

# Trabajo final de máster

Asignatura: M2.363-Trabajo Final de Máster

PRA: Marcelo Fabián Maina

Máster Universitario en Evaluación y Gestión de la Calidad en la Educación Superior



Universitat Oberta  
de Catalunya

---

**Título: Diseño de un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián**

**Autoría: Anja Lowenstein Bauerle**

**Tutoría: Ana Garzón Castrillón**

**Modalidad: Proyecto de aplicación con énfasis en la detección de necesidades**

**Fase: Informe final**

**Fecha: 20/06/2023**

## Resumen

Este proyecto tiene como objetivo el diseño de un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián (USS), que permita implementar ciclos de mejora continua en estos.

El proyecto responde a la necesidad institucional de optimizar su procedimiento de autoevaluación y avanzar eficientemente en la acreditación y/o certificación de toda su oferta formativa, de manera de cumplir con el lineamiento institucional, expresado en la Política de Aseguramiento de la Calidad, que establece la evaluación periódica de la oferta formativa por medio de la acreditación o certificación.

Actualmente la universidad evidencia brechas significativas de carreras y programas por acreditar. Esto representa un gran desafío, dado que, en el próximo proceso de acreditación institucional, a efectuarse en octubre de 2026, la universidad será sometida por primera vez a la revisión de la muestra intencionada aleatoria de carreras y programas, instaurada por la Ley 21.091 Sobre Educación Superior, que verificará la existencia y aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y sus resultados, en cada una de ellas.

El diseño del modelo de metaevaluación consideró en su metodología la identificación de requerimientos respecto del modelo de metaevaluación, junto con el análisis y revisión de referentes externos. A partir de ellos se estableció la tipología del modelo, los aspectos y contenidos a evaluar, las técnicas e instrumentos de consulta, la metodología de análisis de resultados, el procedimiento de elaboración del plan de mejora, junto con la conformación de un comité de metaevaluación para su elaboración, implementación, seguimiento y evaluación. Por último, se implementó un proceso de validación interna y externa del modelo.

Como resultado, este TFM aporta un modelo de metaevaluación que responde a las características del sistema de aseguramiento de la calidad chileno, la institucionalidad de la USS y las particularidades del procedimiento de autoevaluación de la universidad.

**Palabras clave:** Metaevaluación, autoevaluación y acreditación.

### **Agradecimientos:**

Con este TFM culmina un desafío que asumí en 2021, en el contexto de pandemia, cuando trabajaba en la Comisión Nacional de Acreditación como coordinadora de procesos de autoevaluación, mi primera experiencia laboral en el aseguramiento de la calidad de la educación superior, donde fui parte de un gran equipo de trabajo. Con ellos me formé en esta área, compartí un entorno enriquecedor desde lo profesional y también en lo personal, ya que varios de ellos hoy son grandes amigos. Parte de mis agradecimientos son para ustedes, por su aporte a mi formación profesional y lo significativos que han sido para mí en lo personal.

Quiero agradecer también a mi actual equipo de trabajo, de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad San Sebastián, de quienes me siento profundamente agradecida por todo el apoyo y la confianza que siempre han puesto en mis ideas, entre ellas, la que motiva este TFM. Especialmente quiero agradecer al vicerrector de aseguramiento de la calidad por creer en mí, integrarme en el equipo y apoyarme en esta iniciativa, al director de autoevaluación de carreras y programas, por todo el apoyo y la confianza depositada en mi trabajo y en este proyecto, y a mi compañero coordinador de estudios, por acompañarme en la aventura de hacer cosas nuevas, por las reflexiones del día a día y por tu amistad.

Por último, quiero agradecer a todas las personas maravillosas que forman parte de mi vida, que me han acompañado durante este desafío, me han alentado a ir por más y con quienes celebraré este logro.

1.	ÍNDICE DE CONTENIDOS.	
1.	ÍNDICE DE CONTENIDOS. ....	4
2.	INTRODUCCIÓN:.....	7
3.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL:.....	9
3.1	EL CONEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. ....	9
3.2	PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD. ....	9
3.3	LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SUS MODELOS. ....	12
3.4	LA METAEVALUACIÓN. ....	15
3.4.1	EL CONCEPTO Y EL SENTIDO DE LA METAEVALUACIÓN. ....	15
3.4.2	TIPOS DE METAEVALUACIÓN. ....	16
3.4.3	REVISIÓN DE EXPERIENCIAS DE METAEVALUACIÓN. ....	17
4.	CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN: .....	26
4.1	EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN CHILE.....	26
4.1.1	MARCO REGULATORIO. ....	26
4.1.2	MODELO DE ACREDITACIÓN DE LA CNA.....	29
4.2	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN. ....	31
4.2.1	INSTITUCIONALIDAD. ....	31
4.2.2	OFERTA FORMATIVA Y MATRÍCULA .....	32
4.2.3	ACREDITACIÓN.....	34
4.2.4	LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ....	35
4.2.5	LA VICERRECTORÍA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ....	36
4.3	JUSTIFICACIÓN.....	37
5.	OBJETIVOS:.....	39
5.1	OBJETIVO GENERAL: .....	39
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	39
6.	DISEÑO METODOLÓGICO: .....	40
7.	ASPECTOS ÉTICOS: .....	42
8.	RESULTADOS:.....	43
8.1	ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE CARRERAS Y PROGRAMAS.....	43

8.2	IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA VRAC RESPECTO DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN. ....	52
8.3	TIPOLOGÍA DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN.....	54
8.4	ASPECTOS POR EVALUAR EN EL MÉTODO DE METAEVALUACIÓN.....	56
8.5	TÉCNICAS DE CONSULTA A INFORMANTES CLAVE. ....	58
8.6	INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y SU METODOLOGÍA DE APLICACIÓN. ....	59
8.7	METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN. ....	60
8.8	FORMATO DE PLAN DE MEJORA. ....	61
8.9	VALIDACIÓN DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN. ....	62
9.	DISCUSIÓN: .....	72
10.	CONCLUSIONES:.....	74
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	81
12.	ANEXOS: .....	84
	ANEXO 1: ORGANIGRAMAS USS.....	84
	ANEXO 2: ORGANIGRAMA VRAC. ....	87
	ANEXO 3: MATRIZ DE ETAPAS E HITOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN. ....	88
	ANEXO 4: PAUTAS DE ENTREVISTAS. ....	1
	ANEXO 5: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN. ....	1
	ANEXO 6: FORMATO PLAN DE MEJORA DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN. ....	4

ÍNDICE DE CUADROS:

Cuadro 1: Perspectivas de la calidad según Rodríguez (2013).....	10
Cuadro 2: Enfoques de la calidad según Sachs (1994). .....	11
Cuadro 3: Modelos de evaluación de la calidad de la educación superior. ....	13
Cuadro 4: Tipos de metaevaluación. ....	16
Cuadro 6: Aspectos recomendados por el SINAES para la metaevaluación. ....	19
Cuadro 7: Métodos de evaluación de impacto de las agencias. ....	21
Cuadro 8: Ventajas y desventajas de los métodos de evaluación utilizados en la evaluación de impacto. ....	23
Cuadro 9: Modificaciones al modelo de acreditación chileno. ....	27
Cuadro 10: Etapas del modelo de acreditación de la CNA. ....	29
Cuadro 11: Evolución oferta formativa y matrícula USS 2019 - 2023. ....	33
Cuadro 12: Estado actual de acreditación/ certificación de carreras y programas. ....	34
Cuadro 13: Matriz del modelo de metaevaluación. ....	56
Cuadro 15: Resultados validación modelo de metaevaluación. ....	64
Cuadro 16: Sistematización de observaciones y comentarios de los resultados de la validación. ....	67
Cuadro 17: Matriz de etapas e hitos del proceso de autoevaluación. ....	88
Cuadro 17: Encuesta de metaevaluación integrantes del comité de autoevaluación. ....	1
Cuadro 18: Formato plan de mejora modelo de metaevaluación. ....	4

ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura 2: Organigrama autoridades máximas USS. ....	84
Figura 3: Organigrama a nivel de sedes. ....	85
Figura 4: Organigrama a nivel de facultades. ....	86
Figura 5: Organigrama VRAC. ....	87

## 2. INTRODUCCIÓN:

La evaluación de la calidad en la educación superior es una tendencia global de la educación superior que se viene desarrollando desde la década de los ochenta, donde los países y/ o espacios territoriales han desarrollado sus propios marcos regulatorios, de acuerdo con las necesidades de su contexto y las particularidades de sus sistemas educativos, los que se han ido consolidando con el tiempo.

Por su parte, las instituciones de educación superior se han adaptado a un mayor control por parte de los entes reguladores de cada país o territorio, adoptando el aseguramiento de la calidad institucional y de sus carreras y programas como parte de su gestión permanente y de forma transversal en todas sus actividades, instalando para ello, sistemas de aseguramiento interno de la calidad y equipos profesionalizados para la implementación de políticas y mecanismos que promueven la mejora continua.

En este contexto, las agencias u organismos evaluadores se han interesado, además, en conocer en qué medida sus actividades producen mejoras en las instituciones de educación superior, a través de las evaluaciones de impacto, como también, en recibir retroalimentación sobre sus actividades y, así mejorarlas, por medio de la metaevaluación.

A su vez, las instituciones de educación superior también han adquirido experiencia acumulada, avanzado en la consolidación de sus sistemas internos de aseguramiento de la calidad y en la implementación sistemática de procesos de evaluación institucional, en sus carreras y programas. Al igual que las agencias evaluadoras, las instituciones de educación superior también se han interesado en conocer el desempeño de sus procedimientos y de generar estrategias para su mejora, siendo de utilidad para ello, la implementación de procesos de metaevaluación.

Cabe señalar que la metaevaluación en el ámbito del aseguramiento de la calidad de la educación superior tiene un uso reciente y mucho menos documentado que en la evaluación de programas formativos, donde ha sido principalmente utilizada.

En este contexto, este TFM se plantea como objetivo diseñar un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián, con el fin de implementar ciclos de mejora continua en estos.

El modelo de metaevaluación responde a la necesidad institucional de optimizar sistemáticamente su procedimiento de autoevaluación de carreras y programas para avanzar, de manera eficiente,

en la acreditación de toda su oferta formativa, que en la actualidad evidencia brechas importantes de carreras y programas por acreditar.

Desde una mirada de consistencia interna, el acortamiento de estas brechas aporta al cumplimiento de uno de los lineamientos institucionales expresados en la Política de Aseguramiento de Calidad, que establece la evaluación periódica de la oferta formativa, de carreras y programas, por medio de la acreditación o certificación.

Por otra parte, desde una mirada externa, el avance de estas brechas es imperioso para la universidad, dado que, en el próximo proceso de acreditación institucional, que se efectuará en octubre de 2026, la institución será evaluada bajo un nuevo sistema de acreditación, producto de la promulgación, en 2018, de la Ley 21.091, Sobre Educación Superior. Esta ley establece nuevos criterios y estándares de acreditación, que entrarán en vigor a partir de octubre de 2023, e incorpora nuevas existencias a las instituciones, entre ellas, una de más relevantes es la revisión de la muestra intencionada aleatoria de carreras y programas, donde la universidad deberá evidenciar la existencia y aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y sus resultados en cada una de ellas.

Si bien, el modelo de metaevaluación se diseñó, por una parte, para optimizar el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas, mediante la toma de decisiones basada en la evidencia; también se espera que enriquezca la mirada sobre el trabajo de aseguramiento de la calidad en las unidades académicas, a través de sus carreras y programas, permitiendo la acumulación de experiencia en los equipos; facilitando, a su vez, la implementación de los procesos de autoevaluación; y sea un aporte a la instalación de una cultura de calidad en la universidad.



### 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL:

#### 3.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Existe un consenso general entre las y los diferentes autores del ámbito de la calidad de la educación superior en que el concepto de calidad tiene muchas acepciones y que no existe una definición única y definitiva de esta avalada por la autoridad científico-académica (Rodríguez, 2013). La calidad entonces la entenderemos como un concepto relativo. Harvey y Green (1993) consideraban que la calidad es relativa en relación con el punto de vista de las diferentes partes interesadas y que, incluso, una misma persona puede entender la calidad sobre un mismo aspecto abordado desde una perspectiva diferente en distintos momentos; por otra parte, los autores consideraban que el concepto calidad también es relativo respecto de un “punto de referencia”. Harvey y Green (1993) establecieron cinco formas de concebir la calidad: *Quality as exceptional, as perfection, as fitness for purpose, as value for money, as transformative*. Vroeijensteijn (1991) también consideraba la calidad como un concepto relativo y la entendía supeditada al interés y la diversidad de prioridades de los “accionistas” de la educación superior (*stakeholders*). Vroeijensteijn (1991) relevó con anterioridad que la calidad debe definirse en relación con un conjunto de cualidades o dimensiones de calidad, y que para ello resultaba fundamental considerar y explicitar los intereses de los diferentes *stakeholders* que participan del sistema educativo al momento de evaluar la calidad de una institución o programa.

#### 3.2 PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD.

Tal como se señaló anteriormente, el concepto de calidad es concebido y aceptado como relativo y, con ello, la calidad de la educación ha sido abordada de múltiples maneras por las y los diferentes autores del ámbito del aseguramiento de la calidad. Para efecto de este TFM, los más relevantes corresponden a las perspectivas intrínsecas y extrínsecas de la calidad abordadas por Rodríguez (2013) y los enfoques o dimensiones de la calidad según Sachs (1994).

Respecto de las primeras, Rodríguez (2013) señala que desde la perspectiva de la evaluación existe consenso en reconocer dos grandes perspectivas de la calidad: la intrínseca y la extrínseca. La intrínseca corresponde a la evaluación respecto de las exigencias epistemológicas de una ciencia o disciplina (Casaliz, 1991); mientras que la extrínseca está en un contexto de mayores controversias, ya que existen diferentes conceptualizaciones de la calidad en la educación superior. Para efectos de este TFM utilizaremos de referente las perspectivas de la calidad de Rodríguez (2013), ya que reúnen también otras perspectivas señaladas por otras y otros autores, como Harvey y Green,

nombradas anteriormente. El siguiente cuadro resume las perspectivas de la calidad de Rodríguez (2013):

*Cuadro 1: Perspectivas de la calidad según Rodríguez (2013)*

Perspectivas de la calidad	Aspectos centrales
<p><b>Calidad como excepción (excelencia)</b></p>	<p>Considera la calidad como algo único, se basa en la búsqueda ser los mejores, desde una mirada elitista y consiguiendo mejores resultados que otros. Esta perspectiva no establece medidas ni definiciones de calidad</p>
<p><b>Calidad como perfección ("cero errores")</b></p>	<p>Esta perspectiva de la calidad tiene foco en los procesos, entendiendo la calidad como un resultado perfecto o sin errores. Se persigue la calidad desde el cumplimiento de estándares, lo que la democratiza, a diferencia de la calidad como excepción, ya que la hace alcanzable a todas las IES.</p>
<p><b>Calidad como adecuación a los objetivos</b></p>	<p>Es una de las perspectivas de la calidad más utilizadas en la educación superior. Esta perspectiva permite a las IES evaluar la calidad respecto de sus objetivos, explicitados en su misión, visión y propósitos institucionales. La dificultad que conlleva es que los objetivos institucionales deben considerar los intereses de los distintos <i>stakeholders</i> que participan de las IES.</p>
<p><b>Calidad como eficiencia</b></p>	<p>Esta perspectiva evalúa la calidad de acuerdo con la relación costo-beneficio, considerando el retorno de inversión. La calidad puede ser entendida si se puede lograr el mismo resultado a un menor costo o un mejor resultado al mismo costo. La calidad en un sistema educativo, de acuerdo con esta perspectiva, podría evaluarse en eficacia, por ejemplo, en que todos los estudiantes logren los objetivos propuestos de un programa y, en eficiencia, si estos se logran con la menor deserción estudiantil posible, utilizando los mismos recursos.</p>
<p><b>Calidad como adecuación al mercado laboral</b></p>	<p>Esta perspectiva ha generado mucho debate en relación respecto de si las IES deben o no adecuarse a las necesidades de un país. Se</p>

	consideran en esta perspectiva la adecuación del volumen de titulados, por ámbitos o sectores productivos; la adecuación de la formación en relación con el mercado laboral; la flexibilidad o capacidad de innovación frente los nuevos desafíos de los diferentes campos profesionales, entre otras.
<b>Calidad como satisfacción al usuario</b>	En esta perspectiva la calidad reside en la medida en que los servicios entregados satisfacen los requerimientos y expectativas de los estudiantes (potenciales y presentes).  Acá cobra relevancia conocer los intereses y expectativas del usuario y cómo se gestionará ese diagnóstico.
<b>Calidad como transformación o “valor añadido”</b>	La calidad se evalúa en relación con el valor añadido que la IES consigue generar en todos sus participantes: estudiantes, académicos, personal administrativo y de servicio, en su progreso y desarrollo global como personas.
<b>La calidad como innovación organizativa</b>	La calidad se evalúa en relación con la habilidad de la IES para desarrollar e implementar la normativa que le permita satisfacer los requerimientos de la calidad educativa deseada. La organización institucional y sus diferentes niveles de gestión deben atender a los elementos del <i>cuadro de la verdad</i> : autonomía, planificación, financiación y evaluación.

Fuente: elaboración propia a partir de Rodríguez (2013)

En cuanto a los enfoque o dimensiones definidos por Sachs (1994), estos consideran la calidad y la evaluación de forma conjunta, por lo que se definen a partir de aseguramiento de la calidad. El siguiente cuadro resume los enfoques de calidad de Sachs (1994):

*Cuadro 2: Enfoques de la calidad según Sachs (1994).*

<b>Enfoques de calidad</b>	<b>Aspectos centrales</b>
<b>Quality assurance for accountability (rendición de cuentas)</b>	Este enfoque se caracteriza por el control externo, se asocia a los procesos de auditoria externa y al uso predominante de indicadores cuantitativos.

<p><b>Quality improvement (mejora)</b></p>	<p>Este enfoque se caracteriza por el control interno, se asocia a procesos que facilitan la mejora y al uso predominante de indicadores cualitativos.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia a partir de Sachs (1994)

### 3.3 LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SUS MODELOS.

La evaluación de la calidad de los servicios que entregan las IES lleva décadas siendo un tema prioritario en las políticas pública de los países, creando con ello marcos de referencia que permiten asegurar la calidad de sus sistemas evaluativos. Uno de los más relevantes a nivel mundial es el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), iniciado en 1999 en el contexto del Proceso de Bolonia, que permitió establecer un marco de referencia común, órganos y prácticas equivalentes de aseguramiento de la calidad de sus programas formativos en el conjunto de países de la Unión Europea (Rodríguez, 2013).

La importancia de evaluar la calidad de los servicios de la educación superior está dada, principalmente, en los cambios que a nivel global ha tenido la educación superior en términos de la proliferación de centros y programas, la masificación del ingreso a la educación superior y los costos que conlleva para los gobiernos y las familias, la necesidad de los diferentes interesados de contar con una garantía de la calidad de los servicios ofertados por las instituciones y la necesidad de las mismas instituciones de contar con procedimientos que permitan su mejora continua.

En este contexto se han ido implementando distintos modelos de evaluación de la calidad de la educación superior. Para efecto de este TFM revisaremos los más utilizados en el sistema de educación superior, considerando que el de mayor interés para este proyecto es la acreditación, que será profundizado respecto del modelo de acreditación chileno en el capítulo 4 de Contextualización y Justificación. En el cuadro siguiente se resumen los principales modelos de evaluación de la calidad de la educación superior, de acuerdo con Basart (2018):

Cuadro 3: Modelos de evaluación de la calidad de la educación superior.

Modelos de evaluación	Aspectos centrales
<b>Acreditación</b>	<p>Es el proceso de evaluación externa por el cual organizaciones públicas o privadas actúan como garantes del cumplimiento de una variedad de criterios de calidad sobre instituciones o programas.</p> <p>Tiene un enfoque de evaluación mixto (rendición de cuentas y mejora continua), no obstante, otorga un mayor peso al enfoque orientado a la rendición de cuentas, por encima del enfoque de la mejora continua.</p> <p>El foco de la evaluación suele estar puesto en los inputs del proceso de enseñanza-aprendizaje, los recursos materiales, el profesorado, la planificación curricular, mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, entre otros.</p> <p>La acreditación, dependiendo del marco territorial, puede implicar posibles alcances para las instituciones o programas.</p> <p>Un proceso de acreditación contempla obligatoriamente una serie de fases: una evaluación interna o autoevaluación, donde la unidad evaluada da respuesta a los estándares de calidad y pone a disposición de los evaluadores externos las evidencias de su cumplimiento; una evaluación de pares (<i>peer review</i>), que incluye una visita a la unidad evaluada; y la decisión por parte del organismo acreditador, informada a través de un informe de evaluación.</p>
<b>Auditoria de calidad</b>	<p>Es un modelo de evaluación externa que proviene del mundo empresarial y de la industria.</p> <p>Corresponde a un proceso de comprobación externa (<i>check</i>) sobre el cumplimiento de los objetivos marcados por la propia institución (<i>fitness for purpose</i>). En el contexto de la educación superior se focaliza el objeto de evaluación en el cumplimiento de los objetivos institucionales, pero también en otros elementos como las estructuras y los sistemas de funcionamiento, o la eficiencia de sus procedimientos.</p>

	<p>En este modelo es esperable un resultado de tipo binario (certificación o no certificación). No obstante, la orientación del modelo de auditoría hacia la mejora y el enfoque del <i>fitness for purpose</i> hace que sea relevante la información que el equipo auditor pueda aportar sobre el cumplimiento de los objetivos, o sobre las debilidades detectadas.</p>
<p><b>Evaluación para la mejora</b></p>	<p>Corresponde a un modelo de evaluación interna, con orientación a la mejora continua, pudiendo o no, complementarse con la fase externa de evaluación. El modelo puede tener un alcance institucional, de programas o servicios.</p> <p>Los criterios de evaluación que utilice pueden ser externos o los que establezca internamente la institución. A nivel metodológico, al igual que en los modelos anteriores, debe utilizar evidencias.</p> <p>En los casos que se complemente con una fase externa de evaluación, la organización externa puede conformar un comité de evaluadores al que se le encarga la revisión de la información proporcionada por la institución, la realización de una visita para contrastar <i>in situ</i> la situación real y la elaboración de un informe de resultados. No obstante, no se espera que este informe proporcione un resultado binario, sino que incida en una serie de aspectos como: la validación del análisis realizado en el proceso de evaluación interna; la detección de fortalezas y debilidades; la recomendación de acciones de mejora; la validación del plan de mejoras, entre otras.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Basart (2018).

### 3.4 LA METAEVALUACIÓN.

#### 3.4.1 EL CONCEPTO Y EL SENTIDO DE LA METAEVALUACIÓN.

Ya se mencionaba anteriormente que el aseguramiento de la calidad de la educación superior ha sido una tendencia que se viene consolidando desde hace décadas. En este proceso los países y/o espacios territoriales han desarrollado sus propios marcos regulatorios, que responden a las necesidades y particularidades de sus contextos y de sus sistemas educativos. Los sistemas de aseguramiento de la calidad de los países han adquirido experiencia y con ello surge la necesidad de evaluar sus acciones dentro del sistema de educación superior.

Del mismo modo, las instituciones de educación superior han adoptado el aseguramiento de la calidad como parte de su gestión y lo han instalado de manera transversal de sus actividades, creando para ello sistemas de gestión interna de la calidad, que también cuentan cada vez con mayor consolidación y madurez. En este contexto es que, tanto las agencias de la calidad, como las instituciones de educación superior, tienen una mayor inquietud por evaluar sus procesos y, con ello, mejorar su capacidad de autorregulación. La metaevaluación en el aseguramiento de la calidad de la educación superior confiere, tanto a las agencias de la calidad como a las instituciones de educación superior, la posibilidad de volcar la evaluación sobre sus prácticas pudiendo, de esta manera, retroalimentarlas y perfeccionarlas.

Para entender la metaevaluación en el aseguramiento de la calidad, se ha revisado el concepto desde su origen, junto con algunas de las definiciones más reconocidas y utilizadas en educación y en el aseguramiento de la calidad. Es importante considerar que la metaevaluación ha estado, desde su origen, vinculada a la educación, principalmente asociada a la evaluación de programas formativos, no obstante, puede aplicarse a cualquier disciplina.

La metaevaluación fue concebida inicialmente por Scriven a fines de la década de los sesenta, quien aportó una nueva forma de entender la evaluación a lo que tradicionalmente, de acuerdo con Tyler (1950), se concebía como un proceso que determina hasta qué punto se han conseguido los objetivos educativos. Scriven (1968) desplazó la evaluación centrada en los objetivos a una centrada en las necesidades, incorporando al consumidor y definiéndola como la valoración sistémica y objetiva del valor o el mérito de las cosas, indicando de este modo que los evaluadores tienen la obligación profesional de que las evaluaciones propuestas o finalizadas estén sujetas a una evaluación competente, la metaevaluación. A Scriven (1991) también se le reconoce la distinción entre evaluación formativa y sumativa, que más adelante ha sido profundizada por diferentes autores.

La metaevaluación posteriormente ha sido definida por otros autores. Entre las definiciones más reconocidas se encuentran la de Stufflebeam (1981), que la define como el proceso de diseñar, obtener y utilizar información descriptiva y de enjuiciamiento acerca de la utilidad, del valor práctico y de la adecuación ética y técnica de una evaluación, para guiarla y hacer público el informe de sus puntos débiles y fuertes; la del Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981) que define la metaevaluación como la evaluación de la evaluación; y la de Santos y Moreno (2004), que la concibe como analizar el proceso de evaluación y su objetivo.

El sentido de la metaevaluación, de acuerdo con las definiciones citadas anteriormente, es mayormente abordado por Stufflebeam; Rosales (1996), enfatiza en que su propósito es ayudar a que la evaluación desarrolle todo su potencial, de modo que al efectuarla correctamente producirá mejoras en el sistema, los programas y en sus prácticas; y, Santos y Moreno (2004) la señala como un proceso que no es solamente técnico, con esto vale decir que no corresponde solamente a un proceso mecánico, aparentemente riguroso, consistente en aplicar esquemas, principios o criterios de rigor, sino también se debe tener en consideración su naturaleza política y ética; por lo tanto, la metaevaluación, debe, además, propender a incitar la reflexión para generar una comprensión rica y relevante sobre lo evaluado.

### 3.4.2 TIPOS DE META EVALUACIÓN.

Dentro de la teorización de metaevaluación, Bustelos (2003) plantea la existencia de cuatro tipos básicos de metaevaluación: de acuerdo con papel que tendrá en la evaluación, al contenido o la fase del programa evaluado, el momento de evaluación y respecto del agente que la realiza. Cada uno de estos se resumen en el Cuadro 5:

*Cuadro 4: Tipos de metaevaluación.*

Criterio de tipología	Tipos de metaevaluación
<p><b>De acuerdo con el papel que juega en la evaluación</b></p>	<p><u>Formativa</u>: se utiliza como un instrumento de cambio durante el proceso de evaluación, su propósito es mejorar su diseño y/o su implementación.</p> <p><u>Sumativa</u>: se utiliza para recapitular el proceso completo de evaluación</p>
<p><b>Considerando el contenido o la fase del programa evaluado.</b></p>	<p><u>Diseño</u>: considera el análisis y valoración del plan y diseño de la evaluación (cómo fue concebida, sus propósitos, objetivos, coherencia interna, contextualización, estrategias de implementación, entre otros).</p>



	<p>Además, debe analizar el costo beneficio del proceso, las expectativas, la utilidad, la rendición de cuentas, calendario de ejecución realista</p> <p><u>Proceso:</u> analiza la implementación de la evaluación, incluyendo: el análisis de las dificultades en su implementación, ajustes al calendario de ejecución, adecuación a las necesidades y efectividad de los equipos de trabajo.</p> <p><u>Resultados:</u> analiza la información obtenida (<i>outputs</i>), sus resultados y efectos. Los <i>outputs</i> son los resultados, la información y la evidencia producida (hallazgos, interpretaciones, juicios, y recomendaciones), que se encuentran en los reportes de evaluación. Estos deben ayudar a un mejor entendimiento del proceso y a un aprendizaje por parte de los equipos.</p>
<p><b>Considerando el momento de la evaluación</b></p>	<p><u>Ex- ante:</u> se realiza antes de la implementación del proceso.</p> <p><u>Ex-postfacto:</u> se implementa durante el proceso o inmediatamente finalizado.</p>
<p><b>Considerando el agente que la realiza</b></p>	<p><u>Interna:</u> es desarrollada por los mismos evaluadores que estuvieron a cargo de la evaluación, que actúan a la vez como responsables del control de la calidad de los procesos de evaluación.</p> <p><u>Externa:</u> es desarrollada por un agente externo que no estuvo involucrado en el proceso de evaluación, lo que consecuentemente le da más credibilidad al proceso y un reconocimiento externo y consolidación de este.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Bustelos (2003).

### 3.4.3 REVISIÓN DE EXPERIENCIAS DE META-EVALUACIÓN.

Hasta ahora se han revisado los conceptos y planteamientos más relevantes entorno a la metaevaluación desde una perspectiva de la evaluación educativa, con un enfoque en la evaluación de programas. No obstante, este TFM está enfocado en la metaevaluación en el aseguramiento de la calidad, ámbito en que su aplicación es bastante más reciente y menos explorada. Para efectos de crear un modelo de metaevaluación se han revisado algunas experiencias que orientan este TFM:

## 1. Modelo de acreditación del Sistema de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) de Costa Rica.

El modelo de acreditación de carreras del SINAES (SINAES, 2011) considera la evaluación integrada de cuatro elementos que considera fundamentales en el proceso educativo de las carreras: la relación con el contexto, los recursos o insumos necesarios para el proceso educativo, el proceso educativo propiamente tal y los resultados de éste. Estos elementos son denominados dimensiones y se evalúan de acuerdo con las características propias de la naturaleza de cada carrera. De manera adicional, el modelo del SINAES establece cuatro elementos que complementan la evaluación, estos corresponden al criterio de admisibilidad; criterio de sostenibilidad de la acreditación y mejoramiento de la carrera; la metaevaluación; y la reacreditación.

Para efectos de este TFM nos centraremos sólo en el elemento adicional de la metaevaluación. El SINAES (2011) entiende la metaevaluación como la evaluación sistemática del proceso de autoevaluación que realizan las carreras, cuyo objetivo es emitir un juicio acerca de la calidad o los méritos de la evaluación realizada por estas. El SINAES (2011) recomienda que las carreras realicen la metaevaluación, ya que sistematiza la experiencia de la carrera en aspectos como las estrategias de recolección de información, la organización del equipo evaluador, el nivel de participación en el proceso de autoevaluación, el planteamiento y organización del proceso, el compromiso con el que se lleva a cabo, la construcción del informe y los elementos que permiten que el proceso de autoevaluación sea sostenible en el tiempo.

Además, el SINAES (S2011), considera que la metaevaluación documenta la experiencia del trabajo realizado en la autoevaluación, haciendo que los procesos sean más transparentes, mejorables y replicables y facilitando las tareas requeridas para los procesos de reacreditación; permitiéndoles, también, a las carreras, contar con un resultado que detalla los logros y debilidades del proceso de autoevaluación, así como recomendaciones para su mejoramiento.

El SINAES en su modelo de acreditación de carreras recomienda aspectos relevantes a considerar en los procesos de metaevaluación, los que se indican en el Cuadro 6:

*Cuadro 5: Aspectos recomendados por el SINAES para la metaevaluación.*

Aspectos	Contenidos
<p><b>Sistema de Información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad o dificultad para reunir la información requerida.</li> <li>• Instancias universitarias que brindaron información y calidad de esta.</li> <li>• Calidad de la información recopilada (actualidad, veracidad).</li> <li>• Fortalezas y debilidades de los sistemas de información existentes.</li> <li>• Mecanismos de información sobre el proceso de autoevaluación y acreditación utilizados y efectividad de estos.</li> </ul>
<p><b>Equipo coordinador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo que designa al equipo coordinador.</li> <li>• Perfil de los integrantes.</li> <li>• Idoneidad para atender los procesos de autoevaluación y acreditación.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Distribución del trabajo entre las personas integrantes del equipo.</li> </ul>
<p><b>Participación e involucramiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de motivación del personal académico, administrativo, gerencial y estudiantado.</li> <li>• Sesiones realizadas y grado de participación de los y las asistentes.</li> <li>• Opinión de todos los sectores de la carrera o programa sobre el grado de participación.</li> <li>• Existencia de un clima organizacional propicio (apertura, transparencia y participación democrática).</li> </ul>
<p><b>Planeamiento y organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de prioridad que tuvo el proceso de autoevaluación.</li> <li>• Existencia de un plan de trabajo de la autoevaluación (cronograma, actividades).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cumplimiento de las actividades, cronograma y responsables.</li> <li>• Disposiciones para liberar de funciones a los encargados de guiar el proceso.</li> <li>• Existencia de una instancia de la universidad especializada que brindara asesoría.</li> <li>• Claridad respecto a las instancias y la función de cada una, durante el proceso de acreditación.</li> </ul>
<b>Compromiso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de compromiso de las autoridades superiores de la institución y de la carrera, docentes y estudiantes con la realización de la autoevaluación.</li> <li>• Políticas, acuerdos y disposiciones tomadas para facilitar el proceso de autoevaluación.</li> <li>• Opinión respecto a la viabilidad de las propuestas de mejora.</li> <li>• Recursos destinados para hacer efectivo el plan de mejora.</li> </ul>
<b>Informe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación del informe por parte de los actores participantes.</li> <li>• Calidad del informe de autoevaluación presentado.</li> <li>• Nivel de importancia de las acciones de mejora propuestas.</li> </ul>
<b>Sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos que garantizan la permanencia de la cultura de autoevaluación.</li> </ul>

Fuente: SINAES (2011)

2. Prácticas de las agencias AQU Catalunya, Evaluationsagentur Baden-Württemberg y el Centro de Evaluación de la Educación de Finlandia en la evaluación del impacto de los procedimientos de EQA (European Quality Assurance) en las instituciones de educación superior (Kajaste y Prades, 2016).

Si bien esta experiencia corresponde a una evaluación de impacto y no a una metaevaluación, algunos elementos de su implementación sirven de orientación a este TFM. Cabe destacar que, de acuerdo con Prades (2017), la evaluación de impacto se circunscribe al ámbito de evaluación de las políticas públicas y tiene como fin la evaluación de la eficiencia de sus intervenciones.

Esta experiencia da cuenta de las prácticas de las agencias AQU Catalunya (España), Evaluationsagentur Baden-Württemberg (evalag) (Alemania) y el Centro de Evaluación de la Educación de Finlandia (FINEEC) (Finlandia) en la evaluación del impacto de los procedimientos de EQA en las instituciones de educación superior. El cuadro 7 señala los métodos utilizados para la evaluación de impacto de cada agencia:

*Cuadro 6: Métodos de evaluación de impacto de las agencias.*

Agencia	Procedimientos EQA	Métodos de evaluación de impacto
<p><b>AQU Catalunya</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación (acreditación ex-ante) de programas.</li> <li>• Monitoreo o seguimiento de programas.</li> <li>• Acreditación de programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al finalizar cada procedimiento la agencia aplica a todos los participantes del proceso cuestionarios en línea (con preguntas en escala de Likert y preguntas cortas abiertas; enfocadas al proceso y al impacto), los resultados son presentados posteriormente en talleres.</li> <li>• A partir de los resultados de los cuestionarios se realiza la discusión de un grupo focal con coordinación externa con las partes interesadas relevantes.</li> <li>• Por último, se realiza análisis de contenido cualitativo de distintos tipos de documentos (informes provisionales, cuestionarios en línea para académicos, unidades técnicas y decanos, entre otros).</li> </ul>
<p><b>Evalag</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación de programas.</li> <li>• Sistema de acreditación.</li> <li>• Certificación de programas.</li> <li>• Auditorías de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los principales informantes son las IES y los pares evaluadores.</li> <li>• Se realizan entrevistas breves y estructuradas con las IES al termino de cada proceso para discutir el procedimiento de garantía de calidad y su impacto en la institución. El mismo procedimiento se</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación (evaluación de fortalezas y debilidades/mejora.</li> <li>• Desarrollo organizacional.</li> </ul>	<p>aplica a los pares evaluadores una vez terminada la visita de evaluación externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Además, la agencia organiza talleres DAFO con las partes interesadas para realizar un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las actividades de evalag y desarrollar recomendaciones para la mejora de la agencia.</li> <li>• Por último, se realiza análisis y reflexión sobre la información recopilada de las entrevistas de retroalimentación, el taller FODA y las experiencias del personal de la agencia.</li> </ul>
<p><b>FINEEC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Revisión de programas de ingeniería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplican cuestionarios de retroalimentación a instituciones evaluadas y miembros del equipo de evaluación. (cuestionarios en línea con escala de Likert y preguntas abiertas en relación con el impacto de la evaluación, la utilidad de la retroalimentación y la utilidad del ejercicio de autoevaluación).</li> <li>• Se realiza un seminario público con IES que fueron auditadas hace tres años con ejercicio de benchmarking.</li> <li>• Se elaboran informes de metaevaluación a partir del análisis de varios informes de auditoría con conclusiones sobre el estado de la gestión de la calidad en la educación superior finlandesa</li> <li>• Por último, se realiza un seminario de publicaciones con las IES al final del proceso</li> </ul>

		de auditoría para presentar y discutir los hallazgos.
--	--	---

Fuente: elaboración propia a partir de Kajaste y Prades (2016).

Kajaste y Prades (2016) profundizan en las ventajas y desventajas que conlleva cada método de evaluación de impacto, estas fueron abordadas, más adelante, de forma comparativa por Prades (2017). El Cuadro 8 da cuenta de los métodos de evaluación de impacto utilizados por las tres agencias, sus ventajas y desventajas (Prades, 2017):

*Cuadro 7: Ventajas y desventajas de los métodos de evaluación utilizados en la evaluación de impacto.*

Tipología	Método e instrumentos	Ventajas	Desventajas
<b>Entrevistas cualitativas</b>	Retroalimentación cualitativa al finalizar un proceso evaluativo.	Posibilidad de obtener retroalimentación en profundidad.	Menor volumen de informantes, menor representatividad. Retroalimentación no sistemática sobre el procedimiento o el impacto.
<b>DAFO workshop</b>	Workshop con expertos y «clientes».	Posibilidad de obtener retroalimentación en profundidad.	No sistemático.
<b>Cuestionarios en línea</b>	Cuestionarios estructurados (escala de <i>Likert</i> y preguntas cortas abiertas)	Recogida de opinión de todos los agentes involucrados. Útil para la mejora del proceso.	Normalmente los ítems reflejan elementos del proceso (claridad/utilidad de las guías), pero no el impacto del proceso (qué cambios ha producido).
<b>Análisis documental</b>	Análisis cuantitativo (Por ejemplo, número de carreras o programas evaluados y	Permite sintetizar el diagnóstico de un proceso de evaluación: retos que	Se sustenta fundamentalmente en la visión externa.

	<p>sus resultados) y cualitativo (Por ejemplo, Principales recomendaciones o problemas detectados)</p>	<p>presenta el objeto de evaluación.</p>	
<p><b>Combinación:</b> <b>Análisis documental + Cuestionarios + Grupos de discusión</b></p>	<p>Combina las estrategias mencionadas anteriormente</p>	<p>Permite la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos. Mayor fiabilidad y replicabilidad de la evaluación.</p>	<p>Focalizado más en el proceso que en los resultados. Mayor costo económico y en tiempo. Mayor complejidad.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Prades (2017).

Si bien estos métodos fueron implementados en procesos de evaluación de impacto, dirigidos a evaluaciones externas, su utilidad, así como sus ventajas y desventajas son transferibles para orientar la metaevaluación, tanto en procesos de autoevaluación como evaluaciones externas.

Por último, es importante mencionar que el artículo de Kajaste y Prades (2016) concluye en que un mismo método de evaluar el impacto de la evaluación no se ajusta a todos los procedimientos de aseguramiento de la calidad, incluso en un sistema bastante homogéneo como el de la educación superior europea. Del mismo modo, los diferentes métodos producen distintos tipos de información y estimulan de manera diferente a las instituciones educativas.

Además, las agencias que adaptan sus evaluaciones en acuerdo con la institución pueden producir más información relevante y de mayor impacto que aquellas agencias que utilizan un método de evaluación uniforme para todo el sistema. Estas últimas tienden a no producir información tan personalizada para las IES, pero con la ventaja de generar una visión general de todo el sistema, con un mayor grado de confiabilidad y comparabilidad.

### 3. Implementación de metaevaluación del Sistema Centroamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior (SICEVAES).

El SICEVAES<sup>1</sup> implementó a partir de 1997 procesos voluntarios de autoevaluación y evaluación externa en las IES del territorio, luego de eso, a partir de 2003 se diseñaron e implementaron

<sup>1</sup> El SICEVAES es el sistema que promueve la innovación y el mejoramiento de la educación superior ofrecida por las universidades miembros del Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA), así como la cultura de calidad, de evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad, impulsando la acreditación.



procesos de metaevaluación con el objetivo de conocer si las autoevaluaciones y evaluaciones externas tuvieron algún impacto significativo en el mejoramiento de la educación superior de las IES evaluadas.

La metaevaluación desarrollada consideró tanto los procesos de autoevaluación como de evaluación externa y analizó si el proceso fue eficiente, suficientemente informativo y para asegurar que no hubo problemas de entender los procesos de autoevaluación y evaluación externa. Se utilizó para su implementación una guía de metaevaluación elaborada por la comisión técnica del SICEVAES, que consideraba los estándares tradicionales de objetividad y validez.

La principal pregunta por responder fue si el SICEVAES había contribuido al desarrollo de una “cultura de evaluación” y a la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad educativa en las IES integradas al sistema: considerando, además, la cooperación alemana del InWent (financiera y académica) en el desarrollo alcanzado en materia de evaluación en las universidades de la región.

Las principales actividades llevadas a cabo para la metaevaluación fueron:

- a) Se analizó la información de base para construir el marco de referencia y la definición de los objetivos en función de los cuales se establecieron las acciones del programa.
- b) Se realizó un taller con los responsables de las unidades técnicas de evaluación de las IES para consensuar la necesidad de realizar la metaevaluación, se diseñaron los criterios de la metaevaluación (con el apoyo de expertos), se elaboró la guía y se definieron las estrategias de socialización.
- c) Se analizaron los informes de autoevaluación elaborados por las IES así como informes de síntesis y otros informes nacionales preparados para la evaluación.
- d) Se efectuaron entrevistas en profundidad con los principales actores del sistema, así como representantes de las agencias de aseguramiento de la calidad del territorio, representantes de gobierno de los diferentes países del territorio y representantes del InWent.
- e) Se realizaron visitas a instituciones de diversos países (se elaboró para ello una pauta de visita).
- f) Se realizó un seminario taller sobre metaevaluación.

---

Asimismo, promueve la armonización e integración regional de los sistemas de educación superior de Centroamérica y República Dominicana (SICEVAES, 2023).

- g) Se elaboró un informe de evaluación que se envió a la División de Educación de InWent, a la Dirección de CSUCA y a todos los organismos cooperadores.

Los resultados que se obtuvieron de la metaevaluación mostraron, entre otras cosas, que se han logrado incorporar hábitos sistemáticos de autoevaluación y evaluación externa tanto en universidades públicas como privadas; siendo estos procesos conocidos por los académicos, quienes reconocen su participación en las actividades organizadas. La metaevaluación permitió conocer que el aseguramiento de la calidad de la educación superior es parte de la cultura de las instituciones y sistema de educación superior de la región. Del mismo modo, el método aplicado permitió detectar los logros y aspectos a mejorar del sistema centroamericano

#### **4. CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN:**

##### **4.1 EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN CHILE.**

###### **4.1.1 MARCO REGULATORIO.**

En Chile el aseguramiento de la calidad de la educación superior se encuentra regido por la Ley 20.129 (2006), que Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES). En ella se crea a la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), como un organismo autónomo, que goza de personalidad jurídica y patrimonio propio, y cuyas funciones corresponden a evaluar, acreditar y promover la calidad de todas las instituciones de educación superior, sus carreras y programas (MINEDUC, 2006).

La acreditación en Chile se realiza sobre las instituciones de educación superior (IES) autónomas, que otorgan títulos y/o grados académicos, pudiendo ser estas, universidades, institutos profesionales, centro de formación técnica o instituciones formadoras de las fuerzas armadas; y sobre las carreras y programas que éstas imparten. Siendo obligatoria para su funcionamiento la acreditación institucional y de las carreras de pregrado de pedagogías, medicina y odontología, y los programas de doctorado.

Desde la promulgación de la Ley 20.129 en 2006, se han realizado diversas modificaciones que han producido cambios menores y sustantivos en la forma en cómo se implementa la acreditación en la educación superior chilena, las más importantes y que conllevaron a los cambios más profundos desde su creación, fueron las modificaciones dictaminadas por la Ley 21.091, Nueva Ley de Educación Superior, promulgada en mayo de 2018, que modifica la composición de la CNA y la forma de evaluar el aseguramiento de la calidad en todos sus niveles (instituciones, carreras y programas de postgrado) (Mineduc, 2018). Para efecto de este TFM nos centraremos sólo en los

aspectos que afectaron a la acreditación del sistema universitario, siendo estos los que actualmente rigen la acreditación (CNA, 2022) y que se muestran en el siguiente cuadro:

*Cuadro 8: Modificaciones al modelo de acreditación chileno.*

Modificaciones al modelo de acreditación chileno	
<b>Acreditación institucional</b>	Se estableció la obligatoriedad de la acreditación institucional para todas las IES autónomas.
	Se instauró la acreditación en base a niveles (a partir de 2020), existiendo los niveles de acreditación básico (p3 años), avanzado (4 a 5 años) y de excelencia (6 a 7 años).
	Se establecieron nuevas dimensiones y criterios de acreditación. Siendo las nuevas dimensiones: 1. Docencia y resultados del proceso de formación, 2. Gestión estratégica y recursos institucionales, 3. Aseguramiento interno de la calidad, 4. Vinculación con el medio y 5. Investigación, innovación y/o creación (Voluntaria, pero requisito para optar a 7 años de acreditación).
	Se estableció la acreditación institucional en base a criterios y estándares, de acuerdo con la conceptualización fijada en la ley. Los estándares se expresan en 3 niveles de logro que dan cuenta de forma progresiva de los diferentes estados de desarrollo de cada criterio.
	Se estableció un modelo de acreditación institucional integral que involucra la selección de una muestra intencionada aleatoria de carreras y programas para verificar la existencia y aplicación de mecanismos y sus resultados en cada una de ellas, en sus diferentes sedes, jornadas y modalidades.
	Se fijaron los plazos de entrada en vigor de los nuevos criterios y estándares de acreditación institucional a partir del 1 de octubre de 2023 (con obligatoriedad de las dimensiones de Docencia y resultados del proceso de formación, Gestión estratégica y recursos institucionales, y Aseguramiento interno de la calidad). La dimensión de Vinculación con el Medio será obligatoria partir del 29 de mayo de 2025.

<b>Acreditación de carreras y/ programas.</b>	Se determina a la CNA como el único ente válido para realizar procesos de acreditación, con ello cesó desde el 1 de enero de 2020 el funcionamiento de las agencias privadas de acreditación, que otorgaban la acreditación de carreras de pregrado y programas de postgrado.
	Se determinó de obligatoriedad de acreditación de programas de doctorado y carreras de odontología, que se añaden a las carreras de medicina y pedagogía que a la fecha de la promulgación de la ley ya eran obligatorias.
	Se estipuló que las carreras de pregrado de acreditación obligatoria que no obtengan acreditación no podrán matricular estudiantes nuevos y quedarán sujetas a la supervisión del Consejo Nacional de Educación (CNEE)

Fuente: elaboración propia a partir de CNA (2022)

Estas disposiciones han ido configurando en los últimos años un nuevo escenario para el aseguramiento de la calidad del sistema universitario, siendo sus mayores desafíos:

- a) La acreditación institucional obligatoria, principalmente para aquellas IES que no se habían acreditado o habían perdido su vigencia de acreditación.
- b) La incorporación de la dimensión de Vinculación con el medio a las dimensiones obligatorias, ya que anteriormente era optativa.
- c) La incorporación de la docencia de postgrado en la actual dimensión de Docencia y resultados de formación.
- d) La obligatoriedad de acreditación de los doctorados y carreras de odontología, que se añaden a las carreras de pedagogía y odontología que ya eran obligatorias con anterioridad.
- e) La selección de una muestra intencionada aleatoria de carreras y programas que tendrá la finalidad de verificar la existencia y aplicación de mecanismos y sus resultados en cada una de ellas, en sus diferentes sedes, jornadas y modalidades.

#### 4.1.2 MODELO DE ACREDITACIÓN DE LA CNA

El modelo de acreditación de la CNA también se encuentra regido en las disposiciones de la Ley 20.129, contemplando el desarrollo de tres etapas comunes en los procesos de acreditación de los niveles en que se estos se implementan: institucional, carreras y programas. El siguiente cuadro resume los principales aspectos que involucra cada una de estas:

*Cuadro 9: Etapas del modelo de acreditación de la CNA.*

Tipología	Métodos e instrumentos
<p><b>Autoevaluación</b></p>	<p>Corresponde a la primera etapa de un proceso de acreditación, de responsabilidad de la IES, carrera o programa a acreditarse.</p> <p>En esta etapa la unidad a acreditarse reúne y analiza información sobre sí misma, a partir de los criterios y estándares establecidos previamente, con el fin de generar mecanismos de aseguramiento de su calidad. El proceso de autoevaluación tiene el objetivo de fortalecer la capacidad de gestión de dicha unidad y conducir a una planificación sistemática de acciones de mejoramiento y seguimiento de estas.</p> <p>Para llevar a cabo el proceso de autoevaluación, la unidad debe conformar un equipo de autoevaluación que lo lidere y realizar un análisis del cumplimiento de criterios y estándares, basados en evidencias, considerando la consulta a diferentes fuentes, incluidas la opinión de actores internos y externos de la unidad.</p> <p>Como producto final se elabora un informe de autoevaluación que da cuenta de la evaluación del cumplimiento de los criterios y estándares de la CNA y que identifica fortalezas y debilidades y establece un plan de mejora que compromete acciones para subsanar las debilidades identificadas.</p> <p>El informe es acompañado por un formulario de antecedentes (formato CNA) y un conjunto de anexos que lo complementan.</p>
<p><b>Evaluación externa</b></p>	<p>En esta etapa la CNA designa un comité de pares evaluadores externos, quienes revisan los antecedentes entregados por la institución, producto de su proceso de autoevaluación, y realizan una visita de evaluación</p>

	<p>externa para verificar lo señalado en este y entrevistarse con los diferentes grupos de interés.</p> <p>El comité de pares evaluadores elabora el informe de evaluación externa (IEE), que contiene la evaluación de cumplimiento de los criterios y estándares de acreditación establecidos por CNA y la evaluación de avance respecto del proceso de acreditación anterior de la unidad evaluada.</p> <p>El informe es enviado a la IES con un plazo máximo de 30 días hábiles luego de finalizada la visita de evaluación externa. La IES tiene la posibilidad de enviar a CNA un informe de observaciones al IEE con evidencias que aclaren o refuten juicios de evaluación contenidos en este.</p>
<p><b>Decisión de acreditación</b></p>	<p>En esta etapa el presidente (a) del comité de pares expone mediante relatoría el estado de cumplimiento de la IES o programa la luz de los criterios y estándares de acreditación.</p> <p>La CNA pondera los antecedentes y toma la decisión de acreditar o no, asignando el nivel correspondiente en caso de que la institución, carrera o programa acredite.</p> <p>Durante la sesión se elabora el acta de sesión que da cuenta de los elementos sustantivos que justifican la decisión de acreditación. Las actas son de carácter público y están disponibles para el público en general en la página web de la CNA. Inmediatamente después de la sesión la institución, carrera o programa es notificada de la decisión adoptada por la CNA.</p> <p>La CNA tiene un plazo de 30 días hábiles para enviar a la IES la resolución de acreditación, que contiene en extenso la evaluación de acreditación y las razones que fundamentaron la decisión.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de MINEDUC (2006)

Las etapas descritas en el cuadro anterior corresponden a las establecidas por la ley 20.129 para la acreditación institucional y son las mismas etapas que todo proceso de acreditación en Chile desarrolla actualmente, en cualquier nivel de acreditación.

Luego de la etapa de la toma de decisión por parte de la CNA existe la posibilidad para las IES de interponer ante la Comisión un recurso de reposición, que puede efectuarse sobre el resultado

como respecto del contenido de las resoluciones de acreditación. Para ello existe un plazo legal de cinco días hábiles a partir de la notificación de la resolución que contiene la decisión. Además, las instituciones, carreras y programas que no hayan acreditado en la instancia de decisión ni en el recurso de reposición, pueden interponer ante el Consejo Nacional de Educación un recurso de apelación dentro de treinta días a contar de la notificación de la resolución donde se resuelve la decisión.

## **4.2 UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN.**

### **4.2.1 INSTITUCIONALIDAD.**

La Universidad San Sebastián (USS) es una institución privada de educación superior, sin fines de lucro, autónoma y de carácter regional, que forma parte de las 58 universidades del sistema universitario chileno, de acuerdo con lo informado por el Ministerio de Educación, a través del registro de instituciones de educación superior vigentes a 2022 (MINEDUC, 2022).

La USS fue fundada en 1989 en la ciudad de Concepción, bajo un proyectivo educacional con vocación pública y de inspiración en los valores del humanismo cristiano. Desde su fundación la universidad se ha expandido a otras ciudades del centro y sur del país, contando actualmente con sede en las ciudades de Santiago, Concepción, Valdivia y Puerto Montt.

La universidad cuenta con una estructura de gobierno que se rige por sus estatutos (2019). De acuerdo con ellos, la USS es administrada por la Junta Directiva, su órgano administrativo superior, encargado, en otras funciones, de definir el proyecto educativo, velar por su misión educativa y formativa, difundir los principios y valores que la inspiran, dar cumplimiento a las políticas globales que ella misma apruebe, velar por la viabilidad económica y financiera de la universidad y de su proyecto educacional a largo plazo, entre otras.

Su estructura, además, contempla autoridades unipersonales y cuerpos colegiados y se administra por un modelo matricial de gestión. Su máxima autoridad unipersonal es el rector, a quien le corresponde la dirección académica y administrativa de los asuntos universitarios, como también presidir el Comité de Rectoría y el Consejo Superior de la universidad. Otras autoridades unipersonales de la USS corresponden al prorector; las vicerrectorías de área, de sedes o campus; los decanatos, las direcciones de unidades académicas superiores y las direcciones de otras unidades académicas y administrativas.

Por otra parte, los cuerpos colegiados de la universidad corresponden al Consejo Superior, que es el máximo organismo de gobierno universitario y el responsable de proponer los planes de

desarrollo, establecer las estrategias de desarrollo institucional y de asesorar al rector en toda circunstancia que se requiera; el Comité de Rectoría, que apoya y asesora al rector, se ocupa de los análisis y estudios en relación al desarrollo institucional a nivel de decisiones estratégicas y operativas; y el Consejo de Facultad, que es el máximo cuerpo colegiado a nivel de facultad, encargado de colaborar y pronunciarse en materias propias de este nivel. Si bien estos son los principales cuerpos colegiados a nivel institucional, existen otros a nivel de las distintas unidades académicas (escuelas, carreras, entre otros).

La universidad reconoce a la facultad como la primera y más importante de las unidades académicas superiores. A ella se adscriben las escuelas y otras unidades que acogen las distintas carreras de pregrado y programas de postgrado que constituyen la oferta formativa institucional. En la actualidad, la universidad cuenta con nueve facultades: Ciencias de la Naturaleza; Ciencias para el Cuidado de la Salud; Derecho y Ciencias Sociales; Economía y Gobierno; Educación; Ingeniería, Arquitectura y Diseño; Medicina y Ciencia; Odontología y Ciencias de la Rehabilitación; y Psicología y Humanidades.

Los organigramas de la estructura de autoridades máximas institucionales, de sedes y de facultades se incorporaron en el Anexo 1 de este TFM.

#### **4.2.2 OFERTA FORMATIVA Y MATRÍCULA**

La universidad cuenta a 2023 con una oferta académica que considera todas las áreas y niveles del conocimiento, impartiendo 71 carreras de pregrado, 52 magíster, 10 especialidades médicas, 12 especialidades odontológicas y 8 doctorados.

En cuanto a la matrícula, la universidad cuenta con una matrícula total a 2023 de 45.253 estudiantes (matrícula nueva y total), de los cuales 41.126 correspondían a estudiantes de pregrado y 4.127 a estudiantes de postgrado.

La evolución de la oferta formativa y la matrícula institucional en los últimos cinco años se muestra en el cuadro 11:



Cuadro 10: Evolución oferta formativa y matrícula USS 2019 - 2023.

Nivel educativo	Tipo de programa	Oferta formativa		Matrícula	
		2019	2023	2019	2023
Pregrado	Carreras diurnas	36	43	28.012	33.279
	Carreras vespertinas	3	4	177	310
	Carreras <i>advance</i>	17	19	2.987	6.302
	Carreras online	0	5	-	1.235
<b>Total programas/ matrícula de pregrado</b>		56	71	31.167	41.126
Postgrado	Especialidades médicas	4	10	106	94
	Especialidades odontológicas	10	12	194	315
	Magíster	51	52	2.351	3.608
	Doctorados	3	8	16	110
<b>Total programas/ matrícula de postgrado</b>		68	82	2.667	4.127
<b>Total programas/matrícula pregrado y postgrado</b>		124	153	33.834	45.253

Fuente: elaboración propia a partir de reportes institucionales.

El cuadro anterior da cuenta de la evolución en la oferta formativa y la matrícula de la universidad durante el periodo 2019 – 2023, tipificada por carreras de pregrado y programas de postgrado.

La oferta formativa ha crecido en el nivel de pregrado, de 56 a 71 carreras. Entre las carreras nuevas, un 47% corresponde a diurnas; un 7% vespertinas; un 13% *advance*; y un 33% online. Respecto al mismo nivel, la matrícula de pregrado creció en un 32%. La variación de matrícula durante el periodo corresponde mayormente a carreras diurnas, con un 53% y carreras *advance*, con un 33%. Las carreras online y vespertinas representan un porcentaje menor de crecimiento, con un 13% y un 1% respectivamente.

Por su parte, el nivel de postgrado aumentó de 68 a 82 sus programas, con un porcentaje de crecimiento de matrícula de un 55% en el periodo. Los programas que presentaron un mayor crecimiento de matrícula son los magísteres, que representan un 86% del crecimiento de la

matrícula, seguido las especialidades odontológicas con un 8% y finalmente por los doctorados, con un 6%. Las especialidades odontológicas son el único tipo de programa que no presentó crecimiento de matrícula, sino que esta disminuyó.

#### 4.2.3 ACREDITACIÓN

La universidad actualmente cuenta con una acreditación de 5 años otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), lo que la sitúa en el tramo avanzado, en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado y Vinculación con el Medio, cuya vigencia inició en octubre del 2021 y termina en el mismo mes en 2026.

A nivel de carreras de pregrado y programas de postgrado el estado al actual de acreditación o certificación es el que se indica en el cuadro 12:

*Cuadro 11: Estado actual de acreditación/ certificación de carreras y programas.*

Tipo de programa	N° total carreras/ programas	N° Carreras/ programas acreditados	% acreditado	% no acreditado
Carreras diurnas y vespertinas	47	25	53,2%	46,8%
Carreras <i>advance</i> y online	24	3	12,5%	87,5%
<b>Total carreras</b>	<b>71</b>	<b>28</b>	<b>39,4%</b>	<b>60,6%</b>
Especialidades médicas	10	0	0%	100%
Especialidades odontológicas	12	0	0%	100%
Magíster	52	2	3,8%	96,2%
Doctorados	8	2	20%	80%
<b>Total postgrados</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>4,9%</b>	<b>95,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de reporte institucional.

Los porcentajes de carreras y programas acreditados dan cuenta que, si bien en pregrado se ha avanzado en la acreditación de carreras diurnas y vespertinas, la oferta formativa de carreras *advance* y *online*, al igual que el postgrado en general, requieren de un importante esfuerzo institucional para acreditarse o certificarse en su totalidad.

#### 4.2.4 LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

La universidad cuenta con una Política de Aseguramiento de la Calidad que se manifiesta en todas las áreas del accionar institucional y en todas sus sedes y campus, incluyendo, de esta manera, las funciones de docencia (en todos su niveles, jornadas y modalidades); de investigación, creación e innovación; de vinculación con el medio; y todos los servicios de apoyo a las mismas y a los integrantes de la comunidad universitaria.

El propósito de esta política es proveer un marco que tienda a asegurar el cumplimiento de la misión y el proyecto educativo institucional. De acuerdo con esta política, la universidad entiende la calidad como el avance sistemático y permanente de la comunidad hacia el logro de su misión y propósitos, junto con la satisfacción de los estándares y/o criterios de calidad por los cuales debe dar cuenta periódicamente, tanto aquellos que impone la política pública como los que haya asumido de forma voluntaria, generando sistemáticamente evidencias de una mejora continua (USS, 2019).

Asimismo, esta política concibe el aseguramiento de la calidad como la consecución del ciclo de mejora continua en todos los ámbitos y procesos, lo que se traduce en la definición de propósitos/objetivos, el diseño y ejecución de procedimientos, el análisis de resultados, la evaluación sistemática y la implementación de acciones de mejora (USS, 2019).

En consecuencia a lo anterior, la Política de Aseguramiento de la Calidad contribuye a la autorregulación institucional y con ello, a la instalación transversal de capacidades de autorregulación en todas sus unidades, en base al monitoreo, evaluación y mejora continua de su quehacer. Para cumplir este cometido, la política establece los siguientes lineamientos institucionales (USS, 2019): Evaluación del avance del PDI y planes de mejora sectoriales, con rendición de cuentas periódica de los distintos niveles de gestión académica y administrativa; evaluación periódica de la oferta formativa, asociados a la generación de los planes de mejora; análisis permanente de la progresión académica de los estudiantes, con diseño e implementación de planes de intervención; evaluación periódica del desempeño de académicos y colaboradores, con análisis de resultado y aplicación de planes de acompañamiento y mejora; análisis periódico de la producción en investigación, vinculación con el medio e innovación en docencia, asociado a la evaluación de impacto de sus resultados e implementación de planes de mejora; aplicación de mecanismos específicos de aseguramiento de la calidad (MAC) al interior de las unidades académicas y administrativas, alineados con sus planes de desarrollo y la evaluación de resultados y ajustes de mejora; medición del clima organizacional, con análisis y planes de mejora consecuentes; comparación de indicadores o parámetros relevantes, institucionales o sectoriales,

respecto del sistema nacional y de instituciones comparables; y el resguardo en el establecimiento y cumplimiento de normativas y protocolos que rigen el quehacer de la universidad y resguardan los aspectos éticos, la integridad institucional y convivencia de la comunidad universitaria.

La aplicación de la Política de Aseguramiento de la Calidad considera la práctica sistemática de estrategias, mecanismos y procesos de aseguramiento de la calidad, el análisis de sus resultados y la implementación de ajustes de mejora, lo que constituye el establecimiento de una cultura de autorregulación y de la calidad en la universidad.

#### **4.2.5 LA VICERRECTORÍA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.**

La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad (VRAC) es la responsable de facilitar, conducir, coordinar o promover la capacidad de autorregulación institucional (USS, 2019), entre sus funciones se encuentran: la capacitación continua de los equipos de gestión en todos los niveles y sedes; la elaboración de instrumentos para la revisión y autoevaluación de unidades académicas; el análisis de resultados evaluativos; el diseño y elaboración de réplicas hacia organismos reguladores; el diseño, preparación y supervisión de procesos de evaluación externa institucionales y sectoriales; la recomendaciones de ajustes de calidad; la elaboración, seguimiento y control de planes de mejora; y el fomento de buenas prácticas en gestión de calidad, de acuerdo con los referentes nacionales e internacionales.

Para llevar a cabo las funciones mencionadas anteriormente, la VRAC cuenta con una estructura organizacional encabezada por un Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, que se encuentra a cargo de la dirección estratégica de la vicerrectoría y la definición e implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, entre otras funciones, y una Directora General de Aseguramiento de la Calidad, encargada de la dirección estratégica de los procesos de autoevaluación e implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad institucionales, entre otras funciones.

La vicerrectoría cuenta, a su vez, con dos direcciones que conducen los principales procesos y mecanismos de responsabilidad de esta unidad: la Dirección de Autoevaluación de Carreras y Programas, que dirige a nivel táctico y operativo los procesos de autoevaluación de carreras y programas, entre otras funciones; y la Dirección de Evaluación Institucional, que realiza el seguimiento y evaluación de planes de mejora, implementa los mecanismos de aseguramiento de la calidad a nivel institucional y dirige los diferentes estudios de opinión que se realizan a nivel institucional y a nivel de procesos de autoevaluación de carreras y programas. Estas dos unidades

cuentas con un director a cargo y dos coordinadores de apoyo a las responsabilidades de cada una. El organigrama de la VRAC se encuentra en el Anexo 4.

#### 4.3 JUSTIFICACIÓN.

La metaevaluación en los procesos de autoevaluación de carreras y programas se entenderá, de acuerdo con lo que plantea el SINAES (2011) como la evaluación sistemática del proceso de autoevaluación que realizan las carreras o programas, cuyo objetivo es emitir un juicio acerca de la calidad o los méritos de la evaluación realizada por estas y a esto se añade el componente de mejora continua señalado por Bustelos (2013). En este sentido, la importancia de incorporar un modelo de metaevaluación en la Universidad San Sebastián a los procesos de autoevaluación de carreras y programas está dada en que dotará a este procedimiento de una evaluación sistemática sobre su diseño, implementación y resultados (Bustelos, 2013), impulsando su mejora continua, ya que permitirá la detección de fortalezas y debilidades y el compromiso de superación de estas últimas.

El modelo de metaevaluación contemplará la participación de todos los agentes involucrados en el proceso de autoevaluación de carreras y programas, los que se encuentran representados en los comités de autoevaluación. Su retroalimentación es uno de los principales insumos para la metaevaluación, como se puede evidenciar en las prácticas de las agencias europeas del artículo de Kajaste y Prades (2016).

La incorporación de un modelo de metaevaluación como un mecanismo de mejora continua en el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas contribuye a su optimización, pero también resulta provechoso para los equipos de las carreras y programas y para la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, ya que estimula la reflexión acerca del sentido de los procesos y de las diferentes actividades y/o aspectos que en ellos intervienen, tales como las estrategias de recolección de información, la organización al interior de los comités de autoevaluación, el nivel de participación de los distintos grupos de interés en el proceso, la planificación y organización de este, el compromiso con que es llevado a cabo, la construcción del informe y los elementos que lo hacen sostenible en el tiempo (SINAES, 2011); todo esto contribuye a la maduración y consolidación del aseguramiento de la calidad en el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas, y con ello a que procesos de autoevaluación sean cada vez más provechosos para la mejora continua de estas unidades.

Las utilidades del modelo de metaevaluación para el aseguramiento de la calidad señalados anteriormente, vistas a nivel institucional, permitirán a la universidad enfrentar de mejor manera

los desafíos del nuevo sistema de acreditación chileno dictaminado en la Ley 21.091 (2018). Cabe destacar que el escenario actual de aseguramiento de la calidad ya considera la obligatoriedad de la acreditación institucional, las carreras de pregrado de pedagogía, medicina y odontología y los programas de doctorado. A esto se le añade, la implementación en octubre de 2023 de la revisión de una muestra intencionada aleatoria de carreras y programas para verificar la existencia y aplicación de mecanismos y sus resultados en cada una de ellas, en las diferentes sedes, jornadas y modalidades en que estas se imparten. Esto trae consigo la necesidad de implementar procesos de autoevaluación en todas las carreras y programas, de modo de asegurar que toda la oferta formativa institucional cuente con ciclos de mejora continua.

Es importante señalar que durante los últimos cinco años la institución ha aumentado su oferta formativa, lo que se evidencia en la creación de 15 carreras nuevas en pregrado, siendo estas mayormente diurnas y online; y en la implementación de 14 nuevos programas de postgrados, concentrando su mayor aumento de programas en doctorados y especialidades médicas y odontológicas. Junto a ello, el incremento de la matrícula también ha sido significativo durante el periodo, dando cuenta del aumento de un 32% en el pregrado, principalmente en carreras diurnas, con un 53% del aumento en el pregrado y un 33% en carreras *advance*; y un 55% en el postgrado, con un 86% de este aumento concentrado en los programas de magíster. Este contexto de crecimiento institucional repercute en el aumento de carreras y programas que deben iniciar por primera vez ciclos de mejora continua, mediante procesos de acreditación.

A nivel institucional existe una brecha significativa de carreras y programas que no cuentan actualmente con acreditación, en estos se incluyen las carreras y programas de reciente creación. A nivel de pregrado, en carreras diurnas y vespertinas no acreditadas corresponde a un 46,8%, en carreras *advance* y modalidad online, a un 87,5%. A nivel de postgrado, en magíster corresponde a un 92%, en los doctorados corresponde a un 80% y en las especialidades médicas y odontológicas a un 100%. Estas brechas demandan un gran esfuerzo institucional para su progresiva incorporación a procesos de acreditación, en consideración a esto, la optimización del procedimiento de autoevaluación y de las capacidades de los equipos, facilitarían enfrentar este desafío.

Es importante mencionar que la universidad no ha desarrollado anteriormente un mecanismo de metaevaluación, no obstante, la VRAC creó en 2019 una encuesta de opinión que se implementó de forma anual con el fin de recabar información relevante sobre la implementación de los procesos de autoevaluación. Esta encuesta la respondieron los directores de escuela de los procesos de autoevaluación realizados durante el 2019, sólo se aplicó a directores de escuela, ya que hasta ese

momento sólo se hacían procesos de autoevaluación de carreras de pregrado. El instrumento sólo se aplicó ese año y en 2023 se actualizó y volvió a implementar, esta vez considerando a directores de escuela y directores de programas de postgrado, ya que desde 2021 se han implementado procesos en este nivel. Se incluyeron a todos los directores que lideraron procesos de autoevaluación en 2022 y el objetivo de la encuesta fue recabar su percepción respecto de cómo fue la implementación de los procesos y el desempeño de los coordinadores de la VRAC en la orientación y apoyo entregados.

La experiencia de encuestas realizada por la VRAC en 2019, si bien, constituyó un mecanismo que permitió realizar ajustes procedimentales a la autoevaluación (de acuerdo con lo señalado en las entrevistas realizadas a informantes de la VRAC), sus resultados no fueron sistematizados y no se cuenta con evidencias de su implementación. De todas maneras, este mecanismo constituye un precedente para el diseño del modelo de metaevaluación de este TFM.

## 5. OBJETIVOS:

### 5.1 OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de las carreras y programas de la Universidad San Sebastián (USS) que permita implementar ciclos de mejora continua en estos.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas e identificar su secuencia de actividades, participantes y características significativas a contemplar en el diseño del modelo de metaevaluación.
- Identificar los requerimientos de la VRAC respecto del modelo de metaevaluación.
- Analizar la fundamentación teórica y conceptual sobre metaevaluación y establecer la tipología del modelo de metaevaluación.
- Definir los aspectos a evaluar en el modelo de metaevaluación.
- Establecer las técnicas de consulta a informantes clave a utilizar en el método de metaevaluación.
- Diseñar los instrumentos de recogida de información y su metodología de aplicación.
- Diseñar un método de análisis y procesamiento de los resultados del modelo de metaevaluación.

- Establecer el formato de plan de mejora del modelo de metaevaluación y el procedimiento para su elaboración.
- Validar el modelo de metaevaluación.

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO:

Este TFM se plantea bajo la modalidad del proyecto de aplicación con énfasis en la detección de necesidades. Su desarrollo considera las siguientes etapas:

1. Análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas e identificación de aspectos sustantivos a considerar en el modelo de metaevaluación.
  - a. Elaboración de la matriz del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas e identificación de hallazgos.
    - Revisar el Manual de procesos de autoevaluación de carreras, segunda edición (2016).
    - Elaborar una matriz del proceso de autoevaluación de carreras y programas, identificando en ella las diferentes etapas e hitos que conforman este procedimiento, con sus descripciones, participantes y responsabilidades.
    - Identificar los hallazgos significativos del procedimiento en vista a su consideración para el diseño del modelo de metaevaluación.
  - b. Entrevistar a informantes clave de la VRAC para identificar los aspectos sustantivos del proceso de autoevaluación a contemplar en el diseño del modelo de metaevaluación.
    - Elaborar las pautas de entrevista.
    - Aplicar las entrevistas durante mayo de 2023.
    - Transcribir las entrevistas.
    - Analizar las entrevistas, utilizando la técnica cualitativa de análisis del discurso, e identificar los principales hallazgos del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas.
2. Identificación los requerimientos de la VRAC respecto del modelo de metaevaluación.
  - Entrevistar a informantes clave de la VRAC para identificar los requerimientos de la VRAC respecto del modelo de metaevaluación.
  - Elaborar las pautas de entrevista.
  - Aplicar las entrevistas durante mayo de 2023.
  - Transcribir las entrevistas.
  - Analizar las entrevistas, utilizando la técnica cualitativa de análisis del discurso, e identificar los principales hallazgos.



3. Análisis de la fundamentación teórica y conceptual sobre metaevaluación y establecer la tipología del modelo de metaevaluación.
  - Analizar los tipos de metaevaluación señalados por Bustelos (2003).
  - Identificar la tipología a considerar en el modelo de metaevaluación, en relación con los hallazgos del análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas y de los requerimientos del modelo de metaevaluación, identificados en las etapas.
  
4. Definir los aspectos a evaluar en el modelo de metaevaluación.
  - Analizar los diferentes momentos de la evaluación, de acuerdo con Bustelos (2003) y los diferentes aspectos relevantes a considerar en la metaevaluación sugeridos por el SINAES (2011), de la de la fundamentación teórica y conceptual sobre metaevaluación.
  - Elaborar una matriz del modelo de metaevaluación que identifique los diferentes momentos de la evaluación, aspectos relevantes de metaevaluación y los contenidos de metaevaluación.
  
5. Establecer las técnicas de consulta a informantes clave utilizar en el método de metaevaluación.
  - Revisión de las ventajas y desventajas que Prades (2017) identificó para cada técnica utilizada por las agencias europeas en los estudios de evaluación de impacto, de la de la fundamentación teórica y conceptual sobre metaevaluación y lo señalado en las entrevistas por los informantes clave de la VRAC, en vista a establecer las técnicas más adecuadas al modelo de metaevaluación.
  
6. Diseñar los instrumentos de recogida de información.
  - Diseñar los instrumentos de recogida de información a partir de las técnicas de consulta a informantes clave establecidas previamente y de los aspectos y contenidos de la matriz del modelo metaevaluación.
  
7. Diseñar un método de análisis y procesamiento de los resultados del modelo de metaevaluación.
  - Establecer la instancia de análisis de los resultados de las encuestas y *focus group*.

- Determinar los responsables de presentar los resultados y los participantes de la instancia.
  - Establecer el procedimiento de levantamiento de fortalezas y debilidades.
8. Establecer el formato de plan de mejora asociado al modelo de metaevaluación y el procedimiento para su elaboración.
- Establecer el procedimiento para la elaboración del plan de mejora.
  - Establecer la instancia encargada de la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan de mejora.
  - Establecer los aspectos que debe considerar el plan de mejora.
9. Validación del modelo de metaevaluación.
- Establecer el método de validación del modelo de metaevaluación.
  - Aplicar el método de validación.
  - Realizar ajustes en el método de metaevaluación, en caso de que corresponda.

## 7. ASPECTOS ÉTICOS:

El TFM considera durante todo su desarrollo el compromiso con el respeto a la autoría, mediante el uso adecuado de las Normas APA 7ª, ed.

Además, se considerarán en el diseño de metaevaluación los mismos aspectos éticos contemplados por la VRAC en la consulta a informantes clave, procesamiento de datos y análisis de resultados de estudios de opinión, de los procesos de autoevaluación, tales como:

- c. El diseño de los instrumentos de recogida de información considerará preguntas imparciales, evitando de esta manera tendenciar las respuestas.
- d. Se resguardará la confidencialidad de las respuestas de los informantes clave en las encuestas, para ello se enviará el instrumento por correo electrónico, mediante el programa *Question Pro*, que será respondido anónimamente. El envío lo realizará únicamente el coordinador de estudios de la VRAC.
- e. Se realizará un análisis global de resultados. Los resultados serán analizados e informados de manera global por el coordinador de estudios de la vicerrectoría, de modo que ninguna respuesta será individualizada.

## 8. RESULTADOS:

A partir de los objetivos planteados y de acuerdo con el diseño metodológico desarrollado, se realizará cada una de las fases propuestas.

### 8.1 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE CARRERAS Y PROGRAMAS.

Para efectuar el análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas e identificar los hallazgos se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- a. Revisión del Manual de procesos de autoevaluación de carreras, segunda edición (2016) y elaboración de la matriz del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas.
  - Revisión del Manual de procesos de autoevaluación de carreras, segunda edición (2016)
  - Se elaboró una matriz del proceso de autoevaluación de carreras y programas, identificando en ella las diferentes etapas e hitos que conforman este procedimiento, con sus descripciones, participantes y responsabilidades. Por su extensión la matriz se encuentra en el Anexo 2.
  - Se identificaron los hallazgos significativos del procedimiento en vista a su consideración para el diseño del modelo de metaevaluación.
  
- b. Entrevista semiestructurada a informantes clave de la VRAC.
  - Se consideró entrevistar al Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, al Director de Autoevaluación de Carreras y Programas y a la Directora General de Aseguramiento de la Calidad, quien fue Directora de Autoevaluación de Carreras y Programas hasta marzo de 2023. Cabe señalar que en las entrevistas sirvieron para abordar el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas y los requerimientos de la VRAC respecto del modelo de metaevaluación.
  - Se elaboraron las pautas de entrevista, estas se encuentran en el anexo 3.
  - Se aplicaron las entrevistas entre mayo y junio de 2023.
  - Se transcribieron las entrevistas.
  - Se analizaron las entrevistas, utilizando la técnica cualitativa de análisis del discurso y se identificaron los principales hallazgos del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas.

### Hallazgos del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas:

- a. Principales hallazgos de la matriz de procesos de autoevaluación de carreras y programas:

#### **Secuencia del proceso de autoevaluación de carreras y programas:**

El proceso de autoevaluación de carreras y programas es dirigido, orientado y conducido desde la VRAC para su implementación en trabajo colaborativo con los equipos directivos y comités de autoevaluación de las carreras y programas, con procedimientos claros, que siguen una secuencia organizada y permiten la concreción de la autoevaluación, que tiene como producto final un informe de autoevaluación que se acompaña de un formulario de antecedentes y una serie de anexos que complementan el informe.

Los procesos se realizan en tres etapas para concretar el proceso de autoevaluación, más una etapa de preparación de la evaluación externa (Ver Matriz de etapas e hitos del proceso de autoevaluación de carreras y programas en Anexo 2). En total suman quince hitos que se ejecutan de forma colaborativa entre diferentes participantes. Para efectos de TFM sólo se contemplará en el análisis los hitos hasta la entrega del informe de autoevaluación a la CNA o a la agencia:

1. Conformación del comité de autoevaluación: La carrera o programa constituye un equipo para conducir su proceso de autoevaluación con representantes de los principales grupos de interés de la unidad, con representatividad de todas sedes donde se imparte.
2. Planificación de plazos y actividades: Se acuerda el cronograma de trabajo (Carta GANTT), que describe todas las tareas y eventos del proceso y establece la duración aproximada para el desarrollo de las diferentes tareas y los responsables para cada una de ellas.
3. Diagnóstico de brechas y elaboración de plan de trabajo para su superación: Se realiza un diagnóstico inicial respecto del cumplimiento de los criterios establecidos por la CNA mediante el llenado por parte de la carrera o programa de una pauta de evaluación con el nivel de cumplimiento de cada subcriterio.

A partir de este antecedente se realiza un diagnóstico que es presentado a las autoridades de la carrera, quienes elaboran un plan de trabajo para la superación de las brechas detectadas.

4. Jornada de inducción: Instancia que marca el inicio del trabajo colaborativo entre la VRAC y el comité de autoevaluación para el proceso de autoevaluación. En esta reunión la VRAC presenta al comité de autoevaluación el sentido del proceso de autoevaluación, sus principales hitos, se presenta el cronograma de trabajo validado previamente y se indican las responsabilidades de cada integrante.

5. Estudios de opinión grupos de interés: Se aplican instrumentos de opinión a los informantes clave (estudiantes, académicos, egresados y empleadores) en relación con su apreciación respecto del cumplimiento de la carrera o programa de los criterios establecidos por CNA. En algunas carreras o programas se aplican *focus group* para profundizar en los resultados de las encuestas.
6. Jornadas de Autoevaluación: Se realizan jornadas reflexivas en relación con el cumplimiento de la carrera o programa acerca de los criterios más sustantivos para la acreditación (Perfil de egreso y plan de estudio; cuerpo académico; y efectividad y resultados del proceso formativo). En estas jornadas son convocados académicos, estudiantes, egresados y empleadores. El análisis y las reflexiones son de estas jornadas son insumos para el informe de autoevaluación.
7. Elaboración del Informe de Autoevaluación: El análisis de la información es uno de los principales hitos del proceso de autoevaluación, es el momento en que se da una mirada analítica a los datos y desde donde se extraerán los juicios críticos que formarán parte del resultado final del proceso.  
Este análisis se realiza en base al cumplimiento de los estándares y criterios de acreditación de la CNA para nivel formativo. Considera, a su vez, juicios críticos por cada criterio y la detección de fortalezas y debilidades. A partir de estas últimas se elabora un plan de mejoras que compromete las acciones para su superación.
8. Elaboración Formulario de Antecedentes: La CNA ha desarrollado formularios para la recolección de datos cuantitativos, cualitativos y de opinión de las carreras y programas. Estos formularios acompañan al informe de autoevaluación.  
La carrera o programa debe completar y responder de manera fidedigna todos los aspectos contemplados en él. Este constituye una base informativa para fases posteriores del proceso y la construcción del informe de autoevaluación.  
Existen datos que son proporcionados por unidades institucionales transversales (datos de progresión académica, información del cuerpo académico, actividades de vinculación con el medio, presupuesto de la carrera, entre otros.)
9. Recolección de anexos: La carrera o programa, la VRAC y las distintas unidades institucionales transversales aportan los anexos que la CNA solicita como obligatorios y que deben acompañar el informe de autoevaluación.

10. Revisión interna del IA: La revisión de borrador del IA es sometida a tres revisiones internas. La primera la constituye el comité de autoevaluación; la segunda, una revisión cruzada en la VRAC; y la tercera, la revisión del decano o decana de facultad.
11. Revisión Externa del IA: Luego de las modificaciones realizadas producto de las revisiones del comité de autoevaluación, revisión cruzada de la VRAC y de la decanatura, el informe es enviado a un evaluador (a) externo (a) de la disciplina de la carrera, que tenga experiencia en acreditación, específicamente que sea par evaluador de la CNA o de las agencias. El evaluador es sugerido por la carrera o programa y realiza una revisión del programa con sugerencias de mejora, por medio del llenado de una pauta de evaluación establecida para tal fin.  
Esta pauta es revisada por el Director de Autoevaluación de Carreras y Programas, director de escuela o programa y el coordinador del proceso, quienes deben acordar las mejoras que sean pertinentes de acuerdo con lo sugerido con el evaluador (a) externo (a).
12. Elaboración Plan de Mejora: El plan de mejora es un instrumento de planificación donde se planifican acciones para resolver asuntos concretos identificados en la autoevaluación de la carrera o programa, en el marco de su mejoramiento continuo.

#### **Participación de los grupos de interés:**

El proceso de autoevaluación da cuenta de la participación de los grupos de interés de las carreras y programas en las diferentes etapas del proceso evaluativo.

Su participación comienza en la conformación del comité de autoevaluación, donde los distintos estamentos son representados (directivos de la carrera, académicos con distinto tipo de vínculo contractual, estudiantes), considerando también la representatividad de las distintas sedes donde la carrera o programa es impartido. Los integrantes del comité de autoevaluación también participan en la revisión y validación del informe de autoevaluación y en la elaboración del plan de mejora.

La participación de los grupos de interés también es considerada a través de la consulta de los estudios de opinión, por medio de encuestas, donde se consulta a la totalidad de los académicos, estudiantes, egresados (de los últimos 5 años) y empleadores; y en la ejecución de las jornadas de autoevaluación, donde son convocados todos los grupos de interés internos y externos mencionados anteriormente a reflexionar sobre el cumplimiento de la carrera o programa en relación a los criterios más relevantes del proceso de autoevaluación (Perfil de egreso y Plan de Estudio; Personal docente; y Efectividad y Resultados del proceso formativo).

Si bien, el proceso da cuenta de la existencia de espacios participativo para los grupos de interés de las carreras o programas. No obstante, los espacios que concretamente se utilizan deben ser considerados en el modelo de metaevaluación.

### **Levantamiento de información.**

Respecto de los datos utilizados en los procesos de autoevaluación, estos provienen principalmente de las carreras o programas, la consulta a los grupos de interés (encuestas a académicos, estudiantes, egresados y empleadores), las jornadas de autoevaluación y los datos proporcionados de manera sistemática por las distintas unidades institucionales que gestionan la información a nivel transversal. Esta información no se encuentra desarrollada en extenso en el manual, por lo que se profundizará en ella en las entrevistas a informantes clave de la VRAC.

### **Instancias de revisión y validación:**

Los procesos de autoevaluación consideran la revisión y validación del informe de autoevaluación en diferentes instancias, siendo de tres de ellas internas y una externa. Dentro de las internas, una corresponde al comité de autoevaluación, otra a revisión cruzada de la VRAC y la última a ca decanatura. La revisión externa es encargada a un evaluador (a) externo (a) de la disciplina de la carrera o programa, con experiencia en acreditación. El coordinador (a) de autoevaluación del proceso es quien tiene la responsabilidad de efectuar las modificaciones de las revisiones internas y la revisión externa.

- b. Principales hallazgos del proceso de autoevaluación a partir de las entrevistas:

### **El origen y sentido de los procesos de autoevaluación:**

El procedimiento de autoevaluación de carreras y programas en la USS nace de la mirada estratégica de la universidad, con la motivación de avanzar en lograr niveles de excelencia en las carrera y programas formativos.

Por otro lado, desde una mirada externa de control, la política educativa vigente también ha impulsado la implementación de los procesos de autoevaluación, que gradualmente ha avanzado en la obligatoriedad de la acreditación institucional y de algunas carreras y programas.

### **La duración del proceso de autoevaluación:**

La duración de los procesos de autoevaluación es de aproximadamente de unos 6- 7 meses, tanto en los de carreras como en los programas de postgrados.

### **Grupos de interés y su participación dentro del proceso de autoevaluación:**

Los grupos de interés del proceso de autoevaluación de carreras y programas constituyen toda la comunidad interna de la unidad, es decir sus directores, secretarios de estudio, académicos planta y hora (pregrado), académicos del núcleo o claustro y académicos colaboradores (postgrado) y todos sus estudiantes. También son considerados grupos de interés los egresados y empleadores.

Es el director (a) de escuela o programa quien lidera el proceso de autoevaluación y al comité de autoevaluación, que es un equipo representativo de la comunidad interna de la carrera o programa que implementa el proceso, en este comité participan también directores de carrera, secretario (as) de estudio (pregrado) y representantes de los académicos planta y hora (pregrado), de los académicos del núcleo o claustro y colaboradores (postgrado) y representantes de los estudiantes. El resto de los académicos y los estudiantes, junto con los egresados y empleadores, participan en el proceso de autoevaluación respondiendo las encuestas de los estudios de opinión y en las jornadas de autoevaluación.

En el caso del postgrado, los académicos también participan del levantamiento de información, ya que deben completar la ficha con información de su productividad, este es un insumo fundamental para el proceso de autoevaluación de programas de postgrado, ya que la productividad de los núcleos o claustros académicos constituye uno de los aspectos más relevantes para la acreditación, de acuerdo con los criterios y estándares de la CNA.

#### **El comité de autoevaluación, su conformación y roles:**

El comité de autoevaluación es el equipo encargado de llevar a cabo el proceso de autoevaluación en las carreras o programas. Estos se conforman de acuerdo con la estructura organizacional de cada tipo de unidad, siendo diferentes en su composición en el pregrado y en los diferentes tipos de programas de postgrado (magíster profesional, magíster académico o doctorado). El criterio de conformación resguarda la representatividad de la comunidad de la carrera o programa, junto con el involucramiento y compromiso con el proceso de autoevaluación y el aporte que cada integrante puede contribuir desde su mirada. Se sugiere que lo conforme un equipo de hasta 12 personas, pero esta sólo es una orientación por parte de la VRAC.

Los comités de autoevaluación de las carreras de pregrado están liderados por el director o directora de escuela, y conformados de forma representativa por secretarios (as) de estudio, académicos (as) planta y hora y estudiantes de cada sede. Se agrega, además, un directivo a nivel de facultad, que dependerá de la estructura organizacional de cada facultad.



En los programas de postgrado de doctorado o magíster académico, lo conforman el director de programa, académicos del claustro, estudiantes y un representante de la Vicerrectoría de Investigación que corresponde al Director de Postgrados. En el caso de los magísteres profesionales, lo conforman el director de programa, académicos del núcleo, estudiantes y un representante de la Dirección de Postgrado de la facultad. Cabe señalar que todos los procesos son acompañados por un coordinador de la VRAC.

En el Comité de Autoevaluación sus integrantes tienen diferentes roles. El liderazgo del equipo y del proceso recae en el director o director (a) de escuela o programa, dentro de sus funciones se encuentra el levantamiento de información de la unidad, proporcionar las bases de datos para la consulta a informantes clave, rendir cuentas del avance y la superación del plan de mejoras de proceso de acreditación anterior (en los casos que la unidad de haya acreditado o certificado previamente), entre otros. Los académicos y estudiantes participan validando juicios evaluativos, fortalezas y debilidades de los criterios que tienen relación con su rol (Personal docente y Participación y Bienestar estudiantil). El coordinador VRAC orienta y guía el proceso de autoevaluación y redacta el informe de autoevaluación, a partir del levantamiento de información proporcionado por la unidad y unidades transversales, y considerando los resultados de la consulta a informantes clave y las reflexiones de las jornadas de autoevaluación.

#### **Levantamiento de información de la carrera o programa:**

El proceso de autoevaluación requiere del levantamiento de información sobre la carrera o programa, esto incluye información documental relevante a la unidad, datos estadísticos sobre su progresión académica y resultados; y la consulta de los estudios de opinión aplicados a los grupos de interés.

La carrera contribuye principalmente en los dos primeros, aportando información documental relacionada con la normativa o reglamentos que rige a la carrera o programa, decreto de planes de estudio vigentes, programas de asignatura, planificación de asignaturas, los currículos de sus académicos, entre otros; y datos o reportes sobre sus resultados (aplicación de hitos evaluativos o de pruebas estandarizadas, entre otros). Respecto de la consulta de estudios de opinión, aporta las bases de datos de los grupos de interés, que luego el coordinador (a) de estudio de la VRAC utiliza en su implementación.

Sumado a lo anterior, existen diferentes unidades que entregan información sistematizada, de manera centralizada, sobre las carreras o programas en proceso de autoevaluación, estas son:

- Dirección de Análisis Institucional, es la unidad responsable de llevar todos los registros de datos del desarrollo de una carrera o programa, como la matrícula, indicadores de progresión académica, egreso y titulación, información sobre el cuerpo académico.
- Dirección General de Desarrollo Estudiantil, es la unidad que ofrece actividades complementarias a la formación del plan de estudio y aporta el registro de participación de los estudiantes en actividades deportivas, culturales y sociales.
- Dirección de Desarrollo Docente, es la unidad que genera espacios y oportunidades de fortalecimiento de las herramientas para la docencia de los académicos. Esta unidad aporta el registro de las actividades de perfeccionamiento en que participan los académicos.
- Vicerrectoría de Administración y Finanzas, es la unidad que, entre otros aspectos, gestiona la información de becas y ayudas estudiantiles y aporta el registro de los estudiantes que cuentan con estos beneficios.
- Dirección de Efectividad Educativa, es la unidad que entrega los lineamientos para los procesos de creación de carreras y los procesos de renovación curricular. En este sentido aporta las orientaciones y manuales para estos procesos.
- Vicerrectoría de Vinculación con el Medio, es la unidad que implementa la política de vinculación el medio a través de distintas estrategias. La unidad provee información de los distintos mecanismos e instrumentos que utiliza las carreras y programas, así como los datos cuantitativos y cualitativos de la implementación de estos mecanismos y del impacto que estas actividades han generado.
- Dirección General de Doctorado, esta unidad alberga la información del desarrollo de los doctorados y magíster académicos, aporta la información del financiamiento y desarrollo de estos programas.
- Dirección de Postgrado de cada facultad, son las unidades que manejan la información del financiamiento y desarrollo de los programas de magíster profesionales y aportan la información del financiamiento y desarrollo de estos.
- Vicerrectorías de Sede, estas unidades manejan información centralizada y también específica de la infraestructura y recursos de aprendizaje que utiliza cada carrera o programa en sede y aportan un mayor nivel de detalle sobre estos recursos.
- Dirección de Campos Clínicos, es la unidad que gestiona y lleva el registro de los campos clínicos de las carreras y programas del área de la salud y, por lo tanto, aportan información relevante sobre los campos clínico a los procesos de autoevaluación de esta área.

- Secretarios de Estudio de cada facultad, son autoridades dentro de cada facultad que conocen el desarrollo de las carreras y programas y que aportan información relevante y actualizada sobre su implementación, resultados, necesidades y desafíos.

#### **Elaboración de planes de mejora, sanción y recursos para su implementación:**

Los planes de mejora se elaboran a partir de las debilidades detectadas en el proceso de autoevaluación en una jornada de trabajo del comité de autoevaluación, en el que se analiza cada una de las brechas a superar y se plantean acciones, recursos, responsables y plazos para su superación. El plan de mejora es sancionado por la decanatura de facultad.

Los recursos para su implementación principalmente son asumidos por la carrera o programa, ya que el plan de mejora debe incorporarse al plan de trabajo anual de la unidad, como parte de sus actividades.

También hay recursos que se pueden obtener a partir de fuentes externas a la unidad, donde la carrera o programa debiera generar las capacidades de adjudicación, como por ejemplo proyectos de vinculación con el medio, fondos de proyectos concursables de investigación, entre otros.

#### **Principales dificultades detectadas en los procesos de autoevaluación:**

Las principales dificultades que se han percibido por la VRAC en los procesos de autoevaluación son las siguientes:

- La disponibilidad de tiempo por parte de los equipos directivos y académicos para llevar a cabo el proceso de autoevaluación resulta a veces abrumadora, ya que ellos deben continuar con las tareas asociadas al desarrollo habitual de la carrera o programa. Junto a esto, se percibe en algunos equipos la dificultad entender el sentido de la autoevaluación y dificultades para asumir las responsabilidades que a ellos les competen, lo que muchas veces genera que la VRAC asuma parte de estas, de manera subsidiaria.
- La poca sistematización de los mecanismos de aseguramiento de la calidad al interior de las carreras, por lo que muchas veces no hay evidencias o evidencias suficientes de su aplicación y eso trae dificultades para hacer análisis de resultados.
- La poca comprensión acerca de la mejora continua y el bajo compromiso con la implementación del plan de mejora una vez terminado el proceso de acreditación, lo que se está corrigiendo con la implementación de un mecanismo de seguimiento de planes de mejora asociado a indicadores de facultad que repercuten en compromisos de desempeño, cuyo cumplimiento es evaluado anualmente. A partir de este mecanismo se pretende hacer

seguimiento y control del cumplimiento de los planes de mejora y que las debilidades de las carreras y programas sean superadas durante su vigencia de acreditación o certificación.

- Se advierte en los equipos la falta de internalización de los procesos de autoevaluación. En general, las carreras y programas dan cuenta de una baja capacidad instalada de implementar ejercicios autoevaluativos, incluso cuando son unidades que se han acreditado o certificado anteriormente, cada vez que deben volver a autoevaluarse es como si lo hicieran por primera vez.
- Existen dificultades con la obtención de datos correctos de algunas unidades transversales de la universidad, lo que repercute en iteraciones para corregirlo y eso ralentiza los procesos.
- Algunas carreras o programas que se encuentran en la planificación anual de la VRAC para acreditarse o certificarse y, una vez iniciado el proceso, se advierte que la unidad no cuenta con las condiciones necesarias de calidad para obtener la acreditación o certificación. Esto repercute a veces en la postergación de estos procesos para que puedan subsanar brechas para poder iniciar un proceso de autoevaluación y, otras veces, en que la carrera o programa deba realizar un trabajo paralelo e intensivo de autoevaluarse y subsanar las brechas.

## 8.2 IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA VRAC RESPECTO DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN.

Para identificar los requerimientos de la VRAC se realizaron entrevistas semiestructuradas a informantes clave de la unidad: Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, Director de Procesos de Autoevaluación de Carreras y Programas y Directora General de Aseguramiento de la Calidad.

- Se elaboraron las pautas de entrevista, estas se encuentran en el anexo 3.
- Se aplicaron las entrevistas entre mayo y junio de 2023.
- Se transcribieron las entrevistas.
- Se analizaron las entrevistas, utilizando la técnica cualitativa de análisis del discurso y se identificaron los principales hallazgos.

A continuación se muestran los hallazgos:

### Principales hallazgos para el diseño del modelo de metaevaluación.

#### **Experiencias previas a la metaevaluación:**

En 2019 se diseñaron y aplicaron encuestas a directores (a) de escuela para que evaluaran el proceso de autoevaluación de su unidad y el desempeño de cada coordinador de la VRAC en este. El instrumento se diseñó motivado por la necesidad detectada en la VRAC de obtener un *feedback* formal por parte de las unidades académicas acerca de la implementación de los procesos de autoevaluación.

La experiencia de aplicación del instrumento, de acuerdo con lo comentado en las entrevistas, es la que retroalimentación recibida fue de utilidad para la implementación de cambios procedimentales, no obstante, la aplicación del instrumento no fue sistematizada, no hay registros de su implementación, ni sus resultados.

La aplicación del instrumento se interrumpió al año siguiente con la crisis sanitaria por Covid- 19, pero este año (2023) se actualizó el instrumento, se encuentra en aplicación.

#### **La importancia y utilidad del método de metaevaluación:**

De acuerdo a las entrevistas implementadas, se da importancia a contar con un modelo de metaevaluación validado interna y externamente, elaborado considerando referentes externos y diseñado, a partir de la institucionalidad de la universidad y de las particularidades del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la USS.

Se considera que este método permitiría una aplicación sistemática de ciclos de la calidad al procedimiento de autoevaluación de carreras y programa que, en su aplicación permanente, enriquecería la mirada sobre el trabajo de aseguramiento de la calidad con las unidades académicas, a través de la acumulación de experiencia evidenciada, y permitiría, además, el fortalecimiento de los procesos.

#### **Lo que se espera del método de metaevaluación:**

Se espera que el método contribuya en la efectividad y la eficiencia de los procesos. Se enfatiza en la eficiencia dado que por distintos motivos los procesos a veces retrasan sus fechas de entrega y eso sobrecarga a los equipos.

También se considera relevante potenciar la participación, ya que, si bien la institución promueve instancias de participación, muchas veces la cobertura de estas es baja.

Otro aspecto mencionado es que la metaevaluación permita levantar información sobre el valor que tiene la VRAC para ellos en la promoción del aseguramiento de la calidad.

#### **Grupos de interés a considerar:**

La metaevaluación, de acuerdo con los resultados de las entrevistas, debiera considerar la consulta de al menos todo el comité de autoevaluación, que son quienes llevan a cabo el proceso. Eventualmente se podría considerar otras autoridades, como las de facultad o direcciones de escuela o programas o de otras direcciones transversales.

Respecto de la participación de autoridades de direcciones institucionales transversales, se sugiere se considere su participación en la implementación de mejoras a partir de las debilidades identificadas por la metaevaluación. Para ello se señala que se constituya un comité representativo de los grupos de interés del método de metaevaluación, que lidere, implemente, monitoree y evalúe el plan de mejora.

#### **Métodos de consulta a grupos de interés:**

Respecto de los métodos de consulta. Los más adecuados se consideran las encuestas y *focus group*. Las encuestas se consideran apropiadas porque permiten una consulta masiva. Los *focus group* se consideran más pertinentes para un grupo menor de personas a consultar, que podrían ser autoridades para tratar temas que requieran una mayor profundización.

#### **Periodicidad de aplicación:**

En relación con la periodicidad de aplicación, se plantea que la aplicación de levantamiento de información del comité de autoevaluación debiera ser anual para asegurar contar con la participación de todos sus integrantes, pero respecto del análisis de la metaevaluación coexisten dos posturas. Por una parte, dos de los tres entrevistados señala que esta debería ser anual, considerando que los instrumentos de consulta tendrían una aplicación anual también y que las acciones de mejora detectadas serían más bien procedimentales y de rápido ajuste.

Por otra parte, otro entrevistado indica que se debiera implementar cada dos años para que la ejecución del método no recargue la agenda de la VRAC y se alcancen a ejecutar las medidas comprometidas.

### **8.3 TIPOLOGÍA DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN.**

A partir de la fundamentación teórica y conceptual desarrollada en este TFM, específicamente de los tipos de metaevaluación señalados por Bustelos (2003) se establecieron las distintas tipologías que adoptará el modelo de metaevaluación. Estas tipologías refieren a: el papel de la evaluación, la fase del procedimiento evaluado, el momento de la evaluación y el agente que la realiza.

El tipo de metaevaluación que se adoptará en cada una de ellas fue establecido en relación con los hallazgos del análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas y de los requerimientos del modelo de metaevaluación.

A continuación se desarrollan las tipologías establecidas para el modelo de metaevaluación:

De acuerdo con el papel de la evaluación: El modelo de metaevaluación será formativo y sumativo a la vez. Será formativo, dado que su propósito está asociado a la mejora u optimización del procedimiento de autoevaluación; y será sumativo, porque proporcionará una evaluación global de del mérito del procedimiento de autoevaluación, mediante la identificación de fortalezas y debilidades.

Considerando la fase del procedimiento evaluado: El modelo se aplicará tanto en el diseño, el proceso, como en los resultados, considerando las orientaciones de modelo de acreditación del SINAES (2011).

- El diseño: En esta fase es importante considerar que gran parte del diseño se encuentra establecido en las disposiciones del modelo de acreditación chileno. No obstante, el modelo de metaevaluación considerará el análisis respecto de los aspectos más relevantes de esta fase, que corresponden al planeamiento y organización del procedimiento y a la conformación y a la conformación y desempeño del comité de autoevaluación.
- El proceso: El modelo de metaevaluación considerará el análisis del sistema de información (levantamiento de información de la carrera, reportes de unidades transversales y estudios de opinión) y la participación e involucramientos de los grupos de interés de las carreras y programas.
- Los resultados: El modelo contempla el análisis respecto del informe de autoevaluación (validación, calidad, importancia de las acciones de mejora), el compromiso con el proceso de autoevaluación, con el plan de mejora y con su implementación y los elementos que garantizan la sostenibilidad de la cultura de autoevaluación en las carreras y programas.

Considerando el momento de la evaluación, el método será ex- postfacto, ya que se implementará terminados los procesos de autoevaluación las carreras y programas de cada año. El modelo considera la aplicación anual de los instrumentos de consulta a informantes clave, en un periodo establecido por la VRAC y de manera conjunta a todas las carreras y programas que finalizaron sus procesos de autoevaluación.

Considerando el agente que la realiza, la metaevaluación será interna, dado que la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad cuenta con las capacidades para realizar la metaevaluación. Dentro de

la VRAC se cuenta con dos coordinadores de estudio que son los encargados de la aplicación y análisis de todos los estudios de opinión que realiza la unidad y que no participan en la coordinación de procesos de autoevaluación, esto asegura que no sean las mismas personas que coordinan los procesos de autoevaluación las que implementen la metaevaluación.

#### 8.4 ASPECTOS POR EVALUAR EN EL MÉTODO DE META-EVALUACIÓN.

A partir de la fundamentación teórica y conceptual desarrollada en este TFM, se elaboró una matriz que identifica los diferentes momentos de la evaluación, de acuerdo con Bustelos (2003), los diferentes aspectos relevantes a considerar en la metaevaluación sugeridos por el SINAES (2011) y los contenidos que se establecieron para el modelo de metaevaluación.

Cabe señalar que los contenidos se definieron a partir de los hallazgos del análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la USS, los requerimientos identificados para el modelo de metaevaluación de las entrevistas aplicadas a los informantes clave de la VRAC y los contenidos orientadores del modelo de acreditación del SINAES (2011).

*Cuadro 12: Matriz del modelo de metaevaluación.*

Momento de la evaluación	Aspecto relevante	Contenido
Diseño	Planeamiento y organización	Existencia de un plan de trabajo (cronograma)
		Claridad de las diferentes actividades a realizar
		Claridad de los diferentes roles y funciones de los participantes del proceso
		Cumplimiento de actividades
		Descarga de funciones para los encargados de guiar el proceso
		Capacidad orientadora y de entrega de apoyos de la VRAC
	Comité de autoevaluación	Representatividad del comité de autoevaluación
		Capacidad de trabajo en equipo



		Distribución del trabajo
Proceso	Sistema de información	Levantamiento de información de la carrera
		Reporte de información proveniente de unidades institucionales transversales
		Consulta a informantes clave
	Participación e involucramiento	Participación de los grupos de interés internos y externos en las diferentes instancias de consulta.
Resultados	Informe de autoevaluación	Validación del informe por parte del comité de autoevaluación
		Calidad del informe de autoevaluación respecto del análisis y su contenido.
		Calidad y pertinencia y complementariedad del formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación.
		Importancia de las acciones de mejora propuestas.
	Compromiso	Nivel de compromiso de las de las autoridades superiores de la universidad, la facultad, la carrera, los docentes y estudiantes con el proceso.
		Viabilidad del plan de mejora
		Compromiso con la asignación de recursos para la implementación del plan de mejora.
	Sostenibilidad	Existencia de políticas y procedimientos que garantizan la permanencia de la cultura de autoevaluación en las carreras o programas.

Fuente: Elaboración propia.

### 8.5 TÉCNICAS DE CONSULTA A INFORMANTES CLAVE.

Se estableció que las técnicas de consulta a utilizar en el modelo de metaevaluación son las encuestas de percepción a los integrantes del comité de autoevaluación y los *focus group* con directores (as) de escuela o programa. Estas se escogieron a partir de las ventajas y desventajas que Prades (2017) identificó para cada método utilizado por las agencias europeas en los estudios de evaluación de impacto y de lo señalado en las entrevistas por los informantes clave de la VRAC, que las indicaron como las más adecuadas, dado que las encuestas permiten una mayor cobertura de consulta y los *focus group*, una mayor profundización.

#### Encuestas de percepción:

Se aplicarán encuestas de percepción a todos los integrantes del comité de autoevaluación, dado que ellos son identificados por los directores de la VRAC como los responsables de dirigir y llevar a cabo el proceso de autoevaluación, lo que también es consistente con las orientaciones del SINAES (2011) y de las experiencias de evaluación de impacto de las agencias europeas señaladas por Kajaste y Prades (2016), que consideran al equipo coordinador como principal grupo de interés.

Se escoge este instrumento, ya que permiten recoger la opinión de todos los agentes involucrados y que permite obtener una mayor cobertura de información respecto de aspectos de mejora para el proceso (Prades, 2017). Su aplicación será con una periodicidad anual en todos los procesos de autoevaluación realizados en el año en curso, buscando con ello contar con las respuestas de todos los integrantes del comité de autoevaluación, sobre todo de los estudiantes que conforman el comité de autoevaluación, ya que algunos de ellos podrían estar próximos a titularse, lo que dificultaría su contactabilidad si el instrumento se aplica de forma tardía.

#### Focus group:

Se implementarán *focus group* a los directores (as) de escuela y directores (as) de programas, que son los responsables de dirigir los comités de autoevaluación y los principales responsables de los procesos de autoevaluación. Este método permite abordar una retroalimentación de mayor profundidad (Prades, 2017), lo que sería muy provechoso, sobre todo en los casos que existan respuestas con baja aprobación, ya que permitirían un mayor ahondamiento en ellas. Los *focus group* se realizarán luego de obtener los resultados de las encuestas aplicadas a los comités de autoevaluación y servirán para profundizar en los resultados descendidos.

## 8.6 INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y SU METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.

Los instrumentos de recogida de información se diseñaron a partir de las técnicas de consulta a informantes clave establecidas previamente y de los aspectos relevantes de la metaevaluación y los contenidos establecidos en la matriz del modelo de metaevaluación.

- a) Encuestas de percepción a integrantes del comité de autoevaluación.

Este instrumento se aplicará a todos los integrantes del comité de autoevaluación, considerando tanto procesos de autoevaluación de pregrado como postgrado (directivos de la carrera o programa, secretarios (as) de estudio, académicos (as) planta y hora (pregrado), académicos (as) del núcleo o claustro y colaboradores (postgrado), estudiantes y otros directivos de unidades institucionales o de facultad que participen del comité de autoevaluación).

El objetivo del instrumento es conocer la percepción de los integrantes del comité de autoevaluación respecto de los aspectos relevantes del modelo de metaevaluación y sus contenidos.

El instrumento está conformado por 22 preguntas en formato Likert con cinco alternativas de respuesta de 1 a 5, considerando el grado de desacuerdo/ acuerdo que el encuestado tenga sobre cada contenido consultado, donde 1 corresponde a muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo. Además, se añadirá una pregunta abierta al final de la encuesta para que el encuestado pueda incorporar algún comentario u observación, si lo quisiera. Dada su extensión, el instrumento se incluyó en el Anexo 5.

La aplicación del instrumento estará a cargo del coordinador (a) de estudio de la VRAC. Su aplicación será por medio de la plataforma *Question Pro*, en una fecha determinada por la vicerrectoría, lo que correspondería a fin de año, de modo de incluir todos los procesos de autoevaluación implementados en dicho año.

La muestra considerada para obtener estadísticas de confianza corresponde a un 5% de error muestral y 95% de confianza. Estos valores se calcularán de acuerdo con el tamaño del universo de comités de autoevaluación del año en curso.

Los resultados serán entregados conforme a un ranking de contenidos, de acuerdo con su nivel de aprobación (la suma de porcentajes de acuerdo y muy de acuerdo). También se entregarán aperturas de los resultados de acuerdo con los roles que cumplen los integrantes del comité de autoevaluación dentro de este.

- b) *Focus group* con directores (as) de escuela (pregrado) y directores (as) de programas (postgrado).

Este instrumento se aplicará a los directores (as) de escuela y programas que lideraron comités de autoevaluación en los procesos de autoevaluación del año en curso, una vez obtenidos los resultados de la encuesta aplicada a los integrantes del comité de autoevaluación.

El instrumento tiene el objetivo de profundizar en las respuestas de las encuestas aplicadas a los integrantes del comité de autoevaluación que tengan un bajo nivel de aprobación, es decir que la suma de acuerdo y muy de acuerdo sea menor a un 70%.

Cabe señalar que el referente del 70% corresponde al utilizado por la VRAC en su metodología de análisis de resultados de los estudios de opinión realizados a informantes clave en los procesos de autoevaluación y que, en la eventualidad de que no existan respuestas con baja aprobación, este instrumento no se implementará.

El *focus group* considerará preguntas abiertas, elaboradas a partir de los resultados de las encuestas. La aplicación del instrumento estará a cargo del coordinador (a) de estudio de la VRAC. Su aplicación será de forma remota, por medio de la plataforma *Teams*, en una fecha determinada por la vicerrectoría, al término del año académico y una vez obtenidos los resultados de las encuestas aplicadas a los integrantes de los comités de autoevaluación.

Dado el número de procesos de autoevaluación implementados anualmente (entre 15 – 20), los directores de escuelas y programas (as) se dividirán en dos grupos focales, tratando de lograr una distribución lo más representativa entre los diferentes tipos de carreras y programas.

Los resultados serán analizados en un solo informe mediante la metodología etnográfica de investigación cualitativa para describir e interpretar sistemáticamente a los dos grupos focales, considerando, además, la contrastación entre ellos (grupos de control).

### **8.7 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL MODELO DE META-EVALUACIÓN.**

Los resultados de la aplicación de encuestas y *focus group* se analizarán en una jornada con todos los integrantes de la VRAC, conducida por el coordinador (a) de estudio que implementó los instrumentos de consulta a informantes clave.

El coordinador (a) de estudio realizará una presentación de los porcentajes de aprobación de cada contenido; destacará aquellos que presenten porcentajes sobre el 90%, por su alta aprobación; y

clasificará los que hayan sido evaluados con una aprobación bajo el 70%, en los que se deberá revisar la profundización obtenida en el *focus group*, a fin de identificar si constituye o no una debilidad.

En el caso de que se detecten debilidades, se deberá constituir un comité de metaevaluación, que corresponderá a una instancia participativa, con representatividad de los diferentes grupos de interés que participaron en los procesos de autoevaluación del año en curso, con el fin de elaborar un plan de mejora que comprometa acciones para la superación de las debilidades identificadas y para llevar a cabo su implementación, seguimiento y evaluación.

### 8.8 FORMATO DE PLAN DE MEJORA.

- Procedimiento para la elaboración del plan de mejora e instancia encargada de su elaboración, implementación, seguimiento y evaluación.

El modelo de metaevaluación considera la elaboración de un plan de mejora para la superación de debilidades detectadas, que será construido de forma participativa por el comité de metaevaluación.

El comité de metaevaluación considerará la participación permanente de un representante de las decanaturas, de las direcciones de escuela de pregrado, de las direcciones de programas de postgrado, de los académicos, de los estudiantes, al Director Nacional de Postgrado, un representante de las direcciones de áreas transversales que proveen insumos para los procesos de autoevaluación y a integrantes de la VRAC; considerando entre ellos, al Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, Directora General de Aseguramiento de la Calidad, Director de Autoevaluación de Carreras y Programas, Director de Evaluación Institucional, un coordinador (a) de estudios y un coordinador (a) de autoevaluación.

La implementación, seguimiento y evaluación del plan de mejora será de responsabilidad del comité de metaevaluación.

- Aspectos que debe considerar el plan de mejora.

El plan de mejora se realizará sobre un formato de básico que contemplará para cada debilidad, la incorporación de acciones de mejora, plazos de cumplimiento, recursos comprometidos, responsable (s), indicador o verificador de cumplimiento, evidencias de su cumplimiento y observaciones. El formato de plan de mejora se encuentra en el anexo 6.

## 8.9 VALIDACIÓN DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN.

- Método de validación del modelo de metaevaluación.

El modelo de metaevaluación considera una metodología de validación de pertinencia a través de la consulta a expertos internos y externos. La validación considera la entrega de un resumen ejecutivo del modelo de metaevaluación a los expertos y una pauta de evaluación con 8 preguntas en formato Likert, en que el validador debe responder de 1 a 5 que tan de acuerdo se encuentra con cada afirmación, siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo. Las afirmaciones incluidas son las siguientes:

- a) El modelo de metaevaluación permitiría la mejora continua y optimización de los procesos de autoevaluación de las carreras y programas de la universidad.
- b) El modelo de metaevaluación permitiría fortalecer las capacidades de los equipos para desarrollar procesos de autoevaluación más provechosos y con un mayor nivel de reflexión y compromiso.
- c) El modelo de metaevaluación es un mecanismo que promueve la participación de las comunidades de las carreras y programas.
- d) El modelo de metaevaluación está enfocado en los aspectos sustantivos de los procesos de autoevaluación.
- e) Los instrumentos de recogida de información son pertinentes al modelo de metaevaluación.
- f) Los informantes clave considerados en el modelo de metaevaluación son pertinentes para retroalimentar los procesos de autoevaluación de carreras y programas.
- g) La periodicidad de aplicación del modelo de metaevaluación (anual) es pertinente al proceso de autoevaluación de carreras y programas.
- h) El plan de mejora y sus componentes facilitan la planificación e implementación de las acciones de mejora para la superación de las debilidades detectadas.

Además de estas preguntas, el instrumento considera la posibilidad de incorporar observaciones o comentarios para profundizar en los aspectos evaluados u otro aspecto no consultado en la pauta.

- Aplicación de la validación.

El modelo de metaevaluación se validó de forma interna y externa, de acuerdo con lo establecido. La validación interna la realizó el Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad y el Director de Autoevaluación de Carreras y Programas. Mientras que la validación externa la realizaron dos

expertas en aseguramiento de la calidad externas a la universidad, una directora de la dirección de aseguramiento de la calidad de una IES y una segunda validadora que se desempeña como Coordinadora de la Dirección de Evaluación y Acreditación en la CNA.

Los resultados de la validación se sistematizaron de acuerdo con los porcentajes de respuesta que obtuvo cada valor en cada pregunta y se añadieron los comentarios de los validadores, asociándolos con los contenidos de cada pregunta. La sistematización de las respuestas se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 13: Resultados validación modelo de metaevaluación.

Pregunta	% Respuestas en escala Likert					Observaciones
	1	2	3	4	5	
El modelo de metaevaluación permitiría la mejora continua y optimización de los procesos de autoevaluación de las carreras y programas de la universidad.	0%	0%	0%	25%	75%	Sin observaciones.
El modelo de metaevaluación permitiría fortalecer las capacidades de los equipos para desarrollar procesos de autoevaluación más provechosos y con un mayor nivel de reflexión y compromiso.	0%	0%	25%	0%	75%	<i>Algunos autores plantean el concepto de “fatiga de la autoevaluación” y en ese sentido, incluiría alguna variable de contexto acerca del desarrollo de la autoevaluación en las unidades académicas. Tal vez se podría implementar este plan en aquellas que tienen una mayor cultura en procesos de autoevaluación e indagar en su disposición a la implementación de nuevos mecanismos de aseguramiento de la calidad.</i>
El modelo de metaevaluación es un mecanismo que promueve la participación de las comunidades de las carreras y programas.	0%	0%	25%	0%	75%	<i>En las dimensiones propuestas veo mucha participación de comités de autoevaluación, pero poco con las unidades académicas. (...) en la dimensión “resultados” justamente se evaluará el “compromiso” de estas con los procesos de autoevaluación, pero siento que hay poca participación de ellas en el modelo. La propuesta está muy enfocada en la unidad de calidad, con poca participación del estamento docente, quiénes finalmente son los que deben realizar la reflexión de sus carreras y programas.</i>



El modelo de metaevaluación está enfocado en los aspectos sustantivos de los procesos de autoevaluación.	0%	0%	0%	50%	50%	<i>La propuesta de descarga de funciones de la persona que guía el proceso, ¿quién será esta persona? Si es un académico difícilmente querrá dedicar muchas horas a este proceso, porque por otro lado tiene exigencias de sus carreras académicas en la universidad. Podría referirse también a otros productos del proceso (formulario de antecedentes y anexos).</i>
Los instrumentos de recogida de información son pertinentes al modelo de metaevaluación.	0%	0%	0%	25%	75%	Sin observaciones.
Los informantes clave considerados en el modelo de metaevaluación son pertinentes para retroalimentar los procesos de autoevaluación de carreras y programas.	0%	0%	0%	0%	100%	Sin observaciones
La periodicidad de aplicación del modelo de metaevaluación (anual) es pertinente al proceso de autoevaluación de carreras y programas.	0%	0%	0%	25%	75%	Sin observaciones
El plan de mejora y sus componentes facilitan la planificación e implementación de las acciones de mejora para la superación de las debilidades detectadas.	0%	0%	0%	25%	75%	Sin observaciones

Fuente: Elaboración propia.

Principales hallazgos:

- a) En términos generales, la validación arrojó altos porcentajes de aprobación, seis de las 8 preguntas obtuvieron 100% de aprobación (suma % de acuerdo y muy de acuerdo). Entre estas, cinco no presentan observaciones (preguntas 1, 5, 6, 7 y 8).
  - b) La pregunta 5, que refiere a que el modelo de metaevaluación está enfocado en los aspectos sustantivos de los procesos de autoevaluación, si bien obtuvo un 100% de aprobación, tiene 2 comentarios para el análisis.
  - c) Las preguntas 2 y 3 fueron las que obtuvieron la más baja aprobación, de un 50% y el otro 50% neutral. Ambas preguntas presentan comentarios para el análisis.
- Implementación de ajustes en el modelo de metaevaluación a partir de los resultados de la validación.

A partir de los resultados obtenidos en la validación se realizó un análisis en vista a generar ajustes en el modelo de metaevaluación, que consideró la revisión de cada una de las observaciones o comentarios de los y las validadores (as), el siguiente cuadro sistematiza el análisis:

Cuadro 14: Sistematización de observaciones y comentarios de los resultados de la validación.

Observaciones/ comentarios de los validadores	Análisis	Ajustes al modelo de metaevaluación
<p><i>Algunos autores plantean el concepto de “fatiga de la autoevaluación” y en ese sentido, incluiría alguna variable de contexto acerca del desarrollo de la autoevaluación en las unidades académicas. Tal vez se podría implementar este plan en aquellas que tienen una mayor cultura en procesos de autoevaluación e indagar en su disposición a la implementación de nuevos mecanismos de aseguramiento de la calidad. (validador externo)</i></p>	<p>El comentario sugiere considerar el concepto de “fatiga de la autoevaluación” en el contexto de aplicación del modelo de metaevaluación, de modo que el método no sobrecargue de evaluación a las unidades académicas. El modelo está pensado desde su inicio en no sobrecargar a los equipos de las carreras y programas, de modo que se consideró la consulta sólo al comité de autoevaluación, que cuenta con la representatividad de todos los grupos de interés y, además, son los que mayor involucramiento tuvieron en los procesos de autoevaluación y podrían retroalimentarlo con un mayor conocimiento de su diseño, implementación y resultados.</p> <p>Se sugiere que la metaevaluación se aplique en aquellas carreras o programas que cuenten con una</p>	<p>Los diferentes puntos planteados en la observación no conducen a ajustes en el modelo de metaevaluación.</p>

	<p>mayor cultura en procesos de autoevaluación</p> <p>Implementar esta sugerencia no nos permitiría obtener la retroalimentación de las unidades que tienen una menor cultura de autoevaluación, lo que privaría al modelo de una retroalimentación importante, dado que estas unidades son las que podrían presentar las mayores dificultades en sus procesos de autoevaluación.</p> <p>Respecto de la sugerencia de consultar la metaevaluación con las unidades académicas, cabe señalar que el método está concebido desde una mirada estratégica para optimizar los procesos de autoevaluación, y que la participación de los académicos (as) está considerada como grupo de interés en la consulta a informantes clave, específicamente como participantes del comité de autoevaluación y con representatividad en el comité de metaevaluación.</p>	
--	---	--

<p><i>En las dimensiones propuestas veo mucha participación de comités de autoevaluación, pero poco con las unidades académicas. (...) en la dimensión “resultados” justamente se evaluará el “compromiso” de estas con los procesos de autoevaluación, pero siento que hay poca participación de ellas en el modelo.</i></p> <p><i>La propuesta está muy enfocada en la unidad de calidad, con poca participación del estamento docente, quiénes finalmente son los que deben realizar la reflexión de sus carreras y programas. (validador externo)</i></p>	<p>La observación plantea una baja participación de las unidades académicas y del estamento docente en el modelo de metaevaluación.</p> <p>Cabe señalar que el comité de autoevaluación es una instancia representativa de todos los grupos de interés de las unidades académicas (carreras y programas). En su conformación se resguarda la participación de todos directores, secretarios de estudio, académicos y estudiantes, representativos de todas las sedes, por lo que las unidades académicas se encuentran debidamente representadas en el modelo de metaevaluación.</p> <p>Respecto del estamento docente, su participación en la metaevaluación es por medio de su representatividad en el comité de autoevaluación.</p> <p>La participación del cuerpo académico en su completitud se encuentra considerada en los procesos de autoevaluación, donde son consultados en las encuestas de estudios de opinión y son</p>	<p>La observación no conduce a ajustes en el modelo de metaevaluación.</p>
---	---	--

	<p>convocados a participar de las jornadas de autoevaluación.</p>	
<p><i>La propuesta de descarga de funciones de la persona que guía el proceso, ¿quién será esta persona? Si es un académico difícilmente querrá dedicar muchas horas a este proceso, porque por otro lado tiene exigencias de sus carreras académicas en la universidad.</i></p> <p><i>(validador externo)</i></p>	<p>La observación se plantea en la suposición de que quienes guían los procesos de autoevaluación son los académicos (as) de las unidades. No obstante, en el resumen ejecutivo que acompañó la pauta de validación se explicitaba que los procesos eran dirigidos por los directores de escuela (en el caso de las carreras de pregrado) o directores de programas de postgrado.</p> <p>En ambos casos, estos cargos tienen destinadas horas de su carga académica destinadas a labores de gestión dentro de sus unidades, pero dependiendo de cada caso, puede haber o no descarga de estas horas para destinarlas a los procesos de autoevaluación.</p> <p>La descarga de horas es relevante para que los directores puedan dedicar realizar las diferentes actividades del proceso de autoevaluación. Cabe señalar que la responsabilidad de liderar el proceso</p>	<p>La observación no conduce a ajustes en el modelo de metaevaluación.</p>

	<p>de autoevaluación es ineludible. Además, por disposición de la Política de Aseguramiento de la Calidad, todos las carreras y programas de la universidad deben realizar procesos de autoevaluación.</p>	
<p><i>Podría referirse también a otros productos del proceso (formulario de antecedentes y anexos). (Validador interno)</i></p>	<p>Esta observación refiere a que el modelo de metaevaluación considera como producto del proceso de autoevaluación únicamente al informe de autoevaluación, omitiendo los otros productos del proceso que complementan al informe de autoevaluación, como es el caso del formulario de antecedentes y los anexos.</p> <p>La observación es pertinente, dado que estos productos también forman parte del levantamiento de información que realiza la carrera o programa y se deben explicitar en el modelo de metaevaluación.</p>	<p>Se incorpora en el aspecto relevante de Informe de autoevaluación: el contenido de calidad, pertinencia y complementariedad del formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación.</p> <p>Se asocia a este contenido la pregunta: El formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación dan cuenta de una elevada calidad respecto de su contenido, son pertinentes y complementarios al informe de autoevaluación.</p>

Fuente:  
propia.

Elaboración

#### Principales hallazgos:

- La sistematización de observaciones de la validación permitió analizar las cuatro observaciones señaladas por los validadores. Tres de ellas fueron indicadas por validadores externos y una por validador interno.
- Las observaciones de la validación externa tuvieron relación principalmente con la sobrecarga de evaluaciones a las unidades académicas, la participación de las unidades académicas y el estamento docente en la metaevaluación y la descarga de tiempo para quienes lideran los procesos de autoevaluación. El análisis de cada una de las observaciones no condujo a ajustes en el método de metaevaluación.
- Por su parte, la observación arrojada en la validación interna, que señala la necesidad de incorporar en los resultados del proceso la evaluación de formulario y los anexos que acompañan al informe de autoevaluación fue acogida y se incorporó un nuevo contenido de metaevaluación, al que añadió una pregunta para dar cuenta de su evaluación.

#### 9. DISCUSIÓN:

- a) Discusión general de la implementación de metaevaluación en aseguramiento de la calidad.

En la fundamentación teórica y conceptual de este TFM se mencionó que la consolidación actual del aseguramiento de la calidad de la educación superior ha interesado a las agencias evaluadoras en conocer en qué medida sus acciones han producido mejoras en las instituciones de educación superior y, a vez, también en mejorar sus prácticas, para lo cual existe evidencia de la implementación de evaluaciones de impacto y de procesos de metaevaluación.

En este TFM se incluyó la revisión de las prácticas de agencias europeas en evaluación de impacto y metaevaluación (Kajaste y Prades, 2016); la implementación de la metaevaluación del SICEVAES sobre autoevaluaciones y evaluaciones externas en el sistema universitario centroamericano (Erazo, 2005); y la del SINAES, que promueve la metaevaluación como parte del modelo de acreditación de carreras y programas, y orienta su implementación.

Las dos primeras prácticas evidencian que la metaevaluación es una práctica efectiva y útil para la retroalimentación de las actividades de las agencias. En particular, las prácticas de las agencias europeas corresponden a mecanismos de aplicación permanente, que han permitido, además, aportar como referentes en la implementación de evaluación de impacto y de metaevaluación.

La segunda experiencia, del SICEVAES, constituye un proceso específico de metaevaluación que tuvo la finalidad de evaluar la implementación del sistema de acreditación centroamericano, aportando



valiosa información sobre ese proceso y que permitió, además la retroalimentación de sus prácticas. Este referente puede ser de gran utilidad para las agencias que cuentan con una reciente instalación de marcos regulatorios, como también, constituir un referente de implementación periódica.

La tercera referencia, del SINAES, fue la más provechosa para la realización de este TFM, ya que sirvió sustantivamente de orientación al diseño de metaevaluación. Las orientaciones del SINAES dispuestas en su modelo de acreditación promueven la metaevaluación como parte del proceso de acreditación de todas las carreras y programas, ya que reconoce los atributos que entrega a los equipos y a los procesos de autoevaluaciones.

Cabe señalar que no se encontraron prácticas similares en otros países latinoamericanos. Respecto del contexto chileno, la CNA no ha implementado estudios de impacto ni de metaevaluación, no obstante, este organismo ha financiado estudios para conocer el impacto de la acreditación en ámbitos específicos, como las pedagogías o los postgrados.

En la búsqueda de prácticas de metaevaluación implementadas por instituciones de educación superior, se priorizó la revisión de experiencias en el contexto latinoamericano, por compartir mayor similitud con el sistema de acreditación chileno. Encontrándose estudios de metaevaluación en universidades de Colombia, Argentina, Ecuador, Venezuela, entre otros. No obstante, no se encontraron prácticas en el sistema universitario chileno, lo que es curioso, considerando que Chile es uno de los países de Latinoamérica con mayor trayectoria en la implementación del aseguramiento de la calidad de la región, impulsada durante los años noventa.

Como se ha podido evidenciar, la metaevaluación constituye una práctica beneficiosa, tanto para las agencias como para las instituciones de educación superior. No obstante, aún se encuentra escasamente desarrollada, siendo un mecanismo de gran potencial para la instalación de la cultura de calidad en los sistemas universitarios.

- b) Discusión general del modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas.

En relación con los resultados del TFM, se diseñó un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián, que responde al marco regulatorio del sistema de acreditación de Chile y a la institucionalidad de la universidad.

Si bien, el modelo de metaevaluación consideró en su diseño las características del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián, gran parte del procedimiento responde a las disposiciones de la CNA respecto de la implementación de los procesos de

autoevaluación, tales como: los criterios y estándares para la acreditación, los tipos de información a considerar (información documental, datos estadísticos y estudios de percepción), los productos finales que se deben entregar (informe de autoevaluación, formulario y anexos), algunas disposiciones generales, como la conformación de un comité de autoevaluación para liderar y dirigir el proceso, la participación de la comunidad interna y externa de las carreras y programas, los instrumentos a utilizar en los estudios de opinión, entre otros. Todas estas disposiciones forman parte de un contexto compartido entre las instituciones de educación superior chilenas, por lo que el modelo de metaevaluación diseñado en este TFM puede ser utilizado de manera referencial en otras instituciones que se rijan por mismo marco regulatorio.

Cabe señalar que el modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas fue validado internamente por autoridades de la VRAC y externamente por expertas en aseguramiento de la calidad, una de ellas, directora de aseguramiento de la calidad de una universidad chilena, y la segunda validadora, coordinadora de la Dirección de Evaluación y Acreditación en la CNA. De este modo, la validación interna permitió confirmar la consistencia del modelo con el procedimiento de autoevaluación de la universidad y con su institucionalidad y, por otra parte, la validación externa confirmó su consistencia con el sistema de acreditación chileno y el marco regulatorio de la CNA.

Por último, las instituciones de educación superior en Chile, al igual que la Universidad San Sebastián, también se encuentran enfrentadas a los desafíos del nuevo sistema de acreditación chileno, pudiendo este modelo de metaevaluación ser un referente para la creación de modelos propios u otros mecanismos que sirvan a la retroalimentación y mejora continua de sus procesos de autoevaluación.

## 10. CONCLUSIONES:

En este TFM se diseñó un modelo de metaevaluación que le permitirá a la Universidad San Sebastián incorporar ciclos de mejora continua sistemáticos al procedimiento de autoevaluación que la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad implementa junto a las carreras y programas, en cumplimiento a los lineamientos institucionales expresados en la Política de Aseguramiento de la Calidad, para la evaluación periódica de la oferta formativa por medio de la acreditación o la certificación.

El modelo de metaevaluación responde a la necesidad institucional de optimizar su procedimiento de autoevaluación de carreras y programas para avanzar eficientemente en la acreditación de toda su oferta formativa, que hoy evidencia brechas significativas, tanto el pregrado, donde resta un 60,6% de carreras por acreditar; como en el postgrado, donde el porcentaje es de un 95,1%.

El avance de estas brechas es un imperativo institucional dado que, en el próximo proceso de acreditación institucional, que se efectuará en octubre de 2026, la universidad será sometida por primera vez a la revisión de la muestra intencionada aleatoria de carreras y programas, donde deberá evidenciar la existencia y aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y los resultados en cada una de ellas. A esto, se debe considerar que la universidad ha aumentado su oferta formativa en los últimos cinco años, en concreto 15 carreras de pregrado y 14 programas de postgrado, que, si bien están considerados en las brechas actuales, la creación de nueva oferta formativa aumenta la cantidad de procesos de autoevaluación que apoyar desde la VRAC.

El modelo de metaevaluación se diseñó, por una parte, para optimizar el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas. No obstante, del modelo también se espera, de acuerdo con lo mencionado por los informantes clave de la VRAC, que enriquezca la mirada sobre el trabajo de aseguramiento de la calidad en las unidades académicas, mediante la acumulación de experiencia evidenciada. Esto permitiría, de acuerdo con lo señalado por el SINAES (2011), que los procesos de autoevaluación sean más transparentes, mejorables y replicables y, con esto último, la facilitación de las acciones contempladas en los procedimientos de autoevaluación en las reacreditaciones.

El modelo de metaevaluación del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas se entiende, de acuerdo a lo que señala el SINAES (2011) como la evaluación sistemática del proceso de autoevaluación que se realiza sobre las carreras y programas, en relación a la calidad o mérito alcanzados por estos, en su diseño, implementación y resultados (Bustelos, 2013), con el fin de impulsar su mejora continua, permitiendo la detección de fortalezas y debilidades y el compromiso con la superación de estas últimas (Bustelos, 2013).

La metaevaluación se aplicará, tal como se mencionó anteriormente, sobre el diseño, la implementación y los resultados del procedimiento de autoevaluación de las carreras y programas, considerando en ellos, los aspectos relevantes de metaevaluación que el SINAES (2011) recomienda, junto con los contenidos que se desprenden de estos últimos. Los aspectos de metaevaluación del diseño corresponden al Planeamiento y la organización y al Comité de autoevaluación; los aspectos de proceso consideran el Sistema de información, la Participación e involucramiento de los grupos de interés; y los aspectos de los resultados involucran el Informe de autoevaluación, el Compromiso y la Sostenibilidad.

De cada aspecto se desprenden contenidos sobre los cuales se aplicará la metaevaluación y, a partir de los contenidos, se elaboraron las preguntas a las que se dará respuesta en la implementación del modelo. Los contenidos de cada aspecto son los siguientes:

En Planeamiento y organización se incluyeron los contenidos de existencia de un plan de trabajo; claridad de las diferentes actividades a realizar; claridad de los diferentes roles y funciones de los participantes del proceso; el cumplimiento de actividades; la descarga de funciones para los encargados de guiar el proceso; y la capacidad orientadora y de entrega de apoyos de la VRAC.

En Comité de Autoevaluación se contemplaron la representatividad del comité de autoevaluación; la capacidad de trabajo en equipo; y la distribución del trabajo.

En Sistema de información se contempló el levantamiento de información de la carrera; el reporte de información proveniente de unidades institucionales transversales; y la consulta a informantes clave.

En Participación e involucramiento se consideró la participación de los grupos de interés internos y externos en las diferentes instancias de consulta.

En Informe de autoevaluación se contempló la validación del informe por parte del comité de autoevaluación; la calidad del informe de autoevaluación respecto del análisis y su contenido; la calidad, pertinencia y complementariedad del formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación; y la importancia de las acciones de mejora propuestas.

En Compromiso se consideró el nivel de compromiso de las de las autoridades superiores de la universidad, la facultad, la carrera, los docentes y estudiantes con el proceso; la viabilidad del plan de mejora; y el compromiso con la asignación de recursos para la implementación del plan de mejora.

El modelo de metaevaluación considera una periodicidad anual, al término de cada año académico, incluyendo todos los procesos de autoevaluación de carreras y programas ejecutados y finalizados en el año académico cursado. Se contempla la participación representativa de todos los grupos de interés de las comunidades de las carreras y programas, a través de la consulta a los comités de autoevaluación que dirigieron los procesos de autoevaluación por medio de encuestas de percepción, ya que son ellos quienes mayor involucramiento tienen respecto de los procedimientos de autoevaluación y quienes pueden, a partir de su experiencia, aportar en la retroalimentación de los distintos aspectos y contenidos definidos en el modelo de metaevaluación para los procedimientos de autoevaluación. Para una mayor profundización en los aspectos y contenidos del modelo de metaevaluación, se consideró la aplicación de *focus group* con el fin de abordar las respuestas que tuvieron resultados de baja aprobación en las respuestas de las encuestas, esto es una suma de acuerdo y muy de acuerdo menor al 70%.

Una vez obtenidas las respuestas de las encuestas y *focus group*, se analizarán en una jornada con los integrantes de VRAC, conducida por el coordinador (a) de estudio que implementó los instrumentos

de consulta a informantes clave. En esta jornada se presentarán los resultados, destacando aquellos que tuvieron respuestas de aprobación sobre el 90% y aquellos que presentaron una aprobación bajo el 70%, sobre los que se discutirá si constituyen o no fortalezas o debilidades, según corresponda. Estas últimas se deben analizar respecto de los resultados de los *focus group*.

En el caso de identificar debilidades, se deberá conformar un comité de metaevaluación, con representatividad de los diferentes grupos de interés que participaron en los comités de autoevaluación (directores de escuela y programas, secretarios de estudio, académicos y estudiantes), junto con directivos de unidades transversales que puedan aportar en la determinación e implementación de las debilidades detectadas. El comité de metaevaluación será el responsable de elaborar un plan de mejora que comprometa acciones para la superación de las debilidades identificadas y para llevar a cabo su implementación, seguimiento y evaluación.

Cabe señalar que el modelo de metaevaluación fue sometido a un proceso de validación, que contó con la participación de dos validadores internos de la VRAC, más dos validadoras externas, expertas en aseguramiento de la calidad. El resultado de la validación fue una alta aprobación del modelo, con algunas observaciones, de las cuales, sólo una condujo a ajustes en el modelo, específicamente la incorporación de un nuevo contenido en la matriz del modelo de metaevaluación.

Los objetivos planteados en este TFM fueron logrados en su totalidad, como se puede evidenciar en el capítulo 8 de “Resultados”. A continuación, se menciona cómo se logró el cumplimiento de cada objetivo específico y del objetivo general.

El objetivo específico de *Analizar el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas e identificar su secuencia de actividades, participantes y características significativas a contemplar en el diseño del modelo de metaevaluación* se realizó mediante la construcción de una matriz del proceso de autoevaluación de carreras y programas, a partir de la revisión y análisis del manual del procedimiento, facilitada por la VRAC, y el análisis de entrevistas semiestructuradas aplicadas a informantes clave de la VRAC. Los resultados permitieron establecer hallazgos respecto del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de utilidad para el diseño del modelo de metaevaluación, tales como la secuencia de etapas e hitos, sus participantes y responsabilidades, la elaboración sanción, y compromisos asumidos en relación con los planes de mejora, las principales dificultades advertidas en su implementación, entre otros.

El objetivo específico de *Identificar los requerimientos de la VRAC respecto del modelo de metaevaluación* se concretó a partir de la aplicación y análisis de entrevistas semiestructuradas a informantes clave de la VRAC, que permitieron identificar aspectos tales como la utilidad que el

modelo debe tener, los grupos de interés que debe considerar, las técnicas de consulta a utilizar, la periodicidad de su aplicación, entre otros.

El objetivo específico de *Analizar la fundamentación teórica y conceptual sobre metaevaluación y establecer la tipología del modelo de metaevaluación* se realizó a partir de la revisión y análisis de los tipos de metaevaluación señalados por Bustelos (2003), en relación con los hallazgos del análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas y de los requerimientos del modelo de metaevaluación. Este análisis permitió que el modelo estableciera su tipología de metaevaluación; de acuerdo con papel de la evaluación, se estableció formativa y sumativa a la vez; en relación con la fase del procedimiento evaluado, se aplicará en el diseño, proceso y resultados; en relación con el momento de la evaluación, se estableció ex postfacto; y respecto del agente que la realiza, se definió como interna.

El objetivo específico de *Definir los aspectos a evaluar en el modelo de metaevaluación* se efectuó a partir del análisis de los diferentes momentos de la evaluación (Bustelos, 2003), los aspectos relevantes a considerar en metaevaluación sugeridos por el SINAES (2011) y los hallazgos del análisis del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas y de los requerimientos del modelo de metaevaluación. A partir de este análisis se elaboró la matriz del modelo de metaevaluación, que establece los aspectos y los contenidos de metaevaluación.

El objetivo específico de *Establecer las técnicas de consulta a informantes clave a utilizar en el método de metaevaluación* se realizó a partir del análisis de las ventajas y desventajas que Prades (2017) identificó para cada técnica utilizada por las agencias europeas en los estudios de evaluación de impacto, y de lo señalado en las entrevistas por los informantes clave de la VRAC. De esta manera, se estableció que las técnicas de consulta serían la encuesta, aplicada a integrantes del comité de autoevaluación, y el *focus group*, implementado con directores (as) de escuela o programa.

El objetivo específico de *Diseñar los instrumentos de recogida de información y su metodología de aplicación*, se realizó considerando las técnicas de consulta a informantes clave establecidas previamente y los aspectos y contenidos de la matriz del modelo metaevaluación. Se diseñó la encuesta a aplicar a los integrantes del comité de autoevaluación y su metodología de aplicación. En relación con el *focus group*, el instrumento está condicionado a los resultados de las encuestas, por lo que se debe diseñar un instrumento diferente en cada aplicación del modelo de metaevaluación. No obstante, su metodología de aplicación se encuentra establecida en este TFM.

El objetivo específico de *Diseñar un método de análisis y procesamiento de los resultados del modelo de metaevaluación* se efectuó considerando la determinación de la instancia de análisis de los

resultados, de los responsables de presentarlos y de los participantes convocados a esta instancia, junto con la definición del procedimiento de levantamiento de fortalezas y debilidades.

En el objetivo específico de *establecer el formato de plan de mejora del modelo de metaevaluación, el procedimiento para su elaboración y la instancia encargada de su elaboración, implementación, seguimiento y evaluación* se estableció un formato básico de plan de mejora para el modelo de metaevaluación, se definió un proceso participativo para su levantamiento y se estableció un comité de metaevaluación como la instancia encargada de la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan de mejora. Cabe señalar que el comité de metaevaluación cuenta con la participación representativa de los diferentes participantes del proceso de autoevaluación junto con directivos de unidades transversales relacionadas con las debilidades detectadas con el fin de que puedan aportar desde una mirada institucional a su superación.

El objetivo específico de *validar el modelo de metaevaluación* se realizó mediante el diseño de un método de validación interna y externa que consideró la lectura de un resumen ejecutivo del método de metaevaluación y el llenado de una pauta de evaluación validadora. El método se implementó con dos validadores internos de la VRAC y dos validadoras externas (una autoridad de una dirección de aseguramiento de la calidad de una IES y una profesional de la CNA). Los resultados arrojaron una alta aprobación del método, con algunas observaciones que fueron analizadas y de las cuales, una de ellas revistió de ajuste al método.

El cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos permitió dar cumplimiento al objetivo general de *Diseñar un modelo de metaevaluación para el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas de la Universidad San Sebastián que permita implementar ciclos de mejora continua en estos*. Este modelo, tal como se ha mencionado a lo largo de este informe, fue diseñado considerando referentes externos vigentes, en consistencia con la institucionalidad de la Universidad San Sebastián y considerando las particularidades del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas; y se encuentra validado interna y externamente.

Ya se han mencionado en las conclusiones, y a lo largo de informe, las contribuciones del modelo de metaevaluación a la institución y a los procesos de autoevaluación, con las unidades que los implementan. Cabe señalar que la implementación del modelo conlleva un nuevo desafío para la VRAC y las unidades que participan en el procedimiento de autoevaluación de carreras y programas, por lo que se entregan algunas recomendaciones a tener en consideración para su implementación.

Dado que el diseño del modelo de metaevaluación ya se encuentra finalizado y validado interna y externamente, se recomienda elaborar un manual de metaevaluación del procedimiento de

autoevaluación de carreras y programas. Este manual servirá de guía a la VRAC y a todas las unidades que participan de los procesos de autoevaluación de carreras y programas y deberá ser difundido institucionalmente.

Es importante que desde la planificación de la primera implementación del modelo de metaevaluación se resguarde el tiempo de dedicación que tomará a los (as) responsables de su implementación y a sus participantes. Este es un aspecto de gran relevancia a tener en consideración para que su implementación no devengue en sobrecarga de trabajo a las actividades habituales propias de sus cargos.

Si bien, la implementación del modelo de metaevaluación reviste de un desafío en sí mismo, uno de los hitos más desafiantes es la conformación y el trabajo mancomunado del comité de metaevaluación, ya que es una instancia que no tiene precedentes y en que por primera vez se van a reunir a representantes de las unidades académicas de las carreras y programas con directivos de unidades transversales en un trabajo común, con la mirada de todos los involucrados en los procesos de autoevaluación para el mejoramiento del procedimiento de autoevaluación de carreras y programas. Se considera relevante que la conformación del comité de metaevaluación sea representativa de todos los integrantes que conforman los comités de autoevaluación de carreras y programas (directivos de carreras o programas, secretarios (as) de estudio, académicos (as) y estudiantes) y que los directivos de unidades transversales que participen tengan relación directa con las debilidades detectadas, de esta manera, las acciones a implementar serán elaboradas desde una propuesta compartida y asumidas de forma conjunta para su superación.



## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Basart, A. [Albert] (2018). *Los modelos de evaluación de la calidad en la educación superior* [recurso de aprendizaje textual]. Fundación Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).

Bustelo, M. [María] (2002, 24 de octubre). *Meta-evaluation as a Tool for the Improvement and Development of the Evaluation Function in Public Administration* [Paper]. Meeting of the European Evaluation Society Conference, Sevilla, España.  
[https://www.researchgate.net/publication/228599442\\_Metaevaluation\\_as\\_a\\_tool\\_for\\_the\\_improvement\\_and\\_development\\_of\\_the\\_evaluation\\_function\\_in\\_public\\_administrations](https://www.researchgate.net/publication/228599442_Metaevaluation_as_a_tool_for_the_improvement_and_development_of_the_evaluation_function_in_public_administrations)

Casaliz, P. [Pierre] (1991). "Gestión estratégica y evaluación de calidad". En AA.VV. Primer Encuentro Interuniversitario Nacional sobre Evaluación de Calidad. Universidad Nacional de Salta (pp. 51-56).

Comisión Nacional de Acreditación. *Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario*. Resolución Exenta DJ 253-4 (2021).

Comisión Nacional de Acreditación. *Guía de Funcionamiento de Comités de Área de Pedagogía de la Comisión Nacional de Acreditación*. Resolución Exenta DJ N° 005-4 (2017).

Comisión Nacional de Acreditación. Introducción a los Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional y de Programas. (2022)

Comisión Nacional de Acreditación. *Orientaciones para el Uso de Criterios y Estándares del Subsistema Universitario en Procesos de Autoevaluación*. (2022)

Comisión Nacional de Acreditación. *Reglamento que fija el procedimiento para el desarrollo de los procesos de acreditación institucional*. Resolución Exenta N° DJ 044-4 (2020).

Consejo Nacional de Educación. (2022) Informe de tendencias de la matrícula de pregrado de educación superior [base de datos en línea]  
<https://www.cned.cl/sites/default/files/informepregrado2022.pdf>

Harvey L. [Lee]; Green, D. [Diana] (1993) *Defining Quality, Assessment and evaluation in higher education: An international journal* (vol.18, n°1). Londres, Routledge.

Join Committee on Standards for Educational Evaluation (1981). Standards for evaluations of educational programs. Projects and materials. Página 166. New York, McGraw-Hill.

Kajaste, M. [Matti], Prades, A. [Anna], Scheuthle, H. [Harald]. (2015). Impact evaluation from quality assurance agencies' perspectives: Methodological approaches, experiences and expectations. *Quality in Higher Education*, volumen 21 (3), 270–287.

Erazo, I. [Iris] (2005). *La evaluación y la metaevaluación: Dos procesos de la estrategia de gestión de la calidad de la educación superior centroamericana*. Costa Rica, UNED.

Ministerio de Educación. (2023). *Ayuda Mineduc*. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/instituciones-vigentes-reconocidas-por-el-mineduc>

Ministerio de Educación. Ley 21.091 Sobre Educación Superior (2018).

Ministerio de Educación. Ley 20.129 Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la educación Superior (2006).

Prades A. [Anna]. (2017). *La evaluación del impacto de los procesos de evaluación de la calidad* [recurso de aprendizaje textual]. Fundación Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).

Santos M. [Miguel]; Moreno T. [Tiburcio]. (2004). "El momento de la metaevaluación educativa: Consideraciones sobre epistemología, método, control y finalidad". *Red Revista Mexica de Investigación Educativa*, volumen 9, 913 – 923.

Rodríguez S. [Sebastián]. (2013). "El debate de la calidad en la educación superior" en *La evaluación de la calidad en la educación superior*, páginas 15- 48. Madrid, Editorial Síntesis.

Rosales G. [Gustavo]. (1996). "La metaevaluación educativa" *Ciencia ergo sum*, volumen 3, 25-28.

Sachs, J. [Jeffrey]. (1994). "Strange Yet Compatible Bedfellows: Quality Assurance and Quality Improvement". *Australian Universities Review*, volumen 37, 22-25.

Stufflebeam, D. [Daniel]. (1981). "Metaevaluation: concepts, standars and uses". En R. [Ronald] Berk, *Educational evaluation methodology: The state of the art*, (pp. 146-163). Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Scriven, M. [Michael]. (1967). "The Methodology of Evaluation", En R. [Ralph] Tyler, R. [Robert] Garné, M. Scriven, *Perspectives of Curriculum Evaluation*, AERA Monograph Series on Curriculum Evaluation vol. 1 (pp. 39-83). Chicago: Rand McNally.

Scriven, M. [Michael]. (4ª ed.). (1991). *Evaluation Thesaurus*. SAGE Publications.

Tyler, R. [Ralph]. (1950). *Basic principle of curriculum and instruction*, página 69. Chicago, Chicago University.

Universidad San Sebastián. (2021) Informe de evaluación interna. Autor.

Universidad San Sebastián. (2016) Manual para la autoevaluación de carreras de pregrado. Autor.

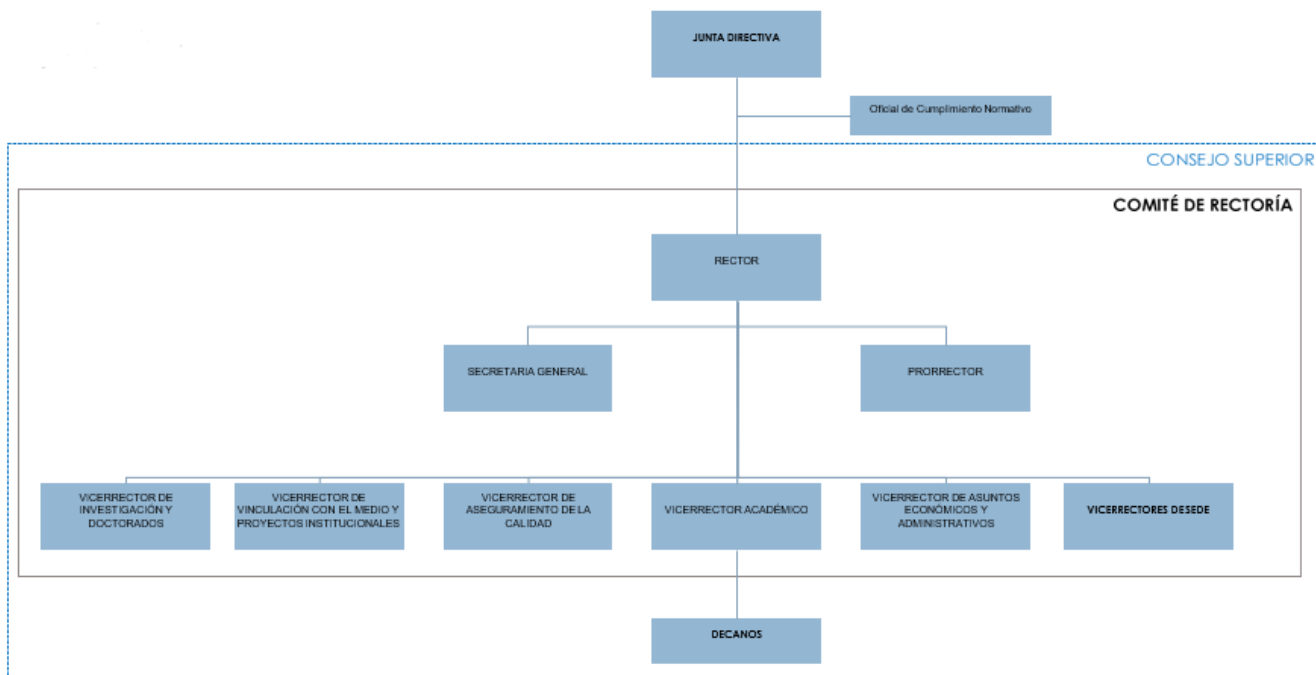
Vroeijenstijn, T. [Ton]. (1992), 'External Quality Assessment: servant of two masters?, the Netherland University Perspective". Quality Assurance in Higher Education in Hong Kong Proceedings of an International Conference, Hong Kong, 1991. London: Falmer Press, 109-132.

12. ANEXOS:

ANEXO 1: ORGANIGRAMAS USS.

1.1 Organigrama autoridades máximas USS.

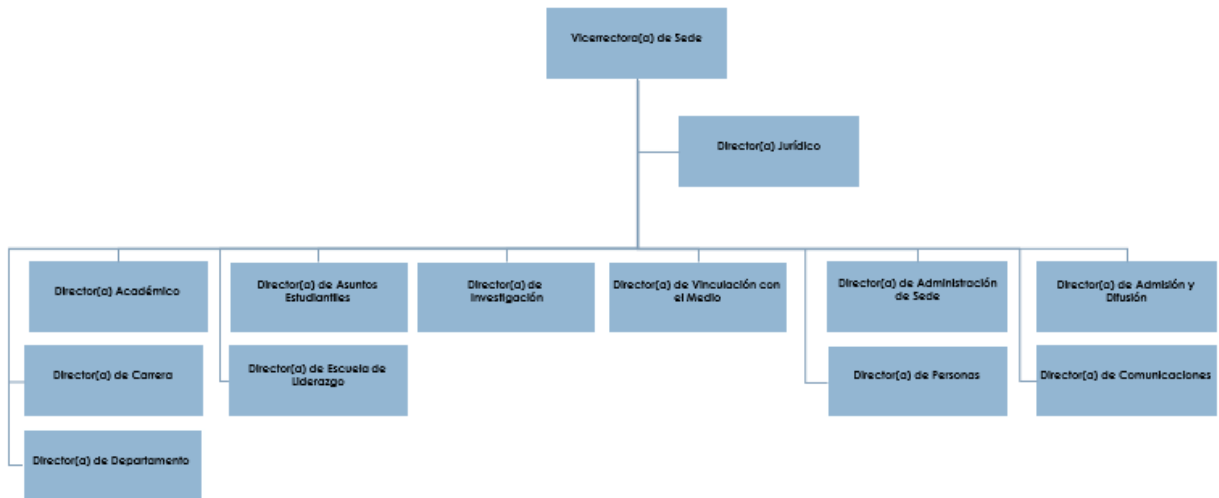
Figura 1: Organigrama autoridades máximas USS.



Fuente: USS (2021).

1.2 Organigrama a nivel de sedes.

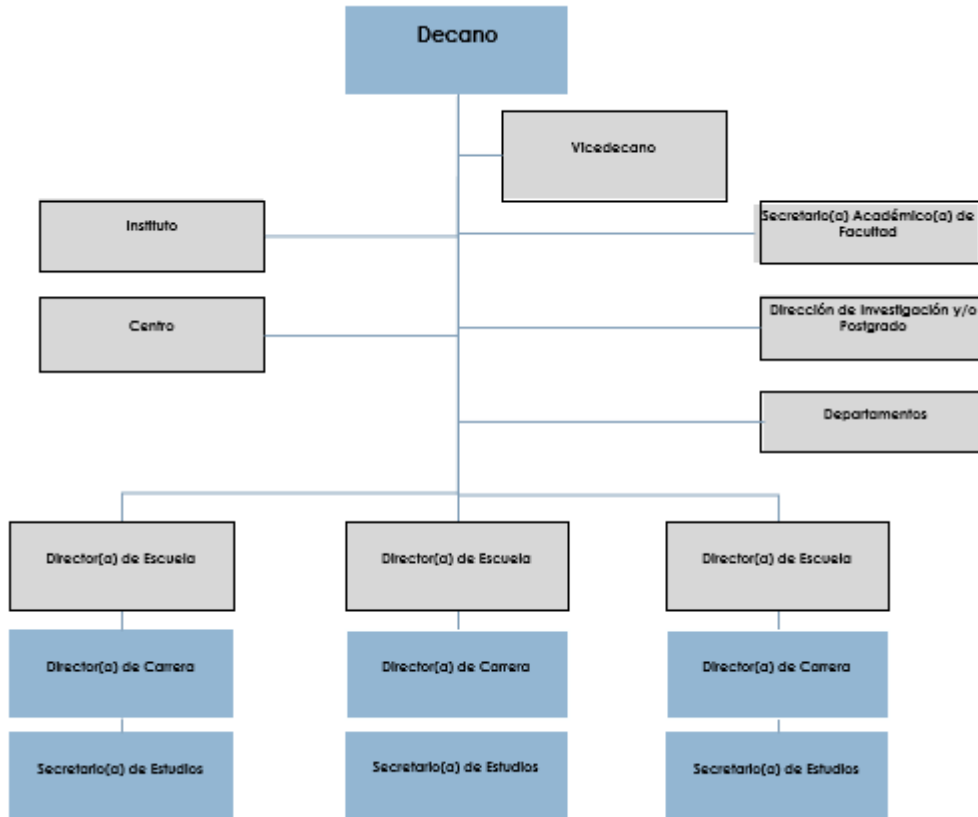
*Figura 2: Organigrama a nivel de sedes.*



Fuente: USS (2021).

1.3 Organigrama a nivel de facultades.

Figura 3: Organigrama a nivel de facultades.

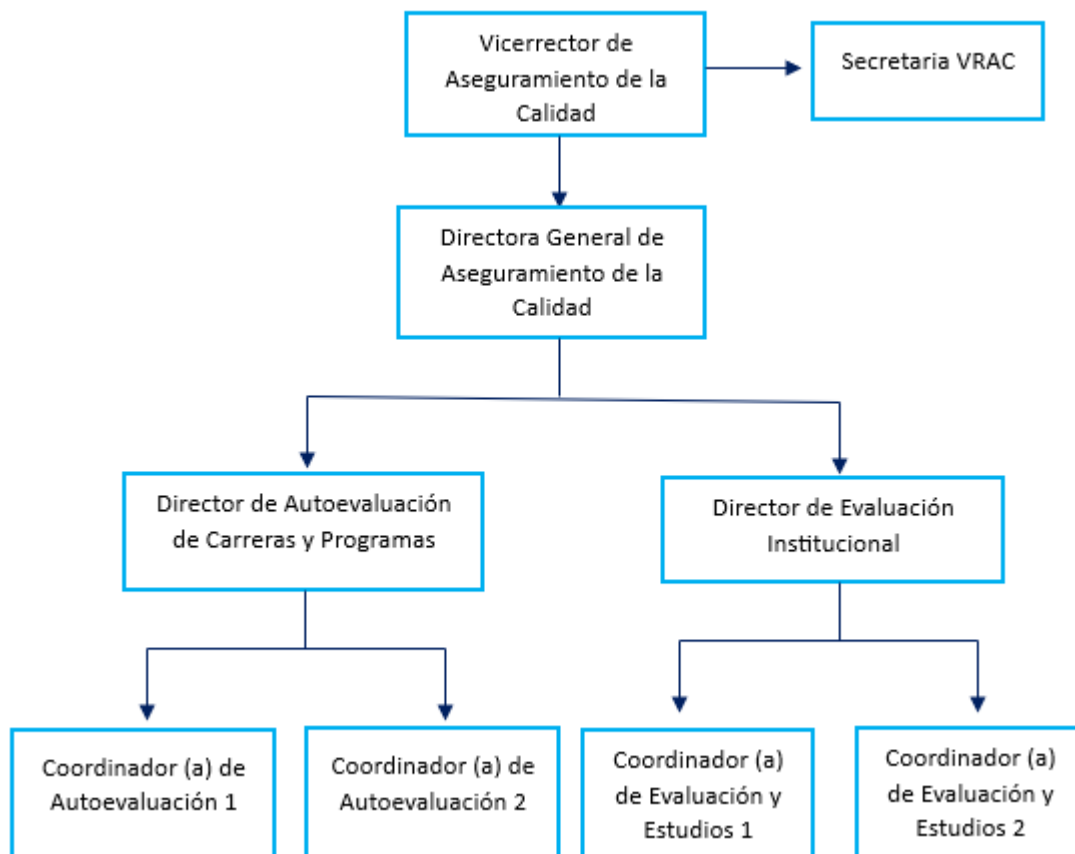


Fuente: USS (2021).

**ANEXO 2: ORGANIGRAMA VRAC.**

1. Organigrama VRAC.

*Figura 4: Organigrama VRAC.*



Fuente: Elaboración propia a partir de USS (2021).

### ANEXO 3: MATRIZ DE ETAPAS E HITOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

1. Matriz de etapas e hitos del proceso de autoevaluación.

*Cuadro 15: Matriz de etapas e hitos del proceso de autoevaluación.*

Procesos de Autoevaluación de carreras y programas de postgrado				
Participantes del proceso equipo VRAC		Director de Autoevaluación de Carreras y Programas.		
		Coordinador de autoevaluación de carreras y programas de postgrado.		
		Coordinador de estudios y evaluación institucional.		
Etapas	Principales hitos	Descripción del hito	Participantes (representantes de las distintas sedes)	Responsabilidades/ funciones
Primera etapa	Conformación del comité de autoevaluación.	La carrera o programa constituye un equipo para conducir su proceso de autoevaluación con representantes de los principales grupos de interés y de todas sedes donde se imparte.	Director (a) de Escuela (pregrado)/ programa (postgrado).	Responsable de la autoevaluación y valida la documentación; revisa y valida criterios, valida fortalezas y debilidades y plan de mejora, convoca y lidera reuniones y jornada de autoevaluación.
			Directores de carrera (pregrado).	Revisa y valida criterios, valida fortalezas y debilidades y plan de mejora; convoca y lidera reuniones y jornada de autoevaluación.



			Secretario (as) de Estudio (pregrado) / Coordinadores de programa (postgrado)	Recolecta información, completa formulario (incluye los anexos definidos como obligatorios por la CNA, levanta información sobre el programa.
			Académicos plata (pregrado)/ académicos del claustro o núcleo (postgrado)	Revisa y valida criterios relacionados, valida fortalezas y debilidades; y plan de mejora.
			Académico a honorario (pregrado)/ académicos colaboradores (postgrado)	Revisa y valida criterios relacionados, valida fortalezas y debilidades; y plan de mejora.
			Estudiantes.	Revisa y valida criterios relacionados, valida fortalezas y debilidades; y plan de mejora.
			Coordinador del proceso de autoevaluación (VRAC).	Aporta método e instrumentos, apoya redacción de IAE y monitorea el proceso.
<b>Planificación de plazos y actividades.</b>	Se acuerda el cronograma de trabajo (Carta GANTT), que describe todas las tareas y eventos del proceso y establece la duración aproximada para el desarrollo de las diferentes tareas y los responsables para cada una de ellas.	Coordinador del proceso de autoevaluación.	Entrega propuesta de Carta Gantt y seguimiento y monitoreo de la ejecución de las actividades.	
		Director (a) de Escuela.	Valida planificación.	
<b>Diagnóstico de brechas y</b>	Se realiza un diagnóstico inicial respecto del cumplimiento de los criterios	Director de Autoevaluación de Carreras y Programas	Entrega lineamientos de trabajo.	

	<b>elaboración de plan de trabajo para su superación.</b>	establecidos por la CNA mediante el llenado por parte de la carrera o programa de una pauta de evaluación con el nivel de cumplimiento de cada subcriterio.	Coordinador del proceso de autoevaluación.	Realiza el análisis y entrega resultados del diagnóstico de brechas
		A partir de este antecedente se realiza un diagnóstico que es presentado a las autoridades de la carrera, quienes elaboran un plan de trabajo para la superación de las brechas detectadas.	Director (a) de Escuela y directores de Carrera	Completa pauta de autoevaluación de brechas y generan plan de trabajo.
	<b>Jornada de inducción</b>	Instancia que marca el inicio del trabajo colaborativo entre la VRAC y el comité de autoevaluación para el proceso de autoevaluación.	Equipo VRAC	Entrega lineamientos y orientación al comité de autoevaluación en relación con el sentido de los procesos de autoevaluación, sus principales hitos, cronograma de trabajo y roles de cada participante.
		En esta reunión la VRAC presenta al comité de autoevaluación el sentido del proceso de autoevaluación, sus principales hitos, se presenta el cronograma de trabajo validado previamente y se indican las responsabilidades de cada integrante.	Comité de Autoevaluación	Participa de forma activa en relación con lo que se expone en la reunión, expresa inquietudes, consulta dudas y propone adecuaciones, en caso de que se requieran.

	<b>Estudios de opinión grupos de interés</b>	Se aplican instrumentos de opinión a los informantes clave (estudiantes, académicos, egresados y empleadores) en relación con su apreciación respecto del cumplimiento de la carrera o programa de los criterios establecidos por CNA.	Coordinador de estudios y evaluación institucional	Provee instrumentos (encuestas), implementa, monitorea, genera reportes, sistematiza y entrega resultados de los estudios de opinión.
		En algunas carreras o programas se aplican <i>focus group</i> para profundizar en los resultados de las encuestas. Los resultados de los estudios de opinión son un insumo esencial para el informe de autoevaluación.	Director (a) de Escuela y directores de carrera	Provee listado de informantes para la contactabilidad de los informantes clave.
<b>Segunda etapa</b>	<b>Jornadas de Autoevaluación</b>	Se realizan jornadas reflexivas en relación con el cumplimiento de la carrera o programa acerca de los criterios más sustantivos para la acreditación (Perfil de egreso y plan de estudio; cuerpo académico; y efectividad y resultados del proceso formativo). En estas jornadas son convocados académicos, estudiantes, egresados y empleadores. El análisis y	Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Elabora material teórico y presentación para la realización de las jornadas. Conduce las jornadas.
			Director (a) de Escuela y directores de carrera	Validan el material teórico y la presentación de las jornadas, gestionan la asistencia de los grupos de interés, presentan contenidos en las jornadas y lideran la discusión.
			Actores relevantes de la carrera (académicos, estudiantes, egresados y empleadores)	Participan aportando análisis, reflexión y sugerencias a la carrera respecto s los temas tratados.

		las reflexiones son de estas jornadas son insumos para el informe de autoevaluación.		
<b>Elaboración del Informe de Autoevaluación</b>	El análisis de la información es uno de los principales hitos del proceso de autoevaluación, es el momento en que se da una mirada analítica a los datos y desde donde se extraerán los juicios críticos que formarán parte del resultado final del proceso.  Este análisis se realiza en base al cumplimiento de los estándares y criterios de acreditación de la CNA para nivel formativo. Considera, a su vez, juicios críticos por cada criterio y la detección de fortalezas y debilidades. A partir de estas últimas se elabora un plan de mejoras que compromete las acciones para su superación.		Equipo VRAC	Revisa y valida el informe
			Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Apoya con la redacción del informe
			Director (a) de Escuela y directores de Carrera	Aportan documentación y análisis. Revisan y validan el informe.
			Comité de Autoevaluación	Aporta revisión y validación del informe
			Decano (a)	Revisa y valida informe.
			Otras unidades institucionales transversales	Aportan insumos de diferentes ámbitos para la elaboración del informe de autoevaluación.
<b>Elaboración Formulario de Antecedentes</b>	La CNA ha desarrollado formularios para la recolección de datos cuantitativos, cualitativos y de opinión de las carreras y programas. Estos formularios		Director (a) de Escuela y directores de carrera	Elaboran el documento.
			Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Complementa, revisa y valida el documento.

		<p>acompañan al informe de autoevaluación.</p> <p>La carrera o programa debe completar y responder de manera fidedigna todos los aspectos contemplados en él.</p> <p>Este constituye una base informativa para fases posteriores del proceso y la construcción del informe de autoevaluación.</p> <p>Existen datos que son proporcionados por unidades institucionales transversales (datos de progresión académica, información del cuerpo académico, entre otros)</p>		
	<p><b>Recolección de Anexos</b></p>	<p>La carrera o programa, la VRAC y las distintas unidades institucionales transversales aportan los anexos que la CNA solicita como obligatorios y que deben acompañar el informe de autoevaluación.</p>	<p>Director (a) de Escuela y directores de Carrera</p>	<p>Aportan los anexos propios de la gestión de la carrera</p>
<p>Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).</p>			<p>Aporta los anexos de normativa institucional.</p>	
<p>Otras unidades institucionales (Dirección de Vinculación con el Medio, Dirección de Desarrollo Docente, Dirección de Análisis Institucional, entre otras)</p>			<p>Aporta los anexos de áreas transversales.</p>	

	<b>Revisión interna del IA</b>	La revisión de borrador del IA es sometida a tres revisiones internas. La primera la constituye el comité de autoevaluación; la segunda, una revisión cruzada en la VRAC; y la tercera, la revisión del decano o decana de facultad.	Comité de Autoevaluación	Directores de escuela y programa, al igual que directores de carrera y secretarios (as) de estudio revisan y validan el documento completo. Académicos y estudiantes revisan y validan criterios relacionados a su rol (Personal docente y Participación y Bienestar Estudiantil)
			Equipo VRAC	El directos de autoevaluación de carreras y programas divide el informe en criterios y los distribuye equitativamente en los integrantes del equipo, quienes revisan los criterios correspondientes considerando: coherencia interna, validez de datos, cobertura de aspectos mínimos, redacción, entre otros.
			Decano/a.	Revisa y valida todo el documento, emite comentarios y sugiere modificaciones.
			Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Coordina las revisiones e incorpora los ajustes solicitados en cada una de las revisiones.
	<b>Revisión Externa del IA</b>	Luego de las modificaciones realizadas producto de las revisiones del comité de autoevaluación, revisión cruzada de la VRAC y de la decanatura, el informe es	Director de Autoevaluación de Carreras y Programas.	Contacta al evaluador (a) externo (a) y orienta sobre qué aspectos se deben modificar o no en el informe de autoevaluación producto de las sugerencias de cambios de la revisión externa.

		<p>enviado a un evaluador (a) externo (a) de la disciplina de la carrera, que tenga experiencia en acreditación, específicamente que sea par evaluador de la CNA o de las agencias. El evaluador es sugerido por la carrera o programa y realiza una revisión del programa con sugerencias de mejora, por medio del llenado de una pauta de evaluación establecida para tal fin.</p> <p>Esta pauta es revisada por el Director de Autoevaluación de Carreras y Programas, director de escuela o programa y el coordinador del proceso, quienes deben acordar las mejoras que sean pertinentes de acuerdo con lo sugerido con el evaluador (a) externo (a).</p>	<p>Director (a) de escuela o programa.</p>	<p>Propone al evaluador (a) externo (a). Participa de la discusión sobre los aspectos que se deben o no modificar en el informe de autoevaluación.</p>
		<p>Coordinador del proceso (VRAC).</p>	<p>Gestiona con la carrera o programa la propuesta de evaluador (a) externo (a). Participa de la discusión sobre los aspectos que se deben o no modificar en el informe de autoevaluación. Realiza las modificaciones en el informe de autoevaluación.</p>	
		<p>Evaluador (a) Externo (a).</p>	<p>Revisa el informe de autoevaluación y completa la pauta de evaluación preestablecida.</p>	
	<b>Elaboración Plan de Mejora</b>	<p>El plan de mejora es un instrumento de planificación donde se planifican acciones para resolver asuntos concretos identificados en la</p>	<p>Director (a) General VRAC</p>	<p>Explica método y estima el presupuesto.</p>
			<p>Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).</p>	<p>Conduce la jornada/ reunión.</p>
			<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Elabora las propuestas para cada debilidad.</p>

		autoevaluación de la carrera o programa, en el marco de su mejoramiento continuo.	Decano	Valida Plan de Mejora y presupuesto.
			Vicerrector VRAC	Valida Plan de Mejora.
Preparación de la visita de evaluación externa.	<b>Socialización del proceso de autoevaluación</b>	Luego de entregar el informe de autoevaluación a la CNA o agencia certificadora se realiza un proceso de socialización de los resultados del proceso de autoevaluación con los actores clave de la carrera o programa, considerando principalmente académicos, estudiantes, egresados y empleadores. Este proceso se realiza en todas las sedes donde la carrera o programa se imparte.	Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Entrega lineamientos de las actividades a realizar en la socialización.
			Director (a) de Escuela y directores de carrera.	Elaboran material de socialización, convocan y lideran las reuniones con los distintos actores. En caso de emplear otras estrategias, también son implementadas por ellos (as)
	<b>Preparación de la visita</b>	Una vez enviado el programa de visita por parte de la CNA o agencia se realizan las gestiones de preparación de visita. Ellas incluyen las invitaciones a todos los convocados en el programa de visita, junto con los enlaces de acceso a las reuniones.	Coordinador (a) del proceso de autoevaluación (VRAC).	Orienta a al equipo directivo de la carrera o programa sobre las gestiones que deben realizar.
			Director (a) de Escuela y directores de carrera.	Proporcionan listados de actores clave de la carrera o programa.
			Director (a) de Autoevaluación de Carreras y Programas	Gestiona el envío de invitaciones y links de acceso a reuniones.



	<b>Simulación de visita</b>	<p>Con una anterioridad aproximada a dos semanas de la visita de evaluación externa se lleva a cabo un ejercicio de simulación de visita con las autoridades de facultad, de la carrera y con académicos.</p>	Equipo VRAC	Realiza rol de pares evaluadores y retroalimentación al final de la reunión en el caso de las reuniones con autoridades y de académicos.
		<p>En el caso de los estudiantes y egresados (los empleadores no son convocados por la CNA ni las agencias) se realiza una reunión para informarles de los objetivos de la reunión con los pares evaluadores, los principales ejes sobre los que les consultarán y entregarles orientaciones para facilitar el trabajo de los evaluadores.</p>	Director (a) de Escuela y directores de carrera.	Convocan asistentes a reuniones en modalidad remota.

Fuente: Elaboración propia a partir de USS (2016).

## ANEXO 4: PAUTAS DE ENTREVISTAS.

### 1.1 Pauta entrevista Director de Autoevaluación de Carreras y Programas de postgrado.

#### Preguntas:

- a) ¿Cuál es el contexto de implementación de los procesos de autoevaluación de carreras y programas de postgrado? ¿Hace cuánto tiempo?
- b) ¿De qué forma los procesos de autoevaluación contribuyen al aseguramiento de la calidad de las carreras y programas?
- c) ¿Cuánto dura aproximadamente un proceso de autoevaluación de pregrado y uno de postgrado?
- d) ¿Cómo se define la conformación del comité de autoevaluación?
- e) ¿Cómo resguarda la institución que los participantes del comité de autoevaluación dispongan del tiempo necesario y suficiente para cumplir con las responsabilidades asignadas?
- f) ¿Qué grupos de interés participan en el proceso de autoevaluación? y ¿cómo participan?
- g) ¿Qué unidades institucionales proporcionan información relevante para los procesos de autoevaluación?
- h) ¿Cómo se sanciona el plan de mejora resultante de los procesos de autoevaluación? ¿Quién proporciona los recursos?
- i) ¿Cuáles han sido los principales resultados que han tenido?
- j) ¿Cuáles han sido las principales dificultades que han enfrentado? Y ¿cómo las han resuelto?
- k) En vista al diseño de un método de metaevaluación ¿Cuáles considera que debieran ser los beneficios de su aplicación?
- l) ¿Quiénes considera que serían los grupos de interés a consultar?
- m) ¿Cuáles considera que serían las técnicas de consulta más apropiada?, puede ser más de una.
- n) ¿Cuánto tiempo considera que sería el óptimo para implementar un proceso de metaevaluación, teniendo en cuenta que este conlleva el levantamiento de información, una fase de análisis y obtención de resultados, la elaboración de un plan de mejora y la implementación de este?
- o) ¿Hay alguna otra información que no haya sido consultada y considere relevante de mencionar? O ¿algo que hay olvidado de mencionar en las respuestas anteriores?

## 1.2 Pauta entrevista Director de Evaluación Institucional.

### Preguntas:

- a) ¿Qué grupos de interés participan en el proceso de autoevaluación? y ¿cómo participan?
- b) ¿Qué unidades proporcionan la información relevante para los procesos de autoevaluación?
- c) ¿Cómo se sanciona el plan de mejora resultante de los procesos de autoevaluación?  
¿Quién proporciona los recursos?
- d) ¿Cuáles han sido las principales dificultades que han enfrentado? Y ¿cómo las han resuelto?
- e) La VRAC hace algunos años desarrolló un instrumento de evaluación dirigido a los directores de escuela para consultar por su percepción sobre distintos aspectos del proceso de autoevaluación. ¿En qué año fueron aplicados? ¿Sus resultados fueron utilizados? ¿Cómo?
- f) En vista al diseño de un mecanismo de metaevaluación En vista al diseño de un método de metaevaluación ¿Cuáles considera que debieran ser los beneficios de su aplicación?
- g) ¿Quiénes considera que serían los grupos de interés a consultar?
- h) ¿Cuáles considera que serían las técnicas de consulta más apropiada?, puede ser más de una.
- i) ¿Cuánto tiempo considera que sería el óptimo para implementar un proceso de metaevaluación, teniendo en cuenta que este conlleva el levantamiento de información, una fase de análisis y obtención de resultados, la elaboración de un plan de mejora y la implementación de este?
- j) ¿Hay alguna otra información que no haya sido consultada y considere relevante de mencionar? O ¿algo que hay olvidado de mencionar en las respuestas anteriores?

### 1.3 Pauta entrevista Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad.

#### Preguntas:

- a) La VRAC hace algunos años desarrolló un instrumento de evaluación dirigido a los directores de escuela para consultar por su percepción sobre distintos aspectos del proceso de autoevaluación. ¿En qué año fueron aplicados? ¿Sus resultados fueron utilizados? ¿Cómo?
- b) En vista al diseño de un método de metaevaluación ¿Cuáles considera que debieran ser los beneficios de su aplicación?
- c) ¿Cuáles considera serían los principales aspectos de evaluación que debiera cubrir?
- d) ¿Quiénes considera que serían los grupos de interés a consultar?
- e) ¿Cuáles considera que serían las técnicas de consulta más apropiada?, puede ser más de una.
- f) ¿Cuánto tiempo considera que sería el óptimo para implementar un proceso de metaevaluación, teniendo en cuenta que este conlleva el levantamiento de información, una fase de análisis y obtención de resultados, la elaboración de un plan de mejora y la implementación de este?
- g) ¿Hay alguna otra información que no haya sido consultada y considere relevante de mencionar? O ¿algo que hay olvidado de mencionar en las respuestas anteriores?

**ANEXO 5: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DEL MODELO DE META-EVALUACIÓN.**

1. Encuesta a integrantes del comité de autoevaluación.

*Cuadro 16: Encuesta de metaevaluación integrantes del comité de autoevaluación.*

Contenidos	Preguntas	Respuestas en escala Likert				
		1	2	3	4	5
Existencia de un plan de trabajo (Cronograma)	El proceso de autoevaluación contó desde un inicio con un cronograma de trabajo que fue presentado al comité de autoevaluación.					
Claridad de las diferentes actividades a realizar	Las actividades realizadas durante el proceso de autoevaluación fueron presentadas de manera clara y suficientemente detalladas.					
Claridad de los diferentes roles y funciones de los participantes del proceso	Los roles y funciones de cada integrante del comité de autoevaluación fueron presentados de forma clara y oportuna.					
Cumplimiento de actividades	Se cumplieron todas las actividades establecidas para el proceso de autoevaluación.					
Descarga de funciones para los encargados de guiar el proceso	Se consideró descarga de funciones para los encargados de guiar el proceso de autoevaluación.					
Capacidad orientadora y de entrega de apoyos de la VRAC	La VRAC orientó y entregó los apoyos requeridos para la implementación del proceso de autoevaluación.					
Representatividad del comité de autoevaluación	El comité de autoevaluación fue representativo de toda la comunidad interna de la carrera o programa.					

Capacidad de trabajo en equipo	El comité de autoevaluación demostró capacidad de trabajo en equipo, de acuerdo con los roles de cada integrante.					
Distribución del trabajo	El comité de autoevaluación distribuyó su trabajo de acuerdo con los roles de cada integrante.					
Levantamiento de información de la carrera	El levantamiento de información por parte de la carrera o programa fue un proceso ágil, fluido y sistemático.					
Reporte de información proveniente de unidades institucionales transversales	Los reportes de información provenientes de unidades transversales fueron oportunos.					
	La información contenida en los reportes de información de las unidades transversales corresponde a la realidad de la carrera o programa.					
Consulta a informantes clave	La carrera o programa elaboró de forma ágil, eficiente y oportuna las bases de datos para la contactabilidad de informantes clave de encuestas y jornadas de autoevaluación.					
Participación de los grupos de interés internos y externos en las diferentes instancias de consulta.	La participación de grupos de interés internos y externos en encuestas de estudios de opinión fue representativa de toda la comunidad de la carrera y programa.					
	La participación de grupos de interés internos y externos en jornadas de autoevaluación fue representativa de toda la comunidad de la carrera y programa.					
Validación del informe por parte del comité de autoevaluación	El informe de autoevaluación fue validado por el comité de autoevaluación.					
Calidad del informe respecto del análisis y su contenido.	El informe de autoevaluación resultante del proceso de autoevaluación da cuenta de una elevada calidad respecto de su análisis y contenido.					

Calidad, pertinencia y complementariedad del formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación	El formulario de antecedentes y los anexos del informe de autoevaluación dan cuenta de una elevada calidad respecto de su contenido, son pertinentes y complementarios al informe de autoevaluación.					
Importancia de las acciones de mejora propuestas.	Las acciones propuestas en el plan de mejora son relevantes y las necesarias para la mejora continua de la carrera o programa.					
Nivel de compromiso de las de las autoridades superiores de la universidad, la facultad, la carrera, los docentes y estudiantes con el proceso de autoevaluación.	Percibo un alto nivel de compromiso de las autoridades superiores, de la facultad y la carrera con el proceso de autoevaluación.					
	Percibo un alto nivel de compromiso de los académicos y estudiantes con el proceso de autoevaluación.					
Viabilidad del plan de mejora	Las acciones comprometidas en el plan de mejora son realistas y factibles de implementar en los tiempos asignados y con los recursos estipulados.					
Compromiso con la asignación de recursos para la implementación del plan de mejora.	Existe un compromiso que asegura la asignación de los recursos para la implementación del plan de mejora de la carrera o programa.					
Existencia de políticas y procedimientos que garantizan la permanencia de la cultura de autoevaluación en las carreras o programas.	A nivel institucional existen políticas y procedimientos que garantizan la permanencia de una cultura de autoevaluación en las carreras o programas.					

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 6: FORMATO PLAN DE MEJORA DEL MODELO DE METAEVALUACIÓN.**

1. Formato plan de mejora.

*Cuadro 17: Formato plan de mejora modelo de metaevaluación.*

Debilidades	Contenidos	Acción de mejora	Plazo de cumplimiento	Recursos	Responsable (s)	Indicador/verificador	Evidencias	Observaciones
Debilidad 1								
Debilidad 2								
Debilidad 3								

Fuente: Elaboración propia.