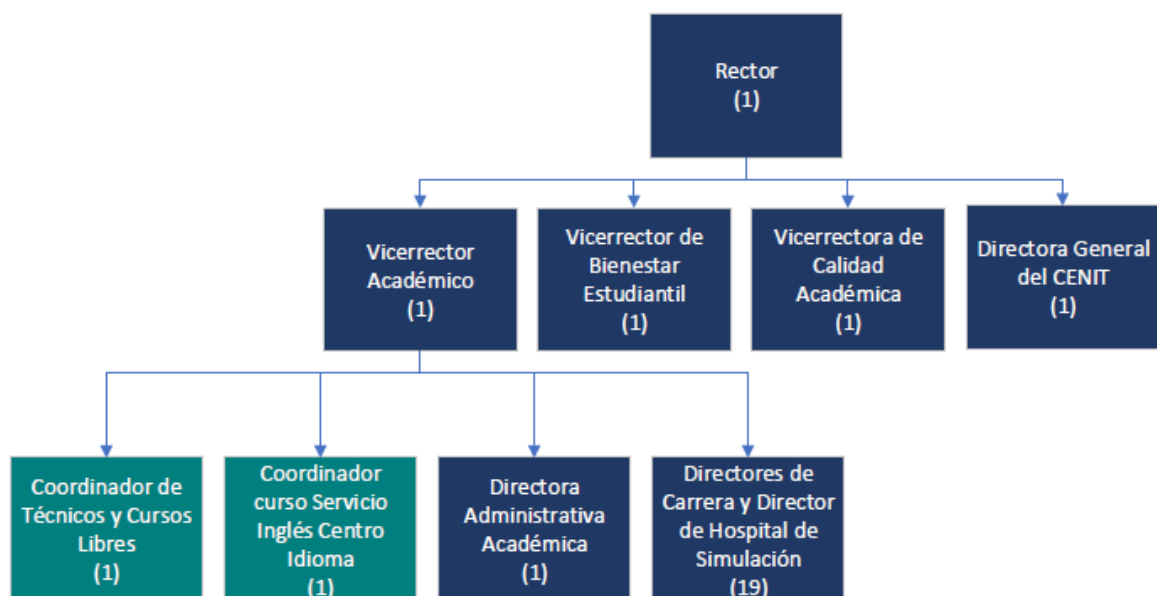


Nota. Departamento de Recursos Humanos (2021).

Como se muestra en la figura 3 "Organigrama institucional-Rectoría" la estructura del área académica está integrada por la Rectoría que a su vez le reportan la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Vida Estudiantil, la Vicerrectoría de Calidad y la Dirección del CENIT.

La Vicerrectoría académica está integrada por las Direcciones y Subdirecciones de Carrera, la Dirección del Hospital de Simulación, la Dirección académica administrativa que cuenta con un Coordinador académico en cada sede. Además, está integrada por el Coordinador de Centro de idiomas, de cursos libres y técnicos.

Figura 3 Organigrama institucional-Rectoría



Nota. Departamento de Recursos Humanos (2021).

1.1.4 Vicerrectoría Calidad Académica

La Vicerrectoría de Calidad y Desarrollo Académico de la Universidad Hispanoamericana es la instancia administrativa a cargo de la planeación, ejecución, control y seguimiento de las actividades de mejoramiento continuo que llevan a cabo los programas académicos de grado y posgrado. Es la instancia encargada de la supervisión de los procesos de acreditación de las carreras ante el Sistema Nacional de Educación Superior (SINAES). Su responsabilidad es determinar el cumplimiento de estándares de todas estas actividades y proponer las acciones correctivas y preventivas cuando se detecten anomalías o incumplimientos.

El campo de acción de la Vicerrectoría se centra en cinco grandes áreas de acción:

1. Coordinación y seguimiento de las acreditaciones de las carreras de grado y posgrado ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).
2. Coordinación y seguimiento de los Compromisos de Mejoramiento de las carreras acreditadas SINAES.
3. Coordinación de las evaluaciones de docentes y de servicios de la universidad.
4. Coordinación del Plan de Desarrollo Docente universitario.
5. Coordinación de las acciones de mejoramiento de índole académico con las direcciones de carrera.

La Universidad Hispanoamericana ha iniciado desde el 2012 el camino a la calidad académica utilizando el modelo de evaluación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), quien es la única instancia nacional por ley de la República N° 9256, del 2 de mayo 2002, con el fin de dar fe pública de la calidad de las instituciones de educación superior frente a la sociedad costarricense y a la comunidad académica internacional, así como una garantía de excelencia para los beneficiarios de sus servicios.

Calidad Académica es el departamento administrativo encargado de guiar los procesos de acreditación de todas las carreras que se imparten en la universidad bajo el modelo de evaluación del SINAES.

Acreditar una carrera significa enmarcarla en un contexto de calidad traducido en un plan de estudios actualizado y pertinente al contexto laboral requerido por las empresas nacionales e internacionales, estrategias docentes y de aprendizaje eficaces, profesores competentes, infraestructura acorde a las necesidades para ejecutar el plan de estudios, servicios que el estudiante requiere, actividades de investigación y proyección que le permitan a la carrera introducir reformas pertinentes a la solución de problemáticas en el contexto nacional e internacional.

El sello de calidad que se obtiene mediante la acreditación con SINAES, facilita la tarea a padres de familia, estudiantes y al mercado laboral que buscan esta diferenciación.

Los graduados de carreras acreditadas gozan del prestigio que imprime el SINAES, como órgano perteneciente a la Red Iberoamericana de Agencias de Acreditación de la Educación Superior, RIACES, y primera agencia en Latinoamérica acreditada por la *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*, (INQAAHE). De esta forma, los futuros profesionales tendrán ventajas en la contratación por parte de empleadores tanto en el país como en el extranjero.

La Universidad Hispanoamericana cuenta con 11 carreras acreditadas ante SINAES según se detalla a continuación:

Tabla 1 Detalle histórico de la acreditación de carreras ante SINAES

Carrera	Año de acreditación	Año de reacreditación
Bachillerato y Licenciatura en Enfermería	Marzo 2014	Marzo 2019
Licenciatura en Medicina y Cirugía	Noviembre 2014	Julio 2019
Bachillerato en Administración de Negocios	Mayo 2015	Julio 2019
Bachillerato y Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en: Recursos Humanos, Mercadeo, Banca y Finanzas	Mayo 2015	Julio 2019
Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia	Mayo 2015	Julio 2019
Bachillerato en Contaduría y Licenciatura en Contaduría Pública	Mayo 2015	Julio 2019
Bachillerato y Licenciatura en Nutrición	Diciembre 2015	Noviembre 2020
Bachillerato y Licenciatura en Psicología	Abril 2017	En proceso (2021)
Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar Bilingüe	Julio 2018	En proceso (2022)
Bachillerato y Licenciatura en Enseñanza del Inglés para I y II Ciclos de la Educación General Básica	Julio 2018	En proceso (2022)

Bachillerato y Licenciatura en Enseñanza del Inglés	Julio 2018	En proceso (2022)
---	------------	-------------------

Nota: Datos tomados de la página de la UH (2021).

1.1.5 Antecedentes de las Carreras ciencias de la Salud.

Carrera de Medicina y Cirugía.

La Carrera de Licenciatura en Cirugía y Medicina fue aprobada en la Sesión Ordinaria 314-96, celebrada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada, CONESUP, el día 16 de diciembre de 1996; la cual se imparte en la Sede Central ubicada en Barrio Aranjuez, 200 m al este y 200 m al norte de la entrada principal del Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia, San José.

Se presenta una primera actualización del plan de estudios ante CONESUP en el año 2000, donde se separan los contenidos para crear cursos nuevos necesarios, como es el caso de los contenidos de química orgánica abordados en química general para crear un curso con el mismo nombre, se separan en dos cursos aparte microbiología- parasitología así como ginecología-obstetricia, a partir de farmacología se crea farmacología básica y clínica, a partir de anatomía se crea anatomía musculo esquelética y neuroanatomía, se integran contenidos para crear matemática y bioestadística, físico-química, medicina de trabajo y rehabilitación, se reubican ocho cursos en el plan de estudios y se aprueba en la sesión 393-2000 del 27 de enero.

Se reforma el Internado Rotatorio, a partir del año 2003, por recomendación del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS), se incorpora una quinta rotación del Internado en Atención Primaria, la cual fue aprobada en la sesión 489-2003 del CONESUP celebrada el 10 de setiembre del 2003. En la sesión 712-2012 se actualizaron los cursos de Técnicas de Comunicación, Métodos de Investigación e

Informática aplicada a la medicina además se reubican ocho cursos del plan de estudios sin alteración de créditos.

En la sesión 833-2018 se solicita la reforma de los requisitos de graduación con la incorporación de un curso de preparación como requisito para realizar el examen del internado rotatorio, además se asumen los cinco bloques del internado rotatorio correspondientes al año de práctica hospitalaria en el plan de estudios de la licenciatura de Medicina y Cirugía, por lo que la carrera se desarrolla en cinco años y una carga académica lo cual corresponde a 11025 horas invertidas en la carrera. Se realiza actualización completa de todos los elementos a doce programas de curso.

La Licenciatura en Medicina y Cirugía de la Universidad Hispanoamericana adquiere el compromiso con la formación de profesionales en Medicina y Cirugía, atendiendo los requerimientos del sector salud a nivel público y privado.

Misión de la Carrera de Medicina y Cirugía.

Formar médicos generales con capacidad para la atención de la salud; tomando en cuenta los principios éticos de la profesión médica, el respeto a los derechos de los pacientes, las necesidades de educación en salud de la población, con base en los conceptos de promoción, prevención, curación y rehabilitación del proceso de salud – enfermedad; mediante el desarrollo de la docencia, promoviendo la investigación y la acción social.

La base académica de la carrera se plantea en la misión, la cual compromete su actividad con la formación y capacitación de profesionales en Medicina y Cirugía, con principios éticos, respeto por los derechos de los pacientes, la educación en salud y con los conceptos de prevención, promoción y curación del proceso de salud- enfermedad. Además, actualmente sigue una estructura curricular basada en el conocimiento de Ciencias Básicas, Ciencias Preclínicas, Ciencias Clínicas; unido a la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, actitudes y aptitudes.

Estructura organizativa de la carrera de Medicina y Cirugía.

La Carrera de Licenciatura en Medicina y Cirugía está organizada en 12 cuatrimestres con una duración de 15 semanas cada uno para un total de 45 cursos, más un año de internado rotatorio compuesto de 5 bloques de internado de 73 días cada uno, para un total de 246 créditos.

Los cursos de la Carrera de Licenciatura en Medicina y Cirugía se ofertan todos los cuatrimestres, en diversos horarios, grupos y se evita el choque de estos dentro de cada bloque de materias; de esta forma, se garantiza al estudiante la continuidad académica en el plan de estudios matriculado, permitiendo la posibilidad de cursar cualquier materia, según sus posibilidades y conveniencia

Objetivos de la Carrera de Medicina y Cirugía.***Objetivo general.***

- La carrera de Licenciatura en Medicina y Cirugía tiene como objetivo formar médicos generales enfocados a la promoción, prevención y abordaje integral de los problemas de salud de la población.

Objetivos Específicos.

La carrera de Licenciatura en Medicina y Cirugía tiene los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar el aprendizaje de las Ciencias Básicas, de manera que preparen al estudiante para su formación en el área preclínica y clínica.
- Proporcionar conocimientos y experiencias didácticas en el desarrollo de la práctica preclínica y clínica, dirigidas a la adquisición de habilidades para el diagnóstico y evaluación del estado general de salud en niños y adultos.

- Brindar conocimientos y experiencias didácticas que permitan al estudiante conocer la teoría y la práctica de la prevención de las patologías para su adecuado abordaje y tratamiento.
- Fomentar el aprecio por los principios éticos y morales necesarios, para el cuidado y tratamiento de pacientes.
- Promover paulatinamente la investigación y la acción social en el campo de la medicina, que contribuya con la formación del estudiante y al mejoramiento de la salud de la comunidad y población en general.

Descripción del proceso y metodología de autoevaluación de la carrera Medicina y Cirugía.

La Carrera de Licenciatura en Medicina y Cirugía presenta ante SINAES su Informe de Autoevaluación en el año 2013, donde reseña los principales hallazgos del proceso de autoevaluación llevado a cabo en consultas y revisiones de gestión a la comunidad docente, estudiantil, administrativa, empleadores y empleadores, a lo largo del 2012. Como consecuencia de estos insumos, adicionando los obtenidos en la visita de los pares evaluadores y las acciones descritas por la carrera para superar las debilidades indicadas en el Compromiso de Mejoramiento, el Consejo Nacional de Acreditación en el acuerdo CNA-291-2014 otorga la decisión de acreditación el 21 de noviembre del 2014.

Como parte de las recomendaciones emitidas por los pares en su informe final de evaluación externa, se indica la necesidad de llevar a cabo una reforma curricular integral que este sustentada en referentes universales, a fin de atender las tendencias y estándares de calidad en la educación médica de instituciones como la Federación Mundial de Educación Médica (WFME) y el Instituto para la Educación Médica Internacional (IIME), entre otros.

Tanto la autoevaluación como el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas en el Compromiso de Mejoramiento del periodo 2014 a 2018 permitieron robustecer las áreas

fuertes, corregir aspectos débiles, el rediseño del Plan de Estudios que garantiza una actualización integral en lo disciplinar y profesional, así como la correspondencia con las demandas de formación de profesionales en medicina. Otras áreas que se fortalecen a partir de autoevaluación y de los compromisos adquiridos son las que se relacionan con personal académico, administrativo e infraestructura, ésta última se subsana completamente con la construcción y equipamiento del Edificio de Alta Tecnología, en la Sede de Aranjuez.

Asimismo, el proceso educativo, la disponibilidad de recursos bibliográficos, disposición de los espacios físicos y equipos, incorporación de tecnología como apoyo a la mediación pedagógica, a la investigación y a la práctica, entre otros.

El cumplimiento del período de acreditación abre la oportunidad a una revisión anual, sistematizada en la entrega de los informes de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejora entregados a SINAES y a un nuevo proceso de reacreditación iniciado en mayo del 2018.

El proceso de evaluación se desarrolla siguiendo las siguientes fases.

- Nombramiento de la Comisión de Autoevaluación. Se mantiene funcionando permanentemente
- Actividades de sensibilización con estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, colegio profesional y personal académico administrativo.
- Aplicación de instrumentos a estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, tabulación de datos y análisis de resultados.
- Talleres con docentes y graduados.
- Devolución de resultados de encuestas a estudiantes, docentes y administrativos.
- Redacción del informe de Autoevaluación.
- Socialización de los resultados de la autoevaluación a los actores del proceso.
- Redacción de Compromiso de Mejoramiento.

Carrera de Nutrición.

La Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Nutrición fue aprobada por CONESUP en la sesión 466-2002, celebrada el 28 de agosto de 2002. Se orienta hacia la formación de profesionales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

La Carrera de Nutrición está organizada en 10 cuatrimestres: 8 para el título de Bachillerato, compuesto por 135 créditos y 2 para el título de Licenciatura, con 36 créditos.

Los programas se ofertan en la Sede Central Aranjuez en la ciudad de San José y en el recinto de Heredia en el sector noreste de la capital. Los estudiantes por la cercanía de ambos recintos matriculan los cursos de acuerdo con sus necesidades. Los cursos se ofertan todos los cuatrimestres en diversos horarios y grupos, de esta forma se garantiza al estudiante la continuidad académica con respecto al plan de estudios matriculado.

La carrera ofrece cada cuatrimestre a los estudiantes la oferta académica con los horarios de los cursos, estructurados correctamente para que puedan matricular sin problema. Todos los cursos se proponen y programan los tres cuatrimestres del año, permitiendo al estudiante la continuidad de sus estudios.

La Universidad promueve un ambiente estimulante y agradable en sus instalaciones en un ambiente de aprendizaje centrado en el estudiante, bajo la guía de una facultad docente de muy alto nivel que combina, el grado académico, la experiencia profesional y una sólida experiencia docente.

Misión de la carrera de Nutrición

“Nuestra misión es la formación de profesionales altamente calificados en el área de la Nutrición, competitivos en el mercado laboral nacional y regional, que contribuyan en la promoción de la salud mediante la educación alimentaria de la población, a la prevención y atención de enfermedades crónicas y degenerativas, así como a la docencia e investigación en el área académica, tecnológica y humanística.”

Visión de la carrera de la carrera de Nutrición

“Ser la mejor unidad académica a nivel nacional que brinde una excelente formación de talento humano en el campo de la Nutrición, por medio de un plan de estudios actualizado y adaptado a las necesidades de la formación integral de profesionales en el área de la Nutrición, posicionando en el mercado laboral al graduado de la Universidad Hispanoamericana como el más competitivo y experto en el campo profesional.”

Estructura organizativa de la Carrera de Nutrición

La Carrera de Nutrición cuenta con la estructura interna que permite el desarrollo de las labores bajo un sistema organizado por actividades académicas y administrativas, está conformada por la Dirección y Subdirección académica, Coordinadora de Investigación, Coordinador de Extensión, Coordinadora de Simulación y Cursos Clínicos, Coordinadora de Consulta externa y Campos Clínicos, Coordinadora de área de Administración de Servicios de Alimentos y Coordinadora de área de Ciencias básicas, análisis de alimentos y gestión con empresas, quienes a su vez integran la comisión curricular y el consejo de la carrera.

La Dirección y la Subdirección de la Carrera de Nutrición son responsables de la planificación, organización y control de la actividad académica, curricular y administrativa, el fomento de las acciones de investigación, extensión universitaria y el control del cumplimiento de las diversas funciones y responsabilidades, asignadas al personal a su cargo. Los coordinadores de área atienden la organización interna de los diferentes cursos, realizan funciones o actividades de apoyo curricular, académico y administrativo, investigación, extensión universitaria, y otras asignadas por la dirección y subdirección de carrera.

Objetivos de la Carrera de Nutrición

Objetivo General.

- Formar profesionales en Nutrición con los conocimientos técnico - científicos actualizados propios del saber y de la práctica de la disciplina, que les permita el desarrollo profesional de calidad y ético en beneficio de la situación alimentaria nutricional del individuo, institución y comunidad mediante el planteamiento y ejecución de estrategias que permitan resolución efectiva de los problemas nutricionales en los diferentes ámbitos de acción.

Objetivos específicos.

- Contribuir al desarrollo de la disciplina de la nutrición mediante la investigación de la situación alimentario-nutricional en diferentes ámbitos de acción, individuales o colectivos, integrando conocimientos, habilidades y destrezas que permita la generación de un diagnóstico nutricional integral.
- Promover el desarrollo de proyectos innovadores a partir de los diagnósticos de nutrición y salud individuales o colectivos, que resuelvan de forma integral los problemas del contexto en forma oportuna y eficaz, en apego a la ética profesional y al trabajo en equipo multi, inter y transdisciplinario.
- Evaluar el impacto de la ejecución de las propuestas o estrategias de intervención nutricional que se implementen, mediante indicadores nutricionales que permitan el replanteamiento y mejora a la solución oportuna de los problemas del contexto.

Descripción del proceso y metodología de autoevaluación de la carrera (Nutrición)

El proceso de autoevaluación para la reacreditación de la Carrera de Nutrición dio inicio en enero 2019; este proceso ha sido continuo por el compromiso adquirido en el CM (Compromiso de Mejora) de SINAES en el 2015. La autoevaluación responde a la excelencia

de la disciplina, a través de la mejora continua de los componentes de la norma de calidad: admisibilidad, información y promoción de la carrera, plan de estudios, personal académico, personal administrativo, infraestructura, CENIT, equipo y materiales, desarrollo docente, metodologías de enseñanza aprendizaje, gestión de la carrera, investigación, extensión, vida estudiantil, graduados y proyección de la carrera, de cara a las exigencias y necesidades de la sociedad y a las transformaciones propias de la disciplina en el contexto actual.

El proceso de autoevaluación se desarrolla por medio del análisis de los fundamentos, estructura del plan de estudios y recursos con los que cuenta la carrera, además de la y revisión de documentos, estadísticas, resultado de las encuestas de SINAES sobre la percepción de los estudiantes, personal administrativo, profesores, graduados y empleadores de la carrera, así como entrevistas y sesiones de trabajo de estos perfiles.

El Informe de Autoevaluación está estructurado de acuerdo con la guía del SINAES, inicia con la información general de la Universidad y de la carrera, y sigue con el análisis de las cuatro dimensiones, 21 componentes, 171 criterios y 348 evidencias. Cada apartado describe los hallazgos más importantes, así como el análisis de los resultados, a la luz de los estándares del modelo general. El documento se apoya para su validez en los anexos y las evidencias que fundamentan el proceso de autoevaluación.

El proceso de evaluación se desarrolla siguiendo las siguientes fases:

- Nombramiento de la Comisión de Autoevaluación.
- Desarrollo de actividades de sensibilización con estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados y personal académico administrativo.
- Aplicación de instrumentos a estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, tabulación de datos y análisis de resultados.
- Impartición de talleres con graduados y empleadores.

- Devolución de resultados de encuestas a estudiantes, docentes y administrativos.
- Redacción del informe de autoevaluación.
- Socialización de los resultados de la autoevaluación a los actores del proceso.
- Redacción de Compromiso de Mejoramiento.
- Informe de cumplimiento de los últimos dos años del compromiso de mejoramiento anterior.

Carrera de Psicología.

Información general de la Carrera de Psicología

La Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología fue aprobada por CONESUP sesión No. 376-99, celebrada el día 17 de junio de 1999. Se orienta hacia la formación de profesionales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Está organizada en 11 cuatrimestres: 8 para el título de Bachillerato, compuesto por 130 créditos y 3 para el título de Licenciatura, con 44 créditos.

Los programas se ofertan en la Sede Central Aranjuez en San José y en el recinto de Heredia. Los estudiantes por la cercanía de ambos recintos matriculan los cursos de acuerdo con sus necesidades. Los cursos se ofertan todos los cuatrimestres en diversos horarios y grupos, de esta forma se garantiza al estudiante la continuidad académica con respecto al plan de estudios matriculado.

La Carrera de Psicología cuenta con una estructura interna que permite el desarrollo de las labores bajo un sistema organizado por actividades académicas y administrativas, está conformada por la Dirección y Subdirección académica, Coordinación de Investigación y Estadística, Coordinación de Extensión y área social, Coordinación de Evaluación Psicológica, Coordinación de Fundamentos de Psicología, Coordinación de Simulación, Coordinación de Área de Educativa y del Desarrollo, Coordinación de Clínica y Centro de Atención Psicológica

(CAPSI), Coordinación de Laboratorio de Psicobiología, quienes a su vez integran la comisión curricular y el Consejo de la carrera.

La Dirección y la Subdirección de la Carrera de Psicología son responsables de la planificación, organización y control de la actividad académica, curricular y administrativa, el fomento de las acciones de investigación, extensión universitaria y el control del cumplimiento de las diversas funciones y responsabilidades, asignadas al personal a su cargo. Los coordinadores de área atienden la organización interna de los diferentes cursos, realizan funciones o actividades de apoyo curricular, académico y administrativo, investigación, extensión universitaria, y otras asignadas por la dirección y subdirección de carrera.

Misión de la carrera de Psicología

Formación de profesionales en psicología con excelente preparación académica, bajo sólidos principios éticos, compromiso social y bases científicas y humanísticas, capaces de formular propuestas innovadoras para mejorar la calidad de vida de las personas, en una sociedad en constante cambio.

Visión de la carrera de Psicología

Ser una carrera en Psicología de la más alta calidad, en constante actualización orientada por los ejes de docencia, investigación y extensión, líder en la formación de profesionales que hagan propuestas innovadoras ante las necesidades de la sociedad y las instituciones bajo principios éticos, científicos y humanistas.

Objetivos de la Carrera de Psicología

Objetivo general.

- Formar profesionales en psicología con conocimientos de los procesos psicológicos, teorías biológicas y psicosociales que dan explicación al comportamiento humano, con habilidades para la identificación, evaluación e intervención psicológica de las distintas demandas del contexto nacional, para contribuir con la promoción de la salud a nivel individual y grupal.

Objetivos específicos.

- Preparar profesionales con conocimientos sobre salud mental y habilidades de evaluación e intervención en psicología clínica, para el abordaje de la prevención de las enfermedades y promoción de la salud de las personas, grupos y comunidades, en atención a las necesidades de salud mental de la sociedad costarricense.

- Promover una formación integral, mediante experiencias educativas y profesionales en ambientes clínicos y no clínicos de la psicología, que les permitan enfrentarse de manera eficaz a las problemáticas propias de su campo y asumir un rol de liderazgo en el abordaje de situaciones que intervienen en la salud mental y calidad de vida de las personas.

- Propiciar que los estudiantes se desenvuelvan en múltiples áreas aplicadas de la psicología (educativa, laboral, comunitaria y de la salud), que les permitan aplicar sus conocimientos teóricos sobre el comportamiento humano y procesos mentales a nivel práctico, para fortalecer sus habilidades profesionales e iniciativas al servicio de las demandas de la sociedad en temas como: violencia de género, problemas de salud mental, dificultades de aprendizaje, maltrato infantil, clima y salud organizacional.

- Formar profesionales en psicología, capaces de tomar decisiones basadas en la evidencia científica, para la búsqueda de soluciones a los problemas psicosociales de su entorno, con el propósito de contribuir al ejercicio de la disciplina con responsabilidad social.

- Contribuir con la formación de profesionales en psicología, que mantengan una actitud crítica del contexto nacional, en la contribución de la psicología en las políticas y proyectos de promoción de la salud mental, la necesidad de participar como gremio en espacios interdisciplinarios en el área de Ciencias de la Salud y la divulgación científica de la disciplina a nivel nacional.

Descripción del proceso y metodología de autoevaluación de la carrera

El proceso de autoevaluación para la reacreditación de la Carrera de Psicología ha sido continuo por el compromiso adquirido en el CM (Compromiso de Mejora) de SINAES en el

2017 producto de la acreditación. La autoevaluación responde a la excelencia de la disciplina, a través de la mejora continua de los componentes del modelo general de acreditación, de cara a las exigencias y necesidades de la sociedad y a las transformaciones propias de la disciplina en el contexto actual.

El proceso de autoevaluación se desarrolla por medio del análisis de los fundamentos y estructura del plan de estudios, así como los recursos con los que cuenta la carrera para su ejecución. Además de la revisión de documentos, estadísticas, resultado de las encuestas de SINAES sobre la percepción de los estudiantes, personal administrativo, profesores, graduados y empleadores de la carrera, así como entrevistas y sesiones de trabajo de estos perfiles.

El proceso de evaluación se desarrolla siguiendo las siguientes fases:

- Nombramiento de la Comisión de Autoevaluación.
- Desarrollo de actividades de sensibilización con estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados y personal académico administrativo.
- Aplicación de instrumentos a estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, tabulación de datos y análisis de resultados.
- Implementación de talleres con graduados y empleadores.
- Devolución de resultados de encuestas a estudiantes, docentes y administrativos.
- Redacción del informe de autoevaluación.
- Socialización de los resultados de la autoevaluación a los actores del proceso.
- Redacción de Compromiso de Mejoramiento.
- Informe de cumplimiento de los últimos dos años del compromiso de mejoramiento de la primera acreditación.

Carrera de Enfermería.

Información general de la Carrera de Enfermería

La Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Enfermería fue aprobada en la Sesión Ordinaria No256-94, celebrada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada, CONESUP, el día 19 de diciembre de 1994; se orienta hacia la formación de profesionales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas en su sociedad. La Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Enfermería cuenta con una estructura interna que permite el desarrollo de las labores bajo un sistema organizado por tareas académicas y administrativas; posee una estructura organizacional compuesta en orden jerárquico por: Dirección de Carrera, Sub dirección, y las siguientes coordinaciones de área: Investigación, Campos Clínicos y Asuntos estudiantiles, asimismo cuenta con las siguientes Coordinación de cátedra: Biología, Química y Bioquímica, Anatomía y Fisiología, Simulación, Cursos específicos de enfermería y la Supervisión de campos clínicos. La Carrera cuenta también con secretaria a medio tiempo.

La Universidad Hispanoamericana cuenta con un Recinto donde se imparten los cursos de esta carrera: Barrio Aranjuez, en la ciudad de San José, en el sector noreste de la capital.

La Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Enfermería está organizada en 11 cuatrimestres, 8 para el título de Bachillerato, compuesto por 132 créditos y 03 cuatrimestres más para obtener el título de Licenciatura, con 44 créditos. En total la Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Enfermería consta de XI cuatrimestres lo que corresponde a 176 créditos.

Misión de la Carrera de Enfermería

Formar profesionales de enfermería con capacidad de integrar competencias asistenciales, educativas, administrativas y de investigación con conocimientos científicos, actitud ética y enfoque holístico en la gestión del cuidado de las personas sanas y enfermas, familia y comunidad con el fin de lograr máximo bienestar y calidad de vida de acuerdo con las

políticas de salud del país, que promueve el desarrollo de la disciplina a través de la educación continua, la investigación y la vinculación con el medio.

Visión de la Carrera de la carrera de Enfermería

Ser una excelente escuela, moderna, competitiva en la formación del recurso humano en enfermería, orientada al desarrollo de sus egresados, la profesión y los servicios del sector salud del país, capaces de generar profesionales que se desempeñen eficientemente en diferentes medios.

Objetivos de la Carrera de Enfermería

El objetivo general.

El objetivo general de la carrera consiste en formar profesionales en enfermería en los niveles de grado y posgrado, que asuman liderazgo en la ejecución de sus funciones en el cuidado directo, enseñanza, administración e investigación en diferentes escenarios de atención de los usuarios.

Descripción del proceso y metodología de autoevaluación de la carrera.

En el año 2012 la Universidad Hispanoamericana reitera su compromiso con la calidad manifestando su intención de someter a la Carrera de Bachillerato y Licenciatura en Enfermería al exhaustivo proceso de autoevaluación, que culmina el 20 de marzo del 2014 con la acreditación oficial ante SINAES. Tanto la autoevaluación como el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas en el Compromiso de Mejoramiento permitieron robustecer las áreas fuertes, corregir aspectos débiles como la participación estudiantil en la solución de problemas del contexto, el uso de convenios internacionales y redes profesionales, el rediseño del Plan de Estudios que garantiza una actualización integral en lo disciplinar y profesional así como la correspondencia con las demandas de formación del talento humano en enfermería ante las exigencia de un mundo globalizado interconectado.

Otras áreas que se fortalecen a partir de autoevaluación y de los compromisos adquiridos son las que se relacionan con personal académico, administrativo e infraestructura,

ésta última se subsana completamente con la construcción y equipamiento del Edificio de Alta Tecnología, en la Sede de Aranjuez.

Asimismo, el proceso educativo, la disponibilidad de recursos bibliográficos, disposición de los espacios físicos y equipos, incorporación de tecnología como apoyo a la mediación pedagógica, a la investigación y a la práctica, entre otros.

El cumplimiento del período de acreditación abre la oportunidad a una autoevaluación anual, sistematizada en la entrega de los informes de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejora entregados a SINAES y a un nuevo proceso de reacreditación iniciado en enero del 2018. Este proceso de sensibilización se operacionaliza con la reunión de inicio de cuatrimestre con 60 docentes, la visita al aula de 27 grupos de estudiantes representativos de todos los niveles de la Carrera, comunicaciones en redes sociales y por correo electrónico, así como por medio de llamadas telefónicas.

También se giraron comunicados a empleadores indicándoles el proceso reacreditación que la Carrera está en proceso, al mismo tiempo que se les exhorta a participar con sus valiosas opiniones cuando reciban el cuestionario de empleadores. Los administrativos se sensibilizan por medio de comunicaciones internas por diferentes medios, principalmente electrónicos, aunque por la cercanía física también se explica el proceso de autoevaluación de manera personal cuando surgen dudas o consultas.

El proceso de evaluación se desarrolla siguiendo las siguientes fases:

- Nombramiento de la Comisión de Autoevaluación. Se mantiene funcionando permanentemente.
- Actividades de sensibilización con estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, colegio profesional y personal académico administrativo.

- Aplicación de instrumentos a estudiantes, docentes, empleadores, administrativos, graduados, tabulación de datos y análisis de resultados.
- Talleres con docentes y graduados.
- Devolución de resultados de encuestas a estudiantes, docentes y administrativos.
- Redacción del informe de Autoevaluación.
- Socialización de los resultados de la autoevaluación a los actores del proceso.
- Redacción de Compromiso de Mejoramiento.

1.2 Problema

El desarrollo y progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades; la satisfacción de los estudiantes es uno de los principales indicadores de medición.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2014) recomienda a sus miembros el objetivo de lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida. Considera factores esenciales que contribuyen a ello: docentes bien formados y motivados; contenidos pertinentes, para que los educandos alcancen niveles suficientes de conocimientos y competencias, de acuerdo con el grado estudiado; entornos de aprendizaje seguros e inclusivos; y fortalecer las capacidades de los educandos, para que sean innovadores y creativos y asimilen el cambio en sus sociedades. Por su parte, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015) para proporcionar una educación profesional de calidad es necesario combinar la teoría específica de la profesión con la práctica, incluyendo la formación en el lugar de trabajo para asegurar un buen futuro profesional.

Según el párrafo anterior, las Universidades deben velar por cumplir las expectativas académicas de los estudiantes, ofreciendo programas de estudio actualizados con contenidos

basados en situaciones reales y actuales, donde los estudiantes adquieran las habilidades y competencias requeridas para incorporarse en la vida profesional y a su vez les permita tomar decisiones y desarrollar soluciones a problemas concretos, con un pensamiento crítico y analítico, capaces de ser líderes y multidisciplinarios.

En la actualidad muchas instituciones educativas solamente se enfocan en entregar contenidos los cuales son impartidos por carreras sin ningún proceso de autoevaluación y autorregulación de la calidad, por lo tanto, carecen de indicadores de calidad que evalúen y actualicen los programas de estudio y el desempeño docente, situación que impacta el desarrollo educativo y profesional de los estudiantes, así como el progreso del país en general.

A pesar de lo indicado en el párrafo anterior, también existen instituciones educativas que se han preocupado por ofrecer carreras debidamente acreditadas por entes externos, sin embargo, éstas no mantienen un enfoque sistemático para entender una carrera universitaria como un proyecto social de formación continua, que se crea, se desarrolla mediante determinados procesos, produce determinados logros y/o productos y debe aseverar su calidad mediante la incorporación permanente de la autorregulación que determinen la calidad educativa y permita evaluar el desempeño de los docentes, de forma que cumpla con las expectativas, nivel de satisfacción estudiantil y la generación de profesionales capaces de enfrentar las necesidades del país y estar al mismo nivel de otros países.

Las universidades al no contar con suficientes parámetros e indicadores de medición sobre calidad académica, exponen su imagen y credibilidad, tomando en cuenta que la satisfacción estudiantil es uno de los principales elementos de continuidad, debido a que mejora el rendimiento académico, por lo tanto, es indispensable que las instituciones educativas cuenten con indicadores que permitan evaluar la calidad educativa, con el propósito de reducir la deserción y a su vez fortalecer la imagen y prestigio de la institución, así como lograr una mayor participación de mercado.

Según la frase de Jack Welch “La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia extranjera y el único camino para el crecimiento y los beneficios.”

Según la afirmación anterior, debido al aumento en la cantidad de Universidades que ofrecen carreras de similares características, el nombre y el prestigio tienen que diferenciarse. Se está en la obligación, por tanto, de especializarse y crear estudiantes satisfechos dispuestos a escoger a los servicios que brinda la Universidad Hispanoamericana frente a los de otras universidades.

La importancia de fidelizar clientes no sólo reside en la retención de estos, sino también en la conservación de los mismos, en diversificar sus servicios para que sigan utilizándolos y también puedan recomendar y brindar buenas referencias como un marketing de boca en boca, es decir, el primer caso hace referencia a mantener permanencia de los estudiantes hasta concluir sus estudios; por otro lado, conservar a un estudiante abarca conceptos relacionados con las técnicas que utiliza la Universidad para mantener a sus clientes más fieles.

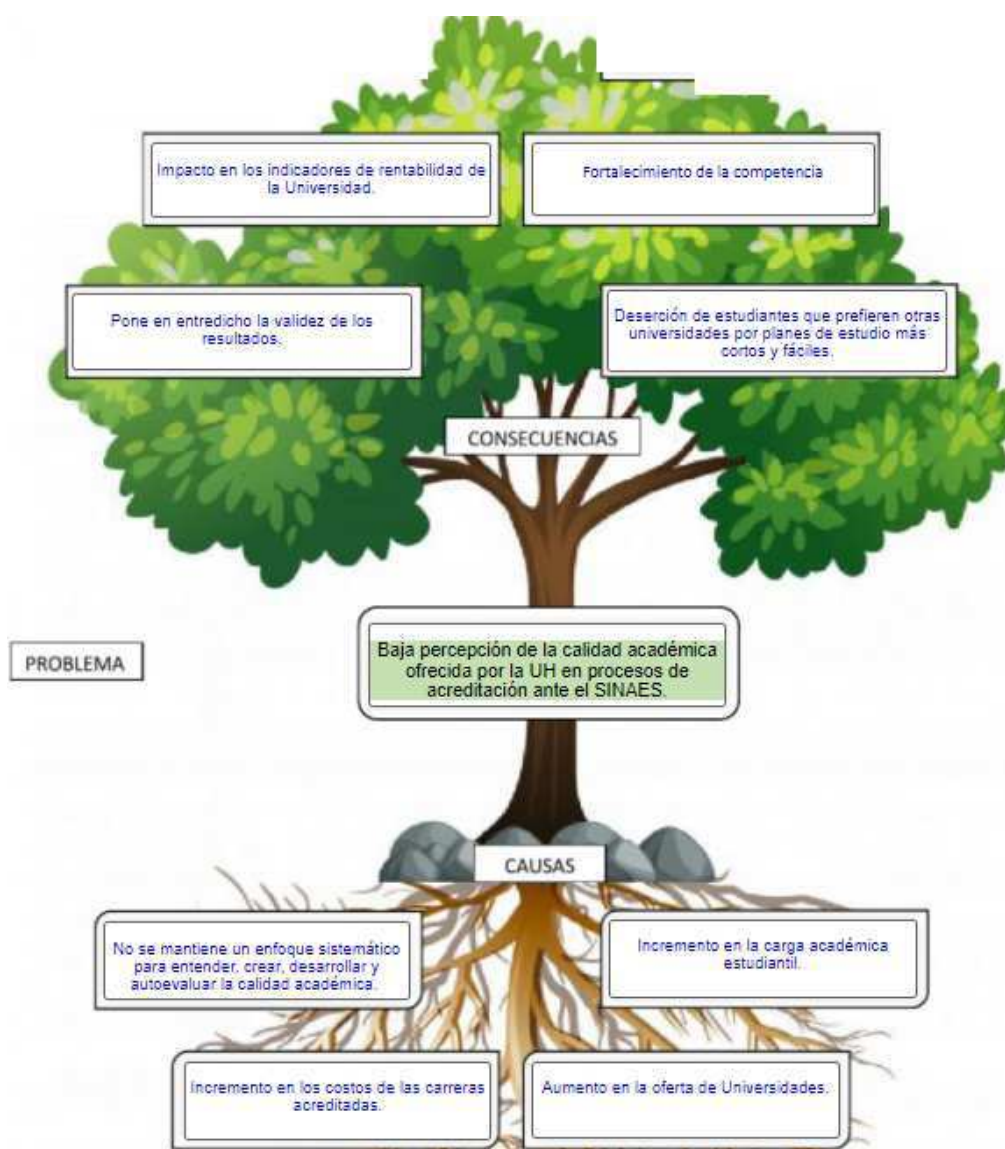
Siguiendo con la afirmación, otro factor importante es la competencia, ya que en el mundo globalizado las empresas constantemente buscan mejorar sus productos y servicios con base a las necesidades y gusto de sus clientes, con el propósito de obtener una mayor participación dentro del mercado, por lo tanto, es necesario estar analizando la competencia para determinar cuáles son las estrategias que están generando mayor beneficio y alcance a nivel de mercado.

Como estrategia diferenciadora la Universidad Hispanoamericana, ha realizado una evaluación sobre sus planes de estudios, logrando la acreditación ante el SINAES de algunas de las carreras impartidas, buscando diferenciarse principalmente por calidad, siendo algunos de los principales beneficios; mejorar la imagen de la Universidad, generar mayor exposición a los graduados, quienes producto de la acreditación tienen mayor oportunidad en procesos de

contratación por parte del Estado y empresas privadas, además de lograr mayor cooperación y convenios internacionales por mantener estándares de calidad certificados.

A continuación, se detalla el **árbol del problema**, que expresa los aspectos negativos identificados por la experiencia y campo de trabajo de una de las presentes investigadoras para determinar las posibles causas y efectos del problema principal.

Figura 4 Árbol del problema



Nota. Elaboración propia (2021).

Debido a lo mencionado anteriormente se plantea el siguiente tema de investigación:

Cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019.

1.3 Justificación

Actualmente las Universidades se enfrentan a constantes cambios económicos, políticos, sociales y educativos, por lo tanto, deben conducir su excelencia académica hacia las mejores prácticas de transformación e innovación, reinventando sus productos y servicios para garantizar la calidad académica y ofrecer lo que realmente se necesita en un contexto local y mundial.

Los docentes corresponden al principal insumo para el mejoramiento de la calidad de la educación, por lo tanto, dentro del proceso de selección se deberá determinar el nivel de formación que posee cada docente, nivel de experiencia y seleccionar el que más se adapte a los requerimientos de la universidad y principalmente de acuerdo con las exigencias del mercado actual, tomando en cuenta que la calidad del docente es uno de los principales factores que incide en el aprendizaje de los alumnos, así como su fidelización hacia la Universidad.

Es necesario orientar la formación de los estudiantes de acuerdo con los requerimientos actuales de la sociedad, por lo tanto, las instituciones de educación se ven obligadas a ofrecer carreras con mayor demanda laboral, además de diseñar perfiles de educadores enfocados en mayor excelencia en docencia.

Desde el 2012 la Universidad Hispanoamérica, inició el proceso de acreditación para varias de las carreras impartidas, con el propósito de brindar mayor transparencia y compromiso de mejora, garantizando una formación continua de calidad. Bajo el presente estudio de investigación se pretende analizar el impacto económico generado a la universidad

después de contar con la acreditación de parte del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, que en consiguiente nos referiremos con sus siglas SINAES, así como determinar cuál ha sido nivel de percepción estudiantil tanto en aspectos relacionados a calidad educativa.

El propósito de visualizar la problemática de realizar los procesos de autoevaluación ante el SINAES para ofrecer calidad académica como principal diferenciador ante la competencia y que estos esfuerzos no tengan los resultados esperados, es analizar las posibles causas por las que no se logra tener la efectividad e identificación de los factores de mayor relevancia e impacto. El resultado de esta investigación es un árbol de problema, que sintetiza el conjunto de elementos de falla, que responde fácilmente a las causas que evitan tener los resultados en la ampliación de las matrículas de las carreras de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana.

Como primera causa se encuentra que no se mantiene un enfoque sistemático para entender, crear, desarrollar y autoevaluar la calidad académica. En el caso de la evaluación de los docentes efectuada por parte de los alumnos, no es tomada en cuenta para introducir cambios necesarios e importantes o para retroalimentar los procesos de enseñanza-aprendizaje. No existe retroalimentación sobre los mecanismos de evaluación de la función docente en que participen los estudiantes. Los mecanismos de evaluación docente, por lo general, valoran solo la perspectiva del estudiante, presentándose la ausencia de mecanismos que involucren a todos los participantes en el proceso educativo y articule los procesos pedagógicos.

Además, de mecanismos institucionales para supervisar y evaluar no sólo a los profesores respecto a la consecución de los objetivos y el desarrollo de los contenidos obligatorios de los cursos, también en la eficiencia y la optimización de talleres, laboratorios, simuladores, materiales didácticos y otras herramientas utilizadas para el proceso de calidad académica.

Si bien se ha encontrado que la opinión de los estudiantes es sumamente importante, el hecho de incluirlos como la única fuente de información y excluir de la evaluación toda la complejidad de la docencia y su contexto, pone en entredicho la validez de los resultados para representar la calidad del desempeño docente y otras áreas de medición, en ocasiones son criterios muy subjetivos y se pierde el enfoque real de la evaluación de la calidad ofrecida.

Como segunda causa se determina que la carga académica que implementa la Universidad para fortalecer su calidad académica no es percibida por los estudiantes quienes buscan otras universidades con planes de estudio más cortos y con menos nivel de exigencia. Esto ocasiona que exista nivel de deserción y un flujo de estudiantes que continúan niveles de estudio superiores en otros centros educativos que no cuentan con sello de acreditación. Esto no solo afecta la percepción de estudiantes o la continuidad en la Universidad si no que pone en riesgo la competitividad a nivel nacional, encarece el nivel académico de los futuros profesionales del país.

La tercera causa tiene que ver con el incremento en los costos de las carreras acreditadas. La acreditación oficial constituye un proceso permanente de fortalecimiento de la calidad de la educación superior que realizan en forma conjunta la carrera, la institución educativa y el SINAES, bajo el marco de un modelo de evaluación y que comprende las fases de: autoevaluación, evaluación externa y mejoramiento continuo. La Universidad debe contemplar costos para pagar los gastos de evaluadores externos, los costos de los compromisos de mejora y también deben contemplar los costos de las autoevaluaciones en donde se revisa la calidad del centro educativo con base en criterios que se le dan previamente y tocan los temas de infraestructura, formación y capacitación docente, satisfacción de empleadores y graduados. Esto hace una referencia de un impacto económico importante para las arcas de la Universidad.

Como cuarta causa y esta es externa tenemos el incremento de la oferta de Universidades, dado a que existen 27 Universidades y 7 para universidades con carreras

acreditadas, para un total de 223 carreras y posgrados acreditados ante el SINAES. Esto nos lleva a que si los interesados en matricular una carrera con sello de calidad tienen de donde escoger y si por el contrario no buscan el sello de calidad existen más de 54 centros educativos que ofrecen gran variedad de carreras no acreditadas. Como se aprecia con estos datos existe mucha competencia en donde el mercado meta tiene en donde escoger independientemente de si busca calidad académica o no.

1.4 Objetivo General y Específicos

1.4.1 Objetivo General:

Evaluar si el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos:

1. Medir el impacto en la rentabilidad de la Universidad Hispanoamericana, de las carreras acreditadas por SINAES, del área de ciencias de la salud.
2. Determinar si el proceso de gestión de calidad académica realizado por la Universidad Hispanoamericana ha generado beneficios en la rentabilidad de las carreras acreditadas en ciencias de la salud.
3. Establecer propuestas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos del estudio de evaluación, que permitan lograr mayor fidelización de los estudiantes hacia la Universidad Hispanoamericana y una mayor participación en el mercado.

1.5. Alcances y Beneficio del Proyecto.

Mediante esta investigación se pretende beneficiar a la Universidad Hispanoamericana, identificando oportunidades de mejora en procesos de acreditación que garanticen la calidad educativa.

Con el alcance del proyecto se pretende aumentar la satisfacción del cliente, logrando una mayor fidelización estudiantil por medio de la calidad educativa. Así como mejorar futuros procesos de acreditación y reacreditación con otras carreras de la Universidad.

Para tener el éxito en un proceso de acreditación con el SINAES, no basta con solo el esfuerzo que realiza la Universidad por mejorar su plan de estudio, cuerpo docente, personal administrativo e infraestructura entre muchos otros aspectos, también es necesario contar con la participación y aceptación estudiantil y para esto es necesario que exista un plan de comunicación, sensibilización y comprensión de este proceso.

Por último, con este proyecto se pretende evaluar la rentabilidad de las carreras acreditadas de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana, con el propósito de establecer cuál fue su impacto económico.

Es claro que la Universidad tiene que hacer una inversión significativa tanto en infraestructura, tecnología y recursos humanos calificados para someterse a un proceso de acreditación y es muy importante reflejar el retorno de dicha inversión, así como los beneficios que le generan a la institución. De esta manera se puede evidenciar la utilización de los recursos adecuadamente para evitar despilfarros innecesarios y con esto mejorar próximos procesos de acreditación como de reacreditación maximizando los procedimientos, recurso humano, financiero, estructural, tecnológico, académico mediante un enfoque sistemático en el análisis académico y que repercute en las finanzas de la Universidad.

CAPITULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de Control de Calidad

Desde tiempos inmemoriales el ser humano ha buscado y ha perfeccionado su manera de vivir, haciendo de esta más fácil y sencilla, consiguiendo con ello mejores oportunidades, el desarrollo de trabajos más accesibles, el uso de herramientas útiles y el mejoramiento de los procesos y productos.

Pero no es hasta los años 80 y mediados de los 90 que la calidad se asume como un proceso estratégico y conforme han pasado las décadas ha ido experimentando importantes cambios principalmente se ha convertido en la actualidad en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. Según Camisón et al. (2007).

Según García (1991), “La calidad desde el contexto educativo se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (p.10). En este sentido la calidad educativa, se traduce en un alto nivel de satisfacción de los individuos y la sociedad en general.

El Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP, 1981), afirma que según la Ley N° 6693 del 27 de noviembre de 1981, dentro de sus funciones se establece en el artículo 2, incisos:

a. “ Ejercer las acciones que juzgue necesarias, dentro del marco de la legislación vigente para garantizar que los estudiantes que se matriculen en las universidades privadas

costarricenses, reciban una educación universitaria de excelencia, que sea congruente con la propuesta curricular aprobada por el CONESUP, que posea la infraestructura específica indispensable para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje y que cuente con los recursos didácticos y de apoyo requeridos para el normal desenvolvimiento de las carreras autorizadas de conformidad con la Ley y el presente Reglamento.”

d. “Impulsar la evaluación de la labor académica de las universidades privadas con el fin de procurar en ellas una alta calidad académica y favorecer un excelente servicio académico al estudiante. El CONESUP estimulará a las universidades privadas a autoevaluarse y a acreditar sus carreras en sistemas nacionales de acreditación de la educación superior.”

2.2 Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)

Es la institución a la que el Estado costarricense le otorgo la potestad de dar fe pública de la calidad de las instituciones, carreras y programas de educación superior que voluntariamente se someten a su riguroso proceso de evaluación y demuestren el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2009).

Los centros de educación superior que forman parte del SINAES están comprometidos con los principios de calidad que rige dicho Sistema y deben cumplir con lo que establece el reglamento. Dentro de las responsabilidades del SINAES están cinco áreas estratégicas: Acreditación, Capacitación, Investigación, Cultura de Calidad y Fortalecimiento Institucional, y precisamente sobre estas áreas son las que esta institución centra su atención en su accionar ante las instituciones que se someten a esta evaluación de manera tal que cada una cumpla con cada uno de esos pilares.

2.2.1 Marco Legal

. Es de carácter nacional y fue creado por Ley de la República N° 8256 del 2 de mayo de 2002. Por su naturaleza jurídica, el SINAES está inserto en el sistema de educación superior

universitario estatal, es absolutamente independiente y autónomo en sus decisiones académicas y posee la máxima autoridad en materia de acreditación de carreras y de programas universitarios.

Esta Ley le confiere al SINAES la categoría de órgano de interés público, cuya misión primordial es acreditar, con carácter oficial, las carreras y programas universitarios que cumplan con los requerimientos de calidad que establezca el SINAES. Le otorga independencia legal al SINAES reconociéndole su condición de “SISTEMA” y su carácter “NACIONAL” así como su naturaleza jurídica como parte del sistema de educación superior universitario estatal costarricense que goza de autonomía, por lo tanto, le da potestad pública para darse su propia organización y gobierno. Concede personería jurídica instrumental, lo que le faculta para adquirir derechos y contraer obligaciones en forma independiente, confiriéndole así al SINAES la máxima autoridad en materia de acreditación y dando carácter oficial a sus decisiones.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2009).

2.2.2 Misión

La misión del SINAES es fomentar la calidad de la educación superior costarricense y consolidar en ella una vigorosa cultura de calidad y de evaluación permanentes. Para ello, el SINAES propicia espacios académicos de investigación, análisis conjunto, discusión e información a la comunidad nacional en torno a la educación y a la sociedad costarricenses y realiza los procesos de acreditación oficial de la calidad académica de las diversas instituciones, carreras y programas que – para ese fin y en aras de una mejor calidad de vida para todos los habitantes de la República – le sometan las instituciones de educación superior costarricense tanto públicas como privadas. . Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2009).

2.2.3 Visión

El SINAES es el ente rector de la acreditación oficial de la calidad de la educación superior costarricense. Se constituye como el referente nacional de la calidad de las instituciones, carreras y programas de educación superior del país, pues sus criterios y estándares tienen carácter de norma nacional de calidad académica. Sus acciones contribuyen efectivamente al logro, la certificación y la observancia de los principios de excelencia en el quehacer académico de las instituciones costarricenses de educación superior. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2009).

2.2.4 Autoevaluación

Según Cox Alvarado (2008):

Es un proceso participativo en el cual se da una revisión sistemática del quehacer de una carrera o programa. Este proceso parte de un trabajo organizado por un equipo, conocido con el nombre de Comisión de Autoevaluación (CAE). La autoevaluación debe tener reglamentos que permitan verificar la formalidad y rigor técnico con que se ha realizado el proceso, así como proporcionar información válida, confiable y verificable. Posterior a esto, la carrera elabora el informe de autoevaluación que es revisado por un lector el cual se selecciona cuidadosamente. (p.2)

2.2.5 Plan de mejoras

Según Cox Alvarado (2008), "Es un conjunto de acciones organizadas, que se plantean para abordar las debilidades detectadas luego de la realización de un proceso de autoevaluación de un programa o carrera, el cual permitirá el mejoramiento sustantivo de la calidad" (p.2).

2.2.6 Proceso de la acreditación

Según Cox Alvarado (2008):

La acreditación es el proceso de evaluación basado en estándares y criterios de calidad previamente establecidos, el cual es llevado a cabo por un organismo externo y

que procura garantizar la calidad de una carrera o programa educativo. En la Universidad Estatal a Distancia las carreras de grado (Bachillerato y Licenciatura) se acreditan ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). En Costa Rica, el SINAES, es el órgano oficial, avalado por Ley para evaluar, con fines de acreditación, la calidad académica de las carreras y programas universitarios que voluntariamente se sometan al proceso de acreditación, tanto de universidades públicas como privadas.

La acreditación se basa en un proceso evaluación conformado por varias fases, que se aplica a las instituciones como un todo o a sus programas, carrera o servicios, como se detallará más adelante. (p.2)

2.2.7 Propósito de la acreditación y beneficios

El propósito de los procesos de acreditación que promueve el SINAES es identificar para la sociedad costarricense, aquellas carreras y programas universitarios que cumplan con los 3 requisitos de calidad establecidos por el SINAES y con ello mejorar la calidad de los programas y carreras que ofrecen las instituciones universitarias y garantizar públicamente la calidad de estos.

Según Cox Alvarado (2008):

Los procesos de acreditación de la calidad de carreras y programas del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), generan beneficios múltiples en distintos ámbitos.

- Por la función social que cumplen las universidades, para el país es fundamental que estas instituciones de educación superior se comprometan con la calidad, con el mejoramiento continuo y la superación permanente, adhiriéndose a los principios que rigen al órgano oficial de acreditación.

- La acreditación promueve la búsqueda de la excelencia académica.

- La revisión interna que realizan las carreras que aspiran a obtener la acreditación les permite crecer y desarrollarse acorde con sus características.
- Los beneficios que obtienen las carreras con la acreditación trasciende al resto de la universidad pues se generan transformaciones institucionales abocadas al mejoramiento continuo, lo que a la vez fortalece a toda la Educación Superior en Costa Rica. (p.3).

Tabla 2

Ventajas de estudiar una carrera acreditada.

Para el estudiante	<p>Los estudiantes reciben una formación integral que cumple con estándares de calidad internacionales.</p> <p>Las universidades que cuentan con carreras acreditadas se comprometen a la mejora continua de sus instalaciones, profesores, equipo, planes de estudios, entre otros.</p> <p>Ampliación de espacios de participación para los estudiantes durante el proceso de autoevaluación y acreditación, lo cual es vital para tener un criterio real del quehacer de la carrera.</p> <p>Seguimiento a graduados. El proceso de autoevaluación y el sostenimiento de la acreditación exigen el seguimiento permanente en torno a la inserción laboral de los egresados.</p> <p>La ley 8798, establece que las instituciones de gobierno deben darle prioridad en la contratación a profesionales egresados de carreras acreditadas.</p>
Para el empleador	<p>Aportes al desarrollo. Todo proceso productivo, de desarrollo social, de generación de conocimiento, investigación y desarrollo que requiera de una dotación dada de capital humano se beneficiará de colaboradores que cuenten con mayores y mejores talentos.</p>

	<p>Fuente de información. La acreditación es una fuente de información valiosa para los empleadores en el tanto les indica cuales carreras cuentan con una calidad reconocida por un ente externo. En ese marco, los egresados de estas carreras se corresponden con un grupo de referencia muy importante para el sector que demanda contratar profesionales con calificación reconocida.</p> <p>El proceso de acreditación exige que las carreras consulten a los empleadores sobre el desempeño de sus graduados. En ese marco, se propicia el enriquecimiento del perfil de salida de acuerdo con las necesidades del sector empleador.</p>
Internacionalmente	<p>Promueve el intercambio de estudiantes y profesores entre carreras acreditadas y a su vez tiene convenios con agencias de cooperación de distintos países; además ha certificado su calidad ante organismos de segundo nivel como La International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education INQAAHE, la red mundial de agencias de acreditación más prestigiosa del mundo.</p>

Nota: datos tomados de blog universidades.cr

2.2.8 Aspectos que evalúa el SINAES

Tal y como establece el Manual de Acreditación del SINAES, en el proceso de acreditación se evalúa la calidad de los siguientes aspectos: personal académico, currículo, estudiantes, administración de la carrera, infraestructura y equipamiento, impacto y pertinencia de la carrera; los cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

- **Personal académico:** La carrera o programa debe contar con personal académico idóneo y suficiente para garantizar la calidad de la docencia, la participación en la gestión curricular y en actividades de investigación y desarrollo profesional. Para ello, deben realizarse acciones específicas para mejorar su calidad profesional y académica.

- **Currículo:** El currículo debe hacer explícitas las intenciones educativas generales de la carrera o programa (metas, objetivos, misiones) y para su ejecución, servir de guía al docente. La carrera o programa debe tener un buen diseño, controlar su puesta en práctica y evaluar los resultados.
- **Estudiantes:** La carrera o programa debe contar con políticas y estrategias para la conformación de la población estudiantil y ofrecerle condiciones y facilidades que favorezcan su permanencia como estudiante y el éxito en sus estudios.
- **Administración de la carrera:** La carrera o programa debe garantizar la existencia de sistemas de apoyo para la realización de las labores académicas, que favorezcan la comunicación interinstitucional y promuevan la superación del personal y la formación integral de los estudiantes.
- **Infraestructura y equipamiento:** La carrera o programa debe contar con los recursos físicos y materiales necesarios en cantidad, calidad, pertinencia, disponibilidad y acceso, para el cumplimiento de sus propósitos y objetivos. Asimismo, debe prever en sus planes de desarrollo y en sus proyecciones de crecimiento académico, la adquisición, el mantenimiento y la reposición de estos recursos.
- **Impacto y pertinencia de la carrera:** La carrera o programa debe promover eventos académicos que enriquezcan la formación de los estudiantes y profesores, hacer aportes y promover transformaciones en la comunidad en la cual está inmersa y retroalimentar su quehacer en forma sistemática.

2.2.9 Acreditación en la Educación Superior

El sello oficial de acreditación en una carrera por parte del SINAES ofrece un invaluable instrumento de legitimación y confianza a todas aquellas instituciones de educación superior que se sometieron a esta evaluación y sostiene frente a la sociedad costarricense y a la comunidad académica internacional la garantía de excelencia en el servicio educativo que ofrecen.

La autoevaluación y la evaluación externa conforman parte del proceso de acreditación oficial y se realizan teniendo como referente obligado los criterios y estándares establecidos por el SINAES, previamente consensuados con las instituciones adherentes de educación superior, e internacionalmente reconocidos y aceptados (SINAES, 2009).

En busca de la excelencia y el mejoramiento continuo la Universidad Hispanoamericana y de manera muy concreta, hace referencia a los siguientes fines institucionales expresados en el artículo 3 del Estatuto Orgánico UH:

“a. Fomentar la cultura en general y la difusión de las letras, las artes, la ciencia y la tecnología.

b. Impartir la enseñanza universitaria dentro de un ambiente de respeto y libertad, que promueva la libre expresión de las corrientes del pensamiento, salvaguardando el derecho y la dignidad humana.

[...]

e. Formar profesionales, científicos y humanistas que contribuyan al cambio que demanda el país para su desarrollo” (Universidad Hispanoamericana, 2021).

2.3 Educación

Según la Real Academia Española (2014), el término de educación se refiere a: “Desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño o del joven por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc. Educar la inteligencia, la voluntad”

La educación inicial desde niños es una de las etapas más importantes, ya que involucra valores y comprende las bases necesarias para su desarrollo y formación. La educación debe promover habilidades blandas que permitan mantener relaciones efectivas entre individuos, una educación efectiva es esencial para lograr desarrollarse dentro del ámbito social y laboral.

La educación es la base fundamental de un país, ya que promueve bienestar, desarrollo y crecimiento económico, por lo tanto, los problemas sociales y económicos de un país son reflejo de una mala educación.

2.3.1 Importancia de la Educación en Costa Rica

El avance y futuro de la educación en Costa Rica, depende del involucramiento de todos los sectores, por lo tanto, se requiere de estrategias orientadas a realizar cambios tanto en el corto como largo plazo, además de una mayor exigencia académica para garantizar un aprendizaje de mayor calidad.

Según estudio publicado en el 2019, Desafíos de la Educación en Costa Rica, basado en el programa de la educación de la nación, algunos de los principales desafíos del sistema educativo son: acceso al sistema educativo y promover la calidad docente.

a. Acceso al sistema educativo: el desarrollo y experiencias vividas durante la infancia son factores indispensables en la salud física y emocional de los niños, por lo tanto, se debe garantizar el acceso a la mayor parte de la población brindando un servicio educativo de calidad.

Costa Rica cuenta con una población total de 5.075.000 habitantes, de los cuales 4.853.164, equivalente a un 96%, tienen acceso a educación formal, según informe estadístico emitido por el INEC a Julio-2020, sin embargo, es importante señalar que un alto porcentaje de la población no concluyen la secundaria, por lo tanto, el país, sigue mostrando un rezago en materia educativa.

b. Calidad de los docentes: el resultado del aprendizaje estudiantil depende la vocación y formación inicial de los docentes, quien deben contar con un apto conocimiento académico y pedagógico, el cual se refleje en la gestión y sus resultados.

El ofrecer un sistema de educación de calidad requiere el uso de herramientas tecnológicas, disponibilidad de equipo y material didáctico que apoyen el aprendizaje de los estudiantes y su vez garanticen el desempeño educativo posterior y el desarrollo profesional a futuro.

Es importante recalcar que en los últimos años se ha tenido un aumento acelerado en la oferta de docentes, considerando que se gradúan más de 10.000 docentes por año, siendo más del 50% egresados de universidades privadas.

Aunado a lo anterior, es indispensable que antes de contratar docentes se determine si éstos poseen los conocimientos y habilidades que les permita garantizar con éxito programas de educación y formación de acuerdo con las existencias del mercado actual.

Dado el nivel de demanda de docentes graduados, desde el 2019 surgió una iniciativa de parte del Consejo Nacional de Rectores (Conare), conformado por las cinco universidades públicas de Costa Rica, para mejorar la calidad docente, bajo el lema “Docentes de Calidad, compromiso nacional” según proyecto de Cualificaciones para las Carreras de Educación, con el objetivo de mejorar esta disciplina en todas las instituciones universitarias públicas y privadas del país, especializadas en formar docentes, ya que se han identificado problemas relacionados al sistema de selección y contratación de docentes, así como ineficientes instrumentos de evaluación y seguimiento sobre el desempeño del docente.

2.4. Investigación de Mercado

Para toda empresa es necesario conocer su entorno (producto, clientes, proveedores, competencia, misión, visión, objetivos de corto y largo plazo) ya que estos definen su razón de ser y son parte del sustento de las decisiones tomadas durante todo el proceso.

Según Malhotra (2008):

La investigación de mercados es la función que conecta al consumidor, al cliente y al público con el vendedor mediante la información, la cual se utiliza para identificar y

definir las oportunidades y los problemas del marketing; para generar perfeccionar y evaluar las acciones de marketing; para monitorear el desempeño del marketing y mejorar su comprensión como un proceso. La investigación de mercados especifica la información que se requiere para analizar esos temas, diseña las técnicas para recabar la información, dirige y aplica el proceso de recopilación de datos, analiza los resultados, y comunica los hallazgos y sus implicaciones (p.7).

De la frase anterior se puede concluir que la investigación de mercados es una herramienta fundamental para tomar decisiones estratégicas de marketing, que permite a la empresa estar conectada con cada uno de los elementos necesarios dentro de su estructura y de esta forma contribuir a la toma de decisiones de una empresa o proyecto para lograr encontrar soluciones, que se ajusten más a sus necesidades y objetivos.

2.5. Análisis de la competencia

Todas las empresas independientemente de su tamaño y actividad comercial deben buscar formas de diferenciarse a través de estrategias de marketing, sin embargo, previo a poner en práctica la implementación de estrategias, debe identificar quienes son sus competidores directos e indirectos, cuáles son sus clientes, las fortalezas y debilidades.

Una vez que la empresa identifica a sus principales competidores debe determinar estrategias, objetivos, fortalezas y debilidades.

Kotler y Keller (2006) afirman que las empresas deben prestar atención a tres variables cuando se analice la competencia:

1. Participación de Mercado: la participación del mercado del competidor cuando analicen a su competencia.
2. Participación de Recordación: el porcentaje de consumidores que mencionaron al competidor en respuesta a la pregunta "Mencione la primera empresa de este sector que se le venga a la mente"

3. Participación de Preferencia: el porcentaje de consumidores que mencionan al competidor en respuesta a la pregunta “Mencione la empresa en la que usted prefiere compara el producto”

2.6. Benchmarking

Según menciona Roberto Espinosa, (s.f), el benchmarking competitivo busca medir los productos, servicios, procesos y funciones de los principales competidores para realizar una comparación con nuestra empresa y poder detectar y llevar a cabo mejoras que superen a las de nuestros competidores.

En el país existen 5 universidades estatales, 53 universidades privadas y 5 universidades internacionales. Las 53 universidades reguladas por el Conesup ofrecen en la actualidad 1.672 opciones de titulación (“Conesup”, 2020).

Según lista de acreditaciones vigentes (2001-2021) emitida por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES, 2021), con fecha de actualización del 25/06/2021, acta 1508-2021, se registra un total de 213 carreras acreditadas, ofrecidas 28 universidades del país.

Figura 5 Carreras acreditadas universidades privadas

Universidades Privadas			
UNIVERSIDAD	OFERTA	PROGRAMAS	CANTIDAD
	ACADÉMICA	ACREDITADOS POR SINAES	SEDES EN CR
1 Universidad Hispanoamericana	63	11	6
2 Universidad Latina de Costa Rica	123	21	9
3 Universidad Florencio del Castillo UCA	37	0	5
4 LEAD University	17	0	1
5 Universidad Santa Lucía	28	0	7
6 Universidad Americana (UAM)	42	1	3
7 Universidad Ulacit	210	0	2
8 Universidad Cenfotec	30	0	2
9 Universidad Politécnica Internacional	43	0	1
10 Universidad San Marcos	26	2	1
11 Universidad Juan Pablo II	14	0	1
12 Universidad Libre de Costa Rica (Ulicori)	32	0	4
13 Universidad Continental de las Ciencias y las Artes UCCART	6	0	2
14 Universidad Católica	41	3	4
15 Universidad Autónoma de Centro América (UACA)	62	5	5
16 Universidad Santa Paula	16	3	1
17 Universidad para la Cooperación Internacional (UCI)	28	0	1
18 Universidad Fidélitas	57	6	2
19 Universidad Técnica Nacional (UTN)	79	4	8
20 Universidad San José	25	0	6
21 Universidad Isaac Newton	11	0	2
22 Universidad Internacional de las Américas UIA	38	4	1
23 Universidad Fundepos	30	0	1
24 Universidad Autónoma de Monterrey	21	0	1
25 Universidad Castro Carazo	59	0	7
26 Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica	37	0	7
27 Universidad Central de Costa Rica	38	0	5
28 Universidad Veritas	39	6	1

Dentro de los principales factores o elementos diferenciadores que tiene mayor peso entre las universidades se encuentran:

- Variedad y calidad en oferta académica: conjunto de carreras universitarias, con su debido plan o programa de estudio, acorde con las necesidades actuales del mercado, que preferiblemente se encuentren acreditada y certificadas por instituciones como el CONESUP y SINAES.
- Duración: tiempo que demande concluir el programa de estudios de cada carrera universitaria. Generalmente el plan de estudio de las universidades privadas es más reducido que las universidades estatales, considerando que en una privada la duración de la carrera es

de aproximadamente de 2 a 3 años, mientras que en una universidad estatal el tiempo es de 6 a 8 años, aproximadamente.

- Costos y opciones de financiamiento: tanto las universidades públicas como privadas ofrecen programas de financiamiento, becas, beneficios, descuentos especiales para estudiantes, con el propósito de brindar un apoyo económico y que el estudiante pueda dar continuidad al plan de estudio.
- Infraestructura y ubicación de sedes: generalmente las universidades cuentan con sedes ubicadas en diferentes zonas del país, sin embargo, algunas se diferencian por contar con mayor cantidad de sedes
- Flexibilización de horarios: Por lo general las universidades ofrecen horarios flexibles según la necesidad estudiantil (mañana, tarde, noche), con el objetivo de cubrir la mayor cantidad de población estudiantil. Además, debido a la situación de la pandemia del covid-19, un elemento diferenciador entre universidades será el impartir lecciones bajo la modalidad virtual, considerando el repunte significativo que ha registrado durante el último año.
- Calidad Docente: profesores con amplia experiencia en docencia, así como amplia experiencia profesional en el ámbito privado.
- Metodología académica: Universidades enfocadas en desarrollar conocimientos, con la implementación de herramientas y proceso innovadores y competitivos, acordes con las exigencias actuales del mercado. Además de asignar grupos pequeños donde se brinde una atención personalizada y promueva un mayor aprovechamiento y enriquecimiento del aprendizaje.
- Servicio posventa: ofrecer un servicio posventa en temas administrativos y académicos, donde se promueva una atención personalizada posterior a haber realizado la matrícula, con el propósito de lograr mayor retención y fidelización estudiantil.

De acuerdo con el estudio de Ranking emitido por UniRank para el periodo 2021, el cual compara aspectos de universidades como estar acreditado, ofrecer al menos cuatro años de licenciatura, o posgrado, así como impartir cursos en un formato de educación tradicional, presencial y no a distancia, dentro de los primeros lugares sobresalen las siguientes universidades.

Tabla 2 Rango universidades con carreras acreditadas

Rango	Universidad	Ciudad
1	Universidad de Costa Rica	San Jose
2	Universidad Nacional	Heredia
3	Instituto Tecnológico de Costa Rica	Cártago
4	Escuela de Negocios INCAE, Costa Rica	Alajuela
5	Universidad EARTH	Guácimo
6	Universidad Latina de Costa Rica	San Pedro
7	Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología	San Jose
8	Universidad Autónoma de Centro América	Cipreses de Curridabat
9	Universidad Internacional de las Américas	San Jose
10	Universidad Veritas	San Jose
11	Universidad Técnica Nacional	Alajuela
12	Universidad de Iberoamérica	San Jose
13	Universidad Hispanoamericana	San Jose
14	Universidad Americana, Costa Rica	San Jose
15	Universidad para la Cooperación Internacional	San Jose

2.5.1 El valor percibido por un cliente (VPC)

Es la diferencia que aprecia el cliente entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas. El valor percibido por un cliente se basa en la diferencia entre lo que recibe y lo que entrega en las distintas alternativas.

2.7 Docencia

Consejo Nacional de Rectores (CONARE, 2016-2020) afirma que la docencia se puede definir como un “Proceso de formación inclusivo, humanístico, crítico, creativo, técnico y científico; actualizado, contextualizado en la pluralidad cognoscitiva, que incorpora la investigación, la extensión y la acción social en los niveles de pregrado, grado y posgrado para contribuir con la formación de personas capaces de aprender a lo largo de la vida, y de comprometerse con el mejoramiento de la realidad nacional.”

La docencia sin duda ha sido la herramienta fundamental en la transmisión, generación y desarrollo de los conocimientos, y ha afrontado retos importantes sobre todo en los últimos años con la presencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estos cambios permiten dar respuesta a realidades que, con el paso del tiempo, descubren nuevas necesidades educativas y formativas, o ponen de manifiesto que avanzar es necesario para afrontar un futuro que muchas veces anticipa escenarios poco convencionales.

Según <https://web.weeras.com/la-evolucion-del-docente/>, El profesor representa un papel clave en el proceso de aprendizaje y su enfoque pedagógico y metodológico, ayudarán a aumentar la participación del alumnado. Por lo tanto, este enfoque irá cambiando a medida que un educador tradicional se transforme hacia lo que llamamos un docente 2.0.

Un docente 2.0 va más allá de lo tradicional, no se basa únicamente en la aplicación de herramientas tecnológicas en el aula, si no que investiga nuevas metodologías de enseñanza, comparte experiencias y diseña sus propios contenidos didácticos, cambiando la forma en que los estudiantes realizan actividades académicas, incentivando más la investigación, creación y producción de insumos para las necesidades actuales, que cada vez son más dinámicas e innovadoras sin olvidar la mediación de las TIC.

2.7.1 Reclutamiento, Selección y Contratación Docente.

Las universidades enfrentan un gran reto y la gran responsabilidad en el proceso de formación y enseñanza de profesionales en la educación superior debido a las tendencias sociales, políticas, culturales y económicas que nuestro país necesita para competir y estar en igualdad de condiciones que el resto del mundo.

Y precisamente para cumplir con esto es fundamental que la educación superior cuente con el personal docente adecuado para llevar a cabo la importante función de enseñar y formar a estos profesionales. Teniendo claro esto la Universidad Hispanoamericana tiene un

Lineamiento de Reclutamiento, Selección y Contratación Docente cuyo propósito es el siguiente:

Establecer las etapas del proceso de reclutamiento y selección del personal docente (tiempo completo académico, tiempo completo docente y tiempo parcial), con el fin de elegir al candidato que posee las competencias necesarias descritas en el perfil de puesto solicitado y acorde a las necesidades de la naturaleza del área académica.

Dado a que en este proceso existe la participación de diversos actores es necesario incorporar la interpretación de varios conceptos utilizados en el lineamiento creado por la Universidad Hispanoamericana para describir y entender el uso de estos términos vinculados.

- Perfil del Puesto: Determinación de los requisitos mínimos que deben acreditar para desempeñar el puesto con propiedad, eficiencia y efectividad. Estos los deben satisfacer tanto los aspirantes a ocupar el puesto, o los colaboradores que actualmente lo ejerzan. Dichos requisitos deseablemente se requieren sobre la base de las competencias requeridas: Conocimientos, habilidades, experiencias y aptitudes.
- Plaza Vacante: Puesto que no tiene titular, que tiene una adscripción determinada y que está respaldada presupuestalmente.
- Docente activo: Docente con al menos un período lectivo de haber sido contratado.
- Ingreso de nuevos docentes: Proceso mediante el cual se generan los datos de identificación del docente nuevo y se asignan los cursos que puede impartir, una vez que haya sido autorizado en la Listado Maestro de Docentes.
- Requisición de personal de tiempo completo Académico: Es la solicitud de contratación que presenta el contratante, para cubrir una vacante, de forma temporal o permanente, así como para la creación de una plaza nueva. En este

documento se especifica la información general de la posición, funciones, perfil, horario y compensación.

- **Competencia:** Es la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.
- **Reclutamiento:** Es el proceso de identificar e interesar a los candidatos que se ajustan a los perfiles y competencias organizacionales para llenar las vacantes que surjan de los procesos de trabajo de la Institución.
- **Reclutamiento Externo:** Búsqueda de candidatos en el entorno externo a la Universidad Hispanoamericana.
- **Selección de Personal:** Es la escogencia de la persona adecuada para el cargo o puesto. La adecuación se define en términos de la mejor concordancia entre las competencias y habilidades del candidato y las requeridas por la plaza vacante.
- **Listado Maestro de Docentes:** relación de todos los docentes elegibles para contratación que cumplen con todos los requisitos de la universidad a nivel académico, a nivel de la calidad requerida por CONESUP, a nivel ético-moral y que se encuentran activos.
- **Certificación de CONESUP:** proceso por el que se certifica al docente ante CONESUP de manera que esta entidad emite el acta de sesión en la cual se aprueba al docente para una carrera y cursos específicos.
- **Límite máximo de cursos:** cantidad máxima de cursos para los que puede ser contratado un docente en un mismo período lectivo. En ningún caso, esta cantidad puede exceder de 3 cursos con diferente denominación.

- Límite máximo de grupos: cantidad máxima de grupos para los que puede ser contratado un docente en un mismo período lectivo. En ningún caso, esta cantidad puede exceder de 8 grupos de un mismo curso; o de 6 grupos cuando se contrata al docente para 2-4 cursos de diferente denominación.
- Contratación: Proceso mediante el cual se da la inclusión de un nuevo colaborador, en virtud de la creación de un puesto de trabajo, una sustitución de personal o por una necesidad temporal.

Para lograr sistemas de educación más competentes se requiere contratar personal docente capacitado, así como el fortalecimiento de insumos y mecanismos de medición.

En cuanto a mecanismos de apoyo se requiere brindar un acompañamiento a los docentes, con programas de inducción y un sistema de formación continua, que contribuyan a fomentar nueva metodología de trabajo, con un enfoque más activo de aprendizaje, que permita garantizar que los docentes realicen actualizaciones permanentes de sus conocimientos y prácticas en línea con los cambios del mercado de educación actual.

2.7.2 Evaluación y desempeño docente

Evaluación docente es el resultado de las evaluaciones que realizan los estudiantes a cada uno de los profesores, la cual permite medir su desempeño general y nivel de percepción estudiantil, así como identificar oportunidades de mejora y contribuir a mejorar la calidad de educación.

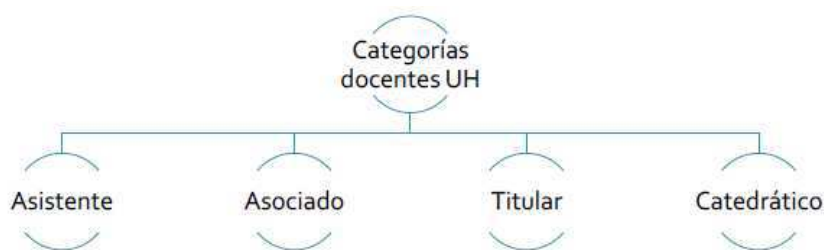
Actualmente la Universidad Hispanoamericana, realiza evaluaciones a los docentes para determinar cuál ha sido su desempeño general y calificación obtenida de acuerdo con el nivel de percepción estudiantil, dicha evaluación se realiza por cuatrimestre, para cada uno de los cursos impartidos por carrera, tanto en bachillerato como licenciatura y en el caso de posgrados-MBA, la evaluación se efectúa de forma mensual, al momento de finalizar cada curso.

Dentro de los criterios que evalúa la Universidad, consideran aspectos cualitativos en referencia a dominio del tema del curso impartido, si el profesor sigue lineamientos establecidos a inicio del curso, si mantiene una actitud de respeto y enfoque de resolución de dudas, además de utilizar recursos, materiales y herramienta técnicas para impartir las lecciones, de forma que las mismas mantengan una estructura dinámica de aprendizaje que motive y fortalezca la educación de los estudiantes, entre otros, donde puedan evaluar el nivel de satisfacción general con el docente.

Una vez aplicada las encuestas, la institución cuenta con un departamento encargado de recopilar y analizar los datos y respuestas, de forma que se pueda consolidar los reportes de cada Sede y/o Recinto y se obtenga una calificación. Esta información se le hace llegar a cada dirección de carrera para que revisen los resultados. Si la nota del docente promedio general queda por debajo de “70”, en el instrumento del estudiante, el director procede con un plan de acción de acompañamiento docente, en el cual se le hace ver los puntos mal evaluados y su acción remedial al cual se le dará seguimiento desde dirección y la administración académica para su cumplimiento.

Adicionalmente la Universidad Hispanoamericana aplica un Régimen Docente, mediante un instructivo de ascenso anual en categoría docente, cuyo propósito consiste en establecer un marco normativo que sirva como base para gestionar el sistema que organiza a los docentes universitarios en categorías con base en sus méritos académicos y su experiencia universitaria.

Figura 6 Categorías docentes



En línea con lo mencionado anteriormente, el profesional que se incorpora como profesor por primera vez a la institución, accede directamente a la categoría de Docente Asistente y mantiene esta condición hasta tanto no aspire a una categoría superior. Para acceder a una categoría superior debe de realizar la solicitud de ascenso de acuerdo con los siguientes requisitos:

Figura 7 Criterio ponderación movilidad docente

CRITERIOS (I: Indispensable)	REQUISITOS					
	Asociado		Titular		Catedrático	
	Requisito	Ponderación	Requisito	Ponderación	Requisito	Ponderación
Grado (I)	≥ Lic	5%	≥ Master	5%	≥ Master	5%
Experiencia docente (I)	≥ 3 años	10%	≥ 7 años	10%	≥ 10 años	10%
Permanencia continua (I)	≥ 3 años	15%	≥ 7 años	15%	≥ 10 años	15%
Publicaciones (I). Producción académica anual aceptada por el Consejo Editorial de UH o revistas indexadas	≥ 1 public. Y mantener 1 anual	20%	≥ 3 public y mantener 1 anual	20%	≥ 4 public.y mantener 1 anual	20%
Evaluación Docente (I)	≥ Aceptable (80 puntos)	10%	≥ Aceptable (80 puntos)	10%	≥ Aceptable (80 puntos)	10%
Cursos de capacitación docente (en UH o externos)	≥ 2 cursos	10%	≥ 4 cursos	10%	≥ 5 cursos	10%
Cursos de actualización profesional en su campo a partir del ingreso a UH	≥ 2 cursos y mantener 1 anual	10%	≥ 4 cursos y mantener 2 anuales	10%	≥ 5 cursos y mantener 2 anuales	10%
Participación en actividades anuales de extensión UH	No aplica	10%	≥ 2 actividades anuales	10%	≥ 3 actividades anuales	10%
Dominio operacional de otro idioma	No aplica	10%	≥ 1 idioma	10%	≥ 1 idioma	10%
Puntaje máximo posible de obtener		100%		100%		100%
Bono cuatrimestral sin descuento por curso		€50,000		€85,000		€130,000
% Puntaje mínimo para obtener bonificación		60%		60%		60%

* Bonificación se paga como proporción del puntaje obtenido sobre el mínimo requerido.

Los primeros cinco requisitos de la tabla adjuntan son indispensables (I) para obtener la categoría correspondiente. En el caso de los requisitos no indispensables, el docente tiene un plazo de un año para satisfacer estos.

CAPITULO III.
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la Investigación

Las empresas después de definir un propósito de negocio, depende de la investigación para obtener información actualizada acerca de su mercado.

Según Hernández Sampieri (2014), “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4).

Para la metodología de la investigación se utilizarán diferentes técnicas (entrevistas y encuestas) con las cuales se recopilarán los datos y se interpretarán los resultados y conclusiones sobre los datos de investigación.

Las principales aproximaciones en la investigación son: el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto.

Según Hernández Sampieri (2014) “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (p.2).

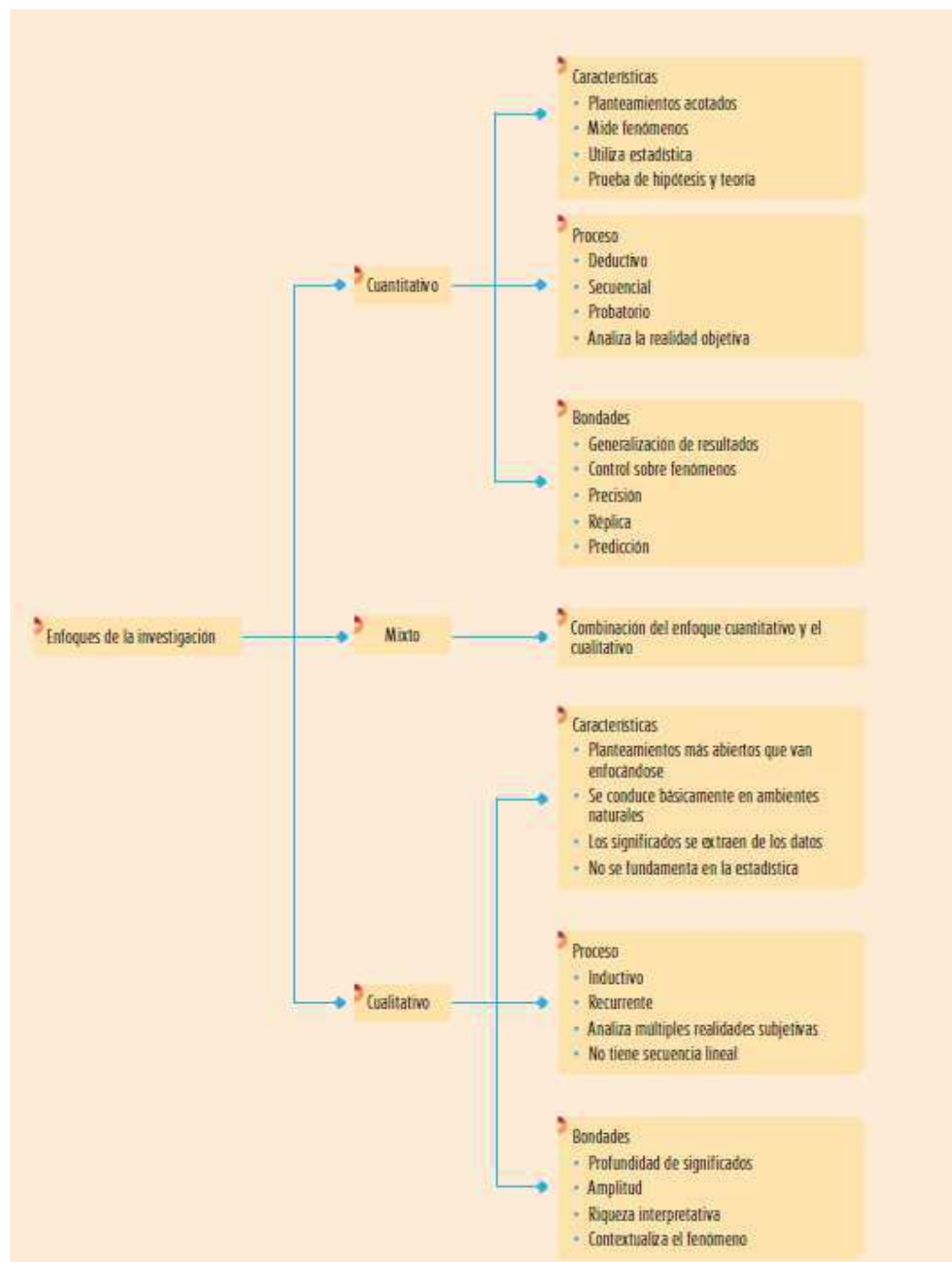
Según Hernández Sampieri (2014) “La **investigación cuantitativa** utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

La recolección de datos es fundamental en la medición ya que permite una mayor objetividad y presión de los resultados.

Según Hernández Sampieri (2014) “La **investigación cualitativa** utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7).

Según Hernández Sampieri (2014) “Los datos cualitativos se refieren a descripciones detalladas de situaciones o eventos, personas e interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (p.9).

Figura 8 Enfoques de la Investigación



Nota. La figura muestra los enfoques de una investigación. Fuente libro Roberto Hernández-Sampieri, 6ta edición Metodología de la Investigación (2004).

La presente investigación se basa en un enfoque mixto con investigación cualitativa y cuantitativa, ya que se tiene mayores fuentes para tomar decisiones, enfocada en resolver el problema central.

Un método mixto tiene como propósito combinar métodos, herramientas, discusiones y resultados, para poder solucionar el problema central bajo una triangulación de resultados.

Para el presente estudio de investigación desde un punto de vista cualitativo se realizará una entrevista semi estructurada, con el propósito de conocer aspectos relacionados con el proceso de acreditación de la Universidad Hispanoamericana y poder conocer el proceso actual e interpretar fortalezas y propuestas de mejora.

Dentro de las principales ventajas de aplicar una investigación mixta es que se cuenta con una combinación de diferentes técnicas de investigación y adicionalmente genera una perspectiva más amplia, profunda y confiable.

La investigación mixta se puede realizar bajo diseños o métodos denominados concurrente o secuencial.

Según Hernández Sampieri (2014):

En el caso del método concurrente se aplican ambos métodos de manera simultánea (los datos cuantitativos y cualitativos se recolectan y analizan más o menos en el mismo tiempo), mientras que bajo el método secuencial en una primera etapa se recolectan y analizan datos cuantitativos o cualitativos y en una segunda fase se recaban y analizan datos del otro método. (p.546).

Según Creswell (2013) "Cuando se recolectan primero los datos cualitativos, la intención es explorar el planteamiento con un grupo de participantes en su contexto, para posteriormente expandir el entendimiento del problema en una muestra mayor y poder efectuar generalizaciones a la población" (p.547).

Para el presente estudio se utilizará el diseño secuencial, donde al inicio se recolectan datos cualitativos y como segundo paso se analizan los datos cuantitativos.

3.2 Alcance de la Investigación

Según Arias (2012) “La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (p.22),

Según Tamayo y Tamayo (2009) definen a la investigación como: “un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (pág. 21).

El alcance de esta investigación es del tipo descriptiva y correlacional.

Según Hernández et al. (2014)

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.92).

Con los estudios correlacionados “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p.93).

Con este estudio descriptivo, se busca medir los resultados en el comportamiento de las oportunidades de mejora en la calidad académica vistas a través de variables como área del conocimiento académico universitario, tipo de modelo de evaluación docente y avance en el logro de las oportunidades de mejora.

Así como su vinculación con el impacto económico en las carreras acreditadas en ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana. Con la investigación correlacional se

busca, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos o más variables se relacionan aporta cierta información explicativa que contribuye con el modelo de análisis académico y su impacto financiero en las carreras acreditadas.

El objetivo principal de esta investigación consiste en evaluar cómo el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019.

Es fundamental conocer y entender el alcance y el impacto de todas las acciones que la Universidad ha realizado para someterse ante los procesos de evaluación del SINAES, desde los aspectos académicos, administrativos y financieros.

Estos esfuerzos también se ven orientados en mejoras curriculares, infraestructura y tecnologías que se ve impresos en inversión económica importante que ha realizado La Universidad, la cual mantiene una política de autofinanciamiento, no depende de financiamiento externo para sus actividades de investigación, extensión y docencia; la única fuente de financiamiento proviene del presupuesto institucional, cuyo ingreso es por concepto de matrícula y otros pagos relacionados con la colegiatura de los cursos, y la venta de servicios.

Para iniciar con la recopilación de información, criterios, experiencias y conocimientos adquiridos en el proceso de acreditación ante el SINAES, se procede con la aplicación de una entrevista semiestructurada.

Esta herramienta mantiene una estructura básica de entrevista, pero ofrece al investigador un margen de manejo para sondear al entrevistador y permitir una mayor captación de información de manera más flexible, esto por cuanto se puede desenvolver como una conversación guiada, el investigador puede seguir cualquier idea o aprovechar los comentarios del referente para profundizar en la obtención de información empírica.

Según Flick (2012) “la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista en una situación de entrevista diseñada de manera relativamente abierta que en una entrevista estandarizada o un cuestionario (...)” (p. 89).

Con la aplicación de la entrevista semiestructura se quiere obtener los siguientes beneficios:

- Las preguntas se elaboran con anticipación al programar la entrevista, lo que da tiempo al investigador para preparar y analizar cada pregunta para maximizar la obtención de las respuestas.
- Es flexible, al mismo tiempo que mantiene las directrices de la investigación en curso.
- Los investigadores pueden expresar las preguntas de la entrevista en el formato de preferencia, brindando mayor libertad, creatividad y comodidad para desarrollarla a diferencia de la entrevista estructurada.
- A través de estas entrevistas se pueden recopilar datos cualitativos fiables y de relevancia para la investigación.

Para efectos del presente proyecto, en la parte investigativa se quiere conocer más a fondo como la implantación de los criterios de evaluación por parte del SINAES, han contribuido con la calidad académica de la Universidad y que esta tenga la adecuada percepción y aceptación por parte de los estudiantes, nuevos prospectos, así como egresados, bajo la línea de productos con sello de calidad que se ofrece como medio diferenciador de lo que ofrecen otras universidades privadas.

En su primera etapa se pretende conocer y entender el proceso de acreditación de una carrera. Se aplica la entrevista semiestructura a un analista de procesos del departamento de Calidad Académica, quienes llevan a cabo y dan acompañamiento a las carreras en este proceso ante el SINAES.

Con la entrevista se quiere conocer cuál ha sido su experiencia, criterios, conocimientos, y demás datos relevantes para la investigación desde una óptica más técnica y especializada en el tema.

CAPITULO IV
ANÁLISIS Y RESULTADOS

4. Herramientas Investigación

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron dos herramientas en la recopilación de la información. En una primera fase se aplica una entrevista semiestructurada (Ver Anexo # 1), para obtener de primera mano datos, experiencias y procesos llevados y de los cuales no están documentados para conocer y entender el proceso de elaboración, cumplimiento, estrategias, enseñanzas y mejora en los procesos de acreditación y reacreditación de las carreras de ciencias de la salud. Según la información recolectada se propuso elaborar un manual interno para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de la Universidad Hispanoamericana en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera más eficaz y eficiente.

La segunda herramienta utilizada es una encuesta aplicada a estudiantes de las carreras de ciencias de la salud (Ver Anexo 2), se convierte en un insumo importante que permite identificar la percepción de los estudiantes en donde se pueden identificar vacíos y deficiencias, establecer planes de mejoramiento, capacitación, tomar decisiones en distintos ámbitos, asignar recursos para el fortalecimiento de habilidades y conocimientos que mejoren la calidad académica que es uno de los pilares más importantes de las acreditaciones.

4.1 Entrevista Semiestructurada

El 01 de octubre del presente año se aplicó una entrevista semiestructurada sobre la cual se procedió a efectuar un análisis FODA, con el propósito de determinar un diagnóstico situacional del proceso de acreditación de la Universidad Hispanoamericana.

Según Dyson (2004) "El análisis FODA (también conocida como DOFA, FODA, MAFE en español y SWOT en inglés) es una de las técnicas más empleadas en la planeación

estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la empresa (Hill, 1997)” Por lo demás, es una importante herramienta de apoyo para la toma de decisiones generalmente usada para analizar sistemáticamente los ambientes interno y externo de una organización (Kangas et al., 2003; Kotler, 2000; Stewart et al., 2002).

Thompson et al. (s.f.) afirma que el análisis FODA es una herramienta sencilla pero poderosa para ponderar las fortalezas y debilidades de los recursos de una empresa, sus oportunidades comerciales y las amenazas externas a su bienestar futuro.

Con la herramienta del FODA, a nivel interno se puede identificar las fortalezas y las debilidades de la organización o área de trabajo y a nivel externo identificar las oportunidades y amenazas del entorno, sobre las cuales la organización tiene bajo control, por tanto, los gerentes deben aprovechar esas oportunidades y lograr minimizar las amenazas.

Fortalezas: considera elementos o aspectos internos positivos de la empresa, que están bajo control y permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia.

Ej. reconocimiento de la organización, certificaciones, patentes, cantidad de sedes, otros.

Oportunidades: elementos externos sobre los cuales no se tiene un control, pero si se pueden desarrollar planes para aprovecharlos.

Debilidades: aspectos que aun cuando están bajo control, significan desventajas frente a la competencia y un obstáculo para la consecución de objetivos.

Amenazas: factores externos sobre los cuales no existe un control y generan riesgos a la empresa, pero si se pueden realizar planes de prevención.

Tabla 3 Análisis FODA del proceso de acreditación de la Universidad Hispanoamericana

Objetivo: Realizar un estudio descriptivo para obtener un diagnóstico de la situación actual de la Universidad Hispanoamericana, en el proceso de acreditación de carreras.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>1) La UH cuenta con 11 carreras acreditadas. Inició el proceso de acreditación ante el SINAES desde el 2012 y están en proceso de la doceava carrera (Ingeniería Industrial). Cuenta con amplia experiencia ante estos procesos de autoevaluación.</p>	<p>1) Posibilidad de aumentar la oferta de carreras acreditadas de la UH.</p>
<p>2) Actualmente la UH cuenta con un departamento denominado Vicerrectoría de Calidad Académica, encargado de guiar los procesos de acreditación de todas las carreras impartidas en la Universidad bajo el modelo de evaluación del SINAES, coordinar las capacitaciones del Plan de Desarrollo Docente de la Universidad, actualizar los planes de estudio de las carreras acreditadas y en procesos de acreditación, elaborar los instrumentos de evaluación docente y de servicio institucionales y coordinar la elaboración de los reglamentos académicos</p>	<p>2) La acreditación de carreras promueve un beneficio administrativo y de gestión que contribuye a un mayor orden y control dentro de la universidad.</p>

Objetivo: Realizar un estudio descriptivo para obtener un diagnóstico de la situación actual de la Universidad Hispanoamericana, en el proceso de acreditación de carreras.	
3) Imagen positiva (reconocimiento público) y credibilidad de la UH, al contar con una oferta académica acreditada, basada en calidad docencia, investigación y extensión aspectos que generen un valor agregado.	3) Mantener su trayectoria de calidad académica, así como su opinión pública, además de una mayor proyección con el contexto social, ventajas competitivas para lograr una mayor participación en el mercado y mantener y o mejorar la rentabilidad de la Universidad.
	4) Compromisos de mejora de parte de la universidad y seguimientos para procesos de reacreditación. Parte del proceso de acreditación exige que las carreras formalicen ante el SINAES un Compromiso de Mejoramiento en el cual se indican las debilidades que la carrera se compromete a subsanar. Este compromiso es suscrito por la máxima autoridad de la Universidad, con lo cual es la universidad la que se compromete y permite una mejora continua.
DEBILIDADES	AMENAZAS
1) La UH no cuenta con un manual de acreditación, solamente se cuenta con el departamento encargado, pero no tienen manuales, la capacitación se da día a día. Por	1) El proceso de acreditación, demanda altos costos presupuestarios para la Universidad, ya que demanda alta inversión en recursos, infraestructura, otros.

Objetivo: Realizar un estudio descriptivo para obtener un diagnóstico de la situación actual de la Universidad Hispanoamericana, en el proceso de acreditación de carreras.	
un tema de tiempo y recurso humano, no se ha podido formalizar y documentar los procesos.	
2) Se tiene tres analistas enfocados en varias carreras a la vez y en varias ocasiones se dan temas de distribución de cargas de trabajo, agendas saturadas, coordinadores de carreras contratados a medio tiempo, procesos internos que en varias ocasiones limitan el tiempo de respuesta dentro del proceso de acreditación.	2) Otras universidades con mayor cantidad de carreras acreditadas.
3) Falta de evidencias entre áreas de la UH, que permitan validar el concepto de calidad académica.	3) La mayoría de las universidades acreditadas manejan una oferta académica y precios similares, sin embargo, existen otras universidades que no mantiene carreras acreditadas y ofrecen una oferta académica a precios inferiores.

Nota. Elaboración propia (2021).

Tabla 4 Estrategias que puede utilizar la Universidad Hispanoamericana

Propuesta Estrategias implementación en la Universidad Hispanoamericana
<p>Por medio de la experiencia con la que cuenta la Universidad, se ha obtenido un aprendizaje para todas las carreras. Cuando una carrera inicia un proceso de acreditación y conforme va cumpliendo con las diversas etapas de este proceso crea sinergias con otras instancias y carreras de la universidad, lo que le permite que en próximos procesos de acreditación el proceso se realice de manera más fluida y eficiente.</p>
<p>Al existir el departamento de Vicerrectoría de Calidad Académica se puede contar con una guía para que la universidad pueda ordenar sistemáticamente la información y priorizar las acciones para garantizar una formación continua de calidad en las diferentes áreas institucionales.</p>
<p>La acreditación genera beneficios para el oferente; es decir para la universidad, por tanto, permite que el servicio ofrecido se diferencie por calidad y no por otros aspectos. Además, permite un acceso a la cooperación internacional, así como convenios internacionales. Las carreras con acreditación oficial tienen mayores oportunidades que permite obtener cooperación internacional y participar en el intercambio académico con universidades alrededor del mundo, lo cual genera la expansión y reconocimiento fuera de las fronteras del país.</p>
<p>Al mantener una disposición de someter a otras carreras al proceso de acreditación ante el SINAES, es indispensable contar con un manual interno que se convierta en la guía para que la universidad pueda ordenar sistemáticamente la información, priorizar las acciones y desarrollar los procesos necesarios para garantizar el éxito deseado.</p>
<p>Para contar con procesos eficientes y la maximización de los tiempos de respuesta ante las presentaciones de los informes al SINAES, es fundamental contar con más capital humano tanto para la parte administrativa como la academia.</p>

Los estudiantes reciben una formación de calidad certificada que cumple con estándares de calidad internacionales. La universidad cuenta con carreras acreditadas que se comprometen a la mejora continua de sus instalaciones, profesores, equipo, planes de estudios, entre otros. Esto debe ser transmitido y comprendido por los estudiantes para que sea un factor de peso ante la eminente deserción o comparación de costos y cargas académicas con otras universidades.

Nota. Elaboración propia.

4.2 Encuesta

Según Koth (2012) “Es la obtención de datos de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos (pueden ser opiniones, sugerencias, conocimientos, actitudes o sugerencias, entre otros datos)” (p.4).

Para el presente estudio se realiza una encuesta manera virtual por medio de la plataforma Google Forms, (ver anexo No 1). El análisis de la encuesta se realiza gráficamente, donde se podrá validar las tendencias de las respuestas y la cantidad de participantes de esta, Estas respuestas podrán ser comparadas con la información que se obtenga de las entrevistas.

El cuestionario es organizado de forma tal que se explica el objetivo de este, tiene instrucciones claras y se les informa al encuestado la confidencialidad con que se procesara la información.

4.2.1 Objetivo de la encuesta

Tanto la autoevaluación como la acreditación constituyen una nueva cultura de gestión organizacional que ha adoptado la Universidad Hispanoamericana, en la cual por medio de una rigurosa evaluación interna (autoevaluación) y una objetiva evaluación externa (acreditación) se propicia la calidad de las carreras y programas acreditadas. Este proceso ofrece oportunidades

para crecer, demostrar fortalezas y planes de mejora para afrontar posibles debilidades, así como estrategias de innovación y actualización constante.

La institución lo tiene muy claro pero que tanto los estudiantes perciben el valor agregado que está ofreciendo la Universidad, ¿son conscientes de lo que significa estudiar una carrera acreditada?, ¿Forman parte de este proceso?, ¿Valoran los beneficios académicos y profesiones que brinda este sello de calidad?

Por medio de la aplicación de encuestas se pretende conocer la percepción de los estudiantes matriculados en cursos académicos de los niveles de Bachillerato y Licenciatura de las carreras acreditadas en Ciencias de la salud (Medicina, Enfermería, Nutrición y Psicología) de la Universidad Hispanoamericana.

El objetivo que se busca al aplicar esta herramienta es conocer los aspectos contemplados en los factores, procedimientos, características y estándares aplicados en el modelo de acreditación institucional, que demuestren el grado de satisfacción de los estudiantes con dicha acreditación. En esa medida, se espera comparar los resultados de cada carrera, para identificar diferencias relevantes de una carrera con otra y así identificar aspectos que impactan en la rentabilidad de esas carreras.

También tiene como finalidad generar recomendaciones en el proceso de acreditación de otras carreras por primera vez o la renovación.

4.2.2 Determinación del tamaño de muestra

Para la determinación del tamaño de muestra, en el diseño muestral se consideraron los estudiantes matriculados en las carreras de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana, durante el periodo del 2017 al 2019.

Para el cálculo de la muestra se determinan los siguientes valores:

n: corresponde al tamaño de la muestra buscado. Número de elementos extraídos de una población.

N: corresponde al tamaño de la Población Universo.

La población se divide en finita o infinita.

- Finita: población formada por un número limitado de elementos.
- Infinita: está formada por un número extremadamente grande de componentes, los cuales no se pueden contabilizar todos sus elementos, dado que existe un número ilimitado de estos.

Para efectos del presente estudio, se utiliza como referencia el comportamiento de matrículas para cada una de las carreras de la facultad de ciencias de la salud durante el periodo 2017 a 2019, donde se considera estudiantes nuevos, así como regulares y se determina que se cuenta con una población promedio de 8.777 alumnos.

Figura 9 Matricula por cuatrimestre, Carreras de Ciencias de la Salud del 2017 al 2019

Carrera	Cuatrimestre	2017	2018	2019
Medicina y Cirugía	Q I	723	731	732
	Q II	681	693	690
	Q III	661	657	666
	Total	2.065	2.081	2.088
	Promedio	688	694	696
Enfermería	Q I	954	961	926
	Q II	984	908	903
	Q III	903	832	804
	Total	2.841	2.701	2.633
	Promedio	947	900	878
Nutrición	Q I	933	923	907
	Q II	911	917	869
	Q III	867	809	758
	Total	2.711	2.649	2.534
	Promedio	904	883	845
Psicología	Q I	414	458	504
	Q II	446	444	497
	Q III	417	410	438
	Total	1.277	1.312	1.439
	Promedio	426	437	480

Nota. Datos tomados del Depto. Financiero de la Universidad Hispanoamericana (2021).

Figura 10 Promedios anuales por carrera

CARRERA	MATRICULAS				
	2017	2018	2019	Total	Promedio
MEDICINA	2.065	2.081	2.088	6.234	2.078
ENFERMERIA	2.841	2.701	2.633	8.175	2.725
NUTRICIÓN	2.711	2.649	2.534	7.894	2.631
PSICOLOGÍA	1.277	1.312	1.439	4.028	1.343
Total	8.894	8.743	8.694		8.777

Nota. Elaboración propia mes de octubre (2021).

Z: parámetro estadístico que depende de Nivel de Confianza (NC), el cual consiste en el grado de certeza (o probabilidad) expresado en porcentaje con el que se pretende realizar la estimación de un parámetro a través de un estadístico muestral.

El nivel de confianza se obtiene de la distribución normal estándar de un área simétrica de una curva normal (área de confianza) donde se busca el Valor Z de la variable aleatoria de esta área.

Para el presente estudio se considera un nivel de confianza de un 90% el cual corresponde a un valor de 1.645 (valor Z alfa).

e: error de estimación máximo aceptado. El margen de error se expresa como un porcentaje que indicará que los resultados obtenidos están dentro de más o menos este porcentaje de los valores presentados. Para el presente estudio se considera una margen de error de un 5.5%.

p: probabilidad de éxito de que ocurra el evento estudiado. Para el presente estudio se considera un 50%.

q: probabilidad de fracaso de que no ocurra el evento estudiado. Para el presente estudio se considera un 50%.

Cálculo de la muestra: tomando en cuenta cada uno de los parámetros descritos anteriormente, se realiza el cálculo del tamaño de muestra finita, generando un resultado de 218 estudiantes, según se muestra en el siguiente detalle:

Figura 11 Determinación Muestra

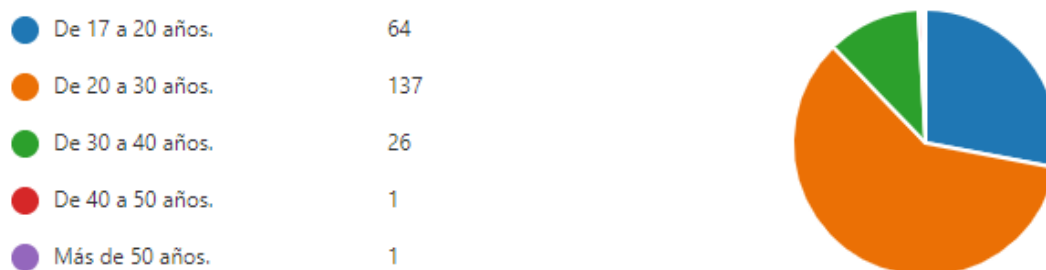
<p>n = Tamaño de muestra buscado</p> <p>N = Tamaño de la Población o Universo</p> <p>Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)</p> <p>e = Erro de estimación máximo aceptado</p> <p>p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)</p> <p>q = $(1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Parametro</th> <th>Insertar Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N</td> <td>8.777,00</td> </tr> <tr> <td>Z</td> <td>1,645</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Q</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>e</td> <td>5,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Parametro	Insertar Valor	N	8.777,00	Z	1,645	P	50%	Q	50%	e	5,5%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calculo tamaño muestra finita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">n</td> <td style="text-align: center;"><u><u>218</u></u></td> </tr> </tbody> </table>	Calculo tamaño muestra finita		n	<u><u>218</u></u>		
	Parametro	Insertar Valor																		
N	8.777,00																			
Z	1,645																			
P	50%																			
Q	50%																			
e	5,5%																			
Calculo tamaño muestra finita																				
n	<u><u>218</u></u>																			
<p style="text-align: center;">Población Finita</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel confianza</th> <th>Z alfa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,70%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>2,58</td> </tr> <tr> <td>98%</td> <td>2,33</td> </tr> <tr> <td>96%</td> <td>2,05</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>1,96</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>90%</td> <td>1,645</td> </tr> <tr> <td>80%</td> <td>1,28</td> </tr> <tr> <td>50%</td> <td>0,674</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel confianza	Z alfa	99,70%	3	99%	2,58	98%	2,33	96%	2,05	95%	1,96	90%	1,645	80%	1,28	50%	0,674	<p>Poblacion</p> <p>Para determinar el tamaño de muestra, se considera el promedio de estudiantes (nuevos y regulares) que pertenecen a las carreras de ciencias de la salud de la UH, durante el periodo 2017, 2018 y 2019, según reporte de matrícula universitaria.</p>
	Nivel confianza	Z alfa																		
99,70%	3																			
99%	2,58																			
98%	2,33																			
96%	2,05																			
95%	1,96																			
90%	1,645																			
80%	1,28																			
50%	0,674																			

Los encuestados han sido 229 estudiantes de las cuatro carreras de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 5 Edad de los participantes de la encuesta en línea

Edad	Porcentaje
De 17 a 20 años.	28%
De 20 a 30 años.	60%
De 30 a 40 años	11%
De 40 a 50 años.	0%
Más de 50 años	0%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 1 Edad de las personas encuestadas.

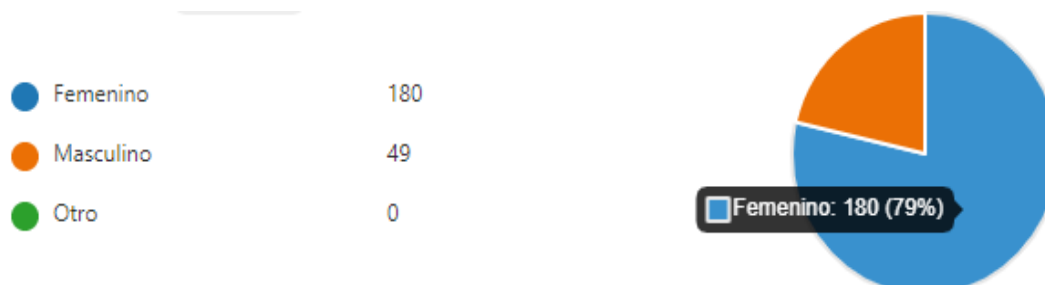
Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 1, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas según su edad. El rango de edad 20 a 30 años predomina en un mayor número de los encuestados siendo un 60% del total, seguido por el rango de edad de 17 a 20 años en un 28% y de 30 a 40 años un 11%. Con estos datos podemos concluir que la edad promedio de estudiantes de ciencias de la salud son personas adultas jóvenes.

Tabla 6 Género de los participantes de la encuesta en línea

Genero	Porcentaje
Masculino	21%
Femenino	79%
Otro	0

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 2 Género de las personas encuestadas

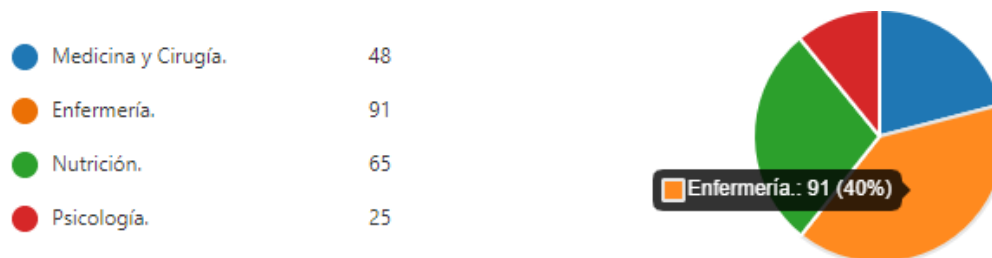
Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 2, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas según su género. Gráficamente se muestra que el 79% son mujeres y el 21% representa al género masculino, por lo tanto, hay mayor representatividad del género femenino en las personas encuestadas.

Tabla 7 Carrera de los participantes de la encuesta en línea

Carrera	Porcentaje
Medicina y Cirugía	21%
Enfermería	40%
Nutrición	28%
Psicología	11%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 3 Carrera de las personas encuestadas

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 3, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas según su carrera. La carrera que predomina en un mayor número de los encuestados es Enfermería siendo un 40% del total, seguido de Nutrición con un 28%, Medicina y Cirugía con un 21% y en menor porcentaje Psicología con un 11%.

Tabla 8 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Respuesta	Porcentaje
Si	89%
No	11%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 4 Estudiantes encuestados (previo a elegir una universidad, consideró que la institución ofreciera una carrera acreditada por el SINAES)

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

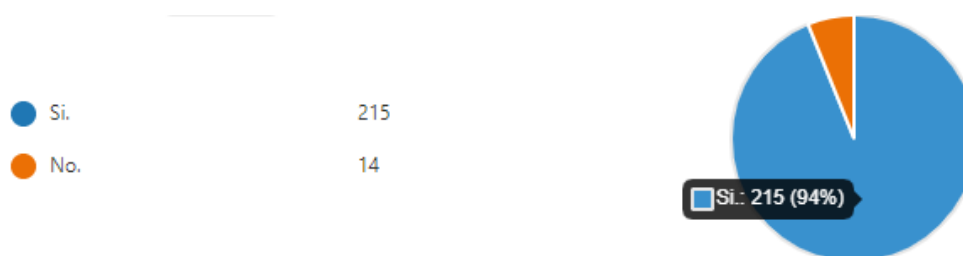
En el gráfico 4, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas que son estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, en carreras de ciencias de la salud. Se determina que un 89% de los encuestados sí tenían el conocimiento sobre la acreditación por el SINAES de la carrera que estaban matriculando mientras que el 11% no. Lo anterior indica que, al ingresar a la universidad este dato fue relevante a la hora de escoger el centro de estudio.

Tabla 9 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Respuesta	Porcentaje
Si	94%
No	6%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 5 Estudiantes encuestados (conocen si su actual carrera universitaria, se encuentra acreditada ante el SINAES)

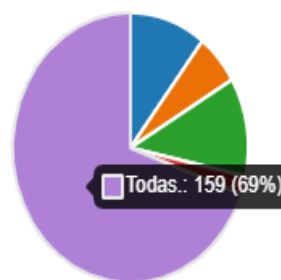
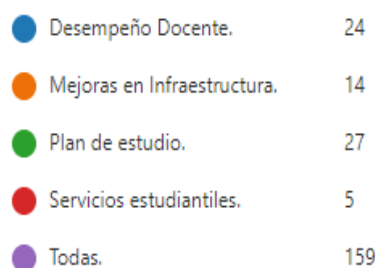


En el gráfico 5, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas que son estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, en carreras de ciencias de la salud. Se determina que un 94% de los encuestados tienen conocimiento sobre la acreditación de la carrera que cursan mientras que un 14% no. Con estos datos podemos concluir que la mayoría de los estudiantes se han informado por medios internos o externos de la universidad sobre el proceso y estado actual de la carrera que cursan.

Tabla 10 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Opciones	Porcentajes
Desempeño docente	10%
Mejoras en infraestructura	6%
Plan de estudio	12%
Servicios estudiantiles	2%
Todas las anteriores	69%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021)

Gráfico 6 Estudiantes encuestados (De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera forma parte del concepto de calidad académica?)

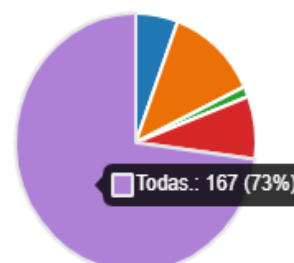
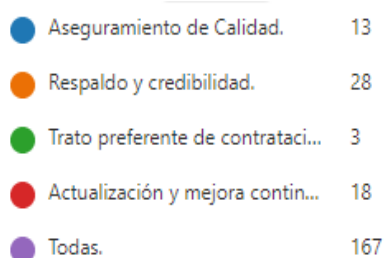
Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 6, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas que son estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, en carreras de ciencias de la salud. Se determina que el 69% de los encuestados tienen muy claro cada uno de los factores que ofrece la calidad académica de una carrera acreditada y el 27% restante validan por separado cada uno de esos aspectos. Con estos datos podemos deducir que la Universidad Hispanoamericana ha realizado una importante gestión en cada aspecto de la calidad académica que ofrece en sus carreras acreditadas y estos esfuerzos son reconocidos y percibidos por sus estudiantes.

Tabla 11 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Opciones	Porcentajes
Aseguramiento de la calidad	6%
Respaldo y credibilidad	12%
Trato preferencial de contratación por parte del Estado y sus instituciones	1%
Actualización y mejora continua	8%
Todas las anteriores	73%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 7 Estudiantes encuestados (De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera son los principales beneficios de mantener una acreditación universitaria?)

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 7, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas que son estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, en carreras de ciencias de la salud. El 73% de los encuestados tienen muy claros todos los beneficios que se ofrecen al estudiar una carrera acreditada y el 27% restante validan por separado los beneficios. Con estos datos podemos deducir que la Universidad ha realizado una importante gestión para consolidar sus

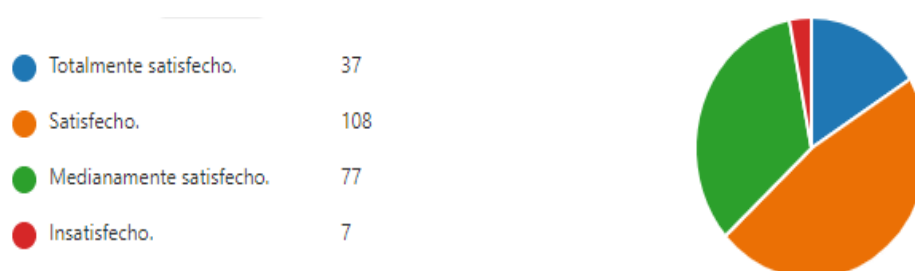
fortalezas y superar las debilidades y estos cambios y mejoras son percibidos por los estudiantes.

Tabla 12 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Percepción	Porcentajes
Totalmente satisfecho	16%
Satisfecho	47%
Medianamente satisfecho	34%
Insatisfecho	3%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 8 Estudiantes encuestados (¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de su carrera actual?)



Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

En el gráfico 8, se puede observar el porcentaje de las personas encuestadas que catalogan su nivel de percepción con respecto a las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de su carrera. El 47% de los encuestados consideran estar satisfechos, el 16% totalmente satisfechos para un 63% de los encuestados, mientras el 37% considera de medianamente a insatisfechos.

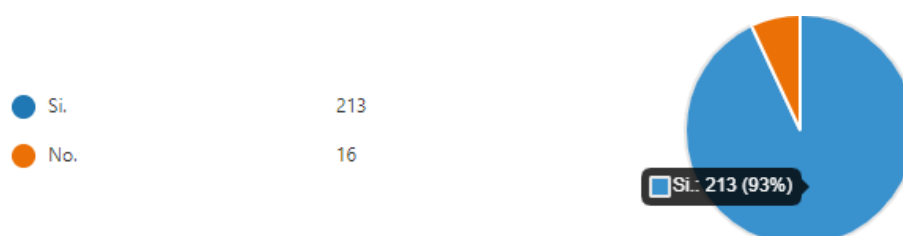
Tabla 13 Estudiantes de ciencias de la salud encuestados en línea

Respuesta	Porcentaje
Si	93%
No	7%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 9

Gráfico 9 Estudiantes encuestados (El programa de estudio implementado por la Universidad Hispanoamericana mejora su calidad de aprendizaje y propicia relacionar el aprendizaje de las prácticas con el campo profesional.)



Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

El gráfico 9, muestra el porcentaje de las personas encuestadas que indican si concuerdan o no con que el programa de estudio implementado por la Universidad Hispanoamericana mejora su calidad de aprendizaje y propicia relacionar el aprendizaje de las prácticas con el campo profesional. Se puede apreciar que el 93% indica que si están de acuerdo con la afirmación y solo un 7% no lo está. Con estos datos podemos deducir que la gran mayoría de estudiantes de ciencias de la salud están conscientes de las mejoras realizadas en el programa de estudio y que esto a su vez les beneficia para el desempeño laboral.

Tabla 14 Nivel de exigencia percibido por los estudiantes encuestados en línea

Nivel de exigencia	Porcentaje
Fácil	0%
Moderado	45%
Alto	55%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 10 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Cómo considera, es el nivel de exigencia de su carrera actual?)

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

El gráfico 10, muestra el porcentaje de las personas encuestadas que indican el criterio considerado en el nivel de exigencia de la carrera que cursan. Gráficamente se observa cómo el 55% de los encuestados consideran un nivel alto, seguido del 45% que consideran que es moderado. Con estos datos podemos deducir que los estudiantes son conscientes de los efectos de los procesos de aseguramiento de la calidad que busca la Universidad Hispanoamericana.

Tabla 15 Consulta a los estudiantes encuestados en línea.

Respuesta	Porcentaje
Si	93%
No	7%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 11 Criterio de los estudiantes encuestados (Si tuviera que elegir una segunda carrera universitaria, considera cómo factor principal, que la misma se encuentre acreditada ante el SINAES).



Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

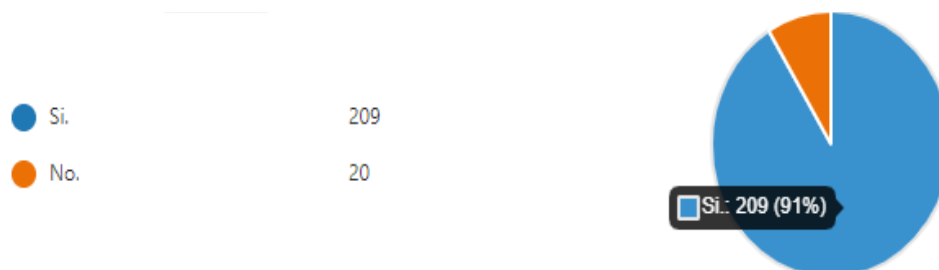
El gráfico 11, muestra el porcentaje de las personas encuestadas que indican si matriculasen una segunda carrera considerando como factor principal que esta se encuentre acreditada ante el SINAES. El 93% de los encuestados indican que sí, mientras el 7% indican que no. Estos datos reflejan como los estudiantes de la Universidad consideran fundamental contar con una carrera acreditada y que para futuras decisiones con respecto a estudiar otra carrera esta cumpla con este sello de calidad.

Tabla 16 Consulta a los estudiantes encuestados en línea.

Respuesta	Porcentaje
Si	91%
No	9%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 12 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Recomendaría la Universidad Hispanoamericana a otras personas interesadas en carreras de ciencias de la salud?).



Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

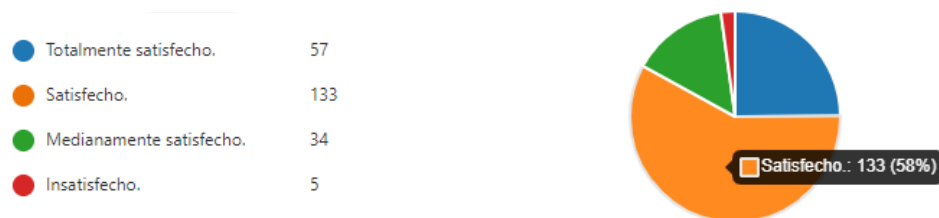
El gráfico 12, muestra el porcentaje de las personas encuestadas que indican si recomendasen a la Universidad Hispanoamericana a otras personas. El 91% de los encuestados indican que sí, mientras que el 9% indican que no. Podemos identificar un nivel alto de satisfacción en los servicios recibidos por la universidad para considerar recomendarla a otras personas.

Tabla 17 Nivel de percepción de la calidad académica de la carrera actual de los estudiantes encuestados en línea

Percepción	Porcentaje
Totalmente satisfecho	25%
Satisfecho	58%
Medianamente satisfecho	15%
Insatisfecho	2%

Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

Gráfico 13 Criterio de los estudiantes encuestados (¿Cuál es su nivel de percepción acerca de la calidad académica brindado por la UH en su carrera actual?)



Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

El gráfico 13, muestra el porcentaje de las personas encuestadas que indican su nivel de percepción acerca de la calidad académica brindado por la Universidad Hispanoamericana en su carrera actual. Gráficamente podemos observar que el 58% indica estar satisfecho, el 25 % totalmente satisfecho, siendo un 83 % de los encuestados que tienen una buena percepción de la calidad académica.

El restante 17% indican estar entre medianamente satisfecho e insatisfecho, por lo que se les consulta el motivo dando como resultado que el 36% de estos encuestados coinciden con que es por el desempeño docente. Las carreras que presentan más inconformidades con la calidad académica ofrecida por la Universidad Hispanoamericana son Medicina y cirugía y Nutrición. Dentro de las principales quejas se encuentra el desempeño docente en donde el trato, la empatía, el desenvolvimiento de la clase, dominio del tema y capacitación docente son los principales factores de insatisfacción, seguido en menor medida de los servicios administrativos, disponibilidad de horarios y contacto con la dirección de carrera.



4.2.3 Generalidades de la encuesta

La mayor parte de los estudiantes encuestados tienen una percepción positiva acerca de la calidad académica ofrecida por la Universidad Hispanoamericana. El análisis realizado indica que el ofrecer carreras acreditadas ante el SINAES es un eje fundamental para mantener o captar nuevos estudiantes que como lo muestra la pregunta No.5 de la encuesta, un alto porcentaje de los estudiantes indican que consideraron que la institución ofreciera una carrera acreditada para matricular y de este un 96% indicaron que conocen que su actual carrera sigue acreditada, el 89% respondieron afirmativo a que el programa de estudio implementado por la Universidad Hispanoamericana mejora su calidad de aprendizaje y propicia relacionar el aprendizaje de las prácticas con el campo profesional y en mismo porcentaje a que si tuviera que elegir una segunda carrera universitaria, considera cómo factor principal, que la misma se encuentre acreditada ante el SINAES.

Los estudiantes tienen claridad con los indicadores relacionados con la calidad académica, estos son el desempeño docente, mejoras en la infraestructura, plan de estudios y servicio estudiantiles, así como los beneficios que ofrecen una carrera acreditada tales como aseguramiento de la calidad, respaldo y credibilidad, trato preferencial de contratación por parte del estado y sus instituciones y actualización y mejora continua.

De los 229 estudiantes solamente 39 indicaron estar de medianamente satisfecho a insatisfecho con la calidad académica de la universidad, siendo que la labor docente influye negativamente en la percepción de estos estudiantes en mayor medida.

4.3 Análisis de Rentabilidad

Para determinar los indicadores de rentabilidad de las carreras de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana, se cuenta con una base de datos con información de ingresos (ventas netas), costo de ventas y gastos administrativos y de ventas para cada una de las carreras de las ciencias de la salud, para los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019, según se

muestra en siguiente resumen correspondiente al Estado de Resultados (carreras de ciencias de la salud).

Figura 12 Estado de resultados del 2016 al 2019

Datos en miles de colones

Rubro	Facultad		2016	2017	%	2018	%	2019	%	Total general
Ventas netas	SALUD	ENFERMERIA	962.396	1.182.723	23%	1.313.416	11%	1.317.969	0,35%	4.776.504
Ventas netas	SALUD	MEDICINA	1.742.790	2.118.886	22%	2.287.410	8%	2.519.163	10,13%	8.668.248
Ventas netas	SALUD	NUTRICION	801.941	822.645	3%	1.064.827	29%	1.110.982	4,33%	3.800.396
Ventas netas	SALUD	PSICOLOGIA	246.016	299.384	22%	449.557	50%	465.530	3,55%	1.460.488
Total Ventas netas			3.753.143	4.423.638	18%	5.115.210	16%	5.413.645	6%	18.705.636
% Ventas			100%	100%		100%		100%		100%
Costo de ventas	SALUD	ENFERMERIA	17.578	196.182	1016%	685.569	249%	819.064	19%	1.718.393
Costo de ventas	SALUD	MEDICINA	379.034	1.220.647	222%	1.198.767	-2%	1.006.047	-16%	3.804.495
Costo de ventas	SALUD	NUTRICION	11.816	109.703	828%	314.268	186%	289.039	-8%	724.826
Costo de ventas	SALUD	PSICOLOGIA	-	51.844		188.292	263%	147.807	-22%	387.942
Total Costo de ventas			408.428	1.578.376	286%	2.386.895	51%	2.261.957	-5%	6.635.657
% Costos / Ventas			11%	36%		47%		42%		35%
Utilidad Bruta			3.344.714	2.845.262	-15%	2.728.315	-4%	3.151.688	16%	12.069.979
% Margen Bruto			89%	64%		53%		58%		65%
Gastos de administración	SALUD	ENFERMERIA	5.154	18.796	265%	27.848	48%	6.342	-77%	58.141
Gastos de administración	SALUD	MEDICINA	22.719	72.680	220%	58.617	-19%	6.373	-89%	160.389
Gastos de administración	SALUD	NUTRICION	2.876	13.675	375%	17.962	31%	3.788	-79%	38.301
Gastos de administración	SALUD	PSICOLOGIA	22.275	5.374	-76%	41.069	664%	736	-98%	69.454
Total Gastos de administración			53.024	110.525	108%	145.497	32%	17.238	-88%	326.284
Gastos de venta	SALUD	ENFERMERIA	147	370	152%	-	-100%	-		517
Gastos de venta	SALUD	MEDICINA	-	2.342		1.035	-56%	1.798	74%	5.175
Gastos de venta	SALUD	NUTRICION	254	3	-99%	-	-100%	-		257
Total Gastos de venta			401	2.715	577%	1.035	-62%	1.798	74%	5.949
% Gastos totales / Ventas			1%	3%		3%		0%		2%
Utilidad Operativa	SALUD	ENFERMERIA	939.516	967.375	3%	599.999	-38%	492.563	-18%	2.999.452
Utilidad Operativa	SALUD	MEDICINA	1.341.037	823.216	-39%	1.028.991	25%	1.504.945	46%	4.698.190
Utilidad Operativa	SALUD	NUTRICION	786.995	699.264	-11%	732.597	5%	818.156	12%	3.037.012
Utilidad Operativa	SALUD	PSICOLOGIA	223.741	242.167	8%	220.196	-9%	316.988	44%	1.003.092
Total Utilidad Operativa			3.291.289	2.732.022	-17%	2.581.783	-5%	3.132.652	21%	11.737.746
% Margen Operativo			88%	62%		50%		58%		63%

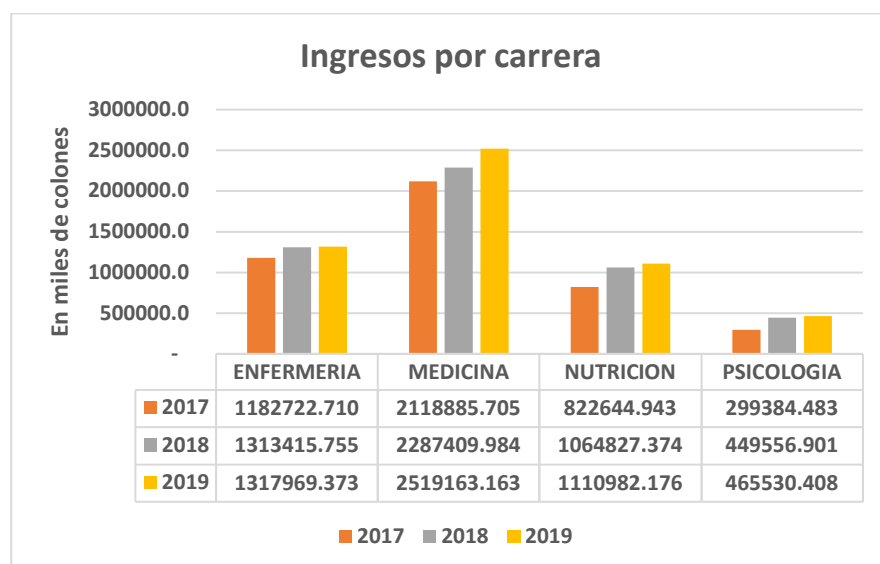
Nota. Elaboración propia mes de diciembre (2021).

De acuerdo con la información presentada para los periodos 2016 al 2019 se determinan los siguientes hallazgos:

Para todos los periodos en estudio, el total de ventas de las carreras de las ciencias de la salud han mostrado una tendencia creciente, reportando al periodo 2017 un crecimiento de un 18%, para el 2018 un aumento de un 16% y para el 2019 un aumento en ventas de un 6%, siendo la carrera de Medicina la que reporta un mayor volumen de ingresos y la carrera de Psicología la que registra menores ingresos.

En el caso específico del periodo 2019 la carrera de Medicina es la que reporta mayor crecimiento, seguido de Nutrición y Psicología, registrando una variación de un 10.13%, un 4.33% y un 3.55% respectivamente, por su parte la carrera de enfermería se mantuvo estable con respecto al 2018 (variación de un 0.35%). Medicina registró un ingreso acumulado de ₡2.519 millones, seguido de Enfermería (ingresos acumulados por ₡1.317 millones), Nutrición (ingresos acumulados por ₡1.110 millones) y siendo la carrera de Psicología (₡465.5 millones) la de menor volumen de ingresos, según se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 14 Ingreso por carrera años 2016 al 2019



Nota. Elaboración propia en el mes de diciembre (2021).

El costo de ventas resulta variable para todos los periodos analizados, sin embargo, representa menos del 50% de los ingresos. Si se clasifica por carrera, se determina que para todos los periodos se muestra un margen bruto positivo.

Figura 13 Porcentaje de utilidad bruta por carrera

Rubro		Facultad	2017	2018	2019
% Márgen Bruto	SALUD	ENFERMERIA	83%	48%	38%
% Márgen Bruto	SALUD	MEDICINA	42%	48%	60%
% Márgen Bruto	SALUD	NUTRICION	87%	70%	74%
% Márgen Bruto	SALUD	PSICOLOGIA	83%	58%	68%

Nota. Elaboración propia en el mes de diciembre (2021).

En términos generales se determina que para los periodos 2018 y 2019 el margen operativo de las carreras de las ciencias de la salud, supera el 50%, registrando al 2017 un margen operativo de un 62%, durante el 2018 de un 50% y para el 2019 de un 58%.

Figura 14 % Margen Operativo

Datos en miles de colones

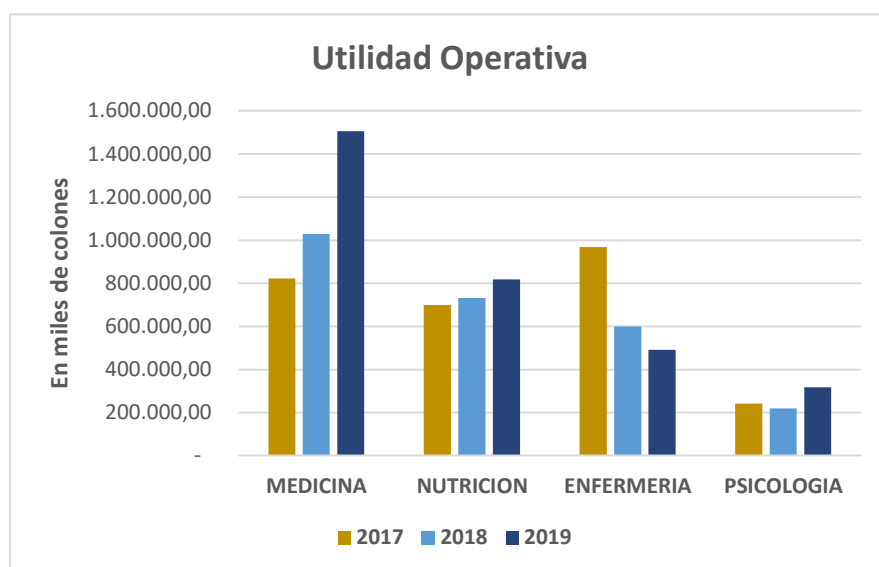
Rubro	Facultad	2017	2018	2019
Total Ventas netas		4.423.638	5.115.210	5.413.645
% Ventas		100%	100%	100%
Total Costo de ventas		1.578.376	2.386.895	2.261.957
% Costos / Ventas		36%	47%	42%
Utilidad Bruta		2.845.262	2.728.315	3.151.688
% Margen Bruto		64%	53%	58%
Total Gastos de administración		110.525	145.497	17.238
Total Gastos de venta		2.715	1.035	1.798
% Gastos totales / Ventas		3%	3%	0%
Total Utilidad Operativa		2.732.022	2.581.783	3.132.652
% Margen Operativo		62%	50%	58%

Nota. Elaboración propia en el mes de diciembre (2021).

Finalmente se determina que, para los periodos del 2017, 2018 y 2019 la carrera más rentable corresponde a Medicina, seguido de Nutrición, como tercer lugar Enfermería y por último Psicología.

Figura 15 Utilidad Operativa por carrera

Rubro	Ciencias	Facultad	2017	%	2018	%	2019	
Utilidad Operativa	SALUD	MEDICINA	823.216,42	30%	1.028.991,08	40%	1.504.945,47	48%
Utilidad Operativa	SALUD	NUTRICION	699.264,08	26%	732.596,96	28%	818.155,72	26%
Utilidad Operativa	SALUD	ENFERMERIA	967.374,51	35%	599.998,89	23%	492.562,68	16%
Utilidad Operativa	SALUD	PSICOLOGIA	242.166,51	9%	220.196,02	9%	316.988,31	10%
Total en miles de ¢			2.732.021,52	100%	2.581.782,96	100%	3.132.652,18	100%

Gráfico 15 Utilidad operativa por carrera

Nota. Elaboración propia en el mes de diciembre (2021).

Si se realiza una comparación del periodo 2017, 2018 vrs 2019, se muestra un crecimiento tanto en ingresos (ventas) como a nivel de utilidad operativa, por lo tanto, se concluye que la universidad ha realizado grandes esfuerzos por aumentar las matrículas de las carreras de ciencias de la salud, enfocándose en mantener carreras debidamente acreditadas, bajo un sello de calidad, donde se preocupan por ofrecer mejoras en los programas curriculares, con planes de estudio actualizados de acuerdo con las exigencias del mercado, infraestructura y equipos de última tecnología, además han realizado un esfuerzo en mejorar la experiencia de los

alumnos para mantener su fidelidad, con el propósito de lograr un mayor crecimiento estudiantil, además han implementado estrategias de marketing, con el objetivo de lograr permanencia y una mayor participación del mercado, generando indicadores de rentabilidad positivos, con una tendencia creciente, reportando un margen de utilidad operativa mayor al 50%.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones

Las conclusiones de una investigación son la respuesta al problema presentado; por lo que podemos afirmar que los análisis y resultados de esta investigación alcanzan el objetivo general del estudio realizado, el cual es evaluar si el modelo de calidad académica implementado por la Universidad Hispanoamericana ha impactado los ingresos de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, durante el periodo 2017 al 2019.

También podemos concluir que, por medio del objetivo general, se cumplieron todos los objetivos específicos planteados en el estudio, para lo cual se presentan las siguientes conclusiones principales.

5.1. Conclusiones sobre el primer objetivo específico

Respecto al primer objetivo del estudio, correspondiente a medir el impacto en la rentabilidad de la Universidad Hispanoamericana, de las carreras acreditadas por SINAES, del área de ciencias de la salud se concluye que desde el periodo 2018 la Universidad ha realizado un mayor esfuerzo con el propósito de mantener en las carreras de ciencias de la salud márgenes de rentabilidad operativa en más del 50%, basados en estrategias competitivas que permitan dar continuidad al servicio brindado por la universidad, ya que considerando que las barreras de entrada al sector son muy bajas y al estar en un entorno tan competitivo deben procurar realizar estrategias de diferenciación que permitan promocionar de forma constate la universidad, realizando mayor inversiones en publicidad a través de redes sociales y canales digitales, publicidad de boca en boca y a través de testimonios de clientes satisfechos con el programa de estudio y calidad educativa ofrecido por la institución, que garanticen mayor participación el mercado estudiantil y permitan mantener y aumentar el nivel de matrículas estudiantiles y ventas (ingresos) de la universidad.

Además, en los últimos años y como parte del plan de mejora la Universidad Hispanoamericana ha procurado mantener un constate control de sus finanzas, donde pueda

realizar un análisis financiero que permitan medir continuamente la evolución y variación de las ventas, costos y gastos de forma general y por cada una de las carreras impartidas por la Universidad, identificando y dando seguimiento a factores internos y externos que afecten sus márgenes de rentabilidad, siempre procurando mantener un flujo de caja rentable.

Finalmente dado el crecimiento reflejado por la universidad en los últimos años, han fortalecido la parte operacional, con apoyo de personal, equipo y sistemas que soporten el tamaño y crecimiento de la institución, tomando en cuenta que la Universidad se encuentra dentro del sector servicios, donde deben procurar garantizar un excelente servicio al cliente, tratado de escuchar a los clientes y buscar como atender sus necesidades, brindando un servicio de calidad, que permita garantizar el servicio de la institución y por ende generar mayor confianza y fidelidad en los clientes.

5.2 Conclusiones sobre el segundo objetivo específico

Para el segundo objetivo específico el cual consistía en determinar si el proceso de gestión de calidad académica realizado por la Universidad Hispanoamericana ha generado beneficios en la rentabilidad de las carreras acreditadas en ciencias de la salud, se concluye que efectivamente la universidad se ha preocupado por garantizar la calidad académica, principalmente en las carreras acreditadas, donde existe un compromiso de mejora continua y permanente, dado que dicha acreditación genera beneficios tanto para los estudiantes, personal administrativo y la institución educativa en general, los cuales se ven reflejados a nivel monetario en la rentabilidad de la universidad, dado que al mantener las acreditaciones, se genera una mayor confianza en los estudiantes a la hora de escoger una Universidad, ya que si bien el prestigio que proyecta la universidad es uno de los pilares más importantes, igualmente éste se encuentra relacionado al reconocimiento de calidad y formación estudiantil, los cuales aseguran el respaldo y calidad académica de la institución.

Al someterse la Universidad Hispanoamericana a procesos de acreditación, permite evaluar de forma precisa y rigurosa sus planes de estudio y procesos internos e instalaciones, con un enfoque de mejora continua que contribuye al desarrollo educativo del país, con avances y mejoras para la comunidad académica en general.

Además de obtener mejoras en los indicadores de rentabilidad la Universidad ha logrado fortalecer su imagen y solidez ante el mercado, manteniendo una certificación de calidad en sus procesos y planes de estudio.

5.3 Conclusiones sobre el tercer objetivo específico

Con respecto al tercer objetivo específico el cual estaba relacionado a establecer propuestas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos del estudio de evaluación, que permitan lograr mayor fidelización de los estudiantes hacia la Universidad Hispanoamericana y una mayor participación en el mercado.

La Universidad Hispanoamericana ha desarrollado estructuras y servicios organizativos vinculados con la acreditación de sus carreras, el desarrollo de mecanismos de control de la calidad y la mejora continua por medio de la autoevaluación y la evaluación externa. Esto ha proporcionado **un aprendizaje institucional producto de estos procesos**, que han permitido a la Universidad Hispanoamericana acceder al conocimiento de sus propias fortalezas y debilidades.

Del análisis realizado se puede inferir que los datos generados en los procesos de acreditación aportan información relevante que para comprender las características del contexto más amplio en el que las carreras acreditadas se encuentran establecidas, en este caso en la rama de las ciencias de la salud en la cual está enfocada la presente investigación.

La implementación de este tipo de mejoras permite la posibilidad de analizar la toma de decisiones relacionadas con la acreditación, ya que establece vínculos estrechos entre las

fortalezas y debilidades de cada carrera permitiendo a futuro garantizar la equidad en este tipo tan relevante de decisiones.

Es fundamental contar con el desarrollo de recursos humanos calificado y capacitado para los procesos de autoevaluación y evaluación general de acreditación. En la medida en que estas autoevaluaciones de carreras se realicen con una estrategia correcta y por un personal preparado para ello, para consolidar la cultura de la calidad académica.

Si bien es cierto se han ido creando unidades especializadas en el tema y formando personal capacitado para asesorar a las unidades académicas, estas resultan insuficientes, la falta de disponibilidad de tiempo y de recursos para los miembros del equipo que se encarga de elaborar la autoevaluación, que, al estar con una sobrecarga de trabajo, no pueden dedicar el esfuerzo que la tarea exige.

Se demuestra que los estudiantes tienen pleno conocimiento de lo que significa estudiar en una carrera acreditada por el SINAES, la universidad tiene la presión de mantener sus carreras acreditadas y por llevar otras hacia esta meta, siendo un factor diferenciador en la educación superior costarricense, por tanto, debe mantener y/o mejorar sus estándares de calidad académica para consolidar su reputación y generar cada vez una mayor participación en el mercado de la educación superior con estándares de calidad.

Con respecto a las inconformidades de los estudiantes podemos deducir que la gran mayoría está asociada con la labor docente, donde las principales causas de insatisfacción están relacionadas a profesores que muestra una carencia de formación y docencia en general, dado que no se interesan por la formación adecuada de los alumnos, simplemente están por cumplir un rol laboral, convirtiéndose en ocasiones repetidores de contenido, sin contar con amplia experiencia y conocimiento en temas importantes asociados al programa de estudio de las carreras.

Dentro de la encuesta mencionan que algunos docentes no muestran alto compromiso de enseñanza, dejando de lado el acompañamiento necesario hacia los estudiantes y debido a

lo anterior, éstos se muestran insatisfechos con la aplicación de la evaluación docente, dado que las quejas son continuas y no existe un cambio sustancial a nivel del docente.

La universidad cuenta con una herramienta de evaluación docente, la cual se aplica cada cuatrimestre por personal académico administrativo, y está centrada en los rasgos del profesor, específicamente en cualidades académicas como el dominio en la materia, estrategias didácticas, planificación, desarrollo y el uso de recursos, también cualidades personales como la puntualidad, la responsabilidad y cualidades sociales tales como la interacción hacia los estudiantes y el respeto hacia ellos. Se espera que el docente motive a los alumnos y los apoye en la construcción de conocimiento y en el desarrollo del pensamiento crítico y analítico. Pero se identifica que hay una baja motivación hacia la evaluación, poca participación, poca receptividad y falta de objetividad, estos son hallazgos preocupantes, ya que no se consigue lograr el objetivo de la evaluación docente. Al estudiante no le gusta completar esta evaluación y esto genera que muchos profesores no llegan a tener una evaluación significativa, esto a su vez ocasiona que no se puedan realizar el plan remedial y de seguimiento con el docente. Quienes si lo realizan sienten que no son tomados en cuenta y de ahí la pérdida de la credibilidad y el interés por aplicar esta evaluación un siguiente cuatrimestre.

5.4 Recomendaciones

Una vez establecidas todas las conclusiones de la investigación, se procede con la descripción de las recomendaciones que surgen del estudio llevado a cabo. Para mantener coherencia con las conclusiones plasmadas en el apartado anterior, se mantiene el mismo orden al empleado para la descripción de las ideas conclusivas, por tanto, se presentan recomendaciones que surgen del análisis de cada objetivo del estudio:

5.4.1 Recomendaciones sobre el primer objetivo específico

- En primera instancia se recomienda a la dirección administrativa financiera de la universidad llevar un control por separado de los gastos de cada carrera para tener una precisión absoluta de sus movimientos, adquirir más seguridad y confianza para realizar inversiones a futuro. Controlar los gastos por separado para la organización es la clave que ayudará a controlar los principales parámetros e indicadores para establecer el control de gestión con perspectivas financieras basadas en datos reales para la toma de decisiones.
- Se recomienda hacer un Dashboard para el seguimiento de las matrículas con el fin de tener la ruta de captación de clientes y que esta sea claramente definida bajo características que conduzcan a que los clientes decidan quedarse con la universidad en lugar de con la competencia. Se pudo demostrar que los clientes están muy interesados en que su carrera este acreditada por lo que este debe seguir siendo un factor diferenciador y atractivo que ofrece la institución a la hora de promocionarse y atraer a nuevos prospectos.
- Finalmente dado el crecimiento reflejado por la universidad en los años del presente estudio, se recomienda la optimización de recursos. Con los cambios tecnológicos y la llegada de la transformación digital, la idea de que todo proceso puede hacerse de una forma más rápida y eficiente y de esta manera también se pueden optimizar los gastos relacionados a los procesos operativos. Hay procesos que se manejan de forma manual, con sistemas desarticulados y poco eficientes, que provocan una asignación de recursos importante, tiempo y esfuerzo. Se debe automatizar algunos procesos mediante plataformas tecnológicas que permitan la integración de distintos sistemas que manejan actualmente. Tomando en cuenta que la Universidad se encuentra dentro del

sector servicios, se debe escuchar a los clientes y buscar como atender sus necesidades de forma fácil y eficiente, que permita garantizar el servicio de la institución y por ende generar mayor confianza y fidelidad en los clientes.

5.4.2. Recomendaciones sobre el segundo objetivo específico

- Si bien es cierto las carreras acreditadas en ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana han tenido beneficios en su rentabilidad se debe analizar que valores adicionales puede ofrecer para ser un oferente más interesante al mercado dado a que hay otras universidades privadas que también ofrecen carreras acreditadas y posiblemente este número siga en aumento. Es fundamental seguir marcando un diferenciador en la calidad académica con la innovación, la utilización de tecnologías de vanguardia, alianzas internacionales que permitan mantener una mayor presencia y reconocimiento de la universidad tanto nacional como internacionalmente.
- Para lograr mantener la rentabilidad, se recomienda una revisión constante del flujo de caja de la universidad, donde exista una constante revisión y monitoreo sobre las ventas, costos y gastos, es decir una buena gestión y análisis del flujo de caja, con proyecciones de ingresos y estimación de gastos, donde se verifique la solvencia financiera y continuidad del negocio. La universidad al disponer de un flujo de caja positivo tiene la oportunidad de seguir creciendo, así como realizar inversiones en infraestructura, equipo de última tecnología, entre otros, los cuales contribuirán a fortalecer su imagen y contribuir con la gestión estratégica.

5.4.3 Recomendaciones sobre el tercer objetivo específico

- La carencia de manuales de procedimientos e instructivos institucionales sobre los procesos internos puede ocasionar un desconocimiento de las actividades y

las funciones a realizar, por lo que se le recomienda la elaboración de manuales de procedimientos que guíen a los colaboradores y las colaboradoras en cada una de sus tareas a realizar en los procesos de acreditación, actualmente esto no existe en la institución y simplemente es el conocimiento y experiencia de unos cuantos funcionarios que han llevado estos procesos, según la entrevista realizada son conscientes de esta necesidad, pero no tienen el tiempo ni el personal para desarrollarlo. La documentación y salvaguarda de la información generada dentro de la institución debe ser una actividad primordial.

- Se debe reforzar la gestión institucional, a través del desarrollo de sistemas de información y análisis institucional que contribuyen al proceso de toma de decisiones y definiciones de políticas y mecanismos asociados a la calidad permitiendo mejorar la capacidad de análisis para discernir entre debilidades propias de cada carrera, sus condiciones para la calidad académica y el crecimiento histórico particular en la que se encuentra; y aquellas que acontecen de las condiciones estructurales a las que la carrera se encuentra sujeta por su naturaleza.
- Por su parte, en el ámbito universitario, se debe mantener la consistencia de las decisiones de acreditación recibidas por parte del SINAES, pero también para que les permita monitorear su propio desarrollo como universidad, definiendo retos comunes que se presentan como debilidades de forma compartida en sus carreras evaluadas y esto a su vez servirá para futuras carreras que sean sometidas a estos procesos, y con toda la experiencia y el músculo creado se puedan desarrollar estos procesos con mayor confianza, experiencia y agilidad.
- Se recomienda realizar un análisis sobre la carga de trabajo del departamento de Calidad Académica, de forma que pueda prestar un adecuado servicio al cliente tanto interno como externo, sin que el factor tiempo sea una de las

principales limitantes, asegurando el cumplimiento de cada uno de los objetivos dentro de los plazos establecidos, así como la implementación de acciones correctivas según hallazgos de revisiones y auditorías.

- Finalmente, se recomienda cambiar el modelo de evaluación docente actual unidireccional por uno integral y de retroalimentación que esté centrado en los dos motores del proceso educativo, es decir, que evalúe el desempeño tanto del docente como del estudiante. Este Modelo se denomina 360° porque apunta a la evaluación sistemática e integral del desempeño mediante la retroalimentación de diversas fuentes, permitiendo, con ello, mayor objetividad en la recopilación de la información. Solo así se estaría hablando de evaluación del desempeño del docente (enseñanza) mediante la valoración del propio docente, de sus estudiantes y de los miembros de la academia a la que pertenece. Respecto a la evaluación del desempeño del alumno, este modelo permite su valoración desde la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación, con lo cual el proceso dejaría de ser unidireccional y se evaluarían los resultados, los procesos y los desarrollos logrados a lo largo del cuatrimestre.

6. Referencias Bibliográficas

Arias Odón, F. G. (2012) *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme.

Camisón C. Cruz, S, González T. (2006) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Sello Editorial Pearson Educación, S.A.

Consejo Nacional de Rectores. (2016). Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2016-2020. Recopilado de

https://www.conare.ac.cr/images/articulos/planes_2016_2020.pdf

Consejo Nacional de Rectores. (2019). Desafíos de la Educación en Costa Rica y Aportes de las Universidades Públicas. Recopilado de

https://www.conare.ac.cr/images/docs/transparencia/datos_abiertos/AF_Desafios_educacion_C_R_aportes_universidades_publicas.pdf

Cox Alvarado, J (s.f.) Preguntas Frecuentes sobre Autoevaluación y Acreditación en la Educación Superior.

Fundación Telefónica Movistar (2016), 4 Claves para convertirte en un docente 2.0. Recopilado de <https://fundaciontelefonica.com.ec/noticias/4-claves-para-convertirte-en-un-docente-2-0/>

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014) *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION*. Sello Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

Kotler P. y Keller K. L (2006) *Dirección de Marketing*. Sello Editorial Pearson Education, Inc.

Lemaitre, M.J. (2007) *Aseguramiento de la calidad Impacto y proyecciones*. San José, C.R. Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA).

Malhotra, N.K (2008) *Investigación de mercados*. Sello Editorial Pablo Miguel Guerrero Rosas.

Mariño Ibáñez, A. Cortés Aldana, F.A y Garzón Ruiz L.A (2008). Herramienta de software para la enseñanza y entrenamiento en la construcción de la matriz DOFA. Revista Ingeniería e Investigación Vol 28 N.3

¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada? Recopilado de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>

Ranking Web de Universidades. Recopilado de https://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/Costa%20Rica

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior <https://www.sinaes.ac.cr/>

Thompson, A. A. Gamble, J. E. Peteraf M. A y Strickland III A.J (2012) *Administración estratégica Teoría y casos*. Sello Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

ANEXOS

7. Anexo A

Entrevista Semi estructurada:(Se desarrolló por Microsoft Teams)

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo: obtener información acerca del proceso de acreditación de la Universidad Hispanoamericana, con el propósito de conocer cuál es el procedimiento actual, principales beneficios hacia la institución educativa, así como determinar mejoras y sugerencias que faciliten el proceso.

Preguntas:

Parte I Presentación de la persona entrevistada (Perfil)

- Nombre del entrevistado
- Formación y experiencia laboral del entrevistado
- Lugar y puesto del entrevistado

Parte II Preguntas abiertas a comentarios

- ¿La UH cuenta con un equipo especializado para el proceso de acreditación?
- ¿Cuáles son los principales aspectos en los que se basa el SINAES para la acreditación de carreras?
- ¿Cuáles son algunos de los desafíos y (obstáculos) que ha enfrentado durante el proceso de acreditación?
- ¿La Universidad cuenta con un manual de acreditación como guía para llevar a cabo este proceso en otras carreras?
- ¿Cuál considera es el principal beneficio de la institución, al contar con procesos de acreditación?
- ¿Considera que la acreditación de carreras contribuye a mejorar la calidad educativa de la Universidad, así como mejorar su imagen y credibilidad?

- ¿Durante el proceso de acreditación, la UH ha mantenido un proceso de mejoramiento continuo, procurando subsanar las debilidades?
- ¿Cada cuánto la UH presenta al SINAES un registro de avances de los compromisos de mejora y cómo ha sido el proceso de evaluación?
- ¿En la UH, existe alguna carrera acreditada que haya perdido su acreditación por parte del SINAES o no haya sido Re acreditada?
- ¿Cuál es la proyección de la Universidad, hacia la acreditación de nuevas carreras?
- ¿La Universidad hace un análisis para determinar cuáles carreras acreditar?
- ¿En qué se basan para realizar este análisis?
- ¿Sugiere alguna recomendación o comentario para el presente trabajo de investigación?

8. Anexo B

Cuestionario: (Se desarrolló en Google Forms)

Encuesta Calidad Académica.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca del nivel de percepción estudiantil sobre el concepto de calidad académica de las carreras acreditadas de ciencias de la salud de la Universidad Hispanoamericana.

1. Correo electrónico.

2. Edad.

- a. De 17 a 20 años.
- b. De 20 a 30 años.
- c. De 30 a 40 años.
- d. De 40 a 50 años.
- e. Más de 50 años.

3. Género: M _____ F _____ Otro _____

4. ¿En cuál carrera de las ciencias de la salud se encuentra actualmente matriculado?

- f. Medicina y cirugía.
- g. Enfermería.
- h. Nutrición
- i. Psicología

5. Previo a elegir una universidad, consideró que la institución ofreciera una carrera acreditada por SINAES (Sistema Nacional de Acreditación Superior de la Educación Superior).

SI _____

¿No_____

6. Conoce si su actual carrera universitaria, se encuentra acreditada ante el SINAES.

Si_____

No_____

7. De las siguientes opciones, cuáles considera forma parte del concepto de calidad académica.

- a. Desempeño Docente.
- b. Mejoras en Infraestructura
- c. Plan de Estudio
- d. Servicios estudiantiles
- e. Todas las anteriores

8. De las siguientes opciones, cual considera son los principales beneficios de mantener una acreditación universitaria.

- a. Aseguramiento de calidad
- b. Respaldo y credibilidad
- c. Trato preferente de contratación por parte del Estado y sus instituciones
- d. Actualización y mejora continua
- e. Todas.

9.Cuál es su nivel de percepción con respecto a las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de su carrera actual.

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Medianamente satisfecho
- d) Insatisfecho

10. El programa de estudio implementado por la universidad mejora la calidad de aprendizaje del estudiante y propicia relacionar el aprendizaje de las practicas con el campo profesional.

Si _____

No _____

11. ¿Cómo consideras, es el nivel de exigencia de su carrera actual?

a) Fácil

b) Moderado

c) Alto

d) Otro: especifique.

12. Si tuvieras que elegir una segunda carrera universitaria, consideras como factor principal, que la misma se encuentre acreditada ante el SINAES.

Si _____

No _____

13. ¿Recomendarías la Universidad Hispanoamericana a otras personas interesadas en carreras de ciencias de la salud?

Si _____

No _____

14.Cuál es su nivel de percepción acerca de la calidad académica brindado por la UH en su carrera actual.

a) Totalmente satisfecho

b) Satisfecho

c) Medianamente satisfecho

d) Insatisfecho

15. Si su respuesta anterior fue medianamente satisfecho o insatisfecho, indique el motivo.