

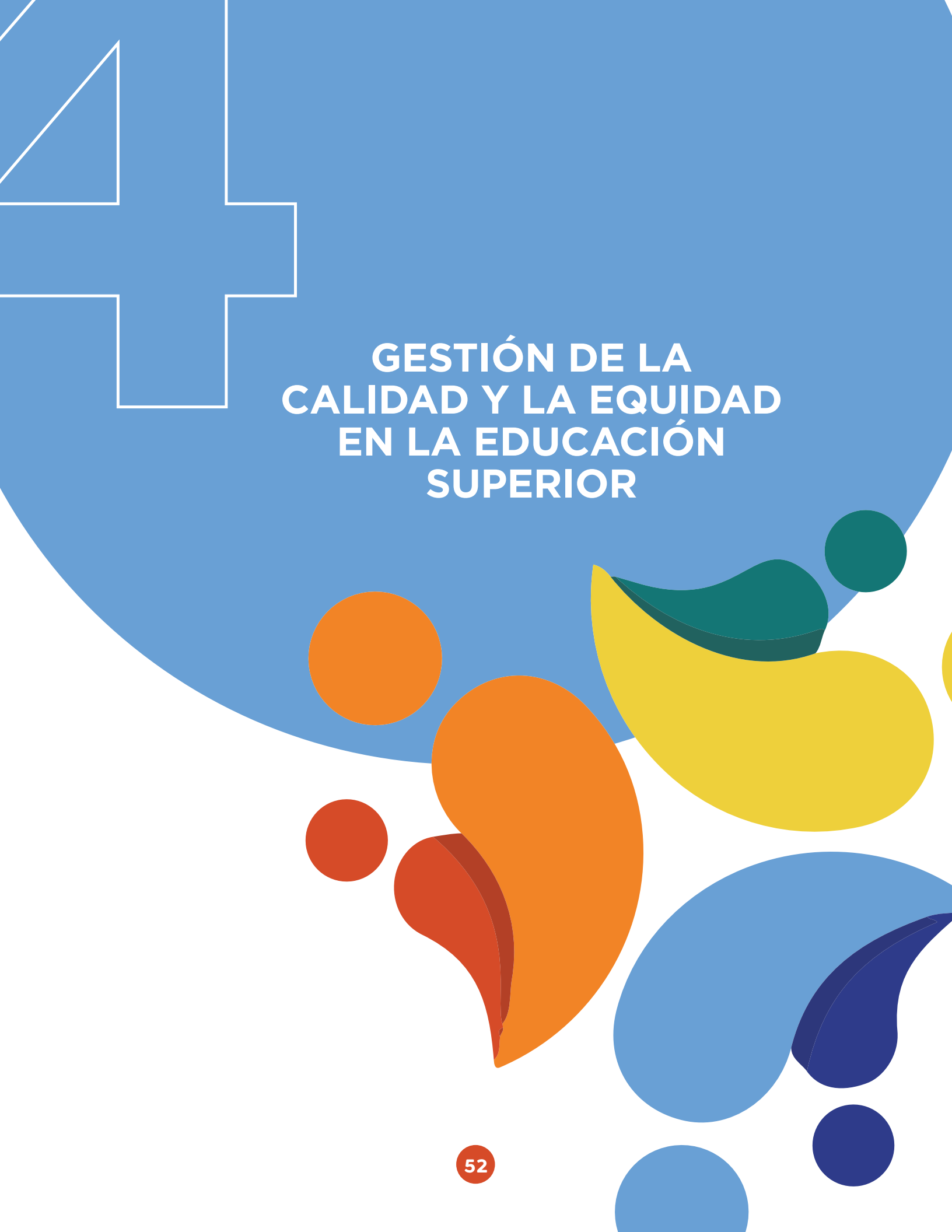


Memoria del  
X Congreso Internacional  
**RED DEES**

---

*“La gestión de la calidad en las universidades:  
situación actual y retos futuros”*

**Donald Arrieta Núñez**  
Compilador  
Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional  
Rectoría



# GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EQUIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



# PAPEL ESTRATÉGICO DEL BIENESTAR ESTUDIANTIL EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

## STRATEGIC ROLE OF STUDENT WELL-BEING IN UNIVERSITY QUALITY MANAGEMENT

Idaly Cascante Herrera<sup>10</sup>

La gestión de la calidad de la educación superior pasa por el reconocimiento de los elementos que influyen en todos los ámbitos de la vida universitaria. Así, puede indicarse que una buena parte de los sistemas de evaluación de la calidad de la educación superior, colocan su foco de atención en los macroprocesos ligados directamente a asuntos académicos, administrativos, de gestión de recursos institucionales y de otras formas de la acción sustantiva. No obstante, con alguna frecuencia se queda en el tintero uno de los temas prioritarios para la gestión de la calidad de toda institución de educación superior: el bienestar estudiantil. Desde esta óptica se planteó como objetivo hacer visible cómo el bienestar estudiantil es un factor intrínseco de la calidad de la gestión universitaria. Desde este punto de vista, se retomaron los fundamentos teórico-metodológicos que subyacen el Modelo de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional de Costa Rica con el fin de validar esta propuesta. El análisis realizado permitió identificar los principales elementos del bienestar estudiantil que tienen una relación directa con el cumplimiento de la misión de la Universidad Nacional enfatizando en el principio de equidad. Se concluyó que la equidad y el bienestar estudiantil van de la mano y que no es posible alcanzar niveles aceptables de calidad en la educación superior sin considerar esta interrelación presente durante todo el ciclo de vida académica y de formación profesional de la población estudiantil.

### Abstract

Quality management in higher education entails recognizing the various elements that influence all aspects of university life. A significant portion of quality assessment systems in higher education tend to focus primarily on macroprocesses related to academic, administrative, and institutional resource management, as well as other forms of substantive functions. However, one of the key issues in quality management within higher education institutions—student well-being—is often overlooked.

From this perspective, the objective was to highlight how student well-being constitutes an intrinsic factor in the quality of university governance. To this end, the theoretical and methodological foundations underlying the Student Life Model of the National University of Costa Rica were revisited to validate this proposition.

The analysis enabled the identification of core elements of student well-being that are directly linked to the fulfillment of the university's mission, with particular emphasis on the principle of equity. It was concluded that equity and student well-being are closely intertwined, and that acceptable levels of quality in higher education cannot be achieved without considering this interrelationship, which permeates the entire academic and professional development cycle of the student population.

**Palabras clave:** Equidad, atención integral, bienestar estudiantil, calidad

<sup>10</sup> [idalycascante.herrera@una.cr](mailto:idalycascante.herrera@una.cr), Universidad Nacional, Costa Rica.



# Introducción

La Universidad Nacional de Costa Rica, tiene como misión formar profesionales en distintas áreas disciplinarias que, con fundamento en los valores y principios que subyacen su quehacer, se conviertan en protagonistas del desarrollo social con compromiso y solidaridad. Estos principios se operacionalizan en todas las formas de acción sustantiva; la docencia, la extensión, la investigación, la producción y desde la mirada de quien escribe; la vida estudiantil.

La calidad en la educación superior es un concepto difícil de homogenizar debido a su naturaleza, su connotación relativa y compleja, que resulta de los múltiples criterios de evaluación tanto cuantitativos como cualitativos que se utilizan para referirse a ella en términos de niveles. Desde este marco, esta ponencia no busca ahondar en el concepto de calidad ni en el de la gestión de la calidad por sí misma, sino sobre la relación que existe entre el bienestar estudiantil, desde el Modelo de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional y el sistema de gestión de la calidad por procesos de esta institución.

En este punto resulta relevante observar cómo bien lo señala Andrade et al (2023) si bien se han llevado a cabo investigaciones en revisiones sistemáticas sobre la implantación de los sistemas de calidad en la educación superior, no son muchos los estudios que profundizan en elementos específicos que favorecen o condicionan esta implantación.

En el caso que nos ocupa, la comunidad universitaria está compuesta por tres estamentos claramente definidos, académico, administrativo y estudiantil. Podría decirse entonces que cualquier sistema de gestión de la calidad debe necesariamente integrarlos tanto desde lo formal como desde lo vivencial o cotidiano. Como bien lo plantean Andrade

et al. (2023), la implementación de cambios en una organización suele estar intrínsecamente ligada a la acción de individuos. Sin embargo, si los recursos y esfuerzos se concentran exclusivamente en los as-

pectos técnicos del cambio, se corre el riesgo de fracasar, ya que la organización podría enfrentar resistencia, desconfianza e incomprensión del concepto de calidad debido a una insuficiente participación de todas las partes interesadas. (p.10).

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGCI-UNA) refiere a la gestión de la calidad como una estructura de procesos y actividades estrechamente relacionados que tienen como propósito la satisfacción de los requerimientos de las poblaciones y grupos con fundamento en el principio de excelencia contenido en el Artículo 2 de su Estatuto Orgánico (Universidad Nacional, s.f.).

El SGCI-UNA, se concibe como un modelo sistémico, organizado e interrelacionado constituido por procesos estratégicos, de acción sustantiva o misionales y procesos de apoyo a la academia.

La Vicerrectoría de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional, desempeña un papel fundamental para la atención integral de las necesidades de la población estudiantil en todas las etapas y esferas de la vida académica, constituyendo en sí misma en una acción sustantiva. El Modelo de Vida Estudiantil (MOVEUNA) es el marco teórico y metodológico que sustenta el quehacer de esta vicerrectoría y que busca garantizar el acceso en equidad a los servicios, becas y beneficios que ofrece en todos sus campus. Esto es posible gracias a la vinculación y coordinación que se establece con todas las otras dependencias institucionales que comparten la corresponsabilidad de la formación académica y profesional, así como a la evaluación y la mejora continua en todos sus procesos.

Esta ponencia busca poner sobre el tapete la importancia estratégica que reviste el bienestar estudiantil como componente esencial para la calidad de la educación superior y por lo tanto para la implementación del SGCI.



## Desarrollo:

### 1. Calidad y sistemas de gestión de la calidad de la educación superior.

En algunos contextos y con diferentes matices, los sistemas de gestión de la calidad de la educación superior han tendido a destacar los aspectos académicos y administrativos dejando de prestar atención a uno de los elementos fundamentales como el bienestar estudiantil.

Esta afirmación es coincidente con el hecho de que buena parte de los indicadores evaluados en los procesos de acreditación de carreras en Costa Rica, se centran en aspectos como planes de estudio actualizados, evaluación docente, tasas de egreso y empleabilidad, infraestructura académica, producción científica de las personas académicas, entre otros, mientras que otros elementos que suelen tener un gran impacto en los procesos de aprendizaje, el rendimiento académico y la permanencia en la institución, como la salud mental y emocional del estudiante, los espacios para la participación en la vida universitaria, los procesos de acompañamiento durante su formación, como las actividades cocurriculares por ejemplo, y las acciones afirmativas para la equidad y la accesibilidad, son con frecuencia menos visibilizados o bien pareciera que se abordan de forma secundaria. Así se refleja en el hecho de que, con frecuencia, las carreras que buscan la acreditación no cuentan con datos para estos indicadores o bien se percatan durante el proceso de autoevaluación que estos elementos habían sido dejados de lado.

Esta forma de ver el bienestar estudiantil podría favorecer que no se atiendan las desigualdades en el acceso y la permanencia, dando como consecuencia un incremento en las tasas de repitencia y en la exclusión educativa, al tiempo que se corre el riesgo de perder de vista el principio de desarrollo y formación integral del estudiantado.

Como resultado, se podría tender a implementar estrategias para la atención a esas necesidades estudiantiles de manera desarticulada o paliativa y no desde el bienestar estudiantil como eje estructural de la formación universitaria y por lo tanto de la calidad de la educación superior.

De aquí resulta importante, que las universidades garanticen que sus sistemas de gestión de la calidad reconozcan de manera contundente e intencional al bienestar estudiantil como parte esencial de la calidad educativa. Esta forma de entenderlo implica además que los procesos académicos y administrativos incluyan el enfoque de calidad con equidad, modelos de autoevaluación con indicadores de satisfacción estudiantil, inclusión, diversidad y salud integral.

En el actual contexto institucional en el que se experimenta un aumento en los índices de deserción, problemas de salud mental y emocional de alta complejidad, desigualdades socioeconómicas y otras condiciones que afectan profundamente el bienestar de las personas estudiantes, resulta oportuno abrir un espacio de diálogo que permita generar acciones puntuales y abrir debate sobre la importancia de reconocer al bienestar estudiantil no como elemento que complementa la educación superior de calidad sino como central de ésta.

### 2. Equidad y accesibilidad como pilares de la calidad educativa

La equidad y la accesibilidad al sistema educativo universitario resultan elementos centrales para hacer efectiva la Misión de la UNA. La equidad hace referencia a las estrategias y recursos dirigidos a atender las necesidades y características de la diversidad de los grupos humanos. Desde las teorías de justicia social, la equidad está orientada a la atención de las poblaciones en mayor desventaja ya sea como producto de la explotación o la limitación de oportunidades que impiden su movilidad social y por ende perpetúan el ciclo de la pobreza intergeneracional. Por su parte la accesibilidad, se conceptualiza como el grado en que cualquier persona estudiante de la comunidad universitaria, sin discriminación alguna, puede hacer uso y disfrutar de los servicios, beneficios y estrategias que ofrece la Vicerrectoría de Vida Estudiantil. Los principios de equidad y accesibilidad orientan y se constituyen a su vez en la meta a alcanzar de manera permanente y consciente (Carvajal Orlich, Chinchilla Serrano & Penabad-Camacho, 2013).



### **3. El Modelo de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional (MOVEUNA) como herramienta para una gestión centrada en la persona estudiante**

El MOVEUNA, coloca a la persona estudiante como el centro del quehacer institucional y no solo de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, así, lo anotan sus premisas orientadoras, de manera particular la que refiere a la corresponsabilidad de todas las instancias en beneficio de la atención estudiantil. Indica, además, que la vida académica es un continuo, dinámica y evoluciona. Por otra parte, propone este modelo, una atención diferenciada e inclusiva, haciendo nuevamente referencia al principio de equidad que lo sustenta. Conecta los diferentes procesos universitarios que influyen en todas las etapas de la trayectoria de la formación profesional y entiende la vida estudiantil desde una perspectiva holística y reconoce a la persona estudiante con voz y capacidad de incidencia en la toma de decisiones institucionales.

Estos elementos resultan trascendentales cuando se trata de la gestión de la calidad de los servicios, apoyos y beneficios que ofrece a la comunidad estudiantil, puesto que orientan los procesos de evaluación y mejora continua.

### **4.El bienestar estudiantil como eje transversal de la Educación Superior**

El bienestar estudiantil, se comprende como el conjunto de condiciones, acciones, servicios y estrategias que tienen como objetivo que las personas estudiantes se desarrollen integralmente durante su trayectoria universitaria, alcanzando así sus metas profesionales y personales en un entorno saludable, seguro, equitativo, solidario y comprometido en armonía con el entorno. Se concibe como una acción sustantiva de la vida universitaria que acompaña la formación académica fortaleciendo la identidad y el sentido de pertenencia, la sana convivencia y la salud integral.

### **5.El bienestar estudiantil como insumo estratégico en los sistemas de evaluación de la calidad**

El bienestar estudiantil incide directamente en la percepción de las personas estudiantes sobre su experiencia universitaria, ocuparse de la atención a las necesidades básicas y de salud mental, emocional y de pertenencia de esta población resulta en una mejora en su calidad de vida, lo cual se puede convertir en un indicador clave en muchas otras mediciones de calidad, como el rendimiento académico, la permanencia, las tasas de titulación, los índices de deserción y rezago, entre otros. El bienestar estudiantil también fortalece la calidad del ambiente universitario en su conjunto, lo cual incide en la percepción externa (empleadores, acreditadores, pares) y en la capacidad de la universidad de desarrollarse institucionalmente en coherencia con sus valores y su misión.



## Conclusiones

A partir de lo apuntado en estas reflexiones, resulta oportuno concluir respecto al bienestar estudiantil como elemento para la gestión de la calidad de la educación:

- Es una condición para el aprendizaje significativo y la permanencia.
- Es un elemento estratégico para considerar en los sistemas de evaluación de la calidad y fortalece la sostenibilidad institucional.
- Es un factor intrínseco de la calidad de la educación superior: Alimenta los resultados de la evaluación institucional para la toma de decisiones sobre asignación de recursos, diseño y rediseño de carreras, fortalecimiento de servicios, priorización de poblaciones de interés, entre otras.
- Se vincula y tiene incidencia directa en los procesos de equidad, accesibilidad, permanencia y responsabilidad social.
- Permite responder, a partir de la evaluación y la mejora continua a las necesidades actuales y emergentes de la población estudiantil y contribuye a lograr los estándares de calidad.

El bienestar estudiantil no es un accesorio o un elemento secundario, sino un componente central para que el Sistema de Gestión de Calidad de la UNA funcione efectivamente, alcance sus objetivos, y responda tanto a las exigencias externas (acreditaciones, evaluaciones) como a las necesidades internas del estudiantado. Ignorar el bienestar es dejar incompleto el sistema, con riesgos de baja satisfacción y una calidad que se percibe como fragmentada e inequitativa. Una universidad que evalúa su calidad desde el bienestar no mide solo resultados, sino que afirma su compromiso con el desarrollo humano en todas sus dimensiones.

## Referencias bibliográficas

- Andrade Girón, D. C., Marín Rodríguez, W. J., Zúñiga Rojas, M., Susanibar Ramírez, E. T., & Calvo Rivera, I. P. (2023). Quality management system for higher education: A systematic review. *DM. Revista Digital Docente Multiversidad*, 6(2), 66–78. <https://dm.ageditor.ar/index.php/dm/article/view/152>
- Carvajal Orlich, Z., Chinchilla Serrano, H., & Penabaz-Camacho, M. A. (2013). *Inclusión social y equidad en instituciones de educación superior: Guía integrada*. Universidad Nacional. <https://repositorio.una.ac.cr/items/daf62afd-047e-4c60-ba29-a7ac2d3270a7> [repositori... una.ac.cr]
- Universidad Nacional. (s.f.). *Para la excelencia institucional. Sistema de Gestión de la Calidad Institucional*. <https://www.calidadinstitucional.una.ac.cr/index.php/para-la-excelencia-institucional>
- Vicerrectoría de Vida Estudiantil. (2025). *Modelo de Vida Estudiantil Universidad Nacional*. Universidad Nacional. [https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/17440/Modelo\\_Vida\\_Estudiantil\\_UNA\\_marzo2025.pdf?sequence=1](https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/17440/Modelo_Vida_Estudiantil_UNA_marzo2025.pdf?sequence=1)