

Mecanismos y procesos para garantizar la calidad en la formación universitaria

María Zúñiga Carrasco*

Introducción

La búsqueda de calidad se ha convertido en las últimas décadas en un imperativo de las instituciones de educación, en nuestro país, particularmente las del segmento de educación superior. La expansión del sistema ha generado al tiempo que diversidad de opciones, confusión en la opinión pública, al no poder distinguir los rasgos significativos que podrían satisfacer exigencias de calidad al interior de tan fecunda oferta.

El mercado, como se pensó en un primer momento de la eclosión, podría ser un buen regulador del sistema, sin embargo, la realidad muestra que no ha sido así. El país ha tenido que darse mecanismos y procedimientos que velen porque se resguarden ciertos mínimos deseables que permitan garantizar públicamente que los programas de formación que se ofrecen satisfacen ciertos estándares de calidad de dicha formación. Reconocida es la presencia del Consejo Superior de Educación (CSE), que ha actuado durante veinte años regulando el sector de educación superior privada y posteriormente la Comisión Nacional de Pregrado (CNAP), orientada a la acreditación de programas académicos de pregrado de la instituciones autónomas – públicas y privadas. Recientemente este año, también, ha creado el programa de acreditación institucional.

* Ph.D Psicología Educacional. Directora Departamento de Educación. Universidad de La Serena.

En cuanto a los programas de postgrado, existe la Comisión Nacional de Postgrado (CONAP), destinada a acreditar los programas de maestría y doctorado.

Para acceder a la acreditación, en algunos casos y o certificación, en otros, las instituciones de educación superior deben desarrollar procesos de evaluación que les permitan tener claridad sobre su propio desarrollo, los que cubren de manera integral el quehacer académico y administrativo-financiero de las instituciones. En otras palabras, asistimos a la instalación de la regulación del sistema, la que se define como un proceso informado y periódico mediante el cual un sistema, una institución, un programa o un procedimiento se ajusta a las expectativas establecidas (intenciones, normas, estándares, criterios), a través de opciones o actos considerados por el regulador como necesarias a la luz de una evaluación formativa o sumativa" (*Kells, H.R., 1992*).

Lo anterior da espacio al concepto de "responsabilidad pública" o de "rendición de cuenta" (accountability), el que tiene que ver con la demostración pública que deben hacer las instituciones respecto del uso de los recursos – eficaz y eficientemente.

La evaluación, entonces, se nos aparece como un proceso base para una gestión estratégica en una institución de Educación Superior, puesto que le provee información útil para la toma de decisiones.

1. Importancia o necesidad de evaluar

Evaluar es básicamente hacer un *juicio valorativo*. La evaluación es un instrumento normal de gestión y es una parte esencial del proceso de autorregulación de las instituciones de educación superior. La calidad de uno se refleja directamente en la calidad del otro.

La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descripción acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objetivo determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados (Stufflebeam, D.L, Shinkfield, A.J. (1995). El valor de la información que se releva está en que debe permitir ayudar a los actores de la organización a comprender su propia realidad, las relaciones que se establecen, los procesos y resultados que se generan y de manera crítica el porqué de la manera como se suceden.

La evaluación consiste en la recolección sistemática y análisis de información y su contrastación con un patrón previamente definido, que permite la toma de decisiones. Este proceso requiere de un patrón de comparación, es decir, de un estado deseable con el cual se contraste el desempeño de la unidad objeto de evaluación. El patrón de comparación puede ser:

- a) **objetivo**, en el que se utilizan estándares generales establecidos, y permite la comparación entre unidades o instituciones y/o
- b) **subjetivo**, referido a los propósitos definidos por la propia institución o unidad, en el cual también es posible incluir ciertos criterios generales, aunque prima el criterio y la definición de fines que hace la institución, unidad o programa.

La necesidad de las instituciones de evaluarse ya sea en su totalidad o en algunas de sus funciones, procesos, servicios y resultados, entre otros, responde tanto a motivos internos como externos.

Desde el punto de vista de la propia institución, un proceso de evaluación representa por sobre muchas otras consideraciones, la responsabilidad que tiene cada institución de cuidar la calidad de sus actividades. Además, existe la necesidad de asegurarse de la pertinencia social e institucional de las actividades académicas que una universidad u otro tipo de institución de educación superior ofrece. Sin duda, un proceso de evaluación genera conocimiento de las actividades académicas y administrativas, determina fortalezas y debilidades, corrige estas últimas y permite planear el futuro.

Desde el punto de vista externo a las instituciones, la necesidad de evaluación de éstas se deriva de una serie de fenómenos que se suceden desde el mundo económico, de la globalización que se manifiesta en un mayor intercambio y movilidad profesional, el desarrollo de un mercado internacional en el campo de la educación superior, y de imperativos éticos, como la necesidad de dar cuenta a la sociedad de sus procesos, resultados y de los recursos utilizados.

La evaluación de los programas constituye un proceso muy importante para la gestión y por varias razones, según L'Ecuyer (2001):

1. *la educación de los estudiantes constituye el servicio básico más importante que la universidad rinde a la sociedad;*
2. *los programas académicos constituyen el corazón de la experiencia educativa de los estudiantes;*

3. *la evaluación de los programas es una forma muy adecuada de garantizar la calidad de los diplomas;*
4. *a partir de la evaluación de un programa y de la información que se de allí se obtiene, se puede conocer el funcionamiento de la institución.*

2. Evaluación - Acreditación

La evaluación puede ser un proceso realizado por los propios integrantes de una institución y en este marco se hace referencia al concepto de *autoevaluación*; también puede ser realizada desde fuera de la organización por pares externos y en tal situación se denomina *Evaluación de pares o Evaluación Externa*. No obstante, esta última, no se corresponde con el proceso de acreditación. La acreditación es un proceso de evaluación externa conducido por un *agencia*¹, cuyo objetivo es igualmente el mejoramiento de la institución o programa y en consecuencia, puede garantizar y dar fe pública que se cumplen los estándares mínimos de calidad, establecidos previamente. Este es un proceso *cíclico y temporal*.

Las instituciones pueden realizar procesos cíclicos de autoevaluación, convocar pares externos para ayudarse en mejorar la mirada de su propia realidad y no inscribirse en una agencia para entrar en un proceso de acreditación. Sin embargo, querer acreditarse implica necesariamente realizar un proceso de autoevaluación; este es el esquema de procedimiento más comúnmente usado por las agencias.

Por otra parte, diríamos que la autoevaluación constituye el eslabón inicial del proceso de aseguramiento de calidad y por ende, requisito del proceso de acreditación. En otras palabras, podemos evaluarnos y/o autoevaluarnos, sin acreditarnos, pero no podemos acreditarnos sin autoevaluarnos.

La acreditación persigue varios propósitos:

- **Asegurar calidad:** la acreditación es un medio básico mediante el cual, las instituciones - universidades y programas aseguran calidad a los estudiantes y público en general. El status de acreditado es una señal para los estudiantes y público que una institución o programa

¹ En el caso de nuestro país, no obstante que la CNAP no es una agencia propiamente tal, está ejerciendo la función de conducir los procesos de acreditación.

presenta al menos los estándares mínimos en cuanto a estructura facultaria, curriculum, servicios estudiantiles y bibliotecas.

- **Acceso a fondos públicos:** la acreditación es requisito para acceder a fondos estatales que vienen a atender ayuda estudiantil y otros programas. A su vez, los estudiantes pueden acceder a apoyo del estado o programas gubernamentales si ellos son alumnos regulares de programas que son acreditados por una agencia acreditadora reconocida.
- **Transferencia académica:** la acreditación cumple un rol importante, como un indicador de calidad, en el caso que los estudiantes quieran transferirse de cursos, incluso de programas entre universidades e instituciones equivalentes.
- **Confianza entre los empleadores:** la acreditación cumple un rol de garante a la hora de evaluar las credenciales de los postulantes a un puesto de trabajo, como también en la situación que un empleado solicita apoyo para la continuación de estudios o perfeccionamiento.

3. El papel de la institución: proceso de autoevaluación

La autoevaluación consiste en la revisión y verificación constante por los propios actores del quehacer de una institución o de una unidad, con respecto a ciertos referentes y con el objeto de mejorar su propio desempeño. Es una forma interna de evaluación mediante la cual un programa y/o institución reúne y analiza información significativa, sustantiva, sobre la base de sus propósitos declarados y a la luz de un conjunto de estándares previamente definidos y aceptados. Es un proceso que constituye la base del proceso de gestión y de toma de decisiones, como la planificación, la organización, la asignación de recursos y conducción.

El proceso de autoevaluación puede comprender el análisis exhaustivo del desempeño de una institución o unidad en su totalidad y se le denomina *evaluación integral*, como también puede comprender una función, un proceso o algún aspecto específico y se conoce como *evaluación focalizada*. En ambos casos, exige un plan de *cambio*, la previsión de acciones para mejorar el estado actual de situación de la institución, unidad, función o proceso.

Si una institución y/o programa desarrolla procesos de autoevaluación y utiliza los hallazgos en el mejoramiento continuo de su quehacer, se diría que es una institución que se autorregula, lo que significa, entre otros, que puede exhibir lo siguiente:

- Tiene mecanismos establecidos para hacer evaluaciones, medir resultados, monitorear procesos y los vincula con la planificación y la asignación de recursos;
- Construye un sistema dinámico de recolección y uso de información;
- Revisa periódicamente sus programas, servicios, administración y mecanismos de evaluación, usa procedimientos internos y externos;
- Utiliza los resultados y *se re piensa a si misma*

El sentido mayor de este proceso, como se señala, tiene que ver con la idea de repensarse la institución, sobre la base de incorporar la información recogida para tomar decisiones relevantes, pertinentes para el devenir de la institución o programa.

El proceso de autoevaluación, retiene las características de la cultura de las instituciones y en consecuencia es importante hacer cuenta de algunos antecedentes que pueden facilitar o entorpecer su desarrollo. La voluntad política de sus directivos y la apropiación de quienes viven el proceso parecen, entre otros, dos elementos centrales del éxito del mismo.

Del mismo modo, dentro de los beneficios mayores de este proceso está el permitir un mayor y mejor conocimiento del quehacer de los integrantes de las unidades en estudio, determinar fortalezas y debilidades y del punto de vista organizacional, reconstituir el tejido académico, en palabras propias, el sentido del trabajo en equipo, de la búsqueda de propósitos comunes, de hacer academia.

3.1. Características del proceso de autoevaluación

Tres condiciones al menos se estiman fundamentales para desarrollar un proceso de autoevaluación armónico y constructivo:

- a) la existencia de un equipo de conducción del proceso o comité de autoevaluación que facilite la participación activa de todos los integrantes de la unidad;
- b) la disponibilidad de información válida, significativa y la capacidad de análisis de la misma;

- c) el compromiso de los participantes en el sentido de orientar el proceso hacia la obtención de resultados concretos de mejoramiento.

Para que el proceso pueda cumplir con su propósito esencial, cual es contribuir al mejoramiento de la institución o programa, las condiciones señaladas tienen una alta asociación con las características de la propia cultura de la institución o programa. Por ello, si bien se amplían a continuación algunas de las condiciones de éxito, no es menos cierto que no hay un modo único de diseñar y organizar el proceso.

- a) **Internamente participativo**, es decir, debe ser desarrollado por los propios actores interesados y debe haber una participación comprometida de parte de cada uno de ellos en distintas acciones y niveles del proceso;
- b) **Apropiación psicológica del proceso**, junto a lo anterior habría que agregar la motivación por el desarrollo del proceso. Este debe calar profundo en las personas, en el sentido de que los actores involucrados sientan que este proceso les pertenece, lo cual indicaría que son responsables de su desarrollo y de sus resultados;
- c) **Externamente validado**, es decir, debe confrontarse con otras opiniones, de pares externos, lo que mejora la transparencia y la rigurosidad del proceso y de los resultados;
- d) **Capaz de permitir identificar y desarrollar acciones específicas para alcanzar niveles de calidad**, es decir, el proceso de autoevaluación debe proveer de oportunidades para determinar fortalezas y debilidades de la institución o programas y debe generar acciones plausibles que permitan subsanar las deficiencias observadas;
- e) **Orientación hacia el cambio y mejoramiento**, el proceso tiene que producir consecuencias, tiene que haber cambios, como resultado del proceso de revisión y análisis. El mejoramiento es el objetivo que debe perseguir este proceso;
- f) **Necesario para el desarrollo óptimo del proyecto de desarrollo institucional**, en otras palabras, sin evaluación no es posible mejorar y en consecuencia, el proceso debe aportar insumos para que el proyecto institucional este actualizado, alerta, a las demandas tanto internas como externas y se introduzcan los continuos ajustes al mismo;

- g) **La voluntad política, la decisión de los directivos**, es una condición esencial para el éxito de este proceso. Sin este convencimiento, es difícil que el resto de los actores y estamentos se involucren, principalmente porque no visualizan que pudiera haber mejoramiento al final de este proceso. Sin embargo, esto no significa que los directivos deban conducir el proceso;
- h) **Recursos: materiales, financieros, humanos, información**, es decir, que para llevar a cabo el proceso, es necesario contar con experticia interna y externa, recursos financieros, espacios, equipamientos y de manera muy especial, con información que debe ser provista por los órganos internos pertinentes de la propia institución;
- i) **El proceso es cíclico**, en otras palabras, el proceso para que sirva a los propósitos del mejoramiento institucional o de programa, debe darse en el tiempo, con cierta regularidad, de manera que se mantenga en el tiempo la intención sistemática, formal, de revisarse y analizarse, en busca de calidad.

En términos operativos, el proceso de autoevaluación se desarrolla en base a *equipos de trabajo* que se hacen cargo de las actividades y tareas que son necesarias, al interior de las unidades. Estos grupos de trabajo deben tener un *conductor*, que ayuda a mantener el ritmo y orientación del mismo.

Este proceso *tiene autoridad*, pero sin autoridades; es horizontal, lo que significa que no puede ser dirigido desde las instancias superiores.

En un sentido general, el proceso es abierto a los cambios, por lo tanto busca resultados útiles y debe asentarse en la información que está en las distintas instancias de la organización o que el mismo proceso genera.

Es un proceso técnico por lo cual debiera tener validación experta interna y externa y se ciñe a procedimientos rigurosos en el diseño, recolección de la información y en los resultados que se generan.

Por sobre todas características y condiciones señaladas, el proceso de autoevaluación constituye un mecanismo básico, esencial para la gestión de una unidad o institución.

4. ¿Cuáles son los referentes para la calidad de un programa académico?

La literatura muestra bastante coincidencia al determinar los ámbitos de la gestión de un programa académico que suelen considerarse básicos para decidir sobre la calidad de éste. Las descripciones de cada uno de ellos aluden a la naturaleza de cómo se espera que funcionen los programas en relación a dichos ámbitos específicos. En el caso de los criterios generales para los programas académicos en nuestro país, se presenta a continuación una muy breve descripción de los criterios, contenidos en la propuesta de la CNAP:

- *Propósitos institucionales*, esto alude al hecho que la unidad debe contar con una declaración explícita de propósitos claramente definidos. Esto debe ser demostrable, verificable y debe estar relacionado con la misión institucional;
- *Integridad*, se refiere a que el programa académico debe estar en condiciones de avanzar responsablemente en la tarea de cumplir sus propósitos institucionales y hacer aquello que dice que hace. Un aspecto importante tiene que ver con el hecho de proporcionar información clara y realista a la comunidad y usuarios;
- *Estructura organizacional, administrativa y financiera* se refiere a que la unidad o programa debe demostrar que dispone de un adecuado sistema de gobierno y que cuenta con una eficaz gestión institucional, administrativa y financiera.
- *Perfil profesional y estructura curricular*, este es un ámbito muy importante en el caso de un programa académico y significa que la unidad debe estructurar el currículo de la carrera en función del perfil profesional previamente definido, estableciendo con claridad los resultados de aprendizajes esperados.
- *Recursos humanos*, en este caso, la unidad debe contar con mecanismos apropiados para asegurar una dotación académica adecuada en número, dedicación y calificaciones que le permita cubrir el conjunto de funciones definidas en sus propósitos. Debe tener criterios claros y conocidos.
- *Efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje*: la unidad debe poseer criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a las exigencias de su plan de estudios. El proceso de

E-A debe tomar en cuenta las competencias de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios.

- Resultados del proceso de formación: La unidad debe desarrollar procesos de seguimiento de egresados y debe establecer vínculos con empleadores y eventuales fuentes laborales de la profesión.
- Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza: la unidad debe proporcionar las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza, tales como infraestructura física, instalaciones, laboratorios talleres, biblioteca, equipamiento que sean requeridos para la satisfacción plena de los propósitos.
- Vinculación con el medio: la unidad debe mantener vínculos con el ámbito disciplinario y profesional que le corresponde, con el fin de actualizar el conocimiento que imparte. Debe desarrollar actividades de extensión que le permitan poner a disposición de la comunidad los conocimientos y competencias que desarrolle.

Para visualizar los criterios antes señalados, es necesario hacer uso de distintos elementos e instrumentos, que permitan a los encargados del proceso de autoevaluación y a los directivos, desde sus respectivas funciones de gestión, verificar, por ejemplo, la presencia, frecuencia, aplicación de los indicadores señalados, como deseables en esos distintos ámbitos. A modo de sugerencia, la tabla que aparece a continuación muestra esta relación, en un esquema resumido².

² Adaptado de CNAP, Mineduc, 2001.

Criterios	Aspectos a considerar
1. Propósitos institucionales: la unidad debe contar con una declaración explícita de propósitos claramente definidos y susceptibles de verificación posterior, concordante con la misión y propósitos de la institución a la cual pertenece.	<ul style="list-style-type: none"> • Misión institucional • Declaración explícita de propósitos y fines • Metas y objetivos generales y específicos • Mecanismos de evaluación de los propósitos definidos.
2. Integridad institucional: la unidad debe estar en condiciones de avanzar responsablemente en la tarea de cumplir sus propósitos institucionales. Debe proporcionar información completa, clara y realista a los usuarios de sus servicios y sus miembros y respetar las condiciones esenciales de enseñanza en que se matricularon sus alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos publicitarios • Reglamentos • Opinión de los alumnos.
3. Estructura organizacional, administrativa y financiera: la unidad debe demostrar que dispone de un adecuado sistema de gobierno y que cuenta con una eficaz gestión institucional, administrativa y financiera, incluyendo mecanismos para evaluar el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura formal de gobierno y administración considerando autoridades unipersonales y organismos colegiados • Sistema y características del gobierno y la administración • Sistema de información sobre variables institucionales • Mecanismos de evaluación de la eficacia del sistema de gobierno y administración • Mecanismos de planificación y administración financiera • Mecanismos de gestión: asignación de recursos humanos y materiales.
4. Perfil profesional y estructura curricular: la unidad debe estructurar el currículo de la carrera en función del perfil profesional previamente definido, estableciendo con claridad los resultados de aprendizaje esperados tanto en cuanto a los conocimientos y competencias funcionales como a los complementarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del egresado en función de las competencias, habilidades, conocimientos y destrezas requeridas • Definición formal del currículo: plan de estudios y programas de asignaturas o módulos de enseñanza-aprendizaje • Actividades de docencia directa, indirecta, orientación, prácticas, actividades experimentales, etc. • Definición de las actividades de graduación y titulación

	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de evaluación del currículo y de ajustes de éste.
5. Recursos humanos: la unidad debe contar con mecanismos apropiados para asegurar una dotación académica adecuada en número, dedicación y calificaciones que le permita cubrir el conjunto de funciones definidas en sus propósitos. Debe tener criterios claros y conocidos para la selección, contratación, perfeccionamiento y evaluación del personal administrativo y académico.	<ul style="list-style-type: none"> • Académicos, administrativos y técnicos: número y dedicación horaria • Académicos, técnicos y administrativos. calificaciones e idoneidad • Perfil académico • Mecanismos de selección y contratación • Mecanismos de evaluación y perfeccionamiento • Carrera académica • Mecanismos de participación académica.
6. Efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje: la unidad debe poseer criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a las exigencias de su plan de estudios. El proceso de enseñanza aprendizaje debe tomar en cuenta las competencias de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios, proporcionando oportunidades de aprendizaje teóricas y prácticas, según corresponda. Debe hacer un seguimiento de sus procesos académicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los criterios de admisión y requisitos de ingreso normal y especial • Normas y reglamentos para el ingreso, promoción y titulación de los alumnos • Perfil de los estudiantes ingresados • Modelo pedagógico de la unidad y mecanismos de apoyo docente • Características del proceso de E-A • Mecanismos de apoyo y asistencia a alumnos con dificultades académicas • Mecanismos de evaluación del logro estudiantil • Control y seguimiento de los procesos académicos. Nivel de exigencia y calidad del proceso de E-A.
7. Resultados del proceso de formación: la unidad debe desarrollar procesos de seguimiento de egresados y debe establecer vínculos con empleadores y eventuales fuentes laborales de la profesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a egresados a los 2 y cinco años de egreso • Opiniones de egresados • Opiniones de empleadores.
8. Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza: la unidad debe proporcionar las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza, tales como infraestructura física, instalaciones,	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos para la enseñanza cantidad y calidad de: biblioteca, recursos y materiales didácticos como libros, revistas, mapas, equipamiento científico, equipos audiovisuales, programas

laboratorios, talleres, biblioteca, equipamiento, que sean requeridos para satisfacer plenamente sus propósitos, lograr los resultados de aprendizaje esperados y cumplir su proyecto de desarrollo.	<p>computacionales, laboratorios, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura e instalaciones. Cantidad y calidad de los edificios, campos de ejercicio práctico, espacios de estar y recreación, salas de clases, oficinas, laboratorios • Mecanismos de adquisición, mantención y actualización de recursos • Mecanismos de gestión y administración de los recursos y de la infraestructura • Recursos financieros, viabilidad y estabilidad financiera.
9. Vinculación con el medio: la unidad debe mantener vínculos con el ámbito disciplinario y profesional que le corresponde, con el fin de actualizar el conocimiento que imparte. Debe desarrollar actividades de extensión que le permitan poner a disposición de la comunidad definida como su "área de influencia", los conocimientos y competencias que desarrolle.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de investigación, extensión y venta de servicios • Planificación, administración y recursos para el desarrollo de dichas actividades • Mecanismos de vinculación con el medio: actualización profesional y disciplinaria de la carrera • Evaluación de las actividades de vinculación con el medio.

Conclusiones

A modo de avanzar algunas conclusiones de esta presentación, se tendría que decir que la preocupación por mejorar los procesos académicos y administrativos, en particular, los destinados a la formación profesional se ha instalado en nuestro país. Se ha abierto el tema a la discusión y aún cuando no todos creen en las bondades del sistema, lo cierto es, que las instituciones a medida de sus capacidades, están poniendo atención y recursos a fin de mostrar algún signo de diferenciación, entre tanta oferta.

El acento de los procesos de acreditación, a juicio del Consejo de Acreditación para la Educación Superior (CHEA, 2003) de Estados Unidos, hoy está puesto en los resultados de aprendizaje, lo que impone gran esfuerzo a las instituciones por resguardar la calidad de los servicios académicos. Las competencias que se señalan en los perfiles de egreso de

las carreras debieran estar en muy directa relación con las estrategias curriculares y docentes, y los recursos destinados a esos propósitos.

Los procesos de evaluación aparecen básicos para una gestión de calidad y para la calidad: ambos están estrechamente relacionados. El proceso básico de la regulación y por ende del aseguramiento de calidad es la autoevaluación. Este proceso, constituye un paso importante en la reconstrucción del tejido académico, permitiendo el reconocimiento del propio quehacer y el de los otros. La puesta en común, la validación de los pares tiene un potencial de gran significado para el mejoramiento y el cambio en las instituciones.

Una institución que aprende, en términos de Perrenoud (2000) no es sino aquella que se revisa constantemente, que discute sus hallazgos y planifica conforme la información que recoge sobre si misma y sobre su entorno. Los procesos de evaluación generan información sustantiva, útil para la toma de decisiones. Es importante que las instituciones analicen la información recogida y se planteen estrategias pertinentes conforme la realidad que entregan los datos y los propósitos que declaran. Este aspecto constituye uno de los más débiles de las instituciones y del mismo modo, uno de los que introduce fuerte debilitamiento al proceso.

Es importante la construcción de un sistema articulado de información. A partir de este nivel, se puede generar una base para la participación intra e inter unidades y avanzar en el desarrollo de una cultura de evaluación y de aprendizaje (Pernoud, Ph., 1998). Por extensión, se hace necesario un sistema articulado de información que comprenda a todo el sistema de educación superior, que de garantía a los usuarios y permita la toma informada de decisiones.

Bibliografía

- Aspin D., y Chapman J., 1994 *Quality Schooling*, London, Cassell.
- CNAP 2001. *Manual para conducir Procesos de Autoevaluación*, Mineduc, Stgo. de Chile.
- Goddard, D. y Leask, L., 1992 *The search for quality*, London, Paul Chapman.
- Horsburgh 1998 en Zúñiga, M. 2001, Evaluación docente: inicio o termino de la búsqueda de calidad en Educación*

Superior? II congreso iberoamericano de Didáctica Universitaria, Osorno, Chile.

L'Ecuyer, J., 2001. Los procesos de autoevaluación y su incidencia en la calidad de las instituciones y de los programas académicos. Conferencia, Universidad de La Serena.

L'Ecuyer, J., 2003. La elaboración de juicios evaluativos y la elaboración del informe de autoevaluación. Conferencia, Enero, 2003, Universidad de La Serena

Martínez, R., Góngora, N., 2000. Evaluación de la Gestión Universitaria www.coneau.edu.ar

Zúñiga, M., 2003. Plan Maestro Proceso de Autoevaluación Facultad de Humanidades, U. de La Serena.

www.msache.org	Middle States Association of Colleges and Schools
www.chea.org	Council for Higher Education Accreditation
www.consejo.cl	Consejo Superior de Educación, Chile
www.cnap.cl	Comisión de Acreditación de Pregrado, Chile
www.ceec.gouv.qc.ca	Comisión de la Enseñanza Colegial, Canadá