

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180.  
Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando  
la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

## TRANSFORMANDO LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL: METODOLOGÍA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

### *TRANSFORMING BUSINESS EDUCATION CAREER: METHODOLOGY FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT*

*Xinia María Corrales Escalante*

Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica  
xinia.corrales.escalante@una.cr



*Alba Canales García*

Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica  
alba.canales.garcia@una.cr



Recibido: 30 de julio de 2021  
Aprobado: 20 de octubre de 2021  
Publicado: 1 de julio de 2022

Cita sugerida: Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. (2022). Transformando la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*. 2(17), 170-180.

### RESUMEN

En el siguiente artículo se presenta un análisis de la experiencia vivida en el proceso de gestión de la calidad para la carrera Educación Comercial adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Secretariado Profesional y al Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE), División de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica, con el objetivo de proporcionar una metodología para los procesos de búsqueda de la calidad entre unidades académicas de la Universidad Nacional de Costa Rica, quienes han asumido desde su creación, el reto permanente de formar profesionales en Educación Comercial,



Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180.  
Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando  
la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

capacitados en el ámbito de las Ciencias de la Educación y la Administración de Oficinas. El lector encontrará en este artículo una problemática relacionada con la desactualización de la carrera Educación Comercial y un recorrido por las diferentes etapas ejecutadas para lograr la acreditación de esta carrera, dando énfasis a la metodología participativa como un medio para generar cambios y excelencia en los procesos educativos y la gestión académica. En la primera parte de este artículo se describen los antecedentes y las causas del problema que dan origen a la experiencia obtenida para entender el contexto educativo actual, que exige patrones de calidad. Luego se analizan los principios teóricos que fundamentan la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. En el tercer apartado se presenta la metodología implementada caracterizada por integrar una participación proactiva del personal académico y administrativo, comunidad estudiantil, personas graduadas y empleadoras, pares evaluadores externos. Por último, se expone el análisis de resultados y las conclusiones desde una perspectiva de la evaluación para obtener la excelencia académica en una oferta educativa a nivel de la educación superior.

**Palabras clave:** Calidad de la Educación Superior – Plan de estudios – Educación Comercial – Metodología – Mejoramiento Continuo.

#### ABSTRACT

This article presents an analysis of the experience on the quality process for the career of "Educación Comercial" at the "Facultad de Ciencias Sociales", "Escuela de Secretariado Profesional" and of the "Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE)", "División de Educología de la Universidad Nacional de Costa Rica", with the objective of providing a methodology for the quality search processes among academic departments of the National University of Costa Rica, who have assumed, since its creation, the permanent challenge of training professionals in "Educación Comercial", trained in the field of Education Sciences and Office Administration. The reader will find in this article an issue related to the outdated career of "Educación Comercial" and a tour of the different stages carried out to achieve the accreditation of this career, emphasizing the participatory methodology to generate excellence in the processes of educational and academic management. The first part of this article describes the background and causes of the problem that allows to understand the current educational context, which requires quality standards. Then the theoretical principles underlying quality management in higher education institutions are analyzed. In the third section, the implemented methodology is presented, characterized by integrating a proactive participation of academic and administrative staff, the student community, graduates and employees, and external peer evaluators. Finally, the analysis of results and conclusions are presented from an evaluation perspective, to obtain academic excellence on universities.

**Keywords:** Quality of Higher Education – Curriculum – Business Education – Methodology – Continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

*"Todos nosotros sabemos algo. Todos nosotros ignoramos algo. Por eso, aprendemos siempre"*  
Paulo Freire

La Educación Superior en Costa Rica y el mundo contribuyen al desarrollo social, económico, tecnológico, ambiental y cultural del país con conocimiento académico y científico que surge en los laboratorios, en las aulas, en los espacios para el aprendizaje presenciales, remotos, virtuales, a distancia y en los procesos de vinculación universidad-sociedad, para el bien común, con un rol transformador desde la docencia, la investigación, la extensión y la producción intelectual. Al igual que la sociedad está en constante cambio, la universidad debería estar en transformación y evolución porque lo demanda la persona estudiante matriculada en la universidad, egresada, empleadora y el mundo globalizado y si no lo hace, se desactualizan las ofertas educativas, los enfoques para el aprendizaje, los métodos de enseñanza y aprendizaje, los materiales y recursos que acompañan los cursos universitarios. Aunado a ello, los procesos de gestión de la calidad son necesarios para conocer y evaluar el funcionamiento de las instituciones de educación superior que buscan la excelencia académica en la formación integral del estudiantado, reformar las ofertas educativas y su vínculo con la sociedad y el mercado laboral, actualización e innovación profesional por parte del personal académico y acciones educativas que promuevan un excelente desempeño estudiantil y garanticen procesos de calidad sostenibles.

Este artículo tiene el propósito de exponer una metodología para el mejoramiento continuo de la carrera Educación Comercial ante la problemática de investigación que surgió en la Universidad Nacional, cuando las autoras de este trabajo de investigación que formaron parte de la Comisión de Gestión de la Calidad se encuentran con que el Plan de Estudios de la Carrera Educación Comercial desde el 2005 no se actualiza, ni se hace una reforma integral. Asimismo, no responde al estado actual de avance o desarrollo de la disciplina y a la realidad del contexto nacional e internacional. Aspectos como los mencionados llevaron a plantear y abordar la siguiente problemática ¿Cómo brindar una oferta educativa en Educación Comercial de calidad y pertinente? ¿Cuáles son los requisitos para un sistema de gestión de la calidad a nivel de las Unidades Académicas? Estas problemáticas también coinciden con lo expuesto en el Programa Estado de la Nación de Costa Rica, séptimo Informe Estado de la Educación 2019, instancia que da a conocer algunos indicadores de calidad. Este programa sostiene que la ampliación de la oferta de carreras ocurrida a fines y principios de siglo no agregó diversidad al sistema, ya que el crecimiento se concentró en pocas áreas del conocimiento y esas ofertas han registrado pocas innovaciones. Además, agrega que

El 83% de los 1.534 programas académicos vigentes en Costa Rica tiene más de cinco años sin actualizarse y el 60% no ha gestionado cambios en más de una década. En esta situación se encuentra el 71% de las carreras del área de

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180. Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

Educación, pese a que el Ministerio de Educación Pública (MEP) ha realizado importantes reformas curriculares en preescolar, primaria y secundaria (p. 47).

Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en un estudio desarrollado en el 2017, informa que el sistema de educación superior de Costa Rica necesita una amplia reforma en el aseguramiento de la calidad, el financiamiento y la gobernanza para asegurarse de que respalda y responde a las metas de desarrollo de Costa Rica (p.7) De igual forma, la oferta conjunta de carreras universitarias de Educación en el 2018 asciende a 458 opciones en el país, de las cuales solo un 6,7% estaban acreditadas ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). (CONARE, 2019)

## DESARROLLO

### Perspectiva teórica

La educación superior es un fenómeno social de gran complejidad, cuyo análisis requiere instrumentos que superen los enfoques puramente economicistas o parciales y tengan presente la necesidad de encontrar puntos de equilibrio entre las demandas del sector productivo y de la economía, los requerimientos de la sociedad en su conjunto y las no menos importantes necesidades del individuo como ser humano, todo dentro de un determinado contexto histórico, social y cultural (Tünnermann, 2006, p.2). En este contexto, la UNESCO (2019) enfatiza que la universidad, propiciadora y productora de conocimientos, requiere de condiciones académicas, financieras, éticas y políticas. En ese sentido, la autonomía universitaria se constituye en un principio fundamental en el desarrollo de la gran obra humana de transformar vidas y realidades (p. 149). Por otra parte, en cuanto a la pertinencia, término vinculado con la calidad, Tünnermann, 2006, afirma que las instituciones tienen que ser pertinentes con el proyecto educativo enunciado en sus objetivos y en su misión institucional. Las tareas de las instituciones de Educación Superior deben ser pertinentes. Pero ¿quién define la pertinencia? En otras palabras, quién da respuesta a las preguntas: ¿Educación Superior para qué? ¿para qué sociedad? ¿para qué tipo de ciudadanos? El proyecto educativo tiene también que ver con el qué (qué se enseña) y el cómo (cómo se enseña), lo que conduce a analizar los contenidos curriculares y los métodos de enseñanza y aprendizaje (Tünnermann, 2006, p. 2).

Lo anterior, hace necesario referirse a que el currículum es el conjunto de los supuestos de partida conocimientos, habilidades, actitudes, entre otros, que se consideran importante trabajar en la universidad año tras año. Y por supuesto, la razón de cada una de esas opciones. Por eso la importancia de considerar la idea de currículum desde el punto de vista práctico, porque hay una gran diferencia entre una persona profesora que actúa en clase sabiendo por qué desarrolla un curso, a qué está contribuyendo con ello, de cara al desarrollo global de la persona que aprende y a su progreso en el conjunto de las materias, y otra que simplemente da su asignatura. Como puede comprenderse esto cambia la perspectiva del currículum centrado en el papel del docente y el

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180. Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

estudiantado cuando se diseña el Plan de Estudios (Zabalza, 2016, p. 14), elementos que fueron considerados en este estudio.

### Metodología

El paradigma utilizado para realizar este trabajo se fundamentó en el paradigma naturalista, con un enfoque cualitativo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se enfoca en “comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p.358). El estudio fue descriptivo porque permitió estudiar y describir los procesos desde un contexto real educativo universitario. Una vez conocido las diferentes ideas a investigar, la Comisión de gestión de la calidad, realizó un análisis y valoración de las dimensiones y componentes del manual de acreditación del SINAES, para comprender el estado de la carrera identificando fortalezas y aspectos de mejora como una acción de inicio para ejecutar la autoevaluación, la evaluación externa y el compromiso de mejoramiento. En concordancia con lo que plantea Hernández, Fernández y Baptista (2014) el planteamiento cualitativo permite entender el fenómeno en todas sus dimensiones internas y externas pasadas y presentes y se orienta a aprender las experiencias y puntos de vista de los individuos valorando procesos desde la perspectiva desde los participantes, como en el caso de esta experiencia con la comunidad estudiantil, personal académico, administrativo, personas empleadoras y graduados. Esta metodología permitió estudiar la carrera, desde dos unidades académicas de una manera natural e interdisciplinaria comprendiendo la cotidianidad académica y las actividades que realizan todas las personas participantes para promover la oferta educativa desde el ámbito de los saberes propios de la disciplina Administración de Oficinas y los saberes pedagógicos, con el fin de brindar una oferta académica actualizada y de calidad con compromiso y responsabilidad social. Las fases que comprendió este estudio son las siguientes:



**Figura 1:** Fases del estudio  
Fuente: Canales, A y Corrales, X (2021)

### Planificación

Esta fase comprendió actividades relacionadas con acuerdos tomados por la unidad académica de la División de Educología y la Escuela de Secretariado Profesional para iniciar el proceso con fines a la acreditación ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), la planificación de

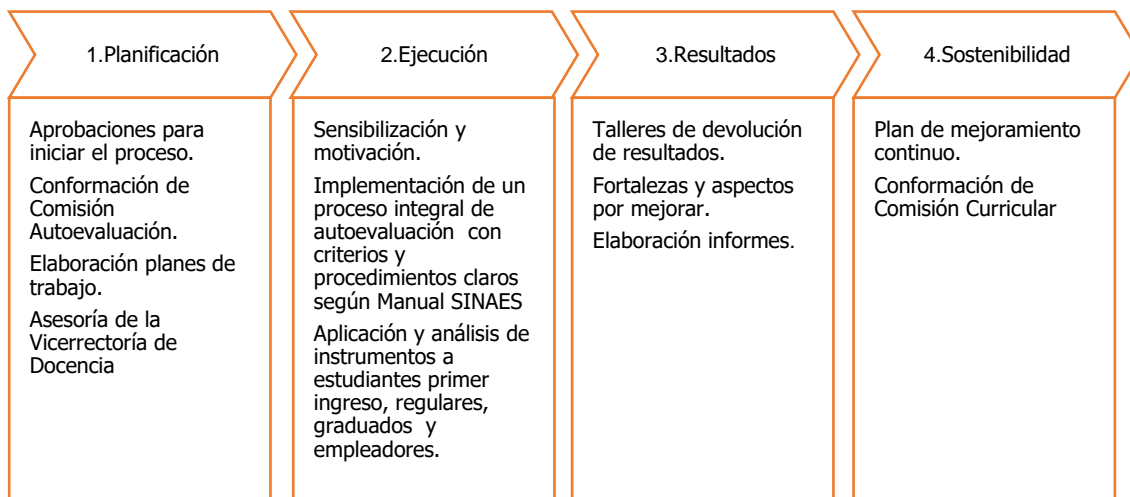
Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180.  
Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando  
la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

actividades y procesos anuales. De esta forma, la Escuela de Secretariado Profesional en reunión efectuada por la Asamblea de Unidad Académica avaló iniciar el proceso de autoevaluación para el período 2014 al 2017 de la carrera Bachillerato en Educación Comercial con énfasis en Docencia con salida lateral al Diplomado en Educación Comercial y la Licenciatura en Educación Comercial con fines a la acreditación. Además, la División de Educología mediante acuerdo UNACO-DED-ACUE-70-2016 tomado por el Consejo Académico aprueba el inicio del proceso establecido por la Universidad Nacional para acreditar la carrera Bachillerato y Licenciatura en Educación Comercial ante el SINAES. En este contexto ambas unidades académicas inician un proceso objetivo de estudio y análisis para mejorar la oferta académica mediante la formalización de la actividad de gestión académica 0440-16: Autoevaluación con fines a la acreditación de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial. Además, la Vicerrectoría de Docencia recomendó que ante este proceso la carrera debía establecer una comisión que estuviera integrada por personas que conozcan del quehacer de la Escuela, que tengan disponibilidad y flexibilidad horaria, capacidad de trabajar de manera colaborativa, conocimientos en aspectos básicos de investigación cuantitativa y cualitativa, capacidad para el uso de procesadores de texto y hojas de cálculo, capacidad de síntesis e interpretación, orientación por la automotivación, adecuada comunicación oral y escrita, actitud diligente y proactiva. Para iniciar el proceso de autoevaluación se elaboró el plan de trabajo, mediante una matriz de trabajo elaborada por la Comisión de Autoevaluación y revisada por los asesores de la Vicerrectoría de Docencia. Esta matriz se dividió en las siguientes fases: autoevaluación, evaluación externa y compromiso de mejoramiento, detallando las actividades de los procesos, las tareas, los responsables, el periodo para realizarlas y los resultados. Además, se organizó el trabajo para el año 2017, 2018 y 2019 por medio de un plan de trabajo anual con objetivos específicos actividades, procesos, responsables y productos logrados.

### **Ejecución**

Para esta fase se inició con un proceso de sensibilización y motivación involucrando al estudiantado regular, comunidad de graduados y personas empleadoras. Se organizó una conferencia con la participación del Dr. Gilberto Alfaro Varela, exdirector Ejecutivo del SINAES, quien motivó a la comunidad estudiantil de la ESP y docente a mejorar la calidad a través de los procesos de acreditación, Asimismo, se inició con la divulgación del material informativo como brochures, carpetas, pancarta, pizarra digital y sitio web con el fin de que toda la comunidad universitaria estuviera enterada del camino hacia la excelencia. Posteriormente, se realizó un profundo proceso de autoevaluación con las siguientes fases:

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180.  
Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando  
la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.



**Figura 2.** Proceso de autoevaluación  
Fuente: Canales, A y Corrales, X (2021)

En la fase de ejecución se aplicaron instrumentos tipo cuestionario para obtener la percepción de la población estudiantil, académica y administrativa, personas graduadas y empleadoras. El envío de los instrumentos se realizó mediante el software LimeSurvey que es una aplicación Open Source para crear encuestas en línea. Además, para lograr la aplicación de los instrumentos, se crea, modifica y depura en la herramienta Microsoft Excel, la base de datos con información de las personas participantes. Luego los resultados se procesaron y analizaron de forma cuantitativa y cualitativa. Aunado a este proceso se inicia la recolección y análisis de las evidencias según dimensión, componente, criterio y estándar del Manual de Acreditación Oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). En esta labor participa tanto la Comisión de Autoevaluación, como las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional, las autoridades de la División de Educología, el personal académico y el personal administrativo de ambas unidades académicas, estudiante asistente y el presidente de la Asociación de Estudiantes, personas que colaboraron en el análisis de documentos, bases de datos y estadísticas de la Universidad Nacional y de la Unidad Académica. Además, con la colaboración de la Vicerrectoría de Docencia se recopiló información de las distintas instancias universitarias, tales como el Departamento de Registro, Gestión Financiera, Bienestar Estudiantil, Rectoría, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Desarrollo, Programa Desarrollo de Mejoramiento Institucional (PRODEMI), Biblioteca Joaquín García Monge, entre otras.

### Evaluación externa

Los propósitos de la evaluación externa de la carrera se orientaron a la validación que realizan pares académicos externos internacionales tanto de la etapa de autoevaluación como del Informe resultante de ésta y, por otra parte, la evaluación directa e in situ de la carrera. (SINAES, 2019). En ese proceso participaron la máster M.Sc. Ana María Fournier Varga, Costa Rica, ex académica de la Escuela de Secretariado Profesional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional, el máster M.Sc. Arnaldo Rodríguez Rivera, Puerto Rico,

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180.  
Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando  
la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

Catedrático Departamento de Sistemas de Oficina, Universidad de Puerto Rico en Bayamón y el doctor Ph.D. Luis Eduardo Alvarenga Aguilera, Jefe Académico del Departamento de Educación Universidad Pedagógica Nacional "Francisco Morazán" y la señora Andrea Fonseca Herrera, asesora del SINAES. En este proceso se planificaron acciones logísticas para el desarrollo y éxito de cada reunión en los diferentes espacios universitarios (auditorios, aulas, laboratorios, bibliotecas de ambas unidades académicas.) El trabajo de los pares evaluadores externos contempló un análisis riguroso de todas las áreas de la carrera como Plan de Estudios, programas, producción académica, presupuesto, infraestructura, equipo, entre otros aspectos.

### **Sostenibilidad**

La transformación de las ofertas educativas en la educación superior requiere de procesos de construcción continuos, participativos, colaborativos y sistemáticos. Por lo tanto, se hace necesario para mantener a lo largo del tiempo un proceso de gestión de la calidad, realizar diversas acciones como: a) conformar una Comisión Curricular con personal académico, administrativo, estudiantes y personal de asesoría curricular. b) desarrollar actividades formales periódicas con el personal académico y administrativo para conocer, analizar, evaluar y tomar decisiones, sobre aspectos relativos al rediseño de la carrera y la gestión administrativa. c) elaboración de la propuesta de actualización de los referentes universales, corrientes de pensamiento, objeto de estudio, objetivos, según contexto nacional e internacional, con base en la sistematización de los resultados del análisis, d) elaboración de la propuesta de habilidades de ingreso deseadas y perfil profesional de salida de la población meta definida. e) análisis de la malla curricular (estructura curricular) para establecer el cambio requerido, considerando cursos específicos optativos, práctica empresarial, acciones de extensión e investigación considerando las áreas propias de la Educación Comercial, acorde con la flexibilidad curricular, f) elaboración de los descriptores de los programas según malla actualizada y con fuentes bibliográficas actualizadas y disponibles en los Centros de Información y Recursos.

### **Resultados**

La implementación de la metodología participativa producto de la interacción y el trabajo colaborativo de las personas involucradas en la formación de los profesionales en Educación Comercial se fundamentó en un proceso planificado, integral, coherente con la realidad educativa en la Universidad Nacional de Costa Rica. Su ejecución fue mediante el trabajo en equipo, el diálogo reflexivo, el intercambio de conocimientos y opiniones siguiendo criterios y estándares de calidad, dio como resultado la acreditación de la oferta educativa de Educación Comercial ante el SINAES por un período de cuatro años.

Como parte del estudio realizado en el proceso de autoevaluación se evidencia como una debilidad que el plan de estudios de Educación Comercial no responde al estado actual de avance o desarrollo de la disciplina –estado del arte– y a la realidad del contexto nacional e internacional, así como al mercado laboral, por lo tanto, se conforma la Comisión Curricular para atender esta



Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18  $\lambda$ (17), 170-180. Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

problemática y se definen en el plan de mejoramiento, acciones destinadas al rediseño de la carrera para el período 2019 al 2023.

Por otra parte, y como otro resultado, se evidencia la necesidad de que la Universidad Nacional mantenga un sistema de gestión de la calidad institucional que permita la interacción de todos los procesos, tanto a lo interno como externamente. De esta forma, se pueden determinar procesos, actividades, indicadores, riesgos y oportunidades. Una vez definidos los procesos, se realizan fichas para cada uno de ellos en los que debe quedar claro según Aguilar (2019) los siguientes aspectos:

- a. El propósito del proceso de gestión de la calidad
- b. Los responsables de la ejecución de este
- c. Los clientes (personas estudiantes, personal docente o administrativo, personas empleadoras, comunidad en general)
- d. Los recursos necesarios
- e. Las entradas
- f. Las actividades (no confundir con tareas)
- g. Las salidas
- h. El control del proceso
- i. Mediciones del proceso (indicadores)
- j. Riesgos y oportunidades

Además, desde un punto vista práctico-metodológico es necesario que la Unidad Académica y la UNA valoren la implementación del diseño de sistema de gestión de la calidad, que se caracteriza por integrar los procesos estratégicos de la institución, los procesos de gestión académica, los servicios y productos que se ofrecen al estudiantado, la oferta educativa, los procesos de aprendizaje y evaluativos, entre otros, como se detalla en la figura 3.



**Figura 3.** Diseño de sistema de gestión de la calidad para la Unidad Académica  
Fuente: Canales, A y Corrales, X (2021)

## CONCLUSIÓN

Como se ha expuesto en este artículo las universidades públicas hacen esfuerzos sometiéndose a procesos de investigación, autoevaluación, evaluación externa y mejora continua ante las agencias acreditadoras, no obstante, se requiere que todas las personas involucradas en el acto educativo también muestren indicadores de excelencia y vivencien espacios colectivos en función de las acciones de mejoramiento y transformación de las ofertas educativas. Si bien es cierto en Costa Rica existe un Sistema de Acreditación por ley, es necesario que las instituciones de educación superior implementen sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad para la mejora continua de los procesos universitarios, atendiendo las normativas internas, nacionales e internacionales aplicables. Además, deben cumplir con criterios y estándares, de tal forma que cuando se realice la autoevaluación de la carrera, la persona estudiante y graduada esté satisfecha con la formación recibida.

El trabajo conjunto y multidisciplinario entre las unidades académicas que tienen carreras compartidas es de suma importancia para mantener una formación académica consolidada en sus autores: personal a cargo de la dirección, estudiantado, personal académico y personal administrativo. Aunado a ello, la buena comunicación, el trabajo colaborativo y de apoyo, que se geste entre estos autores, es de relevancia para llevar a cabo la sostenibilidad de la calidad educativa. Para ello, las unidades académicas deben propiciar una cultura de gestión de la calidad, pero eso se logra con el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad a lo interno, que involucre al personal académico, administrativo y autoridades y que permita la planificación, ejecución, control y seguimiento de todos los procesos de gestión académica. Este último aspecto es vital para generar cambios a nivel administrativo, para ello se requiere de líderes con un perfil transformacional.

En adición la Carrera de Educación Comercial, debe proyectarse hacia un desarrollo de la calidad permanente, en todos sus niveles (diplomado, bachillerato y licenciatura), para mantenerse actualizada y ofrecer al estudiantado un plan de estudios competente, según las exigencias de la sociedad y un planeta cargado de incertidumbre e impactado por la pandemia. Asimismo, el papel del personal académico y el estudiantado es crucial para obtener logros académicos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2019). Gestión y diseño de procesos. Taller de calidad. Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior.
- Cano, D. (2016). *Evaluación de la calidad educativa*. Editorial Arco, p 63.
- Consejo Nacional de Rectores (2019). Desafíos de la Educación en Costa Rica y aportes de las universidades públicas. Oficina de Planificación de la Educación Superior.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- Escuela de Secretariado Profesional. Informe de autoevaluación. Educación Comercial (2019)

Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación. 2022, Año 18 (17), 170-180. Julio a diciembre. Corrales Escalante, X.M. y Canales García, A. Transformando la carrera de educación comercial: metodología para el mejoramiento continuo.

- Lincovil, M. (2018). *eligeeducar*. 20 frases de Paulo Freire que todo docente debiera conocer. <https://eligeeducar.cl/historias-docentes/20-frases-de-paulo-freire-que-todo-docente-debiera-conocer/>
- OCDE (2017). Análisis de la OCDE acerca de las Políticas Nacionales para la Educación: La educación en Costa Rica.
- Paradeise, C. y Thoening, J. (2017). *En busca de la calidad académica*. Fondo de la Cultura Económica.
- Programa Estado de la Nación (2019). Informe de la Educación; 07-2019. San José, CR.
- Reyes, J. (2015). *Como utilizar la evaluación para obtener la calidad educativa*. Editorial Trillas.
- Tünnermann, C. (2006). Pertinencia y calidad de la educación superior. Lección inaugural. Guatemala. Consultado el 21 de noviembre de 2006, en: <http://biblio2.url.edu.gt:8991/libros/leccion%20inaugural2006texto.pdf>
- UNESCO (2017). Educación Superior y Sociedad. Aseguramiento de la Calidad en América Latina. Instituto Internacional de Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), Educación Superior y Sociedad (ESS) Nueva etapa Colección 25. aniversario 22, <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36/36>
- Zabalza, M. A. (2016). Diseño y desarrollo curricular. Narcea Ediciones. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/45989?page=38>