PROPUESTA DE MODELO DE AUDITORIA ACADÉMICA PARA EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO PROFESIONAL AIEP

ALEXANDER NEGUEV QUIROZ GUERRERO

Tesis para optar al título de Magister en Métodos para la Investigación Social

Profesora guía: María Angélica Pavez

Profesora: Camila Peralta

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES E HISTORÍA

ESCUELA DE SOCIOLOGÍA

Santiago, Chile

2021

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo elaborar un Modelo de Auditoría Académica en el contexto de fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en el Instituto Profesional AIEP.

La investigación tuvo un alcance exploratorio y comprensivo en el marco de un enfoque cualitativo que utilizó como técnicas de recolección de información la entrevista semiestructura y el análisis documental. La muestra consideró a profesionales del ámbito del aseguramiento de la calidad de diferentes instituciones de educación superior del país.

Del análisis realizado se identificó el rol de las auditorías académicas, sus principales características y se elaboró una propuesta de modelo para AIEP consistente con las necesidades de su sistema interno de aseguramiento de calidad.

PALABRAS CLAVE: Auditoria Académica, Aseguramiento de la calidad, Mecanismos de aseguramiento de la calidad.

Tabla de contenido

Resumen **1**

Introducción **4**

1. Capítulo I. Antecedentes y justificación del estudio **6**

1.1. El concepto de calidad y su implicancia en educación superior 6
1.2. Los enfoques de aseguramiento de la calidad 8
1.3. El enfoque chileno de aseguramiento de la calidad 10
1.4. El desafío de calidad en el subsistema técnico-profesional 13
1.5. La calidad en AIEP y el diseño de la auditoría académica 15

2. Capítulo II. Objetivos del estudio **20**

2.1. Objetivo general 20
2.2. Objetivos específicos 20

3. Capítulo III. Planteamiento Metodológico **21**

3.1. Tipo de estudio 21
3.2. Diseño de estudio 21
3.3. Unidad de análisis 22
3.4. Recolección de información 22
3.5. Técnica de análisis de la información 25
3.6. Operacionalización 26

4. Capítulo IV. Análisis de la información **27**

4.1. El estado de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad 27
4.2. Modelo tradicional y Modelo flexible como formas de entender la auditoría académica 35
4.3. La mirada de los actores sobre el aseguramiento de la calidad en IES 39
4.4. La articulación como foco de mejora interna de las IES 41
4.5. La relevancia de la planificación y socialización 42
4.6. Fortalezas y debilidades de la auditoría académica 44

5. Capítulo V. Conclusiones y propuesta de modelo **48**

5.1. Conclusiones 48
5.2. Propuesta de modelo de auditoria académica 50

6. Referencias **52**

7. Glosario de siglas **57**

8. Anexos **58**

Anexo 1. Documentación 58
Anexo 2. Pauta de entrevista 59
Anexo 3. Reflexión situada sobre el proceso de investigación como colaborar de AIEP 64

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables de interés en el estudio. 26
Tabla 2. Matrícula total sistema TP 28
Tabla 3. Comparativo mecanismos aseguramiento de la calidad instituciones TP 34
Tabla 4. Comparativo Modelos de Auditorias Académicas 37

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP 17
Ilustración 2. Modelo de Auditoría Académica en el contexto de aseguramiento de la calidad de AIEP. 50

Introducción

El aumento de la oferta de carreras y expansión de la matrícula en educación superior durante las últimas tres décadas ha impulsado la búsqueda de la calidad y mejora continua en las instituciones de educación superior (IES) (Mínguez & Diaz, 2020). Para cumplir este objetivo se han diseñado e implementado Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (AC), los cuales han constituido la principal garantía de control y mejora continua del proceso formativo y oferta educativa de las instituciones.

La combinación de enfoques internos y externos de aseguramiento de la calidad ha demostrado resultados positivos en las IES y también avances en el perfeccionamiento y fortalecimiento de las normativas legales existentes en cada país (CINDA, 2019).

En Chile, hace más de dos décadas que se desarrolla el aseguramiento de la calidad como un elemento central de la gestión académica y administrativa de las instituciones, diversos organismos han relevado su aporte a las políticas y mecanismos que orientan procesos académicos y de gestión en torno a la calidad, y a la instalación de una cultura de la autoevaluación y autorregulación permanente (CNA, 2015).

En esto las instituciones han desarrollado mecanismos *internos* de aseguramiento de la calidad que abarcan la planificación estratégica, las políticas institucionales, los procesos de autoevaluación y la auditoría académica. Su despliegue ha sido paulatino a partir de los años 90, con un foco en la acreditación desde 2006. A partir de la reforma de educación superior (Ley 21.091, 2018) las exigencias nacionales en aseguramiento de calidad aumentaron, lo que representó un desafío para los modelos internos de calidad de las IES.

En este contexto, el Instituto Profesional AIEP ha desarrollado mejoras en sus procesos, con el objetivo de fortalecer los mecanismos que forman parte de su sistema interno de aseguramiento de la calidad. Por lo tanto, esta investigación se enmarca en un contexto de mejora continua, que tiene como foco el diseño de un modelo de auditoría académica en el contexto del sistema interno de aseguramiento de la calidad en AIEP, que permita evaluar la efectividad de las acciones en el ámbito académico y contribuir al fortalecimiento de los procesos de autorregulación institucional.

La investigación se desarrolló entorno a los principales antecedentes sobre el proceso de auditoría académica en el contexto de implementación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad en IES. A partir de un enfoque cualitativo de investigación, el trabajo buscó entregar elementos que permitan comprender las características de este proceso y de esta forma elaborar un modelo de auditoría académica pertinente y consistente con los procesos de calidad en AIEP.

El documento presenta en el capítulo I, los antecedentes y la justificación del estudio, en el capítulo II, su objetivo general y sus objetivos específicos. En el capítulo III, se explica el planteamiento metodológico de la investigación y las principales estrategias de recolección y análisis de la información. El capítulo IV, se aborda el análisis de la información y, finalmente, el Capítulo V se presentan las conclusiones del estudio y la propuesta de modelo.

1. Capítulo I. Antecedentes y justificación del estudio

En este capítulo se describen los principales conceptos y antecedentes que son relevantes para dar forma a la investigación y se profundiza en los fundamentos que justifican la necesidad del estudio en el contexto de una institución de educación superior como AIEP.

1.1. El concepto de calidad y su implicancia en educación superior

El concepto de calidad ha estado marcado por diferentes perspectivas o estrategias que ha desarrollado las organizaciones para desplegarla. En este sentido, la idea de calidad ha transitado desde el control orientado a medir las variaciones de un proceso, pasando por el aseguramiento de la calidad (como actividades, procesos y/o instancias sistemáticas que garantizan un servicio de acuerdo con los requisitos planificados), hasta llegar a la idea de *calidad total*, entendida como el compromiso institucional con la mejora continua que involucra a todos los procesos, productos y personas que interactúan en la organización. Esta última estrategia ha permitido, por ejemplo, saltos de calidad importantes en la gestión y el gobierno institucional de las principales universidades en Norteamérica (Espinoza & González, 2006).

Según la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (RIACES) la calidad es definida como el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida, considerando la formación de los titulados de cada programa de estudio y la capacidad de la institución para mejorar continuamente dicha formación (De Miguel, 2004).

Otra manera de entender la gestión de la calidad ha sido a partir de la capacidad de una institución o programa de estudio de responder a las expectativas externas y a los propósitos y objetivos internos, organizando sus procesos de manera consistente para el logro de los objetivos perseguidos (Rodríguez, 2011). Dicha comprensión refiere al grado de ajuste entre las acciones de una organización, programa académico o carrera que se pone en marcha para cumplir con las orientaciones emanadas de su misión y propósitos institucionales, y los resultados que se obtienen de estas definiciones (Lemaitre,

Maturana, Zenteno & Alvarado, 2012). En esta perspectiva, la calidad sería definida como la medida de coherencia interna de la institución en sintonía con las demandas y requerimientos del sistema en su totalidad (González & Torre Griggs, 2007).

Para desplegar la función de calidad a nivel educativo las instituciones (estatales y privadas) han desarrollado sistemas de aseguramiento de la calidad. Estos sistemas, definidos como el conjunto de procesos de evaluación y acreditación que dan garantía a la sociedad acerca del buen funcionamiento de una institución o de un programa de estudio, definen estándares, parámetros y criterios que, en el marco de la evaluación, establecen requisitos a cumplir para garantizar condiciones apropiadas de formación (CINDA, 2019).

Actualmente más del 50% de los países alrededor del mundo cuenta con sistemas de aseguramiento de la calidad en educación superior, con diferentes configuraciones dependiendo de la región y país (Jarvis, 2014). Entre las variadas formas, se destacan modelos a partir de la normas ISO 9001, el modelo europeo Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (*EFQM*), la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, (*Fundibq*), el modelo de excelencia *Malcolm Baldrige* (EEUU) y el *modelo de Deming*, entre otros; hasta los modelos específicos que han sido creados especialmente para gestionar la calidad en universidades o instituciones de educación superior, tales como: el programa *AUDIT*[1] de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y el *Quality Code* de la UK Standing Committee for Quality Assessment (UKSCQA) (CINDA, 2019).

En América Latina, los sistemas de aseguramiento de la calidad evidencian altos niveles de heterogeneidad, lo que se traduce en diversas reglamentaciones, herramientas y en un uso variado del concepto. Por ejemplo, existen esquemas que combinan lo público y privado, con proveedores transnacionales; esquemas de aseguramiento de la calidad obligatorios versus otros voluntarios y; sistemas centralizados (con alta participación del estado por medio de diversos organismos) versus sistemas descentralizados, donde vemos organismos que evalúan programas de estudio e instituciones completas (como el caso de Chile) (CINDA, 2019).

[1] Este programa busca favorecer y fortalecer el desarrollo e implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad dentro de los centros universitarios españoles, y poner en práctica un procedimiento que conduzca a su reconocimiento.

En países como Argentina, Costa Rica y México, se evidencian sistemas de aseguramiento de la calidad consolidados, mientras que en Chile y Brasil aún se encuentran en un proceso de transición hacía mejoras en el sistema. En el caso de Uruguay, Perú y Bolivia el estado de su sistema nacional de aseguramiento de la calidad aún se encontraría en niveles incipientes de desarrollo (Fernández, 2008).

La mayoría de estos sistemas de aseguramiento de la calidad en los países de la región responde a esfuerzos estatales, principalmente, no obstante, también se evidencian experiencia de calidad desde las propias instituciones. En países, como: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, México, República Dominicana y Uruguay los sistemas de aseguramiento de la calidad son eminentemente públicos. En el caso de Colombia, Chile, Perú, pero con ciertos componentes privados.

Cabe señalar que la mayoría de los sistemas de aseguramiento de la calidad procuran el desarrollo de procesos de acreditación de carreras o programas de pregrado. Otros también evalúan programas de posgrado, ya sea para autorizar su funcionamiento o para velar por la calidad de la formación entregada. Sin embargo, cada vez es más frecuente el énfasis en la evaluación o acreditación institucional desde una mirada que integre los programas de pre y posgrado que dictan las instituciones (Lemaitre, 2017).

1.2. Los enfoques de aseguramiento de la calidad

Como una forma de comprender los objetivos que tiene el aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior, cabe distinguir entre dos tipos perspectivas o mecanismos: *el aseguramiento interno de la calidad* y *el aseguramiento externo de la calidad*.

En este sentido, cuando se habla de *aseguramiento interno de la calidad*, se está haciendo referencia al conjunto de políticas, procesos y procedimientos que en un nivel de diseño, implementación y evaluación se ejecutan con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión y propósitos en una institución. Desde este punto de vista, es una mirada de la autorregulación basada en la consistencia interna de los procesos de la organización (CNA, 2015). En este esquema, se destaca la *autoevaluación (institucional y*

de carreras) y también las *auditorías académica*s, como mecanismos mediante los cuales una institución reúne, analiza, verifica y evalúa información sobre sí misma, a partir de criterios y patrones de evaluación definidos. Esta mirada autoevaluativa concluye, por lo general, en un informe que sirve como base para el proceso de evaluación externa (Zapata, 2016).

Por su parte, el *aseguramiento externo de la calidad* hace referencia al conjunto de mecanismos, procesos y/o procedimiento desarrollados o implementados por organismos reguladores (públicos y privados) como forma de validar niveles de cumplimiento institucional y así asegurar garantía pública de calidad (Zapata, 2016). En términos simples son los procesos definidos por los organismos reguladores estatales o privados, tales como: la acreditación institucional o de carrera y las diferentes certificaciones que puede entregar un organismo y/o industria. Se trata entonces de un chequeo externo (obligatorio o voluntario) al cuál se someten las organizaciones.

En la actualidad, los sistemas de aseguramiento de la calidad más robustos tratan de integrar de manera armónica ambos esquemas, de hecho, su combinación es requisito de calidad y una tendencia a nivel mundial, ya que permite equilibrar las formas de control externas e internas (Centro de Políticas Públicas UC, 2011).

Cabe señalar que la integración de estos dos esquemas ha garantizado en las instituciones de educaciones superior chilenas la detección de brechas, el seguimiento de planes de mejora y su resolución efectiva, lo que ha permitido alcanzar, en el caso de algunas, altos estándares de calidad[2], lo cual ha sido refrendado en positivos resultados de acreditación como lo demuestra el conjunto de investigaciones sobre acreditación y aseguramiento de la calidad a nivel nacional publicadas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

Estos esquemas o formas que adopta el aseguramiento de la calidad se han desarrollado bajo el paradigma del *accountability*, principalmente, definido como la obligación que adquieren las instituciones en el proceso de rendición de cuentas, de explicar y

[2] Una de las maneras para medir la calidad del servicio educativo de las instituciones de educación superior son los resultados de acreditación institucional. En este contexto, a diciembre de 2020, tres universidades cuentan con el máximo de años de acreditación en tres áreas Gestión Institucional, Docencia de Pregrado y Vinculación con el Medio. En el caso del sistema técnico profesional, sólo dos instituciones tienen el máximo de años de acreditación.

responsabilizarse de sus acciones frente al sistema de aseguramiento de la calidad gubernamental (Sánchez & Pardo, 2008). Está vinculado preferentemente a las acreditaciones y certificaciones, y adquiere relevancia en la evaluación de instituciones públicas que participan del financiamiento de centros de educación superior, a través de subsidios, créditos o becas estatales (Sánchez-Canales, Martínez, & Martin-González, 2017) y también frente al público objetivo de las IES como son los estudiantes. La mayoría de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad ponen cada vez un mayor énfasis en la formación de los estudiantes, por lo tanto, no solo deben responder a normativas y criterios externos, sino que también ha garantizar una experiencia educativa integral del estudiante, lo que ha fijado la mirada de las IES hacia la definición y comprensión del alcance de su propia misión institucional.

Relacionado con esta mirada hacia adentro de las instituciones se desarrolla el concepto del *improvement* o mejora continua, el cual se encuentra mucho más relacionado a los mecanismos internos asociados a la planificación estratégica de las instituciones, a los procesos de autoevaluación integral permanente y auditorías académicas, entre otros. Aunque la mayoría de las instituciones declara estos mecanismos tal como se podrá comprobar más adelante en esta investigación, aún las IES se encuentran en un proceso de instalación bajo este paradigma.

1.3. El enfoque chileno de aseguramiento de la calidad

La evolución del sistema de aseguramiento de calidad chileno se remonta a la década de los 80, época en la cual el sistema de educación superior estaba constituido por ocho universidades y algunos centros de formación técnica que entregaban educación a una población aproximada de 200 mil estudiantes a nivel nacional (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2011). Con el Decreto Ley N° 3.541 que permitió la creación de IES privadas el sistema en su conjunto se complejizó, aumentando sus niveles de heterogeneidad y matricula[3]. En este contexto, el estado chileno fue estableciendo mecanismos para garantizar que las IES pudieran disponer de estándares mínimos y comunes de calidad, es así que en la década de los 90 se comienza a desplegar una primera etapa de procesos experimentales de regulación, con fuerte énfasis en la

[3] En el año 2018, la matricula en instituciones d educación superior en Chile fue de 1.176.915 estudiantes (CNED, 2019).

adquisición de compromisos voluntarios por parte de las IES, buscando la promoción de mecanismos de aseguramiento de la calidad en torno a la oferta de carreras (Lemaitre & Zenteno, 2012, pág. 223).

A partir de esto el sistema de aseguramiento de calidad en Chile, derivó en sucesivos procesos de acreditación institucional y de programas de pre y postgrado como principales mecanismos del sistema. También se desarrollaron procesos de *licenciamiento*[4] a cargo del Consejo Nacional de Educación (CNED), los cuales contribuyeron a mejorar las condiciones de calidad, los recursos destinados a estos fines, y las capacidades y políticas institucionales (Cancino & Schmal, 2014). Adicionalmente, se fue avanzado en sistemas de la información centralizados, lo que introdujo espacios de mayor transparencia en la rendición de cuentas de las instituciones y mejora en la gestión interna (Centro de Políticas Públicas UC, 2011).

De esta forma, el sistema fue ganando en sustento teórico y práctico, lo cual contribuyó en la creación formal del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (SINACES) en el año 2006 (Maillet & Dávila, 2018, pág.10). Con la promulgación de la LEY 20.129 (2006) se crearon y establecieron nuevas atribuciones a diversos organismos estatales. Según CNED (2019), los organismos que forman el sistema son los siguientes:

- El Ministerio de Educación (MINEDUC), por medio de la Subsecretaría de Educación Superior, le corresponde proponer las políticas para la educación superior y coordinar a los órganos del Estado que componen el Sistema.
- El Consejo Nacional de Educación (CNED) tiene como objetivo principal el licenciamiento, a través del sistema de supervisión integral y obligatorio, utilizando mecanismos de evaluación como el proceso de licenciamiento de las instituciones de educación superior.
- La Comisión Nacional de Acreditación (CNA) tiene como tarea certificar la calidad de las instituciones de educación superior; tales como universidad, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, siendo relevante para que cada una

[4] Conforme la Ley N° 20.370, el licenciamiento comprende la aprobación del proyecto institucional y el proceso que permite evaluar el avance y concreción del proyecto educativo de la nueva entidad, a través de variables significativas de su desarrollo, tales como docentes, didácticas, técnico-pedagógicas, programas de estudios, físicos y de infraestructura, así como los recursos económicos y financieros necesarios para otorgar los grados académicos y los títulos de que se trate.

de ellas sea reconocida por el Ministerio de Educación de Chile, lo que conlleva a las instituciones a ser validadas en el sistema educativo, el reconocimiento de los títulos obtenidos por sus profesionales, y permitir a sus estudiantes el acceso a distintas becas y beneficios estatales (CNED, 2019).

- Superintendencia de Educación Superior (SES) tiene como objetivo; a) velar por el cumplimiento normativo y la sustentabilidad de las instituciones de educación superior, cautelando asimismo porque éstas destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo a ley y a sus estatutos; b) Atender y gestionar eficiente y oportunamente las denuncias, reclamos y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior; c) Incrementar los niveles de transparencia en el sistema de educación superior, entregando información pertinente y oportuna a los diversos actores de éste; d) Promover en las instituciones de educación superior la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa que le es aplicable, con el propósito de contribuir a la calidad educativa; e) Contribuir, en coordinación con la Comisión Nacional de Acreditación, el Consejo Nacional de Educación y la Subsecretaría de Educación Superior al fortalecimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SES, 2020).

Por lo tanto, después de tres décadas de avance a nivel nacional, se puede señalar que el sistema chileno concibe la calidad como la consistencia entre los propósitos internos de las IES, esto es el cumplimiento de la misión y sus propósitos, y la consistencia externa basada en el cumplimiento de la normativa legal vigente y los requerimientos del medio laboral y social (Rojas y López, 2016). Colocando énfasis en la pertinencia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, al vincularlos con los requerimientos externos, pero también releva la identidad y autonomía de cada institución (Aequalis, 2011). Esto se describe de manera explícita en la reforma LEY 21.091 (2018) al considerar que las instituciones de educación superior chilenas deben:

> “orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior” (Ley 21.091, 2018).

Cabe señalar que la ley 21.091 (2018), además de establecer los principios y dimensiones que guían el aseguramiento de la calidad de la educación superior en Chile, modifica algunos elementos a tener en consideración dado que tienen consecuencias en el diseño y/o modificación de los diferentes mecanismos de aseguramiento de la calidad de las instituciones:

- *Se modifica la voluntariedad de la acreditación institucional.* Con la nueva ley se hace obligatoria la acreditación institucional, en función de nuevas dimensiones, criterios y estándares.
- Además de obligatoria, *la acreditación es integral*, es decir debe considerar a la totalidad de sedes y niveles, y una muestra de carreras de pre y postgrado.
- Se definen niveles de acreditación: *Excelencia (6 o 7 años), Avanzada (4 o 5 años), Básica (3 años) y No acreditada.*
- Se definen nuevas dimensiones de evaluación para los procesos de acreditación:
  1) Docencia y resultados el proceso de formación, 2) Gestión estratégica y recursos institucionales, 3) Aseguramiento interno de la calidad, 4) Vinculación con el medio e 5) Investigación, creación y/o innovación. (Ley, 21.091, 2018)

La implementación de este nuevo marco regulatorio, y que aún se encuentran en etapa de instalación en Chile, cobra mayor relevancia el diseño y las características propias que adoptan los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de las instituciones y cada uno de sus mecanismos.

1.4. El desafío de calidad en el subsistema técnico-profesional

Con la promulgación de la Ley 21.091 (2018), el sistema de educación superior chileno reconoce oficialmente el subsistema técnico profesional integrado por los Institutos Profesionales (IP) y Centros de Formación Técnica (CFT) estatales y privados reconocidos por el Estado. También define y especifica la misión de cada componente del sistema de educación superior como son las Universidades, IP y CFT. En el caso de los Institutos Profesionales, la Ley declara que:

> "deberán ocuparse de la formación de profesionales capaces de contribuir al desarrollo de los distintos sectores productivos y sociales del país y crear, preservar

> y transmitir el conocimiento. Por su parte, los Centro de Formación Técnica deberán cultivar las tecnologías y las técnicas; crear, preservar y trasmitir conocimiento; y formar técnicos capaces de contribuir al desarrollo de los distintos sectores sociales y productivos del país. Cumplen su misión los IP y CFT por medio de la realización de docencia, innovación y vinculación con el medio, con pertinencia al territorio donde se emplazan" (Ley 21.091, 2018).

Esta definición es relevante en el marco del subsistema técnico profesional, porque define de manera explícita la obligatoriedad, que tienen los IP de "acreditarse en las dimensiones *de Docencia y Resultados del Proceso de Formación; Gestión Estratégica y Recursos, institucionales; Aseguramiento Interno de la Calidad y Vinculación con el Medio*" (Ley 21.091, 2018, pág. 47). Antes de la promulgación de esta reforma legal, las instituciones que voluntariamente se sometían a procesos de acreditación debían evaluar solo las áreas mínimas de *Gestión Institucional y Docencia de Pregrado,* ya que eran consideradas como las "áreas son esenciales para toda institución de educación superior y más relevantes desde el punto de vista del medio externo" (CNA, 2015).

Lo anterior plantea desafíos de calidad importante al sistema TP en su conjunto, no solo porque se agregan dos dimensiones (*Aseguramiento Interno de la Calidad y Vinculación con el Medio*) de evaluación en los proceso de acreditación, sino porque en Chile, según UNESCO (2018), el 40,5% de la matrícula total de pregrado corresponde a estudiantes matriculados en alguna institución de educación superior del subsistema TP, el 77% de los estudiantes que acceden a este tipo de educación pertenecen al 70% de la población de menores ingresos del país (Centro de Políticas Públicas UC, 2019) y (como subsistema) evidencia el mayor aumento de matrícula en educación superior en el periodo 2009 - 2018 con un 98% de crecimiento, en caso de los IP y un 24,3% en los CFT (SIES, 2018).

En términos de composición interna el subsistema técnico profesional, hasta 2019, reunía a 69 instituciones en todo el país; 30 IP y 39 CFT. Del total, 34 se encontraba acreditada y concentraba el 70% de la matricula total de estudiantes del subsistema técnico profesional, 14 no acreditada y concentraba el 6% de la matrícula total, y 21 instituciones

se encontraban fuera del sistema las cuales concentraban el 2% de la matrícula total (CNA, 2019).

Lo que muestra una alta heterogeneidad interna del subsistema, respecto de mínimos de garantía pública sobre aseguramiento de la calidad, situación que puede explicarse debido al proceso paulatino y tardío de masificación en el acceso que vivieron las instituciones del sistema TP en comparación al subsistema universitario, más allá de las últimas políticas públicas diseñadas en torno a revalorizar la educación superior técnico profesional" (Sanhueza, 2014).

Conforme a esto resulta necesario para las instituciones del subsistema TP proponer, desarrollar e implementar políticas, estrategias y mecanismos de mejora continua en los sistemas internos de aseguramiento de la calidad, ya que son un eslabón clave en garantizar la calidad de los procesos formativos de los estudiantes más vulnerables de la sociedad chilena (SIES, 2014).

1.5. La calidad en AIEP y el diseño de la auditoría académica

El Instituto Profesional AIEP es una institución con más de 50 años de trayectoria en educación superior, su misión es la "formación de profesionales y técnicos capaces de insertarse en el mundo laboral, vinculando el quehacer institucional al desarrollo profesional de las personas en las diferentes áreas del conocimiento y regiones geográficas".

La institución cuenta con una oferta de 83 carreras (año 2021) que se dictan en sus 24 sedes, donde reúne a más de 90 mil estudiantes, 4.500 docentes, más de 100 mil titulados y 1.618 colaboradores (Informe de Autoevaluación de Carrera, 2019). La mayoría de los estudiantes de AIEP pertenecen a los primeros quintiles socioeconómicos, el 78% son primera generación en educación superior y el 49% compatibiliza estudio y trabajo. En el caso de los titulados de AIEP se registran tasas de empleabilidad del 90% promedio,

AIEP cuenta con una historia de aseguramiento de la calidad que se desarrolla en profundidad a partir de 2007, año en el que se adoptó voluntariamente la decisión de

someterse al proceso de autoevaluación con el objetivo de acreditar la institución bajo el esquema de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). A partir de este proceso se desprenden iniciativas y mejoras de las que da cuenta la historia de AIEP, recogidas posteriormente en el informe de autoevaluación que desarrollo la institución para acreditarse en los años 2010, 2014 y 2017 en las áreas de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado. Cabe señalar que en el último proceso obtuvo la acreditación institucional por parte de la CNA por un período de cinco años (2017-2022) Acuerdo de Acreditación Institucional N°452 (CNA, 2018).

Además de lo señalado respecto de los procesos de autoevaluación y acreditación, AIEP desarrolla sistemáticamente mejoras en su *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (SIAC), el cual se basa en un concepto de calidad definida a partir de los aspectos declarados en la misión, visión y propósitos institucionales, y que se encuentran estrechamente relacionado con el mapa de proceso institucional. Dicho mapa de proceso describe los Procesos Estratégicos, Misionales (o clave) y de Soporte (SIAC, 2020) que se presentan a continuación:

- Procesos Estratégicos, considera al gobierno y estructura organizacional, la planificación estratégica y el aseguramiento de la calidad.
- Procesos Misionales, derivados de la misión y propósitos institucionales, se hacen cargo desde las necesidades de los grupos de interés, hasta su satisfacción. Consideran los procesos propios de la docencia, de vinculación con el medio y la innovación.
- Procesos de Soporte, establecidos y gestionados como apoyo a los procesos misionales. Se incluyen los relativos a la gestión financiera, de recursos humanos, de sistemas y tecnologías de la información, de gestión de la infraestructura y equipamiento y de las comunicaciones (SIAC, 2020).

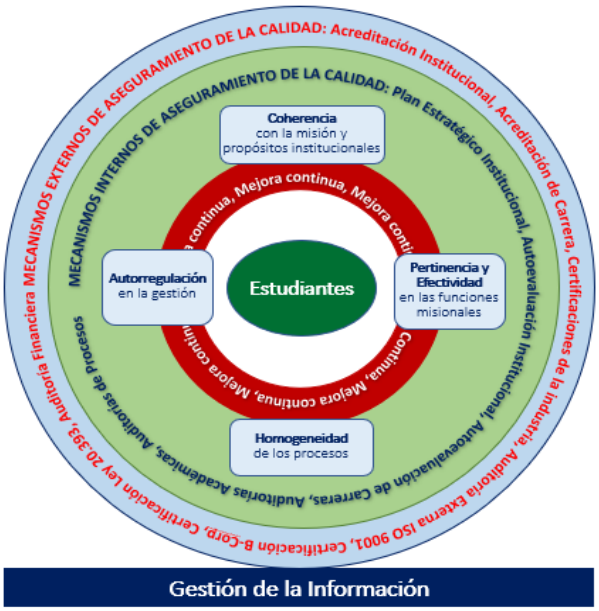
El SIAC en AIEP se define como:

> “el conjunto de políticas, normativas y procesos aplicados sistemáticamente para garantizar la efectividad del proceso formativo de los estudiantes y su inserción laboral en coherencia con la misión y los propósitos institucionales, el mejoramiento continuo y su capacidad de autorregulación con el fin de asegurar la

calidad y lograr la consistencia interna y externa de todo el quehacer institucional (SIAC, 2020).

Articula todos los mecanismos de aseguramiento de la calidad internos y externos que aplica AIEP para lograr el cumplimiento de su misión institucional, enfatizando el desarrollo de evaluación y mejora continua, tal se aprecia en la ilustración[1].

Ilustración 1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP



Fuente: Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, AIEP (2020)[5]

En cada pilar la institución declara mecanismos internos y externos, entre los cuales se destacan: la autoevaluación institucional, la autoevaluación de carrera, las auditorías, la acreditación y certificaciones, entre otros.

El sistema interno de aseguramiento de la calidad tiene como foco central de su quehacer al estudiante y se despliega a partir de cuatro pilares:

[5] Documento interno de AIEP, disponible en gestor documental de la institución.

a. *Coherencia con la misión y propósitos institucionales*: evalúa la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores y propósitos institucionales y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.
b. *Pertinencia y efectividad de las funciones misionales:* mide el nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo a través de evaluar el nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones.
c. *Homogeneidad de los procesos:* evalúa la aplicación sistemática y efectiva de sus políticas, normativas y procesos en todo el quehacer institucional. Los procesos considerados son clasificados de tres tipos: estratégicos, misionales y de apoyo, y se expresan en el mapa de procesos institucional.
d. *Autorregulación en la gestión:* asegura la efectividad de los mecanismos de planificación, análisis, evaluación y mejora continua que contribuyen y permiten la toma de decisiones pertinente, oportuna, transparente e involucrando a los diferentes niveles institucionales con el fin de incrementar la calidad de todo el quehacer institucional, capaz de hacer ajustes producto de los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas, sustentado en políticas explícitas e información auditable e integral (SIAC, 2020).

En este marco de calidad de AIEP, y como forma de continuar garantizando el cumplimiento de la “formación de profesionales y técnicos capaces de insertarse en el mundo laboral, vinculando el quehacer institucional al desarrollo profesional de las personas en las diferentes áreas del conocimiento y regiones geográficas” (Modelo Educativo AIEP, 2020), la institución, decidió fortalecer el SIAC mediante la mejora de sus procesos, introduciendo nuevos mecanismos que permitieran seguir avanzando en los propósitos institucionales y al mismo tiempo cumplir con todas las exigencias del entorno. Recordemos que con las nuevas dimensiones de evaluación que exige Ley Nº21.091, configuran un escenario evaluativo más exigente en los procesos de acreditación, por lo tanto, se hace necesario una mejora al sistema interno de aseguramiento de la calidad en su conjunto.

Dentro de este proceso de fortalecimiento, uno de los mecanismos que declara el SIAC son las *auditorías académicas*, que, a diferencia de los otros procesos, aun no cuenta con

un modelo o diseño definido, por lo tanto, es trabajo de esta investigación proporcionar los elementos que permitan su modelamiento y entreguen propuesta para su implementación.

La *auditoría académica* en Chile tiene diferentes maneras de conceptualizarse e implementarse, lo que dificulta hablar de un "modelo" propiamente tal. Por lo general, se define de manera amplia como un mecanismo que es utilizado dentro de los sistemas de aseguramiento de la calidad para garantizar los procesos educativos (Fernández, 2016), definición no da cuenta en profundidad de sus características, pero si entrega luces sobre su foco de evaluación que serían los *procesos académicos o educativos*, lo cual lo diferencia de otros mecanismos internos de aseguramiento de la calidad más centrados en la gestión institucional, como pueden ser las propias auditorias de procesos internos.

Desde una mirada más general, la CNA define a la *auditoría académica* como un mecanismo que busca desarrollar la capacidad de autorregulación en las instituciones, al reconocer que asegurar la calidad y promover su desarrollo es una responsabilidad interna, por lo tanto, los objetivos del proceso deberían ser evaluar los propósitos institucionales y la forma en que una institución logra determinar el grado de avance hacia ellos y realizar los ajustes necesarios para mejorar su desempeño (CNA, 2015), definición que se asemeja mucho al concepto de vista externa o acreditación propiamente tal.

Otra definición que permite adentrarse en concepto (Egúsquiza, 2004) señala que el foco de la auditoría académica debería ser mucho más específico y centrarse en evaluar, por ejemplo: la organización de escuelas o facultades, direcciones, unidades y la coordinación académica, planes de estudio, niveles de preparación académico profesional de los docentes, entre otros, lo que resulta interesante considerando que en la experiencia chile el desarrollo de los aseguramiento de la calidad ha tenido como foco permanente la evaluación y acreditación de programas de estudio e institucional.

Por lo tanto, considerando los antecedentes descritos y como forma de dar respuesta a las necesidades de mejora del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de AIEP mediante el diseño de un modelo de auditoría académica que permita ser un aporte a la discusión académica entorno a la mejora de la calidad en el subsistema TP, la presente investigación se plantea las siguientes preguntas: ¿Cuál es el modelo de auditoría

académica más pertinente para las necesidades del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de AIEP?

2. Capítulo II. Objetivos del estudio

2.1. Objetivo general

A partir de lo señalado anteriormente en la pregunta de investigación, el **objetivo general** de este estudio es:

- Elaborar un modelo de auditoría académica en el contexto de fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP.

2.2. Objetivos específicos

- Comprender el rol y las características de la auditoría académica en los sistemas internos de aseguramiento de la calidad.
- Describir los ámbitos de acción y la contribución de la auditoría académica a la mejora de la calidad.
- Proponer un modelo de auditoría académica en contexto del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP.

3. Capítulo III. Planteamiento Metodológico

En este capítulo se presentan la estratégica metodológica y principales fundamentos que permitieron definir el tipo de estudio, el diseño de investigación, sus instrumentos de recolección y las técnicas y procedimientos de análisis de la información recopilada.

3.1. Tipo de estudio

Esta investigación tuvo un alcance exploratorio y comprensivo, ya que aborda un tema de investigación relativamente nuevo como es el modelamiento de procesos (en este caso auditoría académica) en el contexto de la mejora continua de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de IES en chile. Donde se busca, por una parte “obtener información, para identificar conceptos y sugerir afirmaciones” (Hernández-Sampieri, 2014) que permita distinguir, vincular y articular las definiciones más teóricas sobre auditoría académica con las formas tácitas o prácticas que adopta en proceso en las distintas instituciones de educación superior, por medio del significado que le atribuyen los propios actores del sistema a este tipo de procesos.

3.2. Diseño de estudio

El diseño de estudio combinó el abordaje o razonamiento deductivo e inductivo en diferentes etapas de la investigación. Aun cuando el enfoque del estudio es cualitativo, hay que señalar que la estrategia inicial, estuvo centrado en conocer los sistemas internos de aseguramiento de calidad en IES similares a AIEP buscando “modelos posibles” de auditorías académicas (intentando ir desde lo general a lo particular). Mientras que, en una segunda etapa, el proceso se basó en indagar en el “saber hacer” o conocimiento tácito de los encargados de implementar este tipo de proceso. Esta indagación obligó a adentrarse en los significados y experiencias (Taylor & Bogdan, 1987) de quienes administran, lideran y coordinan los sistemas internos de aseguramiento de la calidad en diferentes IES. Este segundo foco resultó fundamental para ir articulando y vinculando lo que señala la literatura entorno al aseguramiento de la calidad y los significados que le atribuyen a los procesos de auditoría los propios actores del sistema.

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis en este estudio es la auditoría académica como un mecanismo o proceso, es decir, un ciclo de actividades y/o procedimientos que se inicia a partir de una necesidad organizacional y termina con resultados sobre los cuales un usuario interno debe hacerse cargo (Carrasco, 2001). Cabe recordar que la auditoría académica, como proceso o mecanismos de aseguramiento de la calidad implica autorregulación lo que significa detectar procesos perfectibles de optimización o mejora, para minimizar riesgos que podrían hacer peligrar lo alcanzado (Espinoza, 2009).

3.4. Recolección de información

La recolección de información se desarrolló en tres etapas no secuenciales. La primera, centrada en la revisión de fuentes documentales asociadas a los sistemas internos de aseguramiento de la calidad en general con énfasis en la revisión de documentación del Instituto profesional AIEP, particularmente a la relacionada con los procesos internos de calidad tales como: la Planificación Estratégica, el SIAC, el Modelo Educativo, entre otros. Esto con la intención de conocer y cubrir las necesidades internas de calidad de AIEP.

La segunda etapa estuvo focalizada en la búsqueda y revisión de bibliografía sobre el proceso de auditoría académica en el marco de los sistemas de calidad en Chile, lo que consideró el análisis de los dictámenes de la CNA y la revisión de guías de autoevaluación para indagar en la definición del concepto y sus características. También se revisaron los sitios web de diferentes instituciones del sistema TP con el objetivo de buscar las definiciones y conceptos que fueran de utilidad para cumplir los objetivos del estudio.

La tercera etapa del proceso de recolección de información consideró la realización de cinco entrevistas con informantes clave de diferentes instituciones de educación superior en Chile. Inicialmente, se había contemplado un número mayor de entrevistas que finalmente, no lograron concretarse[6]. Se optó por cerrar esta etapa con esta cantidad de entrevistados, ya que lo relevante estaba centrado en la experiencia de quienes han implementado este tipo de procesos y no en la cantidad de entrevistas.

[6] En la mayoría de los casos no hubo confirmación después del primer contacto.

Los entrevistados fueron contactados a través de correo electrónico y las entrevistas se realizaron por medio de las plataformas *Microsoft Teams* y *Zoom*, durante noviembre y diciembre del 2020 y tuvieron una duración aproximada de 60 minutos, contaron con una pauta de entrevista que guío la ejecución de la misma.

La selección de los cinco entrevistados (o muestra) fue de carácter no probabilística de tipo intencionada, basada en los criterios de capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos) y si bien fueron pocos casos, permitieron responder a las preguntas de investigación y naturaleza del fenómeno en análisis (Hernández-Sampieri, 2014).

Las características que definieron a los seleccionados se justifican en la experiencia práctica que tenían tanto como encargados de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad, como por su conocimiento y experiencia en la implementación de *auditorías académicas*. La muestra se conformó a partir del patrón de bola de nieve donde se fueron identificando los casos de interés por medio de la consulta a los propios entrevistados sobre personas con experiencia en el ámbito de estudio (Flick, 2007).

Como se señaló antes, se optó por realizar entrevistas semiestructuradas como fuente primaria de información, ya que permite "explorar la forma en que los sujetos experimentan y entienden su mundo. Proporcionando un acceso único al mundo vivido que describen en sus propias palabras sus actividades, experiencias y opiniones" (Kvale 2011, pág., 30) y como técnica entrega espacios de flexibilidad al investigador para agregar o profundizar temáticas que surgen durante las propias conversaciones con los entrevistados (Hernández-Sampieri, 2014).

Durante las entrevistas se aplicó una pauta de entrevista (Anexo 2. Pauta de entrevista) que abordó los temas de aseguramiento de la calidad desde lo general a lo particular, es decir, primero se buscó identificar el significado que le atribuyen las personas a sistemas internos de aseguramiento de la calidad de cada institución para después ir poco a poco adentrándose en conocer desde su experiencia como funcionan, esto permitió diferenciar cómo las instituciones aplican sus mecanismos internos de calidad y conocer las formas

que adopta el proceso de *auditoría académica,* en particular . Cabe señalar que en cada una de las entrevistas se realizó una introducción general a los objetivos del estudio para posteriormente pasar a cada una de las preguntas.

Respecto del perfil de los entrevistados, se contactó a profesionales encargados de implementar sistemas internos de aseguramiento de la calidad en IES. De los cinco entrevistados cuatro se desempeñan en universidades y solo uno en el sistema técnico-profesional, lo cual no resulta extraño ya que como se señaló al inicio del estudio, la implementación de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad ha madurado con mayor rapidez en el sistema universitario. En este punto hay que señalar que la mayoría de los entrevistados se desempeña en el sistema universitario.

Adicionalmente a las etapas señaladas también se ejecutó un proceso de indagación (ver Anexo 3. Reflexión situada sobre el proceso de investigación como colaborar de AIEP.) o trabajo interno con actores del propio instituto profesional AIEP que ha sido transversal a todo el desarrollo del estudio y que permitió retroalimentar la ejecución de las entrevistas y la revisión documental. Esta etapa consideró reuniones internas de trabajo con miembros del equipo de la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad de AIEP (DNAC), que permitieron levantar información clave para conocer con mayor detalle el funcionamiento de los procesos internos institucionales y asegurar plena coherencia entre el SIAC y el modelo propuesto. En este proceso se destaca la participación del Vicerrector Académico de la institución, responsable de la gestión de la actividad académica y del diseño, desarrollo y evaluación del modelo educativo, así como de los procesos y procedimientos de gestión que éste involucra. De la Directora Nacional de Aseguramiento de la Calidad, responsable del diseño e implementación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y del Jefe de Autoevaluación y Acreditación de Carreras, responsable del aseguramiento de calidad de los diferentes programas de estudio de la institución.

A partir de este diseño por etapas del proceso de recolección de información, se logró asegurar retroalimentación entre las técnicas, en términos de focalizar y colocar algunos énfasis tanto en la revisión documental como en la ejecución de las entrevistas. Por ejemplo, contribuyó a diseñar una pauta de entrevista que iniciaran su indagación a través de desde los sistemas internos de aseguramiento de la calidad y así adentrarse en los

diferentes mecanismos. También permitió volver varias veces sobre la evidencia documental para cerciorarse del estado de situación de los sistemas de aseguramiento de la calidad analizados.

3.5. Técnica de análisis de la información

Para el análisis de la información se utilizó análisis documental en el caso de los procedimientos de organización y almacenamiento de documentación asociada al aseguramiento de la calidad, auditoría académica y procesos de calidad de AIEP, y el análisis de contenido para las entrevistas semiestructuradas.

La elección de estas técnicas se fundamenta en que ambas entregan herramientas que permiten explorar los datos; organizarlos en unidades y categorías; describir las experiencias de los participantes según su óptica, en el caso de las entrevistas; descubrir los conceptos, categorías y temas que presentes los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función de los objetivos de la investigación (Hernández-Sampieri, 2014).

El análisis documental se entendió en esta investigación como *"el conjunto de operaciones, tendiente a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la original a fin de facilitar su consulta"* (Bardin, 1996 pág. 34). Se utilizó, preferentemente, para sistematizar información de los resultados de los procesos de acreditación como forma de aproximarse a los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de algunas instituciones[7]. Estos dictámenes son de carácter público y se encuentran publicados en el sitio web de la CNA – Chile, se definen como *"resultados de un análisis destinado a determinar si la institución cuenta con políticas y mecanismos de autorregulación apropiados, y si el funcionamiento de éstos, así como su expresión en resultados, permite asegurar su calidad en las áreas definidas"* (CNA, 2019, pág. 12).

En el caso del análisis de las entrevistas semiestructuradas, se utilizó análisis de contenido cualitativo, entendido como las reglas y procedimientos metódicos que distinguen los diferentes pasos del análisis, e incorporan durante el proceso nuevas

[7] Sobre esto señalar que los procesos asociados al aseguramiento interno de la calidad en las IES, en general, son de carácter reservado, por lo tanto, no se cuenta con información pública detallada de cada uno de ellos, lo que limita la posibilidad de indagar en profundidad sobre sus mecanismos

categorías/códigos, y dimensiones inicialmente no considerados en el plan inicial, entregando así la flexibilidad necesaria en la elaboración del sistema de categorías de análisis coherente con los objetivos del estudio (Andreú, 2002).

3.6. Operacionalización

A partir de los objetivos de la investigación y después de una revisión inicial de literatura asociada al aseguramiento de la calidad y a los procesos de auditoría académica se desarrolló la siguiente operacionalización de las dimensiones de interés en este estudio. esta matriz de operacionalización guio tanto la estrategia de recolección como la de análisis de la información, como se puede observar en la Tabla 1, en un esfuerzo por transitar de lo conceptual a un plano más analítico.

Tabla 1. Operacionalización de las variables de interés en el estudio.

Dimensión	Descripción	Subdimensión	Fuente de información
Contexto de los sistemas de aseguramiento de la calidad	Corresponde al estado en que se encuentran los sistemas internos de aseguramiento de la calidad en algunas instituciones de educación superior	Estado/condición de mecanismos internos de calidad	Revisión documental Entrevistas semiestructuradas Reuniones internas de trabajo
		Estado/condición mecanismos externos de calidad	
Rol de la auditoría académica ¿qué hace?	Corresponde a las principales funciones que adopta el proceso de auditoría académica en las instituciones de educación superior.	Control de calidad	Revisión documental Entrevistas semiestructuradas Reuniones internas de trabajo
		Mejora continua	
		Garantía Pública	
Características principales de una auditoría academia ¿qué características tiene?	Se refiere a las principales cualidades y aspectos de la auditoría académica	Estructura y componentes	Entrevistas semiestructuradas Revisión documental
		Criterios y procedimientos de aplicación	
		Fortalezas y debilidades	
Ámbitos de aplicación y contribución de la auditoría académica ¿Cuáles son sus ámbitos de acción?	Corresponde a las áreas, unidades y/o instancias académicas susceptibles de ser auditadas en instituciones de educación superior	Áreas y/o escuelas	Entrevistas semiestructuradas Revisión documental
		Sedes	
		Contribución y logros	
		Desafíos	

Fuente: Elaboración propia.

A partir de las dimensiones y subdimensiones que presenta la Tabla 1, se estructuró y desarrollo el análisis de contenido cualitativo, de hecho las preguntas diseñadas en las

entrevistas como las codificaciones realizadas están asociadas a este esquema de subdimensiones. En el caso de las opiniones que no fueron pertinentes de agregar en dichos nodos se procedió a crear categorías emergentes de análisis. Conforme a la saturación de ciertos temas, durante el análisis, se comenzó a dar forma a hallazgos que son parte medular del análisis. Esta parte consideró una síntesis interpretativa de lo descrito por los distintos informantes acompañada por citas textuales que se traduce en el resumen de las opiniones, a partir de la experiencia de vida de profesionales en el ámbito del aseguramiento de la calidad, surgidas durante las entrevistas (Valles, 2002)

4. Capítulo IV. Análisis de la información

Este capítulo vincula los elementos teóricos sobre aseguramiento de la calidad con los significados atribuidos por los propios actores sobre los procesos de auditorías académicas. La primera parte del análisis está centrada en la revisión documental, correspondiente a una descripción del estado general de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad en Chile y de los mecanismos que los integran, tomando como ejemplo algunas de las instituciones del sistema TP. Luego, el capítulo profundiza en las características de la auditoría académica desde la opinión y experiencia práctica, abordando sus principales características, ámbitos de acción, y fortalezas y debilidades[8].

4.1. El estado de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad

Como forma de acercase a la comprensión de los procesos de *auditoría académica* es necesario una primera aproximación al estado de desarrollo de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad, buscando ciertos elementos comunes y diferenciadores en comparación con AIEP. Para esto se utilizaron, por una parte, los resultados de acreditación (los cuales se encuentran plasmados en los denominados *"acuerdos o resoluciones de acreditación"* emitidos por la Comisión Nacional de Acreditación) de algunas instituciones del sistema TP y lo señalado por las propias instituciones en documentos instituciones oficiales como: memorias y anuarios. La idea es colocar énfasis en la identificación y estado de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, para lo

[8] Nota: Cabe señalar que no necesariamente los entrevistados pertenecen a las cuatro instituciones analizadas sobre base documental.

cual se tomaron como ejemplo a cuatro instituciones del sistema TP, estas son: INACAP, DUOC UC y Santo Tomás, además de AIEP[9]. La Tabla 2, muestra los datos de matrícula total 2020 de las cuatro instituciones como forma de relevar la importancia de estas en el sistema TP.

Tabla 2. Matrícula total sistema TP

Nombre de la institución	Matrícula Total 2020
Matricula Centros de Formación Técnica en Chile	**130.353**
CFT INACAP	47.538
CFT SANTO TOMAS	32.901
Matricula total en Institutos Profesionales en Chile	**362.030**
IP AIEP	90.975
IP DUOC UC	100.417
IP INACAP	41.145
IP SANTO TOMAS	22.939

Fuente: SIES, 2020
Nota: Cabe señalar que INACAP y Santo Tomas cuentan con Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica.

Respecto de los resultados de acreditación expuesto en la resolución de INACAP, expuesto en el dictamen N° 458, se señaló lo siguiente:

> *"el Centro utiliza diferentes mecanismos para favorecer el control, la autorregulación y el aseguramiento de la calidad, tales como comités de trabajo del Consejo Superior, ejecución centralizada a través de sistemas informáticos,* auditorías *y monitoreo permanente. El seguimiento y control de avance de los objetivos estratégicos se realiza mediante dos instrumentos: el portafolio de proyectos estratégicos y los tableros de gestión, que le permiten a los directivos de sede llevar un control permanente on-line y difundir la información hacia las diferentes unidades"* (Acuerdo de acreditación, N° 458, pág. 4).

El dictamen destaca los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad de INACAP los cuales permiten el control y el seguimiento de su estrategia institucional, sin embargo, no se aprecia la implementación de mecanismos externos fuera de la acreditación, lo cual no significa, necesariamente, que la institución no los desarrolla, sino más bien que no fue un elemento destacado por los pares evaluadores durante su proceso de acreditación.

[9] Cabe señalar que uno de los seleccionados en la ronda de entrevista pertenece a una de estas instituciones.

En comparación con la situación SIAC de AIEP, encontramos mecanismos similares, pero con un equilibrio entre los procesos internos y externos como garantía de calidad y mejora continua de la calidad (ver Ilustración 1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP), entre los que se destaca: el Plan Estratégico Institucional, la Autoevaluación Institucional, la Autoevaluación de Carrera y Auditoría de Procesos como mecanismos internos. Y Acreditación Institucional y de carreras, Auditoría Externa ISO 9001, Certificación B-Corp y Certificación Ley 20.393, como mecanismos externos.

En el caso de la resolución de acreditación del Instituto Profesional DUOC UC, se señala lo siguiente:

> *"la Institución cuenta con mecanismos formales y sistemáticos de aseguramiento de la calidad. Estos mecanismos le permiten realizar evaluación de procesos y resultados, verificar el grado de cumplimiento y estado de avance. Entre ellos, es posible citar los siguientes: estudios de georreferenciación y estudios de mercado, caracterización de estudiantes, mediciones académicas de evaluaciones diagnósticas para competencias básicas, aprobación de exámenes transversales, aprobación de asignaturas, encuesta de percepción docente, encuesta de servicios a los estudiantes, control presupuestario, empleabilidad, renta y satisfacción con el empleo, perfiles docentes, entre otros"* (Acuerdo de acreditación N° 418, pág. 5).

En este caso, las observaciones de la resolución tienen un carácter más bien operativo y focalizado en instrumentos que permiten gestionar la calidad, y que en la mayoría de los casos (con seguridad) son parte de un proceso mayor, por lo tanto, es altamente probable que cada uno de los instrumentos mencionados formen parte de los procesos y de las políticas que dan forma al sistema de aseguramiento de la calidad de DUOC UC.

En caso de AIEP también se cuenta con unidades responsables de la generación de estudios, caracterización de los estudiantes y aplicación de evaluaciones diagnósticas estandarizadas en distintas áreas, y que se efectúan antes del inicio de clases, como

parte del Programa de Apoyo Integral al estudiante[10] (PAI), sus resultados son utilizados para detectar los grupos de alto riesgo y garantizar el apoyo por medio de los talleres. Junto a esto, también define mediciones entorno a la satisfacción de los docentes y de los estudiantes, a través del Estudio de Satisfacción (Informe de Autoevaluación de Carrera, 2019).

En el caso del Instituto Profesional Santo Tomás, la resolución señala lo siguiente:

> *"Las políticas de aseguramiento de la calidad son adecuadas y pertinentes. Las políticas y mecanismos inciden, en el margen, en el desarrollo de la institución. La Institución establece mecanismos de aseguramiento de la calidad, para todas las modalidades de enseñanza aprendizaje que ofrece: diurna, vespertina y con componentes virtuales, orientados a que los servicios sean equiparables en la calidad de sus resultados* (Acuerdo de acreditación N° 426, pág. 13-14).

Dicha resolución destaca el rol de las políticas institucionales y releva la disposición de mecanismos de aseguramiento de la calidad en los programas de estudio considerando sus diferentes jornadas y modalidades, además de destacar la homogeneidad que se garantiza en el servicio educativo.

En AIEP, tal como se señaló, cuando se presentó el SIAC se desarrollan procesos y políticas que permitan fortalecer la capacidad de autorregulación y toma de decisiones con el fin de lograr consistencia interna y externa de todo el quehacer institucional, en un ciclo de mejora permanente, de acuerdo con la política de aseguramiento de la calidad (SIAC, 2020).

En cuanto al Instituto Profesional AIEP la resolución de acreditación N° 452, señala la siguiente:

> "*las acciones asociadas a las áreas de gestión y docencia son monitoreadas desde el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el cual*

[10] El Programa de Apoyo Integral al Estudiante (PAI), se comenzó a implementar como piloto en 2015, tiene por objeto caracterizar a los estudiantes que se matriculan en AIEP, identificando a los grupos de mayor riesgo de deserción para realizar acciones tempranas de vinculación, comunicación y apoyo.

> *vela por el cumplimiento de la misión, pertinencia del proceso formativo, el mejoramiento continuo y la homogeneidad de los procesos a nivel nacional y el cumplimiento de estándares y normas externas a los que AIEP adscribe"* (Acuerdo de acreditación N° 452, pág. 7).

Y si bien, destaca el sistema de aseguramiento de la calidad como el elemento central para el monitoreo del cumplimiento de los propósitos institucionales y se menciona el cumplimiento de estándares y normativas externas a las que el instituto adscribe, no detalla los mecanismos del sistema en su conjunto. Lo cual indica que las resoluciones de acreditación son algo generales y no dan cuenta en profundidad de lo diseñado e implementado por las instituciones en términos de aseguramiento de la calidad. No obstante, si permiten un acercamiento inicial al estado de situación de los sistemas en diferentes instituciones.

Al indagar en memorias, anuarios y sitios web (Anexo 1. Documentación) de INACAP, DUOC UC y Santo Tomas, se pudo reconocer que cada institución declara y destaca en su sistema interno de aseguramiento de la calidad esquemas similares, los cuales integran mecanismos internos y externos de calidad, pero con particularidades o denominaciones dependiendo de la institución. También se logró reconocer, en el caso de Santo Tomas la representación de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad (o Mapa de proceso) que reúne el conjunto de procesos estratégicos, misionales (o clave) y de soporte en cada institución.

En esta parte de la revisión documental para DUOC UC y Santo Tomas, la información secundaria no permitió profundizar con mayor detalle sus mecanismos en términos descriptivos, por lo cual no se pudo diferenciar el tipo de auditoría que aplican más allá que en el caso de DUOC UC se declaran en su página web las *"auditorias ISO"*.

En el caso de INACAP, se especifica que se desarrollan auditorías de procesos internos bajo la normativa ISO y procesos de autoevaluación y acreditación. Estos esquemas no aportarían en profundidad al concepto de auditoría académica que tiene como foco los procesos formativos de cada institución, siguen más bien el patrón clásico de la auditoría de procesos.

Todas las instituciones declaran en sus sistemas internos de la calidad el denominado “mapa de proceso”, donde describen cada uno de los procesos estratégicos, misionales (o clave) y de soporte (o de apoyo) que permiten garantizar el cumplimiento de los propósitos de cada institución (Con algunas particularidades en el nombre de cada proceso). Esta característica compartida por las instituciones analizadas resulta valorable, dado que todo sistema de aseguramiento de calidad se basa en definir los procesos estratégicos, misionales (o clave) y de apoyo, sin esta elaboración y definición previa, que por lo general aborda conceptualmente el ¿cómo? Las instituciones avanzan en el logro de su misión, difícilmente se puede articular un sistema de calidad robusto que dé cuenta de necesidades internas y externa.

Adicionalmente a la implementación de los mecanismos internos tradicionales tales como: las autoevaluaciones o las auditorias de procesos de aseguramiento de la calidad, las instituciones analizadas también presentan otros tipos mecanismos que corresponden al resultado del desarrollo propio de cada sistema en cada institución. Por ejemplo, en el caso de Santo Tomas se evidencia el desarrollo de mediciones y seguimiento de estándares, que probablemente están vinculados a los criterios de evaluación de la CNA, sin embargo, al tratarse de documentos internos no se pudo profundizar en las características mismas del proceso. Algo similar ocurre con INACAP, la documentación pública que disponen en sus sitios institucionales o publicaciones no permitieron profundizar en sus mecanismos internos, no obstante, si se puede señalar que la institución reconoce avances en sus sistemas de gestión de la calidad tanto a nivel de pregrado y de capacitación, y en los procesos de acreditación institucional y de carreras (INACAP, 2017). Actualmente, el instituto profesional y el Centro de Formación Técnica de INACAP se encuentran acreditados por 6 y 7 años respetivamente, alcanzando en el CFT la máxima de años del sistema.

En el caso de DUOC UC, se pudo evidenciar que el sistema de calidad despliega los denominados: *“Programas Excelencia”, “Programa Evalúa”, “Programa Verifica” y “Programa Mejora”.* En el caso del *“Programa Excelencia”* se aborda la organización de los procesos de autoevaluación “a nivel de áreas y unidad internas, en base a una metodología propia que toma los requerimientos legales implementados por la Comisión Nacional de Acreditación y elabora indicadores y estándares con particularidad

institucional" (DUOC UC, 2019, pág. 11*).* El *Programa Evalúa*, declara que tiene como objetivo:

"evaluar la calidad de las Carreras y Programas en función de los propósitos declarados por la institución, para lo cual realizará la coordinación técnica de los procesos de autoevaluación de todas las carreras de la oferta académica institucional, así como también la prospección y desarrollo de procesos de evaluación externa procesos de acreditación disciplinar internacionales" (DUOC UC, 2019, pág. 12). Lo que describe DUOC UC en este programa es lo que tradicionalmente se conoce como autoevaluación y acreditación de carreras, es parte fundamental de los sistemas y opera por lo general bajo una rendición de cuenta. No queda claro las particularidades del proceso, más allá de la denominación que utiliza la institución para designar el mecanismo.

En el caso del *"Programa Verifica"* se declara que evalúa:

> "el cumplimiento de la promesa de educación de calidad de DUOC UC a sus estudiantes, tomando como base de referencia los procesos y documentos declarados por la institución y aplicando una metodología propia de cotejo para la identificación de oportunidades de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de áreas académicas y administrativas" (DUOC UC, 2019, pág. 13).

Este programa llama la atención dado que define en su objetivo el cumplimiento de la *"promesa de educación de calidad"* de la institución, lamentablemente, no se puedo acceder a la "metodología propia" que señala en su definición y que se estaría aplicando en la implementación de este programa.

Finalmente, el *"Programa Mejora"* declara que:

> "monitorear y evaluar el cumplimiento de la mejora pesquisada y comprometida en los procesos de autoevaluación y de verificación, facilitando los procesos de elaboración de planes de mejora a nivel de Carreras, Escuelas, Sedes y áreas institucionales, para luego implementar un modelo de seguimiento y evaluación de los mismos. Uno de los principales desafíos de este programa es el monitoreo de las oportunidades de mejora comprometidas en el plan de mejora institucional del informe de autoevaluación institucional con fines de acreditación 2017 y la reformulación de sus indicadores y metas para un seguimiento permanente. En la misma línea, es fundamental trabajar con las carreras en la homologación y

estandarización de sus instrumentos bajo formatos únicos y acordados con las Escuelas" (DUOC UC, 2019, pág. 15).

Este último "programa" hace referencia a los mecanismos internos de la calidad vinculados al seguimiento de los planes de mejora que pueden derivarse de autoevaluaciones y acreditaciones tanto de carrera como institucional, y tal como se señaló al principio del documento, forma parte de los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad y contribuyen directamente al *improvement* o mejora continua institucional.

La Tabla 3 es resumen que compara los sistemas internos de aseguramiento de la calidad y cada uno de los mecanismos de las instituciones analizadas antes.

Tabla 3. Comparativo mecanismos aseguramiento de la calidad instituciones TP

Instituciones	Sistemas internos de aseguramiento de la calidad					
	Mecanismos internos					
	Autoevaluación institucional	Autoevaluación carreras	Auditorias		Seguimiento Planes de mejora	Otros
			Procesos	Académica		
AIEP	X	X	X	X	X	X
DUOC UC*	X	X	X	No se logró verificar	X	X
INACAP	X	X	X	No se pudo verificar	X	X
Santo Tomas**	X	X	X		X	X

Fuente: Elaboración propia en base a documentos oficiales de acceso público de cada institución (memorias y anuarios, entre otros)
Nota: la tabla considera solo los denominados mecanismos internos, dado que todas las instituciones declaran proceso de acreditación y certificaciones.
*En el caso de DUOC no se pudo identificar si cuenta con auditorías académicas
**Santo Tomas declara "Auditorías del sistema", por lo que no se pudo diferencias entre auditoría de procesos y académica.

En síntesis, de este análisis se desprende que todas las instituciones despliegan mecanismos internos de calidad muy similares (tal como como se pudo identificar antes en el resultado de los acuerdos de acreditación) donde destacan los procesos de autoevaluación institucional y de programas de estudio, las auditorías (aunque no se especifica el tipo) y los procesos de seguimiento de planes de mejora. Ahora bien, en lo respectivo a los procesos de *auditorías académicas*, no se logró identificar con claridad su presencia en las instituciones analizadas (excepto AIEP), lo cual no indica, necesariamente, que no se estén implementando.

4.2. Modelo tradicional y Modelo flexible como formas de entender la auditoría académica

Antes de pasar al análisis de modelos que surgen del análisis, hay señalar que no fue posible identificar un tipo de modelo estandarizado que describa y profundice integralmente la *auditoria académica*. Lo que si se logró diferenciar, a partir de las entrevistas realizadas[11], son dos formas de entender el proceso; uno asociado a la visión de la Comisión Nacional de Acreditación (con algunos elementos diferenciados), similar a la acreditación (o visita de pares externos) que llamaremos "modelo tradicional" y otro, que surge desde el análisis de las entrevistas con profesionales del aseguramiento de la calidad que denominaremos: "modelo flexible".

Estos dos modelos operan dependiendo de la configuración de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad en cada institución, ya que en algunos casos se utiliza como una forma de dar continuidad a los procesos de autoevaluación de programas de estudio, sin considerar la acreditación, mientras que en otras se aplica un modelo más flexible que profundiza en temáticas de relevancia para el funcionamiento de facultades y unidades académicas.

El "modelo" tradicional, que se observó está estrechamente relacionado con los mecanismos clásicos de evaluación tales como son; la autoevaluación y la acreditación, como se pudo observar en las guías para la autoevaluación institucional de la CNA-Chile (CNA, 2015). Desde el paradigma del *accountability*, el modelo tradicional pone foco en cumplir, explicar y responsabilizarse de las obligaciones que adquieren las instituciones, frente al sistema, sigue la lógica clásica de los esquemas de acreditación y norma ISO. Tal como lo señaló uno de los entrevistados:

> *"[la auditoría académica] está asociada a los procesos de autoevaluación, es dependiente, pero la auditoría puntualmente está centrada en algunas carreras que por ley no van hasta el 2025, no tienen obligatoriedad de acreditación entonces la auditoría académica se está viendo como cualquier auditoría de la ISO, esto viene gente bajo algún parámetro, audita y dice cómo está el tema y eso vendría siendo como la visita de pares"* (Entrevista 1).

[11] Nota: Los entrevistados no solo forman parte de Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, sino que también algunos pertenecen al mundo universitario.

Lo tradicional se focaliza en la revisión y validación de evidencia, indicadores y mecanismos de aseguramiento de la calidad que se remonta a la implementación de los procesos de acreditación por auditoría académica externa que data de los tiempos de la Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado (CONAP) (año 2000). Desde entonces este modelo tradicional exige que las instituciones cuenten con políticas internas de regulación que les permitieran declarar ante las agencias, los programas que, luego de realizar un proceso de autoevaluación, se someten al proceso de acreditación (Dooner et al., 2016). Una de las principales características de este modelo son sus extensos tiempos de ejecución que van desde los 12 a 24 meses o más (si consideramos el proceso de autoevaluación que precede a la acreditación). Se identifican fortalezas y debilidades y se elabora un plan de cierre y un informe de autoevaluación. Además, incorpora, la consulta de informantes clave como son: docentes, estudiantes, colaboradores, titulados y empleadores. Contempla la visita de evaluadores o auditores externos e incluye un informe final de pares y utiliza los criterios de evaluación de la Comisión Nacional de Acreditación, es poco flexible en su metodología y como se señaló opera desde la lógica de la rendición de cuentas.

El modelo flexible, reconocido a partir de algunas entrevistas, está centrado en las necesidades de mejora del proceso formativo a través de la revisión de distintos procesos y unidades académicas, y no se limitaría a la evaluación exclusiva de programas de estudio, aun cuando en algunos casos se utiliza como un sustituto de los procesos de autoevaluación y acreditación de carreras que no hayan atravesado dichas instancias de evaluación previamente. Tal como se señala a continuación:

> *"la verdad es que la auditoría [académica] está pensada como un mecanismos amplio, comprensivo e integral de evaluación interna de los programas, entonces se preocupa tanto de procesos como de resultados cada una de esas cosas en su justa medida"* (Entrevista 5)

Se caracteriza por definir temáticas de índole académico a ser auditadas utilizando para esto criterios y dimensiones asociadas al cumplimiento de los propósitos de cada institución, lo cual también marca una diferencia respecto del modelo tradicional que utiliza, por lo general, los criterios de evaluación de la Comisión Nacional de Acreditación.

Se pueden utilizar técnicas cuantitativas, cualitativas o mixtas para el levantamiento y análisis de la información, y seleccionar informantes clave de acuerdo con el tema a evaluar. Tal como da cuenta la siguiente cita esta manera de entender el proceso es:

> *" [la auditoría académica] es más moldeable y flexible y no se asocia necesariamente a un programa, sino como que centrémonos en [un] tema y podemos tomar una muestra de carreras, esa es la lógica en definitiva, como se vaya generando en el día a día lo vamos a ir viendo (…) en el fondo es bien distinta [a los procesos de autoevaluación], por eso también lo queremos dejar súper amplio, sin amarrarnos a [que] la auditoria va a ser a una carrera, o solo [utilizando] entrevista (…) por ejemplo, el rector puede decir mañana estamos fallando en la admisión o en las prácticas, entonces cómo solución podemos ver temas prácticos en tres facultades como muestra, eso puede ser un proceso de auditoría académica"* (Entrevista 2).

Según algunos entrevistados, este modelo flexible tiene como resultado un informe de auditoría académica que igualmente se elabora bajo terminología de norma ISO, pero se diferencia en su proceso. Por lo tanto, podrían utilizarse conceptos tales como: hallazgos de auditoría, no conformidades y plan de cierre de brechas. Como se señala uno de los entrevistados:

> *"…te obliga a generar un informe de auditoría que tiene que clasificarse, lo que tu encuentres, en terminología ISO (no conformidades, mejoras u observaciones) si tu detectas eso estas obligado a llevarlo a lo que nosotros hemos llamado gestión de hallazgos, son las entradas y salidas de las auditorías. Es distinto a los planes de mejora, tienen la misma finalidad que es resolver debilidades, pero la nomenclatura es distinta"* (Entrevista 2)

A modo de síntesis en la Tabla 4 se comparan las principales características de ambos modelos:

Tabla 4. Comparativo Modelos de Auditorias Académicas

Características	Modelo Tradicional	Modelo Flexible
Foco a auditar	Carreras o Institución	Unidades académicas: áreas, direcciones, facultades, carreras, entre otros.
Criterios de	CNA – Chile	Internos en función de los propósitos

Características	Modelo Tradicional	Modelo Flexible
evaluación		institucionales y de utilidad para la mejora continua
Duración del proceso	12 - 24 meses, si considera que el proceso previo de autoevaluación	2 - 6 meses (dependiendo de la temática escogida)
Metodología	Cuantitativa y Cualitativa	Se diseña en función del tema a auditar. Pueden ser cuantitativos, cualitativos o mixtos.
Participantes	Estudiantes, docentes, colaboradores, titulados y empleadores.	Según pertinencia del tema a auditar, pero considera los mismos actores que el modelo tradicional.
Auditores/evaluadores	Externos	Internos y/o externos
Producto	Informe de autoevaluación/ informe de pares	Informe de auditoría
Obligatoriedad	Ambos modelos son voluntarios con la salvedad (en el caso del tradicional) que no tengan fines de acreditación.	

Fuente: Elaboración propia en base a documentos de la Comisión Nacional de Acreditación e información provista por los profesionales del área de aseguramiento de la calidad entrevistados.

Adicionalmente al análisis de los dos modelos presentados, durante las entrevistas se detectaron algunos aspectos que deben ser considerados en la implementación de estos modelos. Primero, el modelo flexible aún no sería un proceso consolidado en las instituciones que lo han implementado, por lo cual requeriría un proceso de maduración y legitimación importante, respecto de su foco, alcance y complementariedad con los objetivos y resultados de los otros mecanismos internos de calidad en el contexto de los sistemas de gestión de calidad. Tal como se señala en la siguiente cita:

> *"nosotros tuvimos experiencia piloto de auditorías académicas, pero no ha sido una práctica común (…) lo hemos hecho de manera aislada, de repente acotando temas, por ejemplo, en algunas veces solo miramos calidad docente, con algunos estándares de agencias norteamericanas, el perfil del académico versus el ramo que imparte"* (Entrevista 3).

En esta lógica de legitimación del modelo debe considerarse la forma que se presenta y los métodos que utiliza el proceso, ya que el concepto de "auditoria", puede representar para distintas unidades consecuencias punitivas.

> *"pensamos harto en cambiarle el nombre por otro, tratar de identificarlo con otra nomenclatura que no tuviera la connotación de las auditorías y que de una u otra forma para una persona que no conoce el concepto de auditoría… por ejemplo si tu le dices a alguien de otro país o de otra institución donde no se utilicen las*

auditorías académicas posiblemente lo que va a sentir o pensar que puede haber una consecuencia punitiva" (Entrevista 5)

Alejarse de estas visiones castigadoras podría generar mejores resultados y permitiría abrir espacios de oportunidad real para el involucramiento de los equipos y el reconocimiento de la utilidad de estos procesos.

4.3. La mirada de los actores sobre el aseguramiento de la calidad en IES

Un elemento detectado en el análisis documental previo a la realización de las entrevistas es el fortalecimiento de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior. Esta situación es reconocida por todos los entrevistados quienes atribuyen dichos cambios a la implementación de la Ley 21.091 (2018) de educación superior. Tal como señala la siguiente cita:

"mira el aseguramiento de la calidad ahora con la nueva ley (21.091) de educación superior, hay un cambio desde mi punto de vista de paradigma, de la manera en cómo se vienen haciendo las cosas, que la calidad estuvo muy centrada en temas de acreditación y desde mi punto de vista era un problema ya porque, la calidad, así como lo dice la ley, debe estar instalada en todas sedes en todas las áreas, en todo el quehacer de la institución" (Entrevista 1).

Este patrón de mejora de las instituciones, a partir de los cambios normativos en la legislación chilena en materia de aseguramiento de la calidad, también se vivió, según los entrevistados, en el periodo de promulgación de la Ley 20.129 de 2006, lo que da cuenta de un sistema de aseguramiento de la calidad no consolidado completamente y que se encuentran todavía en un estado de desarrollo intermedio, como señaló uno de los entrevistados:

"Posiblemente si no hubiera existido la ley las instituciones no hubieran tendido a generar estas estructuras que hoy en día son más robustas. cuando salí de la

universidad en el 2009 en ese entonces era normal, o común encontrar direcciones de aseguramiento de la calidad" (Entrevista 5).

Antes de la implementación de la ley (21.091) era frecuente que las instituciones desarrollaran sus sistemas de aseguramiento de la calidad entorno casi exclusivamente a autoevaluación y acreditación de carreras e institucional, y por lo general en las dos áreas obligatorias mínimas; *Gestión Institucional y Docencia de Pregrado*, excluyendo otras como: Vinculación con el Medio, la Innovación y el Aseguramiento de la Calidad. Lo que se identifica muy bien en este ejemplo:

…llevándolo a lo actual, a la ley 21.091, nos queda cojo (el sistema) por qué, porque en esa oportunidad (2012) lo que hicimos fue orientarnos a procesos relacionados más con los propósitos de docencia, por lo tanto, nos queda ahora… pensando en el sistema TP, nos queda afuera el tema de innovación, vinculación con el medio y el tema de creación de conocimiento, entonces lo que estamos haciendo ahora es una actualización de ese sistema" (Entrevista 4).

Con los cambios derivados de la legislación, tal como reconocieron los entrevistados, actualmente IES se encuentran desarrollando y adecuando sus políticas institucionales internas buscando mayor alineamiento con los desafíos que demandan las nuevas áreas o dimensiones obligatorias de evaluación (vinculación con el medio, innovación y aseguramiento de la calidad). Dando cuenta así de sistemas de aseguramiento de la calidad que poco a poco van transitando a niveles más alto de complejidad, capaces de aplicar mecanismos sistemáticos e integrales, que no solo consideran el cumplimiento de la normativa externa.

"Ahora (…) generamos un sistema más robusto, más fuerte y que tiene como gran premisa, la definición de una política de calidad y que principalmente te define qué entiende la universidad por calidad, que en palabras bien sencillas es cumplir con la misión, los propósitos y ese tipo de cosas, pero que implica un sinfín de elementos más operativos para trabajar" (Entrevista 2).

El desarrollo de estos "elementos" a los que hace alusión el entrevistado, hacen referencia a los procesos y procedimientos que permiten hacer la bajada operativa de

las políticas institucionales. En la misma lógica, otro de los entrevistados enfatiza el foco de desarrollo de la política y modelo de gestión de la calidad, pero también en la necesidad de que dicho sistema tenga un rol integrador con los diferentes mecanismos internos de calidad.

> *"mira el sistema interno de gestión de la calidad, nosotros lo estamos actualizando, tenemos un proyecto el cual está enfocado en la política y también está enfocado en el modelo de gestión de calidad, que también tiene una estructura de la ISO, pero actualmente nos sirve para la toma de decisiones y también que este modelo de gestión de la calidad sea el paragua integrado de todos los otros mecanismos que existen dentro de la institución"* (Entrevista 1)

Esta opinión que da cuenta de la necesidad que tienen las instituciones de implementar sistemas de aseguramiento de la calidad más robustos e integrados resultó ser transversal en la mayoría de los entrevistados, pero con algunos matices respecto del nivel sus niveles implementación. En esto queda la interrogante de saber cómo se están desarrollando en esto el resto de las instituciones del sistema TP y algunas universidades con bajos niveles de acreditación.

4.4. La articulación como foco de mejora interna de las IES

A partir del análisis documental y los resultados de las entrevistas realizadas a profesionales que trabajan en el ámbito del aseguramiento de la calidad se pudo evidenciar cierto consenso en que el eje central para la mejora de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad debe estar focalizado en el funcionamiento articulado entre la misión institucional, las políticas institucionales, los procesos y el nivel de comprensión que debe tener las unidades de esto. Uno de los entrevistados reconoce así dicha necesidad:

> *"falta un modelo más articulador y también en la toma de decisiones oportuna, creo que la ventaja es juntar dos mundos, la gestión de la calidad que está muy orientada a lo que son procesos y me parece muy bien, está muy orientada a normas, o modelo, como la norma ISO, pero se ven en forma aislada, yo creo que esa es una variable importante, y lo que es aseguramiento de la calidad que en el fondo es el*

mismo lenguaje está como aparte creo que la nueva ley es clara y es todo, no debe haber diferencia en eso" (Entrevista 1).

Recordemos que durante los primeros años de implementación los sistemas de aseguramiento de la calidad estuvieron centrados en los procesos de acreditación, los cuales eran dirigidos y coordinador por las denominadas direcciones o unidades de acreditación/calidad/evaluación y sobre las cuales recaía el peso de la acreditación. Esta lógica, particularmente, por la importancia estratégica de la acreditación, centró durante varios años el foco en la garantía pública de calidad a través de la validación externa, pero adoleció de una mirada que relevara, al mismo tiempo, el desarrollo de los procesos internos desde la lógica del cumplimiento de los propósitos institucionales. En este sentido, algunos ajustes que fueron descritos por los entrevistados apuntan a mecanismos más centrados en las mejoras internas que permitan, efectivamente, avanzar a estadios de calidad superior, y como consecuencia poder responder a los requerimientos externos (leyes y/o normativas). Tal como se señala a continuación:

…el sistema está integrado en sí mismo, pero porque un componente lleva a otro (…) por ejemplo el sistema contempla la planificación institucional y su integración con el sistema interno de aseguramiento de la calidad y su integración a algo que nosotros llamamos programas de evaluaciones permanentes, que es una de las patitas del modelo y es donde están insertas las auditorías académicas y también otros mecanismos y eso también está todo articulado con la cuarta patita del modelo que es el sistema de análisis de desarrollo institucional" (Entrevista 5)

Y de esta manera iniciar un camino más sólido hacia un paradigma sobre aseguramiento de la calidad articule, en su justa medida, los esfuerzos por garantizar consistencia interna y externa en las instituciones.

4.5. La relevancia de la planificación y socialización

Otro elemento relevante surgido de las entrevistas y que es necesario implementar para una gestión eficiente de cualquier mecanismo del SIAC, son: a) la planificación y b) la socialización de los procesos.

Tomando a las auditorías académicas como ejemplo, durante las entrevistas se señaló que dicho proceso requiere de una planificación alineada con los tiempos de ejecución de otros mecanismos del SIAC, de manera que no superpongan tareas y requerimientos de calidad (como solicitudes de evidencia e indicadores) entre procesos, o en el caso de traslaparse con otros proceso, minimizar los efectos por pedio ajustes y generación de recursos necesarios para cumplir los objetivos, tal como se señala en la siguiente cita:

> *"tenemos que ser muy buenos planificadores, ahí el aporte de los directores de calidad de facultad para no toparse. Por ejemplo, queremos hacer la auditoría a la facultad entera, pero dos carreras de esa facultad le tocan este año acreditación obligatoria entonces ahí vamos a ser cuidadosos de no complicarle la pega, es importante tener esa Gantt bien definida y con todos los insumos posibles"* (Entrevista 2)

Con el mismo grado de importancia, se releva la necesidad de un trabajo colaborativo y cercano con las unidades que permita identificar y socializar tanto las necesidades de evaluación como los participantes y tareas que se llevarán a cabo en el proceso, con énfasis en la participación de los diferentes estamentos de la institución, tal como se señala a continuación:

> *"estamos identificando todo eso, cuáles son los mecanismos cuáles son los procesos, de una forma bien inductiva porque la gente tiene que pensar en lo que hace cómo contribuye al cuento, y eso es también es un valor agregado, el hecho de hacerlo de esa forma, porque después no tienes que estar socializando las cosas, sino que las personas fácilmente saben lo que tiene que hace"* (Entrevista 1).

En este sentido, algunos entrevistados relevaron el rol de la socialización como un elemento central distintivo en el éxito de cualquier proceso de aseguramiento de la calidad, dado que permite traspasar a los evaluados (en este caso auditados) los objetivos, criterios y metodología de los procesos y dar cuenta de la relevancia mismo. Como señala la cita a continuación:

> *"lo que si tienen que ser procesos conocidos, es decir, el evaluado tiene que conocer la evaluación, tienen que ser procesos simples cuatro o cinco puntos, que*

tu vayas a verificar, mirar estándares afuera para nosotros ha sido interesante, claro, si tú quieres llegar al nivel de medir el color de las llaves y ahí sería interesante que el diseño de las auditorias académicas y los puntos a evaluar se construya con los directores de los programas o los profesores o con los propios estudiantes, porque [siempre] hay cosas que dejar afuera…" (Entrevista 3).

De esta manera, los buenos mecanismo de aseguramiento de la calidad, debe disponer de una socialización que permite traspasar la necesidad de autorregulación a los equipos, permitiendo construir en conjunto con la comunidad académica los focos de la evaluación, así tanto los evaluados como los evaluadores podrían, por ejemplo, definir los objetivos de una *auditoría académica*. Esto requeriría de una manera de socializar que vaya más allá de la mera transmisión de información entre colaboradores de una misma institución y que suele representarse en presentaciones frontales con escasa comprensión y participación en lo expuesto.

4.6. Fortalezas y debilidades de la auditoría académica

A partir de la revisión documental y del análisis de las entrevistas, también se logró reconocer algunas de las principales fortalezas y debilidades de los procesos de *auditoría académica*, con el objetivo de entregar elementos claves para que contribuyan tanto al modelo como su implementación. En este sentido, como fortalezas se identificaron:

La contribución a la autorregulación institucional: en esta línea los entrevistados destacaron que la implementación del mecanismo de *auditoría académica* permite la mejora constante de los procesos, es decir, su aplicación sistemática actuaría como fomento para el desarrollo de una cultura institucional de calidad, lo cual está estrechamente relacionado con el objetivo de mejora continua de estos proceso:

"el valor de este mecanismo es que está generando la capacidad de autorregulación, si bien es forzado por la ley, pero internamente te estás autoevaluando y te vienen a visitar externos y te dicen cosas y después lo plasmas en un plan de mejora, eso lo encuentro súper bueno, porque es un poco el espíritu de la ley de poder generar la capacidad de autorregulación y desde el punto de la

calidad, contribuye a la cultura de calidad, por eso es un mecanismo súper importante" (Entrevista 1).

Para amplificar este tipo de característica positiva del mecanismo resulta fundamental una adecuada metodología que considere un proceso permanente de retroalimentación con los propios auditados/evaluados. Recordar en este sentido, lo señalado anteriormente sobre la mejora genuina de la calidad y las implicancias de no representar consecuencias punitivas de estos procesos.

Pertinencia en instituciones masivas y multicampo o multisede: otro elemento destacado que surge de una de las entrevistas realizadas tiene relación con la pertinencia de este tipo de procesos en instituciones de mayor tamaño y que cuentan con varios campus o sedes, lo cual aplica a la situación del Instituto Profesional AIEP. Sobre esto se señaló que:

"los procesos de auditoría académica son relevantes cuando tú tienes multicampus o incluso programas que imparten distintas jornadas y modalidades, porque tienes que asegurarte que lo estás haciendo bien en todas las versiones, generalmente las instituciones le dan valor donde está el grueso de los estudiantes y de repente se olvidan de los vespertinos o no le dan valor a las características o preparación de los tutores online cuando es programa virtual, claro que es muy importante" (Entrevista 3)

Lo señalado apunta a que las IES que imparten sus carreras en diferentes sedes, jornadas y modalidades tienen una necesidad mayor de estandarización de su proceso formativo. Al diversificar su oferta y presencia a nivel nacional se requieren de mecanismos de aseguramiento de la calidad que tengan el mismo alcance y así asegurar la misma calidad formativa independiente de la sede, jornada, modalidad o formato de estudio en que la institución dicte sus carreras.

Proceso opcional y flexible*:* una tercera fortaleza que fue compartida por algunos entrevistados es el carácter opcional y flexible que adoptan ciertos procesos de auditoría académica en el entendido que no responde a los requerimientos legales asociados a la acreditación obligatoria (Ley, 21.091, 2018) y a los procedimientos predefinidos desde la

CNA, sino que responde más bien a la voluntad de la propia institución, tal como se señala a continuación:

> *"como fortalezas te diría eso que no es obligatorio que realmente responde a la voluntad institucional y yo creo que aquí puede haber una diferencia con las instituciones que la están incorporando ahora, que bueno va ser la misma situación que van a estar ustedes en 5 o 10 años mas cuando ya esté instalado como algo que realmente funcione que es periódico y todo, nadie nos obliga a hacerlo por lo tanto lo hacemos con la convicción que realmente podemos ayudar, claro lo hacemos obviamente para verificar los niveles de logro de los programas, establecer estándares de calidad, pero los propósitos son encontrar cosas que podamos ayudar a mejorar, por lo tanto siento que son proceso bien genuinos"* (Entrevista 5).

Lo anterior es relevante porque en comparación con los procesos de acreditación (mucho más rígidos, acotados en tiempo y que significan tensiones importantes para las IES) la opción de incorporar mecanismos internos flexibles de evaluación (tanto en sus tiempos de ejecución como en sus metodologías de trabajo) puede ser un factor de contribución a generar espacios reflexivos reales que mejoren el quehacer de las diversas unidades académicas de las instituciones.

En la misma línea de identificación de fortalezas, los entrevistados reconocen algunas debilidades de los procesos de auditoría académica y pueden resultar importantes de considerar en la implementación del proceso. A continuación, se presentan las principales debilidades reconocidas:

Sobrecarga laboral para los equipos y unidades auditadas: aunque se podría señalar que no es una debilidad propia de las *auditorías académicas*, los entrevistados reconocen que la implementación de cualquier mecanismo que esté dentro del marco del aseguramiento de la calidad conlleva un esfuerzo extra de las unidades evaluadas, porque implica necesariamente una revisión y evaluación del trabajo propio desde una mirada integral, lo cual implica inversión de tiempo y recursos, que no necesariamente todas las unidades tienen. Esto se expresó de esta manera:

> *"Ellos (encargados de carreras y responsables de diferentes unidades) ven que su carga de trabajo está siendo claramente agigantada, ese es el gran problema que tenemos que luchar"* (Entrevista 2).

Esta mirada también se relaciona con cierto paradigma de calidad que predominó los primeros años en las IES y que hacía responsable exclusivos del aseguramiento de la calidad a ciertas unidades y no se comprendía que la calidad es un factor intrínseco al quehacer de cada persona o unidad y transversal en una institución.

La elección de auditores internos/externos: un elemento que incide negativamente en los procesos de *auditoría académica* es la selección de auditores sean estos internos/evaluadores dado que *"no cualquiera participa en una auditoria académica, [por lo que se debe] privilegiar gente con experiencia y ojalá que hayan sido pares"* (Entrevista 1). Según algunos entrevistados, una mala elección de los evaluadores podría terminar por ejemplo, seleccionando auditores desactualizados en términos del conocimiento disciplinar, lo que podría provocar descoordinaciones, deficiencias en los productos (informes) y finalmente malos resultados o incluso deslegitimar el proceso.

Baja prioridad en el cierre de hallazgos: a diferencia de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación en los cuales las instituciones se hacen responsables del estado de avance de los planes de mejora de los procesos de acreditación anterior, el cierre de los hallazgos de las *auditorías académicas* (bajo un modelo flexible) no siempre tendría el nivel de prioridad necesario, lo que se traduce en largos periodos de inactividad en la ejecución de las mejoras. Esto es descrito de la siguiente manera por uno de los entrevistados, al compararlo con la obligatoriedad que tiene la acreditación:

> *"es que en un proceso de autoevaluación con fines de acreditación si uno se pilla con un problema muy grande, uno lo resuelve antes de que se termine la autoevaluación, es decir, por darte un ejemplo: vas a autoevaluación con un programa y acaba de renovar su plan de estudio y no tiene la bibliografía básica (…) en una autoevaluación al menos lo que hacemos nosotros, lo corregimos, pero vemos también porque pasó" (Entrevista 5).*

En términos de legitimación y pensando en la necesidad de robustecer el sistema interno de aseguramiento de la calidad de AIEP, cada una de las debilidades observadas por los entrevistados, pueden tener un impacto en los niveles de adhesión y compromiso con el proceso. Por lo tanto, se hace necesario poner especial atención en acciones que permitan enfrentar para disminuir su impacto. Así, por ejemplo, para la primera y tercera debilidad se debería explicitar la contribución de los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad en el logro de la misión institucional, combinarlos con una planificación flexible según la carga de trabajo de las distintas unidades. En el caso de de la selección de evaluadores, se debería contemplar una la elección de pares internos/externos a partir de definición de criterios y metodologías objetivas que permita garantizar una elección pertinente con el área o programa que será auditado, desechando la arbitrariedad en la elección. Y finalmente en la tercera debilidad que apunta directamente al *improvement* institucional se requiere del estrecho compromiso de las principales autoridades de la institución así como de cada uno unidades académicas y operativas.

5. Capítulo V. Conclusiones y propuesta de modelo

Conforme al análisis realizado tanto a nivel de evidencia documental y a través de las entrevistas con profesionales del ámbito de aseguramiento de la calidad, se puede concluir lo siguiente:

5.1. Conclusiones

1. **Respecto del estado de los sistemas de aseguramiento de la calidad en IES.** Se puede señalar que las principales instituciones de educación superior del sistema técnico profesional en Chile cuentan con sistemas y mecanismos de aplicación sistemática, los que han sido reconocidos por la CNA en diversos acuerdos de acreditación y destacados por las mismas instituciones en sus documentos oficiales. Estos ajustes enfocados en robustecer los mecanismos internos comienzan a ser un indicativo del tránsito del sistema, desde una visión centrada en la acreditación como un fin en sí mismo, a un enfoque de mejora continua (*improvement*) que ve en los procesos de acreditación y certificación la consecuencia de un trabajo interno de evaluación y mejora permanente. No

obstante, se reconoce que aún persiste una percepción de relevancia mayor hacia los mecanismos externos como son las acreditaciones (*accountability),* lo que puede retrasar el avance que están desarrollando las IES.

2. **Respecto de las características que adoptan los procesos de auditoría académica en el contexto de los sistemas de aseguramiento de la calidad.** Se distinguieron, al menos, dos "modelos" denominadas en el estudio: tradicional y flexible. En cuanto a sus características se concluye que, el modelo tradicional funciona, básicamente, como una acreditación que considera en su desarrollo los procesos de autoevaluación, de hecho, en algunas instituciones continua bajo realizándose bajo esta lógica. Este modelo no cuenta con grandes innovaciones, requiere de periodos relativamente largos de implementación, utiliza por lo general pares o auditores externos y para los actores. Junto a esto, no queda del todo claro cómo se articula y/o complementa con otros mecanismos, sobre todo en instituciones que siguen las autoevaluaciones de carrera, pero al mismo tiempo declaran que utilizan procesos de auditoría académica. El modelo flexible de auditoría académica es un proceso menos rígido tanto a nivel de los focos a auditar como de metodologías a utilizar y se destaca por la definición de criterios internos y tiempos más acotados de implementación. Por lo tanto, se considera que sus resultados permiten una mejor integración y complemento con otros mecanismos internos de calidad. Ambos procesos pueden ser de carácter voluntario, con la salvedad (en el caso del tradicional) que no tengan fines de acreditación.

3. En cuanto al **rol o función** que adoptan los procesos de auditoría académica. Si bien es cierto su función está orientada hacia la autorregulación y cumplimiento de los propósitos institucionales en el esquema más tradicional, depende del modelo que adopte dentro de los sistemas internos de la calidad de cada institución, en este sentido podría estar más asociado a la rendición de cuenta o al mejoramiento.

4. Respecto de los **ámbitos de acción de la auditoría académica,** hay diferencias a partir del modelo o esquema que la institución implemente. En el caso de los modelos tradicionales la acción de auditar está, exclusivamente, en los programas de estudio e institución y se realiza a partir de los criterios de

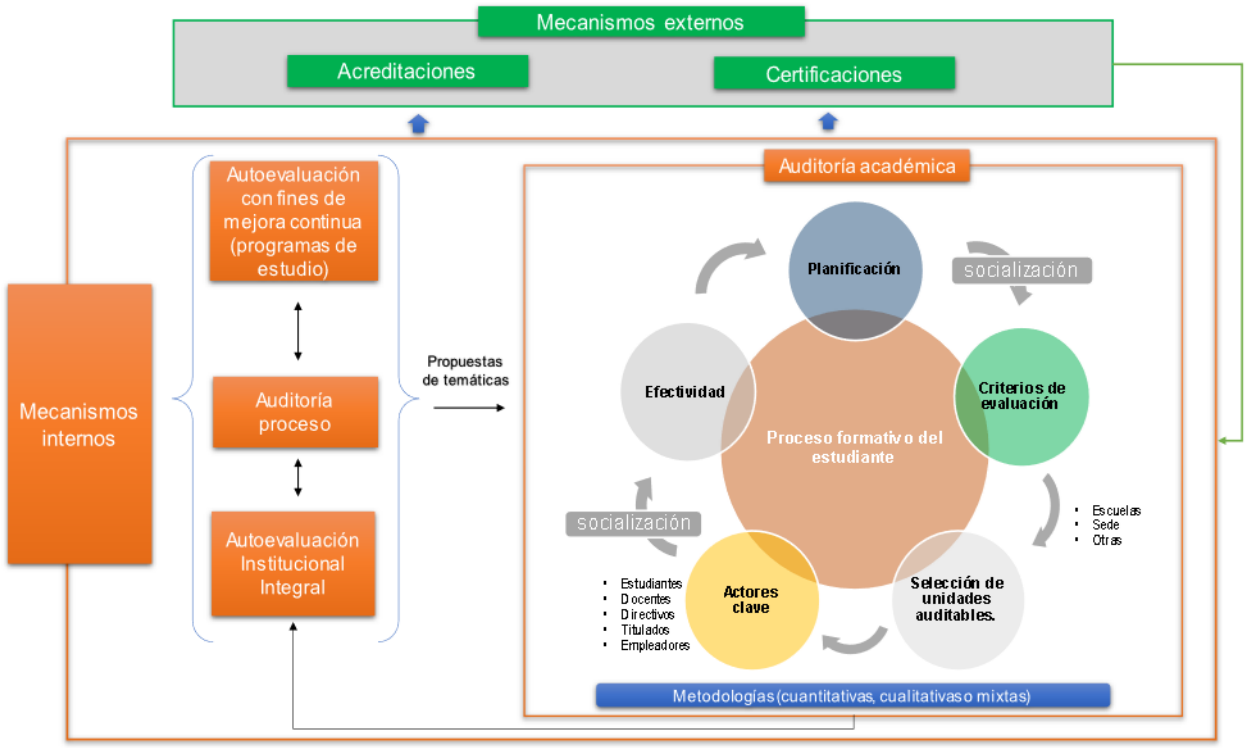
carreras/institucionales proporcionados por la Comisión Nacional de Acreditación. En el modelo flexible, el ámbito de acción de la auditoría académica puede estar en la revisión del funcionamiento de un área, escuela o sede. En el caso de AIEP, dado que ya cuenta con experiencia en la revisión y evaluación de programas e institución (existen mecanismos definidos para esto), se sugiere utilizar la *auditoría académica* en la evaluación del funcionamiento de una escuela o sede bajo alguna temática académica de interés.

5. En el ámbito de **la contribución** la auditoría académica se destaca en dos grandes temas; su aporte a la cultura de calidad y su pertinencia en instituciones masivas - multicampo/sede. El aporte a la calidad estaría dado por su aplicación continua y sistemática y por sus formas de aplicación metodológica (debe considerar la opinión de propias unidades que serán auditadas o evaluadas). Por su parte, al adoptar esquemas flexibles de evaluación la auditoría académica se constituye como un aporte y complemento necesario de otros mecanismos del sistema interno de aseguramiento de la calidad para cumplir con los requerimientos internos que demandan las funciones misionales de AIEP.

5.2. Propuesta de modelo de auditoria académica

Para dar respuesta al objetivo central de esta investigación y a partir de la información analizada se propone un *modelo de auditoría académica* para AIEP (Ilustración 2) en el cual se describen los principales elementos que debe considerar la *auditoría académica* en un esquema de relacionamiento constante con los otros mecanismos internos y externos del SIAC. De esta forma modelo se integra en una lógica de retroalimentación y mejora continua al considerar los resultados de otros mecanismos del SIAC.

Ilustración 2. Modelo de Auditoría Académica en el contexto de aseguramiento de la calidad de AIEP.



Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en la Ilustración 2, en color naranja se identifican los mecanismos internos y en color verde los mecanismos externos. Dentro del mecanismo de auditoría académica se definen siete dimensiones; cinco de los cuales actúan de forma secuencial (planificación, criterios de evaluación, unidades, actores y efectividad) y dos que son transversales en el modelo (socialización y metodología de levantamiento de información).

La dimensión de *planificación* garantiza una gestión efectiva del modelo al considerar los recursos internos para su ejecución y evaluar el impacto que este proceso tiene en un sistema que considera también el despliegue de otros mecanismos. La dimensión *criterios de evaluación* define los aspectos y parámetros más pertinentes de la temática que será auditada y está muy relacionado con las dimensiones *unidades auditables* y *actores clave*. La cuarta dimensión *efectividad* garantiza que los resultados y el seguimiento de éstos contribuyen al proceso formativo del estudiante y por lo tanto a la misión institucional. Adicionalmente a estos, se definen las dimensiones *socialización y metodología*, como aquellas que deben asegurar procesos participativos y constructivos que fomenten la cultura de calidad y mejora continua, bajo esquemas de trabajo innovadores y efectivos.

A partir de dicho modelo, la auditoría académica en AIEP deberá, entonces, ser entendida como un proceso sistemático de revisión y evaluación de la efectividad de procesos institucionales en el ámbito académico con foco en la profundización de temáticas críticas derivadas de la aplicación de los mecanismos del sistema interno de aseguramiento de la calidad.

Aspectos a considerar para la implementación del modelo

Como forma de finalizar este trabajo a continuación se presentan algunos aspectos que deben ser considerados al momento de implementar el modelo elaborado:

1. Definir instancias de formalización y seguimiento del proceso con las principales autoridades de la institución.
2. Es necesario que el mecanismo sea útil para la gestión, por lo que se debe focalizar en resolución de problemas concretos y pertinentes al quehacer de las unidades y equipos de trabajo en AIEP y así transitar hacia una cultura de calidad que facilite el desarrollo de este tipo de mecanismo.
3. Se sugiere implementar un piloto de auditoria académica en una temática auditable por semestre en AIEP durante el 2021, derivada de los resultados de los mecanismos SIAC, dado que la institución se encontrará en proceso de autoevaluación instituciones integral con fines de acreditación. Por lo tanto, colocar especial énfasis en no tensionar a las unidades y equipos de trabajo.

6. Referencias

Aequalis (2011) *"Propuestas para la educación superior. Foro Aequalis y las transformaciones necesarias". Capítulo 3, la calidad y su aseguramiento*. Recuperado de https://aequalis.cl/sites/default/files/publicaciones/2019-07/resumenes/propuestas-para-la-educacion-superior-foro-aequalis-y-las-transformaciones-necesarias_resumen.pdf

Andreú, J (2002). Las *técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.* Recuperado en: http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf

Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido. Akal.*

CARRASCO, J. B. (2001). *Gestión de Procesos.* Santiago, Chile, Ed. Evolución S.

Cancino C, Víctor, & Schmal S, Rodolfo. (2014). Sistema de Acreditación Universitaria en Chile: ¿Cuánto hemos avanzado?. Estudios pedagógicos (Valdivia), 40(1), 41-60. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052014000100003

Centro de Políticas Públicas UC (2011). *Sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior: aspectos críticos, y desafíos de mejoramiento.* Temas de Agenda Pública Año 6, Nº 45. Recuperado en: https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior.pdf

CINDA (2019). *Diversidad, Autonomía y Calidad.* RIL editores, Santiago, Chile.

CNA (2015). *El aseguramiento de la calidad en el contexto de la reforma al sistema: algunos planteamientos generales.* Recuperado en: https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/REFORMA%20.pdf

Zapata, G.; Clasing, P. (2016) *El uso de criterios e indicadores de calidad en la acreditación de programas: diferencias entre agencias privadas de acreditación en Chile*. Cuadernos de Investigación N°3. Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile). Recuperado en: http://www.investigacion.cnachile.cl

Comisión Nacional de Acreditación (2019). *Barómetro del aseguramiento de la calidad de la educación superior (Nº4)*. CNA-Chile. Recuperado en: http://www.cnachile.cl/.

Comisión Nacional de Acreditación (2018). *Resolución exenta de Acreditación Institucional n°452*. CNA-Chile. Recuperado en: http://www.cnachile.cl/.

CNED. (2019). *Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES). Recuperado en Consejo Nacional de Educación:* https://www.cned.cl/sistema-nacional-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior-sinaces

De Miguel, J. M., (2004). *Glosario de calidad y acreditación.* RIACES, ANECA, Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación, Madrid, España.

DUOC UC (2019). *La Secretaría General y la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad de DUOC UC: acciones y desafíos*. Boletín Observatorio Edición Nº35.

Eduard Deming (1989). *Calidad, productividad y competitividad.*

Egúsquiza, C. A. (2004). *La Auditoría Académica.* Instituto de Investigación de Ciencias Contables y Administrativas, UNMSM.

Espinoza, M. (2009). *La Auditoría Académica Universitaria.* Recuperado en https://manuelespinozacruz.jimdofree.com/publicaciones/

Espinoza, O. & González, L. E. (2006). *El Modelo de Gestión de la Calidad Total*

Fernández N. (2008). *Modelos y sistemas de evaluación y acreditación de la Educación Superior. Situación y perspectivas para el mejoramiento de la calidad y la integración regional. En A. Gazzola & S. Pires, Hacia una política regional de aseguramiento de la calidad en Educación Superior para AL y el Caribe*. Caracas: UNESCO-IESALC

Flick, U (2007). *El diseño de la investigación cualitativa*. Ediciones Morata, Madrid.

Fernández J. (2016). *Auditoria Académica para el Fortalecimiento de la Calidad Educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Tesis de pregrado. Huancayo, Perú.

González, L. & Torre Griggs, D. (2007). *Acreditación y fomento de la calidad. La experiencia chilena de las últimas décadas*. Revista La Educación Superior en el Mundo. Recuperado en: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7539/18_298-306.pdf

Hernández–Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill Education.

INACAP (2017). Cuenta anual de Rectoría 2017. Recuperado en http://www.inacap.cl/web/2018/flippage/cuenta-anual-rectoria-2017-flippage/index.html#book5/page16-page17

Informe de Autoevaluación de carreras (2019). *Informe de Autoevaluación Auditoría.* AIEP.

Jarvis, D. S. (2014). *Regulating higher education: Quality assurance and neo-liberal managerialism in higher education — A critical introduction. Policy and Society,* 155-166.

Maillet, A. & Dávila, M. (2018). *Luces y sombras del aseguramiento de la calidad en la educación superior chilena* (2006-2018). Informe para el Proyecto UNIREGOV-FODECYT 11550120. Versión Preliminar - Grupo de Ciencia Política.

Méndez, A. C.; Oliveros I. L. (2016). SIE, una herramienta de apoyo para la auditoría académica, 4(1), [pp 108-116]

Mínguez, Ramón, & Díaz, Aurora. (2020). *Repercusión de la acreditación institucional sobre la calidad de la universidad. Un estudio exploratorio*. Revista de estudios y experiencias en educación, 19(41), 107-123. Recuperado en https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201941minguez7

Lemaitre, M.J (2017*). Aseguramiento de la calidad de la educación superior. En: Educación Superior y Sociedad (ESS) Instituto Internacional de Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC)* Colección 25 aniversario Vol. 22 ISSN 07981228. Recuperado en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261633

Lemaitre, M.J., Maturana, M., Zenteno, E. & Alvarado, A. (2012). C*ambios en la gestión institucional para universidades, a partir de la implementación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad: Experiencia Chilena*. Revista Calidad de la Educación Nº 36, pp. 21-52. Recuperado en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652012000100001

Lemaitre, M. J., & Zenteno, M. E. (2012). Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior - Informe 2012. Santiago de Chile: RIL Editores.

Ley 20.129 (2006). *Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.* Biblioteca de Congreso Nacional, recuperado en: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=255323

Ley 21.091 (2018) *Ley de Educación Superior*. Biblioteca de Congreso Nacional, recuperado en: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1118991

Quintana, A & Montgomery, W. (2006). *Metodología de investigación científica*. Lima. UNMSM

Rodríguez, E., Pedraja, L, Araneda, C, González, M. Rodríguez, J. (2011). *El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile.* Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería Vol.19 no.3 Arica. Recuperado en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052011000300010&script=sci_arttext

Sánchez- Canales, M., Martínez, J. & Martín-González, M. (2017). *La rendición de cuentas en las escuelas públicas españolas: el caso de la Universitat Politècnica de València*. La Cuestión Universitaria 9, Pp. 200-214. Recuperado en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cQ6xSYAZiQMJ:polired.upm.es/index.php/lacuestionuniversitaria/article/download/3584/3665+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl

Sánchez, E., y Pardo, M. Eds. (2008). La Gerencia Pública en América del Norte: Tendencias Actuales de la Reforma Administrativa en Canadá, Estados Unidos y México. México: Colegio de México.

SES (2020). *Conoce a la Superintendencia de Educación Superior.* Recuperado en: https://www.sesuperior.cl/quienes-somos/quienes-somos-2/

SIAC (2020). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad. AIEP. Chile.*

SIES. (2014). *Panorama de la educación superior en Chile 2014.* Santiago: Servicio de información de educación superior. Recuperado en: https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/1957/mono-706.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SIES. (2018). *Informe matrícula 2018 en educación superior en Chile*. Santiago: Servicio de información de educación superior. Recuperado en: https://analisis.umag.cl/documentos/informe_matricula_2018_sies.pdf

Rojas, M. J. y López, D. A. (2016). *La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas.* Revista Electrónica de Investigación Educativa, 18(2), 180-190. Recuperado en: https://www.redalyc.org/pdf/155/15545663014.pdf

Taylor, S & Bogdan, R (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* España. Paidos

UNESCO (2018). *Estrategia Nacional de Formación Técnico Profesional*. Informe de Consejo Asesor de Formación Técnico-Profesional a la Presidencia de la República. Recuperado en: http://www.tecnicoprofesional.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/03/Estrategia-Nacional-de-Formaci%C3%B3n-T%C3%A9cnico-Profesional.pdf

Valles, M (2002). *Entrevistas cualitativas.* Recuperado en http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2010/09/4-VALLES-ENTREVISTAS-CUALITATIVAS.pdf

Vasilachis (2016) Estrategias de investigación cualitativa. Gedisa Editorial. Barcelona, 2006

Vlasceanu, L., Grunberg, L., Parlea, D., (2004). *«Quality assurance and accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions»* en UNESCO-CEPES Papers on Higher Education, Bucarest, Rumanía

7. Glosario de siglas

AC: Aseguramiento de la Calidad.

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

CNA: Comisión Nacional de Acreditación.

CNED: Consejo Nacional de Educación.

CONAP: Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado.

EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

Fundibq: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

IES: Instituciones de Educación Superior.

MAC: Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad.

UKSCQA: UK Standing Committee for Quality Assessment. En español, Comité Permanente de Evaluación de la Calidad del Reino Unido.

SES: Superintendencia de Educación Superior.

SINACES: Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

8. Anexos

Anexo 1. Documentación

1. Plan de Estratégico Institucional
2. Modelo Educativo
3. Sistema interno de aseguramiento de la calidad
4. Proceso de Autoevaluación Institucional
5. Informe de Autoevaluación Institucional y de carrera.
6. Resoluciones de acreditación CNA-Chile: N°418, N°426, N°452 y N°458. Disponibles como documento público.
7. Guías de autoevaluación de la CNA-Chile para indagar en la definición de auditoría académica y sus características.
8. Memoria anual Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica Santo Tomas 2019.
9. Memoria Anual Duoc UC 2019-1.
10. Memoria Anual INACAP 2017.
11. Sistema interno de aseguramiento de la calidad de la calidad, Centro de Formación Técnica Santo Tomas: https://www.cftsantotomas.cl/acreditacion/sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad/

12. El sistema de aseguramiento interno de la calidad de Duoc: https://www.duoc.cl/nosotros/calidad-acreditacion/
13. Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad: https://portales.inacap.cl/acreditacion/aseguramiento-de-calidad/index

Anexo 2. Pauta de entrevista

Presentación y objetivos de la entrevista (5 min).

Entrevistador: hola, buenos días/tardes, mi nombre es Alexander Quiroz, junto con saludar, agradecer su asistencia a esta entrevista, comentarte que en el marco del proceso de investigación del estudio denominado “Elaboración de un Modelo de Auditoria Académica como mecanismo interno de aseguramiento de la calidad en el instituto profesional AIEP” para optar al grado de Magister en Métodos para la Investigación Social de la Universidad Diego Portales, se ha definido la realización de entrevistas exploratorias con diferentes actores a nivel de instituciones de educación superior, que cuenten con experiencia en la implementación de sistemas internos de aseguramiento de calidad y auditorías académicas.

El objetivo de la entrevista es conocer la experiencia de los propios actores encargados de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de diferentes instituciones de educación superior, respecto del diseño e implementación de mecanismos internos de calidad y, en particular, profundizar las auditorías académicas.

Comentar, además que el estudio forma parte de la salida profesional del magister por lo tanto, el producto derivado de la investigación tiene una aplicación práctica en las instituciones u organización a la que pertenece el estudiante. En este caso particular, la investigación se realiza como aporte a la mejora continua de los procesos en el instituto profesional AIEP.

La información que entregues será analizada con fines exclusivos para esta investigación, esto para que tengas plena confianza en expresar tu opinión.
Por último, señalar que la entrevista será grabada, en caso de no permitir su grabación se recurrirá a notas y apuntes como síntesis de lo conversado. La entrevista tiene una duración máxima de 60 minutos y puedes decidir retirarte en el momento en que lo desees.

Contexto de la entrevista (2min).

Entrevistador: En Chile, hace más de dos décadas que se desarrolla el aseguramiento de la calidad como un elemento central de la gestión académica y administrativa de las instituciones. Con un enfoque inicial centrado en la rendición de cuentas y acreditación, ha permitido avanzar en estados mínimos de calidad institucional, lo que ha contribuido a la homogeneidad del sistema de educación superior y a la garantía pública de calidad por parte del estado.
Con la promulgación de la Ley Nº 21.091 en mayo de 2018, se releva el concepto de calidad como un principio fundamental en el sistema de educación superior chileno, al punto de considerarla una dimensión de acreditación obligatoria. Se reconoce el valor de la educación técnico profesional, diferenciándola del subsistema universitario y se definen objetivos de formación en los niveles técnicos, profesionales y profesionales con licenciatura. Lo cual plantea un escenario en el que las propias instituciones deben ser responsables y garantes de la calidad de su oferta formativa, proceso de enseñanza aprendizaje, formación docente, apoyos académicos y empleabilidad de sus titulados, entre otros. Dichos desafíos han servido como catalizador en miras de fortalecer sus mecanismos internos de calidad.
En este contexto toman especial relevancia los sistemas internos de calidad que implementan las instituciones y los diversos mecanismos que los conforman.

Pregunta y focos de profundización

Concepto	Aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior (IES)
Pregunta	¿Cómo entiende usted el concepto del aseguramiento interno de la

	calidad en educación superior?
Foco de profundización	¿Cómo se Implementa en su institución?: Dificultades, posibles mejoras.

Concepto	Mecanismos internos de aseguramiento de la calidad en IES
Pregunta	¿Cuáles mecanismos de aseguramiento interno de la calidad se implementan en su institución?
Foco de profundización	En caso que la institución no haya implementado auditorías académicas, profundizar en por qué razón no se han considerado.

Concepto	Aseguramiento interno de la calidad de la institución
Preguntas	¿Cuáles son las principales características de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad (SIAC)?
Foco de profundización	Profundizar en la implementación del SIAC en la institución que el entrevistado representa

Concepto	Aseguramiento interno de la calidad de la institución
Preguntas	¿cuáles son los principales desafíos que tienen los mecanismos internos de calidad?
Foco de profundización	Mejora continua, efectividad.

Concepto	Aseguramiento interno de la calidad de la institución
Preguntas	¿de qué manera se articulan los mecanismos internos de calidad en su institución?
Foco de profundización	Articulación e integración entre autoevaluación, acreditación auditorías académicas.

Concepto	Rol de la auditoría académica en la gestión interna de la calidad
Pregunta	¿De qué manera la auditoría académica contribuye al aseguramiento interno de la calidad?
Foco de profundización	Pertinencia y relevancia para el aseguramiento interno de calidad

Concepto	Rol de la auditoría académica en la gestión interna de la calidad
Pregunta	¿Cuál es el objetivo de la auditoría académica?
Foco de profundización	Alcance, coherencia con el proyecto educativo.

Concepto	Rol de la auditoría académica en la gestión interna de la calidad
Pregunta	¿Cómo se asegura la integración entre la auditoría académica con los diferentes mecanismos de calidad institucional?
Foco de profundización	Ejemplos.

Concepto	Resultado y mejora de mecanismos internos
Pregunta	En términos de efectividad ¿cuál ha sido la evaluación del resultado del funcionamiento de los mecanismos de calidad?
Foco de profundización	Resultados, efectividad.

Concepto	Contribución de la auditoria académica a la mejora continua
Pregunta	¿de qué manera la auditoría académica afecta/contribuye a los procesos de mejora?
Foco de profundización	¿qué procesos? ¿de qué tipo? ¿cuál ha sido su alcance?

Cierre de la entrevista

Entrevistador: para finalizar, agradecer su presencia, disposición y participación en esta investigación. Consultarle si quisiera agregar algún tema que no pudimos abordar en esta entrevista.

Muchas gracias.

Anexo 3. Reflexión situada sobre el proceso de investigación como colaborar de AIEP.

La reflexión que propongo a continuación responde a un comentario surgido en el proceso de revisión y retroalimentación propio del desarrollo de esta investigación, y se relaciona con las decisiones metodológicas en el ámbito de la recolección de información. Me explico, durante esta investigación se planteó como objetivo la elaboración de un modelo de auditoría académica, para lo cual se optó por un enfoque cualitativo y recurrió a métodos de recolección de información centrados en el análisis documental y en las entrevistas semiestructurada, dichos métodos se profundizan y justifica en el estudio, pero también durante el proceso surgieron y se declaran en el estudio reuniones o indagaciones en el marco de las tareas propias del trabajo que tengo como colaborador de AIEP. Estas instancias fueron fundamentales en el desarrollo del estudio, ya que permitieron alinear las necesidad o requerimientos institucionales con el desarrollo de la investigación, pero se diferenciaron de las otras estrategias de recolección de información porque respondieron a las dinámicas propias del trabajo que desarrollo en la institución, tanto en lo respectivo a su planificación como en su ejecución. Por ejemplo y como forma de clarificar las diferencias con las otras técnicas de recolección de información que utilicé en el estudio, en algunas ocasiones estas reuniones fueron presentaciones de avance, en las cuales se aprovechaba la instancia para consultar e indagar en las necesidades del modelo, en su articulación con los otros mecanismos, entre otros temas. Por lo tanto tiene diferencias con las otras técnicas dado que lo hablado y analizado gira, también, entorno al trabajo profesional y no solo al proceso investigativo propiamente tal.