



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

# **Diseño de un instrumento para medir calidad en la formación en el área de la gestión en la educación superior en Chile**

**Memoria de título para optar al título de**

**Ingeniero Comercial**

Integrante

Karina Ivonne Queirolo Contreras

Profesor Guía:

Dr. Alex Medina Giacomozzi

12 de Julio de 2018

Chillán, Chile

## Tabla de contenido

Introducción .....	5
Capítulo 1 Antecedentes Generales.....	6
1.1 Problema de investigación .....	6
1.2 Objetivo general .....	9
1.3 Objetivos específicos.....	9
Capítulo 2 Marco teórico.....	10
2.1 Calidad .....	10
2.1.1. Calidad general.....	10
2.1.2. Calidad servicios .....	11
2.1.3 Calidad en los servicios educaciones .....	12
2.1.4 Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica .....	16
2.1.5 La calidad en educación superior en Chile.....	19
2.1.6 Modificación legal en la educación superior en Chile .....	21
2.2 Niveles educativos.....	23
2.2.1 Niveles educativos según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación .....	23
2.2.3 Educación superior en Chile .....	30
2.2.4 CINE y educación superior en Chile.....	31
2.3 Investigación cualitativa.....	32
2.4 Diseño de instrumentos .....	34
2.4.1 Tipos de instrumentos .....	34
2.4.2 Criterios para elaborar un instrumento.....	36
2.4.3 Fases para diseñar un instrumento .....	37
2.5 Validez del instrumento .....	39
2.5.1 Validación estadística.....	42
Capítulo 3. Metodología de la investigación.....	44
Capítulo 4 Resultados .....	45
4.1 Construcción de las dimensiones del instrumento .....	45
4.1.1 Matriz de competencias.....	45
4.1.1.2 Matriz del perfil de egreso .....	46
4.1.1.3 Matriz de plan de estudios.....	48
4.2 Cuestionarios.....	50
4.2.1 Cuestionario por Dimensión.....	50
4.2.1.1 Dimensión perfil de egresos .....	50

A. General .....	51
A. Nivel 1 .....	52
B. Nivel 2.....	53
C. Nivel 3.....	54
4.2.1.2 Dimensión plan de estudios.....	56
A. General .....	56
B. Nivel 1 .....	57
C. Nivel 2.....	58
D. Nivel 3.....	60
E. Nivel 4.....	61
4.2.1.3 Dimensión académicos.....	62
A. Nivel 1 .....	62
B. Nivel 2.....	63
C. Nivel 3.....	63
D. Nivel 4.....	64
4.2.1.4 Dimensión institucional.....	65
4.2.1.5 Dimensión de la carrera o programa .....	66
4.2.1.6. Dimensión operación.....	67
4.2.1.7 Dimensión vinculación con el medio .....	68
A. Nivel de Pregrado (1, 2, 3).....	68
B. Nivel 4.....	69
4.2.1.8 Dimensión Capacidad de autoevaluación.....	69
4.2.2 Cuestionarios por niveles .....	70
4.2.2.1 Cuestionario Nivel 1.....	70
4.2.2.2 Cuestionario Nivel 2.....	79
4.2.2.3 Cuestionario Nivel 3.....	88
4.2.2.4 Cuestionario Nivel 4.....	97
Conclusiones .....	106
Recomendaciones.....	107
Bibliografía .....	108
Linkografía.....	114

## Índice De Tablas e Ilustraciones

Ilustración 1 Fases de la investigación cualitativa.....	32
Tabla 1 Clasificación de niveles educativos.....	23
Tabla 2 Matriz Perfil de Egreso .....	46
Tabla 3 Matriz plan de estudios.....	48

## **Introducción**

La educación superior requiere aportar con personal calificado para el mercado laboral mundial. Dado lo anterior, las instituciones deben adaptarse a las nuevas demandas del mercado y lograr una mejora continua.

En Chile, debido a la masificación del sistema de educación superior, la calidad en la formación ha sido tema recurrente en la actualidad. Cabe destacar que la nueva reforma educacional vislumbra este problema y crea subsecretarías para velar por una educación de calidad.

En Chile, existe un sistema de acreditación para generar garantía de calidad tanto de la institución como sus programas, además, cabe destacar que faltan instrumentos de autoevaluación específicos para las distintas áreas que entregan las instituciones de educación superior. De lo anterior, el foco de la investigación será el área de la gestión. Por lo tanto se busca crear un instrumento que mida la calidad percibida en el área de gestión en la educación superior chilena.

El método de investigación es cualitativo, búsqueda de artículos relacionados con calidad en la educación superior a nivel global y país, las bases para la creación del instrumento será el CINE (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación), los instrumentos de autoevaluación entregado por la comisión nacional de acreditación (CNA) y la información brindada por las instituciones de educación superior en sus páginas web.

## **Capítulo 1 Antecedentes Generales**

### **1.1 Problema de investigación**

Durante las últimas décadas a nivel mundial han ocurrido una serie de transformaciones y demandas sociales, políticas y económicas, las cuales han ocasionado un aumento de las expectativas de la sociedad en la labor de las universidades y una mayor exigencia al sistema educativo, en general, y a la educación superior, en particular, lo que ha llevado a un aumento de diversidad institucional logrando una inquietud por mejorar la calidad de la enseñanza, investigación y todos los servicios que una universidad proporciona. La educación superior no es un testigo pasivo e indiferente a los cambios sociales del contexto en el que se encuentra inserta. Estos la afectan intensamente, generando tensiones y desafíos que los sistemas de educación superior deben asumir, así como cada una de las instituciones que los conforman. A su vez, la educación superior actúa sobre el contexto social, en su calidad de agente de transformación de las personas y de sus capacidades para insertarse en la sociedad.

Las universidades han cobrado un importante rol en la formación de capital humano avanzado y en la generación de nuevos conocimientos producto de las innovaciones y la investigación, encontrándose, por tanto, en el centro del crecimiento económico y cultural (Altbach, 1998).

Algunos autores definen que la calidad en las instituciones de educación superior debe hacer referencia a la excelencia, desde cuya mirada la calidad se asocia al logro de los más altos estándares de exigencia, dificultad y complejidad, siendo fundamental considerar la consistencia entre los propósitos y el proyecto institucional declarado. En consecuencia, la calidad en la educación superior es un concepto de constantes cambios, de múltiples dimensiones y niveles, que vincula los elementos contextuales de un proyecto educacional y sus objetivos, con los logros reales a nivel institucional o de programas (consistencia interna), teniendo en consideración los estándares propios del sistema en que opera la institución (consistencia externa) (Arata y Rodríguez-Ponce, 2009). Por ende, la calidad se configura como una herramienta de gestión, que puede hacer una contribución eficaz para mejorar el desempeño a nivel institucional, curricular

y departamental dentro de una institución (Doherty, 2008). De esta forma, la calidad es un ente catalizador en las instituciones de educación superior, que optimiza y mejora los procesos, procurando y resguardando la formación académica de sus estudiantes.

Existen distintos factores que inciden en la calidad de la educación superior. Uno de ellos es el cuerpo docente; el éxito de cualquier universidad depende estrechamente de la calidad de los miembros de su cuerpo académico (Al-Ghamdi y Tight, 2013). Otro factor importantes es la fuerte competencia entre instituciones de la educación superior por causas como el bajo índice de natalidad así como por la existencia de universidades privadas e institutos de enseñanza superior que ofertan las mismas carreras que las universidades que pertenecen al Consejo de Rectores, las relaciones internacionales y los intercambios académicos con el extranjero también son factores que inciden en la calidad universitaria, ya que es importante el reconocimiento de una universidad a nivel internacional. El Estado, como factor, en el desarrollo de la educación, busca generar movilidad social por medio de la educación y formar de manera adecuada a los ciudadanos para realizar un trabajo dentro de la sociedad (Ossenbach 1993).

En Chile, debido al crecimiento desmesurado de la oferta de educación superior, y la masificación del sistema de educación superior, ha logrado aumentar la necesidad de entregar la calidad en la formación necesarias para el mundo globalizado, en donde tendrán un valor agregado que los diferenciará de la fuerte competencia existente en el presente. Las sociedades necesitan personas con educación continua, capacidad de adaptarse y con buenas prácticas de trabajo

Es por ello que existen organizaciones encargadas de asegurar calidad; un ejemplo es Centroamérica, el Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) ha sido el organismo pionero no solo de la integración regional de la educación superior sino también de los procesos de aseguramiento de la calidad académica creando el primer “Plan para la integración regional de la educación superior centroamericana” en 1962. En Chile, la implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad se remontan a comienzos de la década del 90, con los procedimientos para el licenciamiento obligatorio de nuevas Instituto de Educación Superior (IES) privadas (Lemaitre, 2005). A partir de esta experiencia, y luego de un amplio debate nacional

sobre la creación de un sistema de acreditación, el Ministerio de Educación formó dos comisiones asesoras de evaluación, de la calidad de programas, una para pregrado (CNAP) y otra para posgrado (CONAP). Las funciones encomendadas a estas comisiones se orientaron al diseño y aplicación de procedimientos pilotos de acreditación y a la elaboración de una propuesta de institucionalización definitiva sobre la base de la experiencia acumulada.

El organismo encargado de mantener los estándares mínimos de calidad es la Comisión Nacional de Acreditación cuya función es verificar y promover la calidad de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica autónomos y de las carreras y programas que ellos ofrecen.

La acreditación tiene por objeto fomentar y dar garantía pública de la calidad de las instituciones de educación superior, carreras o programas de pregrado y, programas de postgrado, a través de procesos sistemáticos de evaluación. El cual posee 3 etapas: autoevaluación interna, evaluación externa, pronunciamiento de la comisión.

Los parámetros son en base al perfil de egreso y al conjunto de recursos y procesos mínimos que permiten asegurar el perfil de egreso, los cuales corresponden a la estructura curricular, los recursos humanos, los elementos de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje, la modalidad de enseñanza y los aspectos pedagógicos, la infraestructura y los recursos físicos.

Actualmente, la calidad universitaria es un tema de importancia ya que las instituciones de educación superior deben poseer un valor agregado que los diferencia de las demás, por lo que es necesario que los organismos encargados de la calidad universitaria en Chile, diseñen nuevos instrumentos de evaluación que enfoquen todos los factores que deben tener tales instituciones tanto internas como externas, lo que llevará a cumplir lo que requieren las sociedades; personas con educación continua, capacidad de adaptación, buenas prácticas de trabajo y nuevos modelos de interacción al interior de las organizaciones. Modelos de interacción en los que la colaboración entre los miembros de un equipo resultan ser vitales para lograr un nivel satisfactorio de gestión del conocimiento (Rodríguez-Gómez, 2011).

## **1.2 Objetivo general**

Diseñar un instrumento para medir calidad en el área de gestión a través de la identificación de los factores relevantes para el mejoramiento de la labor educativa en las instituciones de la Educación Superior Chilena.

## **1.3 Objetivos específicos**

1. Examinar el concepto de calidad en la formación en la educación superior a nivel global y local.
2. Describir los niveles formativos en la educación Superior en Chile en el ámbito de la gestión
3. Identificar las variables que inciden en la calidad de la educación en el ámbito de la gestión.
4. Establecer las bases técnicas y metodológicas de un instrumento de medición de calidad en la educación superior en el área de gestión.
5. Diseñar el instrumento de medición de calidad en la Educación Superior.
6. Validar el instrumento de medición de calidad en el área de gestión en la Educación Superior.

## **Capítulo 2 Marco teórico**

### **2.1 Calidad**

#### **2.1.1. Calidad general**

La calidad está presente en todas las acciones y escenarios de la vida cotidiana. Hoy en día este término otorga valor agregado en las distintas organizaciones ya sea bienes o servicios de diversos ámbitos. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad y servicio. (de Vergara, Gamaba & Montes, 2015).

La calidad según Díaz (2008), consiste en satisfacer los estándares establecidos para los insumos, procesos y, principalmente, resultados.

Otra definición calidad es la que se relaciona con la excelencia, “la cual supone el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos” (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007).

Existen dos posturas importantes en el concepto de calidad: la primera es vista del objetivo según Municio (2000), se relaciona con lo cuantificable, verificable con algún estándar, descriptor o indicador previamente determinado. La segunda es vista del subjetivo, el mismo autor señala que la calidad se refiere al valor que le dan las personas a lo que responde a sus deseos, a su deber ser y a la comparación de sus expectativas con su propia percepción de la realidad. En este sentido, “la calidad se convierte en una determinación del ser, que se refiere no solo a la materia sino principalmente al ser mismo de las cosas, a sus caracteres psicológicos y espirituales” (García, 1991).

Durante los años 70, los autores Peters (1993) y Pirsig (1976) trataron inútilmente de definir el concepto de calidad, arribando finalmente a la conclusión de que “es una empresa definitoria e imposible de lograr, en consecuencia, la calidad universitaria (o cualquier otra) no debía intentar definirse sino describirse en sus componentes o elementos fundamentales”.

Por tanto, se comenzaron a describir y analizar los componentes de la calidad, estableciéndose estándares, criterios y enfoques metodológicos que permitan abordar su evaluación.

El rol central que desempeña la temática de la calidad y su evaluación, tanto a nivel nacional como regional, hace necesario profundizar el debate sobre las distintas concepciones de calidad en la educación superior, definiendo con mayor precisión sus dimensiones, criterios e indicadores, sus enfoques metodológicos y las estrategias para su aseguramiento y mejoramiento permanente. Se hizo necesario también a considerar, las experiencias existentes y atender a las distintas concepciones que se han desarrollado en Estados Unidos y en Europa.

### **2.1.2. Calidad servicios**

En la actualidad existe un mercado globalizado en donde, han aumentado los tratados de libre comercio, es por ellos que los países entraron en la competencia con base en la calidad de los bienes y servicios que ofrecen. Es por ello que se ha generado un movimiento orientado a diseñar sistemas que aseguren la calidad de los bienes o servicios que cada nación ofrece para consumo interno o externo.

Existen diferentes definiciones de calidad en el servicio: Para Lago, López, Municio, Ospina y Vergara (2013), la calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. La efectividad, como relación entre las necesidades sentidas y los resultados percibidos es la única escala válida para medir la calidad. El éxito de los programas o de las organizaciones radica esencialmente en responder a la maximización de esta proporción.

Un aspecto importante son las normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización o International Organization for Standardization por sus siglas en inglés), agrupa a los representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización de diversos países del mundo, como son el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), Instituto Nacional Americano de Normas

(ANSI) de Estados Unidos, Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), Instituto Nacional de Normalización (INN) Chile, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), Oficina Nacional de Normalización (NC) Cuba, Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) España, y el Instituto Alemán de Normalización, entre otros.

Las normas ISO nacen ante la necesidad de unificar los estándares internacionales de calidad, debido a la ausencia de guías para las prácticas de la calidad de los productos, servicios y/o para la mejora de los procesos de fabricación de las organizaciones a nivel mundial. En conclusión las normas ISO promueven el desarrollo de normas internacionales, tanto de productos como de servicios, a través de la estandarización de normas voluntarias que se usan en las empresas para su mayor eficiencia y rentabilidad económica

### **2.1.3 Calidad en los servicios educaciones**

La calidad es un tema que traspasó las fronteras de las empresas de producción industrial, llegando a la educación superior. En el cual han existido algunas discrepancias para unificar el concepto de calidad a nivel global.

Algunas iniciativas como la de la European Network for Quality Assurance (ENQA) han contribuido a este debate y a homogeneizar concepciones, estándares e indicadores de calidad en el marco de la Unión Europea.

En Estados Unidos y en Canadá –con una larga tradición sobre esta temática– las concepciones y sus metodologías se revisan periódicamente, en función de los requerimientos sociales y profesionales.

En América Latina aún el debate es incipiente, aunque se han hecho algunos avances parciales. Hasta ahora, ha sido complejo alcanzar acuerdos sobre calidad de la educación, sobre pertinencia y relevancia, sobre eficiencia y sobre productividad.

En México Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 1989), intenta delimitar el concepto a partir de: entender la calidad de la educación superior como la eficiencia en los procesos, la eficacia en los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las expectativas y demandas sociales; es decir, el impacto y el valor de sus contribuciones con respecto a las necesidades y problemas de la sociedad.

La calidad puede ser entendida como la conjunción e integración de pertinencia, relevancia, eficiencia y eficacia; un norte para las instituciones; un derecho de los ciudadanos; un proceso continuo e integrado; una relación entre productos – procesos – resultados o un mérito, un premio a la excelencia, la adecuación a propósitos, como producto económico y como transformación y cambio (Lamarra, 2012). Díaz Barriga (2007) define calidad como: la capacidad institucional de mostrar el incremento de una serie de indicadores, a través de los cuáles se demandan que las autoridades responsables de instituciones y programas [...] ofrezcan informaciones, se puede postular una ecuación: mejores indicadores formales igual a mayor calidad de la educación. Es decir que, la idea de calidad que se impulsa en el sistema educativo se refiere más a lo formal que a los procesos sustantivos de los procesos académicos.

Lamarra (2007) plantea que la idea de calidad para los académicos se refiere a los saberes; para los empleadores las competencias; para los estudiantes la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano. En este aspecto, Brunner (2000) afirma que los actores que participan en el campo de fuerzas donde se define la agenda de calidad de la educación superior son variados y poseen diferentes expectativas, a veces contradictorias entre sí, lo cual viene a complicar aún más una materia que es compleja de antemano.

Harvey y Green (1993), postulan cinco enfoques para entender y evaluar la educación superior los cuales son los siguientes:

El primer enfoque describe la calidad como excepción que implica excelencia y como tal significa que una institución posee características superiores a las demás, es decir, dispone de rasgos propios no alcanzables por todas las entidades, sino que solo por las mejores organizaciones. Este enfoque presenta 3 variantes:

- La calidad vista como algo de clase superior con carácter de elitista y de exclusividad.
- La calidad equivalente a la excelencia, lo cual es alcanzable en circunstancias muy limitadas.
- La calidad como cumplimiento de estándares mínimos.

El segundo enfoque describe la calidad como perfección, se focaliza en el proceso y en el conjunto de especificaciones que deben lograrse para alcanzar la perfección. Desde este enfoque, la calidad se entiende como “cero defecto” y “hacer las cosas bien a la primera”.

El tercer enfoque describe la calidad como logro de objetivos, referida al grado de cumplimiento de la misión, los propósitos y los objetivos institucionales, que han sido propuestos por la propia entidad. En cualquier caso se espera que los propósitos y objetivos se alineen con las necesidades o deseos de los usuarios hacia los cuales se dirigen los servicios académicos y los esfuerzos organizacionales complementarios

El cuarto enfoque describe la calidad como valor por dinero o eficiencia económica, desde este enfoque la calidad se evalúa en términos de retorno sobre la inversión. Por lo tanto, se entiende que se logra mayor calidad cuando el mismo resultado se puede obtener a un costo menor o un mejor resultado se puede lograr con el mismo costo.

Y el quinto enfoque describe la calidad como transformación, es una noción clásica de calidad, la que se evalúa en términos de cambio de un estado a otro a partir de la ejecución de un proceso. Así, la transformación es un proceso de conversión de inputs en outputs, y en el caso específico de las instituciones de educación superior se refiere a los resultados de los procesos de formación de profesionales y postgraduados y a los procesos de investigación.

Otros conceptos de calidad lo definen las normas ISO (9000-2000) como el “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos”. El consejo nacional de acreditación de Colombia considera la calidad en la educación superior como “una síntesis de características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en estas prestan el servicio y el óptimo que corresponde a la naturaleza”.

El Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA concentra a un grupo selecto de universidades, que representan a dieciséis países, en América Latina, España e Italia. Se trata de instituciones comprometidas con el desarrollo económico y social en sus respectivos países y en la región, que participan en estudios e investigaciones, actividades de capacitación y formación, asesorías técnicas y publicaciones, utilizando preferentemente modalidades de cooperación horizontal, trabaja ampliamente los sistemas de calidad en la educación superior y define que solo se puede establecer que una institución es mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar. La Unesco (Organización de las Nacionales Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura) define la calidad en la educación superior que debe ser equitativa, relevante, pertinente, eficaz y eficiente.

Otra definición es de (Fabela y García, 2013), los cuales definen la calidad educativa como la instrucción académica superior impartida en su conjunto teórico-práctico, que permite a los graduados responder a las exigencias de su profesión y, a la vez, incorporarse al mercado laboral o continuar sus estudios de especialidad o posgrado, cuando los programas cursados con anterioridad en la IES de procedencia son reconocidos y validados. También, se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (García, 1991). Así mismo, el Consejo Nacional de Acreditación. Afirma que la calidad de la educación es un atributo de servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Igualmente, alude y supone “el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir de forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones como son: la investigación, la docencia y la proyección social” (CNA, 2010).

Cuando se habla de investigaciones sobre calidad de la Educación Superior se puede afirmar que la gran mayoría de estudios se centran en medir los impactos de los procesos de autoevaluación y acreditación de las IES (Scharager & Aravena 2010 y Navarro, 2007), comparar los diferentes sistemas de aseguramiento de la calidad (Torres & Zapata, 2012 y Lemaitre, 2004) y analizar los modelos de evaluación de la calidad de los programas académicos (González, 2005).

#### **2.1.4 Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica**

Desde inicios de la década de los noventa, el tema del aseguramiento de la calidad (AC) ha estado en la agenda de las políticas de educación superior en la mayoría de los países de la región iberoamericana.

La norma ISO 9000 define al Aseguramiento de la Calidad como el "conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de Calidad, y demostradas según se requiera para proporcionar confianza adecuada de que un producto o servicio cumplirá los requisitos para la calidad, satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes". Menciona además que el aseguramiento de la calidad interno proporciona confianza a la dirección de la empresa, y el externo, en situaciones contractuales, proporciona confianza al cliente.

El aseguramiento de la calidad tiene varios propósitos posibles: establecer criterios o estándares mínimos, que definen un umbral bajo el cual ninguna institución o programa debiera estar autorizado a operar en el país; certificar estándares de formación en los diferentes campos profesionales y programas de posgrado, conjuntamente con principios y prácticas de buena gestión de las instituciones; estimular el mejoramiento continuo de las instituciones y su desempeño. Todos estos están presentes en Iberoamérica, aunque con distintos énfasis en los diversos países.

Según el informe de CINDA, 2007 "cada país iberoamericano ha ido trazando su propio rumbo y explorando qué modalidades de evaluación y acreditación de instituciones y programas se acomoda mejor a sus necesidades y tradiciones, ordenamiento legal y

prácticas académicas. El resultado es que existe ahora una enorme variedad de experiencias nacionales, las cuales sirven como base para múltiples procesos de aprendizaje y de intercambio”.

Prácticamente todos los procesos de AC en América Latina son de iniciativa estatal. Sin embargo, los organismos responsables obedecen a una diversidad de modelos.

Hay agencias propiamente de gobierno (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, México, República Dominicana, Uruguay Ecuador), públicos, pero autónomos (Colombia, Chile, Perú), privadas (Chile, Panamá) o vinculados a las universidades (Bolivia, Costa Rica, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay).

Desde el momento en que se organizan formalmente, los sistemas de educación superior(ES) proporcionan a las sociedades la estructura social necesaria para controlar el conocimiento más sofisticado disponible en cada época y las técnicas que permiten su utilización. A lo largo de la historia se especializan en la formación profesional y de las élites culturales, así como en la producción, transferencia y difusión del conocimiento académico. Tres son las principales contribuciones que se espera de estos sistemas en el espacio iberoamericano de ES:

1. Favorecer la integración y cohesión de las sociedades y la movilidad social a través de un acceso amplio y equitativo;
2. Contribuir al crecimiento económico y la competitividad nacional a través de la formación de personas, la acumulación del capital humano de la sociedad y la generación, difusión y aplicación del conocimiento;
3. Concurrir al fortalecimiento de las instituciones necesarias para la gobernabilidad democrática y para la deliberación pública sobre los principales asuntos de la agenda nacional.

En estos tres ámbitos el capital humano avanzado es un elemento clave para ampliar y mejorar las posibilidades de las personas en el mercado laboral y favorecer la movilidad social, dos rasgos esenciales de las sociedades modernas que aspiran a una distribución más equitativa de las oportunidades y los beneficios. También, es un componente

principal del crecimiento y la competitividad de las naciones, especialmente ahora que estos dependen de la productividad de las personas, la innovación en las empresas y organizaciones y la gestión de flujos de información, todos procesos basados en el uso intensivo del conocimiento (Bruner, 2016).

En Latinoamérica existe el sistema ARCU-SUR, desarrollado en el marco del MERCOSUR, que ha definido perfiles de egreso y criterios de calidad para un conjunto de carreras, con el objeto de validar los títulos de grado de la región (aunque solo para efectos académicos) y promover la movilidad.

Otra experiencia es la Centro América, donde a partir de 1998, se desarrolló un programa destinado a instalar procesos de AC, denominado SICEVAES (Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior). Como consecuencia del programa, se generó el Foro Centroamericano para la Acreditación de la Educación Superior, que reunió a universidades públicas y privadas, asociaciones profesionales y representantes de los gobiernos de los siete países centroamericanos y se creó el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA), que ha tenido un papel importante en el desarrollo y promoción del AC en la región. Al mismo tiempo, ha promovido la creación de una red que agrupa a las agencias centroamericanas, tanto las que se encuentran operando como aquellas que están en proceso de organización.

Finalmente, en 2003 se creó la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), cuyos objetivos principales son promover el desarrollo de agencias de AC y de procesos de evaluación y acreditación en países miembros; apoyar el desarrollo de mecanismos de acreditación que puedan contribuir al reconocimiento de títulos, la movilidad de estudiantes, académicos y profesionales, y a la integración educativa de la región; lograr el apoyo de organismos de cooperación nacionales e internacionales para la promoción de sistemas de AC; analizar los desarrollos de la ES con el fin de hacer del AC un instrumento eficaz para el mejoramiento continuo de las IES.

### **2.1.5 La calidad en educación superior en Chile**

En las últimas dos décadas, la educación superior chilena ha experimentado un aumento espectacular del número de estudiantes y un rápido crecimiento en la variedad de instituciones y programas que se ofrecen. Por lo que la calidad ha sido parte de las políticas públicas por medio de diferentes sistemas de evaluación y medición que la operacionalizan a través de criterios e indicadores respecto de ciertos aspectos de la universidad.

La noción de aseguramiento de la calidad ha evolucionado en gran medida, impulsado por dos factores bien diferenciados: por un lado, el constante aumento del interés de las instituciones de educación superior por asegurar la calidad de su enseñanza/aprendizaje; por otro, el interés de quienes financian estas instituciones y de los propios alumnos por un uso adecuado de su dinero.

El primer paso de las autoridades en el tema de calidad en la educación superior fue la implementación del Sistema Nacional de Aseguramiento de Calidad en la Educación Superior que comienza con la instalación de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), en 1999. Un año después, se creó la Comisión Nacional de Acreditación de Posgrado (CONAP) con la misma función que la CNAP, pero dirigida a los programas de posgrado

En 2006, la Ley 20.129 creó El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Las que posee 4 funciones: información, licenciamiento de instituciones nuevas, acreditación institucional y acreditación de programa.

Los principales componentes del sistema son:

La DIVESUP (División de Educación Superior del Ministerio de Educación) es responsable de asegurar el cumplimiento de las leyes y reconoce formalmente las instituciones de educación superior. Su otra función principal consiste en recopilar y difundir información, tarea que realiza mediante el nuevo Servicio de Información de Educación Superior (SIES).

El CNED (Consejo Nacional de Educación), sucesor del CSE (Consejo Superior de Educación), tiene responsabilidades en todos los niveles educativos. En relación con la educación superior, gestiona el proceso de licenciamiento, el nombramiento de los responsables de realizar la revisión por pares, el proveimiento de la información y el trámite de las apelaciones presentadas en relación con las decisiones de acreditación. El presidente del CNED es un académico o catedrático de renombre designado por el Presidente de la República. Se compone de otros nueve académicos y catedráticos de prestigio procedentes de diversas áreas del conocimiento. Dos de ellos son propuestos por el Presidente de la República. Son seleccionados por el Presidente del CNED y propuestos por el sindicato educativo más representativo, el Senado, el CRUCH y los representantes de los IPs y CFTs. Su mandato dura seis años. El CNED elige un Secretario Ejecutivo que gestiona la Secretaría Técnica.

La CNA (Comisión Nacional de Acreditación) gestiona la acreditación, fija los criterios de acreditación, implementa la acreditación institucional, autoriza las Agencias Acreditadoras y proporciona información pública. El presidente de la CNA es un académico o catedrático de renombre designado por el Presidente de la República. La CNA se compone de otras catorce personas, incluidos académicos y catedráticos de reconocidos y expertos procedentes de diversos tipos de instituciones de educación superior, el presidente de la DIVESUP, representantes de los estudiantes y la Secretaría Técnica, que tiene voz, pero no voto. El mandato de la mayoría de los miembros dura cuatro años.

Las Agencias Acreditadoras (AA) son organizaciones privadas sin ánimo de lucro que se encargan de la acreditación de las carreras. Necesitan la autorización de la CNA para ejercer su actividad en una determinada serie de áreas del conocimiento y de niveles académicos

Finalmente, (Rojas y López, 2016) afirman que los procesos de acreditación de universidades chilenas han asumido la calidad como el ajuste a propósitos declarados. Ello exige tanto consistencia interna con la misión/visión y los planes de desarrollo y de mejoramiento institucional, como consistencia externa con las políticas nacionales, requerimientos del medio laboral y social.

### **2.1.6 Modificación legal en la educación superior en Chile**

La nueva ley N° 21091, está formulado en relación a tres ejes, los cuales son las bases de su constitución.

En primer lugar, la ley se basa en una permanente búsqueda de la calidad, habilitando a la educación superior para dar respuesta a las demandas del país, formando un espacio de encuentro entre las diferentes visiones de la sociedad. En segundo lugar, formar instancias de equidad e inclusión de talentos, los cuales se encuentran igualmente distribuidos en toda la población y que son necesarios para la construcción de la sociedad todos somos necesarios, tomando a la gratuidad como un medio para eliminar las barreras financieras. En tercer y último, mantener un vínculo estrecho y permanente con las necesidades presentes y futuras del país y sus regiones, generando así un sentido de pertinencia del quehacer de la educación superior. Es necesario alinear el proceso educativo con el deseo de formar ciudadanos más libres, creativos, solidarios e integrados en una sociedad justa, lo cual es tarea de todas las instituciones.

Esta ley define a las instituciones de educación superior, centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, desarrollando los siguientes objetivos:

- Consolidar un sistema de educación superior estableciendo mejores definiciones de las universidades e instituciones técnico-profesionales, es por ello que se propone la creación de la Subsecretaría de Educación Superior, el cual se desarrollará como un organismo administrativo de colaboración directa con el Ministerio de Educación. Las principales funciones de este nuevo organismo son definir y desarrollar políticas públicas para el sector, administrar el sistema de acceso, los instrumentos de financiamiento público, participar en la definición de las orientaciones sobre calidad y coordinar a los demás organismos del estado que integran el sistema de aseguramiento de calidad logrando así responder a las demandas actuales y futuras. Junto con lo antes mencionado, el sistema de educación superior busca establecer un orden sobre la entrega de títulos y grados y otro tipo de certificaciones de tal forma que el sistema refleje de manera transparente los perfiles de los egresados en coherencia con los perfiles de trabajo del mercado laboral.

- Dar garantía de calidad y resguardo de la fe pública por medio de la acreditación obligatoria de todas las instituciones de educación superior. Mejorando el aseguramiento de calidad, mayor coordinación de organismos del estado, para lo cual se crea una nueva institución llamada **Consejo para la Calidad**, su preocupación estará centrada en garantizar la fe pública por medio de establecimiento estándares asociados a la certificación de la calidad y a la vez poseerá un alto grado de autonomía respecto a la evaluación de las instituciones desarrollando objetivos específicos para asegurar la calidad: elevar el estándar exigido, acreditación integral, mejorar la transparencia y homologación de la calidad, pertinencia e innovación en los planes de estudio y por último mejorar la transparencia e información entregadas a la sociedad. Velar que los recursos destinados a la educación superior se inviertan en sus fines, debe alcanzarse considerando la naturaleza pública y privada de las instituciones de educación. Para la fiscalización se propone crear una superintendencia de educación superior. La superintendencia de educación estará destinada como un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Sus principales objetivos son la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, legalidad del uso de los recursos y la supervisión de la viabilidad financiera.
- Otro aspecto importante es aliviar la carga financiera de las familias para acceder a la educación superior, potenciar sus capacidades y aumentar en forma duradera su bienestar. Las instituciones deben cumplir exigencias de calidad y cumplimiento de normas que prohíben el lucro para acceder a la gratuidad., además promover un sistema de acceso a la educación superior que sea claro y transparente para todos, donde se respeten las preferencias e implantar políticas públicas donde se promueva la calidad y el desarrollo del país, para promover la equidad e inclusión.

Para terminar la ley promueve un sistema de educación mixto y diverso, mediante la institución de una red de colaboración para lograr una coordinación en distintas responsabilidades comunes. Por último, tendrán las instituciones estatales normas comunes que provean una relación directa y permanente con el Estado.

## **2.2 Niveles educativos**

### **2.2.1 Niveles educativos según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación**

La clasificación CINE fue inicialmente elaborada por la UNESCO a mediados de la década de los 70 y objeto de una primera revisión en 1997 para categorizar y reportar estadísticas de educación internacionalmente comparables.

La Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) forma parte de la familia internacional de Clasificaciones Económicas y Sociales de las Naciones Unidas, las cuales son empleadas a nivel mundial en la elaboración de estadísticas con el objetivo de acopiar y analizar datos comparables a nivel internacional de manera consistente. Dentro de estas, la CINE representa una clasificación de referencia que permite ordenar los programas educativos y sus respectivas certificaciones por niveles de educación y campos de estudio.

La CINE 2011 se sustenta en tres componentes esenciales: i) definiciones y conceptos consensuados a nivel internacional; ii) los sistemas de clasificación; y iii) mapas de programas y certificaciones educativas de los países elaborados de acuerdo a los criterios de la CINE.

Los Niveles de Educación propuestos por la Clasificación Internacional Normalizada de Educación (CINE) son los siguientes:

- 0 Educación de la primera infancia
- 1 Educación primaria
- 2 Educación secundaria baja
- 3 Educación secundaria alta
- 4 Educación postsecundaria no terciaria
- 5 Educación terciaria de ciclo corto
- 6 Grado en educación terciaria o nivel equivalente
- 7 Nivel de maestría, especialización o equivalente
- 8 Nivel de doctorado o equivalente

9 No clasificado en otra parte.

La educación terciaria se basa o parte de los conocimientos adquiridos en la educación secundaria, proporcionando actividades de aprendizaje en campos especializados de estudio. Está destinada a impartir aprendizaje a un alto nivel de complejidad y especialización. La educación terciaria comprende lo que se conoce como “educación académica”, pero también incluye la educación profesional o vocacional avanzada. Consta de los niveles CINE 5, 6, 7 y 8, denominados educación terciaria de ciclo corto, grado en educación terciaria o equivalente, nivel de maestría, especialización o equivalente y nivel de doctorado o equivalente, respectivamente. Los cuales se analizarán a continuación:

**Educación terciaria de ciclo corto (Nivel 5)** se destinan a impartir conocimientos, habilidades y competencias profesionales y se caracterizan por estar basados en un componente práctico, estar orientados a ocupaciones específicas y preparar al estudiante para el mercado laboral. Además, facilitan el ingreso a otros programas de educación terciaria.

Los criterios para definir la educación terciaria de ciclo corto son los siguientes:

- a. Contenido de los programas: es de educación técnica profesional y tecnológica, por eso, es más complejo que el de los programas de educación media y menos complejos que los niveles superiores.
- b. Requisitos de ingreso: se requiere la conclusión del nivel CINE 3.
- c. Duración mínima del programa: se tiene una duración entre uno y tres años

**Educación terciaria (nivel 6)** se imparten conocimientos, destrezas y competencias académicas o profesionales intermedias conducen a un primer título o a una certificación equivalente. Los programas de este nivel son esencialmente teóricos, si bien pueden incluir un componente práctico, y están basados en investigación que refleja los últimos avances en el campo o las mejores prácticas profesionales.

En este nivel, la instrucción suele ser impartida bajo la modalidad de exposiciones orales por un personal docente que normalmente ha concluido un programa de nivel CINE 7 u 8 o ha adquirido vasta experiencia profesional.

#### Crterios principales para definir el nivel

- a. Contenido esencialmente teórico y/o profesional: los programas de este nivel son esencialmente teóricos (si bien pueden incluir un componente práctico) y están basados en investigación que refleja los últimos avances en el campo o las mejores prácticas profesionales.
- b. Requisitos de ingreso a estos programas: se requiere la conclusión de un programa de nivel CINE 3 o 4 que otorguen acceso a la educación superior
- c. Duración acumulada mínima del programa: entre tres o cuatro años de tiempo completo
- d. Posición en la estructura nacional de títulos y certificaciones: usualmente, los programas de este nivel conducen a un primer título académico de educación superior

**Nivel de maestría (Nivel 7)** se imparten competencias académicas y/o profesionales avanzadas que conduzcan a un segundo título o a una certificación equivalente. Los programas de este nivel pueden incluir un importante componente de investigación, aunque no otorgan las certificaciones relacionadas al nivel de doctorado. Se caracterizan por ser esencialmente teóricos y por estar basados en investigaciones que reflejan los últimos avances del campo o en las mejores prácticas profesionales.

#### Crterios principales

- a. Contenido teórico y/o profesional: los programas pueden incluir un importante componente de investigación, esencialmente teóricos.
- b. Posición en la estructura nacional de títulos y certificaciones: los programas de este nivel preparan para un segundo o siguiente título. Los programas que por la complejidad del contenido son equivalentes a una maestría, normalmente requieren la preparación de una tesis o disertación. Una vez concluidos estos programas, se puede continuar los estudios en el nivel CINE 8 (Doctorado o equivalente).
- c. Requisitos de Ingreso: conclusión de un programa de nivel CINE 6. El ingreso a programas impartidos en estos niveles puede depender de la selección de materias de estudio y/o las calificaciones obtenidas. Adicionalmente, podría ser necesario aprobar un examen de admisión

**Doctorado (Nivel 8)** se tienen como objetivo conducir a un título de investigación avanzada. Los programas de este nivel están dedicados a estudios avanzados e investigaciones originales, en tanto que suelen ser ofrecidos exclusivamente por instituciones de educación superior (universidades) dedicadas a la investigación. Por lo general, el nivel CINE 8 concluye con la presentación y defensa de una tesis o disertación (o trabajo escrito equivalente en importancia y con calidad de publicación) que representa una contribución significativa al conocimiento en los respectivos campos de estudio.

#### Criterios principales

- a. Requisito de trabajo escrito: la conclusión de un programa de este nivel requiere la presentación de una tesis, una disertación o un trabajo escrito equivalente, con calidad de publicación que sea fruto de una investigación original y que represente una contribución significativa al conocimiento en el campo de estudio respectivo.
- b. Requisito de ingreso: conclusión de un programa de nivel CINE 6. No obstante, algunas instituciones de educación superior exigen como requisito de ingreso a estos programas, haber culminado un programa del nivel CINE 7. Las calificaciones otorgadas dan acceso a profesiones que exigen un alto nivel de competencias académicas, a cargos de investigación en la administración pública y en la industria, así como a cargos de docencia e investigación en instituciones que imparten educación en los niveles CINE 6, 7 y 8.
- c. Duración mínima del programa: requieren como mínimo el equivalente a tres años de estudio a tiempo completo.

A continuación se muestra clasificación de los programas educativos entregados por el CINE.

**Tabla 1**

**Clasificación de niveles educativos**

<b>0. Programas generales</b>	
01. Programas básicos	Programas básicos de educación preescolar, elemental, primaria, secundaria, etc.
08. Programas de alfabetización y de aritmética	Alfabetización simple y funcional; aritmética elemental.
09. Desarrollo personal	Desarrollo de destrezas personales, por ejemplo, capacidad de comportamiento, aptitudes intelectuales, capacidad organizativa, programas de orientación.
<b>1. Educación</b>	
14. Formación de personal docente y ciencias de la educación	Formación de personal docente para: educación preescolar; jardines de infancia; escuelas elementales; asignaturas profesionales, prácticas y no profesionales; educación de adultos; formación de personal docente; formación de maestros de niños minusválidos. Programas generales y especializados de formación de personal docente. Ciencias de la educación: elaboración de programas de estudio de materias no profesionales y profesionales. Evaluación de conocimientos, pruebas y mediciones, investigaciones sobre educación; otros programas relacionados con las ciencias de la educación.
<b>2. Humanidades y artes</b>	
21. Artes	Bellas artes: dibujo, pintura y escultura Artes del espectáculo: música, arte dramático, danza, circo Artes gráficas y audiovisuales: fotografía, cinematografía, producción musical, producción de radio y televisión, impresión y publicación Diseño Artesanía
22. Humanidades	Religión y teología Lenguas y culturas extranjeras: lenguas vivas o muertas y sus respectivas literaturas, estudios regionales interdisciplinarios Lenguas autóctonas: lenguas corrientes o vernáculos y su literatura Otros programas de humanidades: interpretación y traducción, lingüística, literatura comparada, historia, arqueología, filosofía, ética.
<b>3. Ciencias sociales, educación comercial y derecho</b>	
31. Ciencias sociales y del comportamiento	Economía, historia de la economía, ciencias políticas, sociología, demografía, antropología (excepto antropología física), etnología, futurología, psicología, geografía (excepto geografía física), estudios sobre paz y conflictos, derechos humanos.

32. Periodismo e información
Periodismo; bibliotecología y personal técnico de bibliotecas; personal técnico de museos y establecimientos similares.
Técnicas de documentación
Archivología.
34. Educación comercial y administración
Comercio al por menor, comercialización, ventas, relaciones públicas, asuntos inmobiliarios
Gestión financiera, administración bancaria, seguros, análisis de inversiones
Contabilidad, auditoría, teneduría de libros
Gestión, administración pública, administración institucional, administración de personal
Secretariado y trabajo de oficina.
38. Derecho
Magistrados locales, notarios, derecho (general, internacional, laboral, marítimo, etc.), jurisprudencia, historia del derecho.
<b>4. Ciencias</b>
42. Ciencias de la vida
Biología, botánica, bacteriología, toxicología, microbiología, zoología, entomología, ornitología, genética, bioquímica, biofísica, otras ciencias afines, excepto medicina y veterinaria
44. Ciencias físicas
Astronomía y ciencias espaciales, física y asignaturas afines, química y asignaturas afines, geología, geofísica, mineralogía, antropología física, geografía física y demás ciencias de la tierra, meteorología y demás ciencias de la atmósfera, comprendida la investigación sobre el clima, las ciencias marinas, vulcanología, paleoecología.
46. Matemáticas y estadística
Matemáticas, investigación de operaciones, análisis numérico, ciencias actuariales, estadística y otros sectores afines.
48. Informática
Informática: Concepción de sistemas, programación informática, procesamiento de datos, redes, sistemas operativos - elaboración de programas informáticos.
<b>5. Ingeniería, industria y construcción</b>
52. Ingeniería y profesiones afines
Dibujo técnico, mecánica, metalistería, electricidad, electrónica, telecomunicaciones, ingeniería energética y química, mantenimiento de vehículos, topografía.
54. Industria y producción
Alimentación y bebidas, textiles, confección, calzado, cuero, materiales (madera, papel, plástico, vidrio, etc.), minería e industrias extractivas.
58. Arquitectura y construcción
Arquitectura y urbanismo: arquitectura estructural, arquitectura paisajística, planificación comunitaria, cartografía
Edificación, construcción
Ingeniería civil

<b>6. Agricultura</b>	
62. Agricultura, silvicultura y pesca	Agricultura, producción agropecuaria, agronomía, ganadería, horticultura y jardinería, silvicultura y técnicas forestales, parques naturales, flora y fauna, pesca, ciencia y tecnología pesqueras.
64. Veterinaria	Veterinaria, auxiliar de veterinaria.
<b>7. Salud y servicios sociales</b>	
72. Medicina	Medicina: anatomía, epidemiología, citología, fisiología, inmunología e inmunohematología, patología, anestesiología, pediatría, obstetricia y ginecología, medicina interna, cirugía, neurología, psiquiatría, radiología
Oftalmología	
Servicios médicos:	servicios de salud pública, higiene, farmacia, farmacología, terapéutica, rehabilitación, prótesis, optometría, nutrición
Enfermería:	enfermería básica, partería
Servicios dentales:	auxiliar de odontología, higienista dental, técnico de laboratorio dental, odontología.
76. Servicios sociales	
Asistencia social:	asistencia a minusválidos, asistencia a la infancia, servicios para jóvenes, servicios de gerontología
Trabajo social:	orientación, asistencia social.
<b>8. Servicios</b>	
81. Servicios personales	Hotelería y restaurantes, viajes y turismo, deportes y actividades recreativas, peluquería, tratamientos de belleza y otros servicios personales: lavandería y tintorería, servicios cosméticos, ciencias del hogar.
84. Servicios de transporte	Formación de marinos, oficiales de marina, náutica, tripulación de aviones, control del tráfico aéreo, transporte ferroviario, transporte por carretera, servicios postales
85. Protección del medio ambiente	Conservación, vigilancia y protección del medio ambiente, control de la contaminación atmosférica y del agua, ergonomía y seguridad.
86. Servicios de seguridad	Protección de personas y bienes: servicios de policía y orden público, criminología, prevención y extinción de incendios, seguridad civil
	Educación militar.

Fuente: CINE (2011)

### **2.2.3 Educación superior en Chile**

Según informes de la UNESCO, la educación es considerada como un proceso de transformación que involucra cambios entre los factores y los productos, debe contar con un “sistema de control” que permita saber cómo éste está operando, si los productos finales se adecuan a los estándares de calidad preestablecidos, qué tan eficiente es la operación del proceso, etc. Como el proceso educativo es prolongado en términos de tiempo, deben hacerse controles intermedios para asegurar que los niños están aprendiendo bien y así evitar que aprendizajes de mala calidad sigan en el proceso sin que se corrijan sus defectos y hacerse un control final para asegurar que los jóvenes están aprendiendo de acuerdo con las necesidades y expectativas de la sociedad. Las Instituciones de Educación Superior deben responder a las diversas necesidades y requerimientos del entorno, siendo capaces de ajustarse a los constantes cambios.

La Educación Superior en Chile está constituida por un sistema diversificado, integrado por cuatro tipos de instituciones que ofrecen a quienes egresan de la Educación Media: Universidades (universidades del CRUCH, universidades privadas sin aporte fiscal (creadas con posterioridad a 1981), Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica, reconocidas por el Estado en el artículo 29 de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza y los establecimientos de fuerzas armadas y de Orden.

Las Universidades constituyen el más alto nivel de enseñanza, donde convergen las funciones de docencia, investigación y de extensión. Es en este nivel donde se imparten los programas de licenciatura y otorgan los grados académicos, además de otorgar en forma exclusiva los títulos profesionales de las 17 carreras universitarias que se señalan en la LOCE y que requieren licenciatura previa.

A los Institutos Profesionales les corresponde otorgar títulos profesionales diferentes de aquellos que la ley señala como exclusivos de las universidades, pudiendo asimismo otorgar títulos técnicos de nivel superior en las áreas en que se otorgan los títulos profesionales.

Los Centros de Formación Técnica tienen por objeto formar técnicos de nivel superior, con las capacidades y los conocimientos necesarios para responder preferentemente a los requerimientos del sector productivo (público y privado) de bienes y servicios.

Establecimientos de Educación Superior de las Fuerzas Armadas y de Orden: Pueden otorgar títulos técnicos, títulos profesionales y grados académicos, en los ámbitos inherentes a sus respectivos quehaceres profesionales, los cuales serán equivalentes, para todos los efectos legales, a los de similares características, otorgados por otras instituciones de educación superior reconocidas por el Estado

Actualmente, el sistema de educación superior es integrado por 151 instituciones; 61 universidades, de las cuales 60 son autónomas y 1 con cierre programado para el año 2022; 43 institutos profesionales, en donde 6 poseen licenciamiento y 33 son autónomas, de estas 18 se encuentran acreditadas; y, por último, existen 47 centros de formación técnica, de ellos 7 son supervisadas. 3 con licenciamiento y 36 autónomas. Del total de estos centros sólo 13 están acreditados según datos entregados por el Ministerio de Educación.

Las universidades chilenas se pueden clasificar como las que se encuentran dentro del Consejo de Rectores, en donde existen 27 universidades de las cuales solo 2 de ellas no están acreditadas y, las universidades privadas en donde actualmente existen 34, siendo acreditadas 22 de ellas.<sup>11</sup>

## **2.2.4 CINE y educación superior en Chile**

En Chile existen distintas instituciones encargadas de impartir la educación superior es por ello que se ordenaran los programas clasificados por el CINE y los programas que imparten que se impartan en Chile. Los centros de formación técnica imparten programas de cine nivel 5 en donde entregan títulos técnicos y su programa es mayormente práctico. Los institutos profesionales otorgan una título profesional están

---

<sup>1</sup> Información extraída de [www.mifuturo.cl/index.php/servicio-de-informacion-de-educacion-superior/listado-de-instituciones-vigentes-2015](http://www.mifuturo.cl/index.php/servicio-de-informacion-de-educacion-superior/listado-de-instituciones-vigentes-2015) actualizada a Mayo de 2018

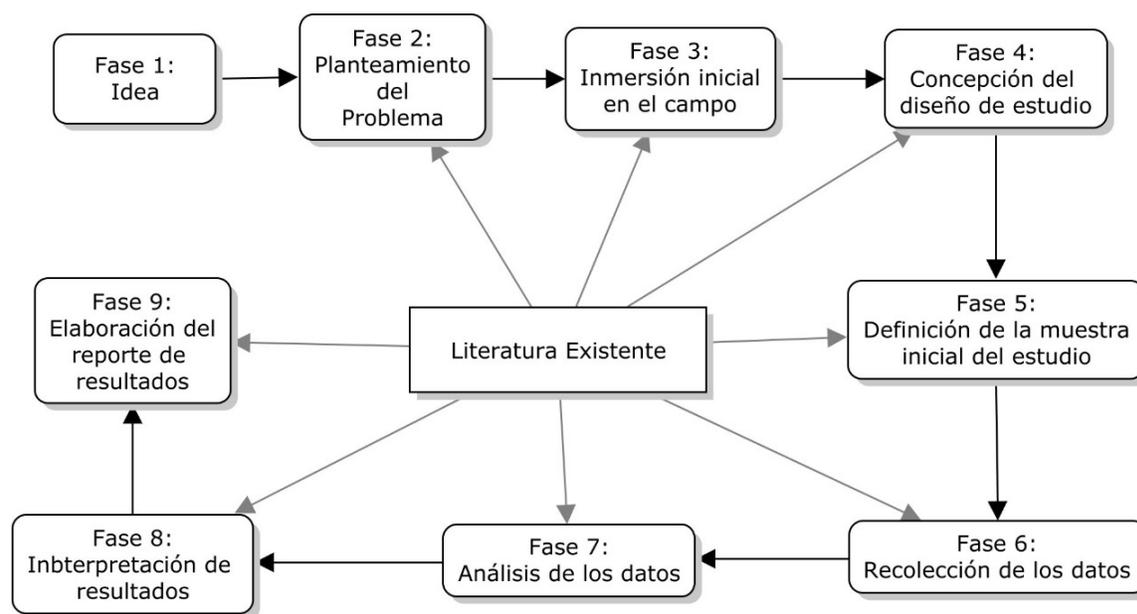
en un nivel de cine 6. Las universidades entregan nivel 6, 7 y 8 entregando formación técnica que es un primer título profesional, imparte programas profesionales de duración de 8-10 semestres que entregan un título de maestría y algunas entregan postgrado tanto como magister y doctorado que involucra el cine nivel 8.

### 2.3 Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es un método de recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas, de investigación en el proceso de interpretación. En el proceso cualitativo, la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados.

En el siguiente esquema extraído del libro fundamentos de la investigación se define las fases de una investigación cualitativa lo que fundamenta lo anterior que no es un proceso estructurado ya que en cualquier fase se puede volver a fases anteriores

**Ilustración 1 Fases de la investigación cualitativa**



Fuente: Hernández 2010.

El proceso cualitativo se caracteriza por sus partes, pasos interconectados y relacionados entre sí. La investigación parece un todo más bien que dividido en fragmentos y partes que se siguen paso por paso.

La recolección de los datos cualitativos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos) resulta de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. Patton (1990) define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.

El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades. Por lo tanto, el investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

Tejedor (1986), indica que "la investigación cualitativa requiere una metodología sensible a las diferencias, a los procesos singulares y anómalos, a los acontecimientos y a los significados latentes".

## 2.4 Diseño de instrumentos

### 2.4.1 Tipos de instrumentos

Existen distintos tipos de instrumentos de recolección de datos se analizarán los siguientes:

- a. Entrevista: Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida.

Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, o abiertas. En las primeras, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. Las semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).

- b. Encuesta: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

La encuesta puede ser descriptiva y su finalidad es mostrar la distribución de los fenómenos estudiados en una cierta población. O explicativa, la cual busca explicar un fenómeno o variable dependiente mediante el análisis de su relación con una o más variables.

La información que puede recogerse mediante la encuesta es de cuatro tipos:

- Características demográficas: edad, sexo, composición familiar, estado civil, etc.
- Características socioeconómicas: ocupación, ingreso, ambiente de trabajo, etc.
- Conductas y actividades: participación social, hábitos de lectura, utilización de recursos, creencias, etc
- Opiniones y actitudes: Juicio, motivaciones predisposiciones a actuar, etc

Existen distintos tipos de cuestionarios:

- Cuestionarios de respuestas cerradas: aquellas que contienen categoría o alternativas de respuesta que han sido delimitadas, es decir, se presenta a los sujetos las posibilidades de respuesta y aquellos deben circunscribirse a estas. Las preguntas cerradas pueden ser dicotómicas como por ejemplo: si-no, verdadero- falso, de acuerdo- en desacuerdo. O politómicas incluye varias alternativas de respuesta, un ejemplo es la escala Likert. Las preguntas de este tipo se pueden redactar de forma positiva o negativa se ahorra espacio y facilita la comprensión del mecanismo ya que al entender la primera pregunta se puede responder las siguientes y permite construir índices.
- Cuestionarios de respuestas semi-cerradas: además de presentar alternativa, incluye una alternativa abierta identificado como otro.
- Cuestionarios de respuestas abiertas: requieren de respuestas elaboradas por el participante.
- Cuestionarios mixtos: integrado por preguntas cerradas o semi-cerradas y otras abiertas

Modalidad de realizar las encuestas puede ser: Personal, telefónica, correo, electrónica, encuestas asistidas por computador.

- c. Focus group (grupos de enfoque): reuniones grupales, donde los participantes conversan en torno a un tema de interés, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. El objetivo es analizar la interacción entre ellos.

Creswell (2005) sugiere que el tamaño de los grupos varía dependiendo del tema: tres a cinco personas cuando se expresan emociones profundas o temas complejos y

de seis a 10 participantes si las cuestiones a tratar versan sobre asuntos más cotidianos, aunque en las sesiones no debe excederse de un número manejable de individuos. El formato y naturaleza de la sesión o sesiones depende del objetivo y las características de los participantes y del planteamiento del problema.

Dependiendo del tema a realizar en la investigación se puede elegir algunos de estos instrumentos. Normalmente los cuestionarios se utilizan con la escala de Likert esta fue desarrollada por Rensis Likert en 1932, el cual consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios, donde se pide la reacción de los participantes.

En este tipo de cuestionario se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.

#### **2.4.2 Criterios para elaborar un instrumento**

Los Criterios o principios básicos para elaborar instrumentos según Alonso, Bayarre y Artiles (2004) son:

- a. Razonable y comprensible: comprensión de los diferentes ítems que evalúan el fenómeno o evento que se pretende medir.
- b. Sensible a variaciones en el fenómeno que se mide.
- c. Con suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables: si se justifica la presencia de cada uno de los ítems que se incluyen en el instrumento.
- d. Con componentes claramente definidos: si cada ítem está definido claramente
- e. Derivable de datos factibles de obtener: si es posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas al instrumento.

### 2.4.3 Fases para diseñar un instrumento

Se analizarán 2 autores que recomiendan distintas fases para la construcción de un instrumento.

El primer autor es Ruiz (2002) recomienda seguir los siguientes pasos o fases:

- 1) Determinar el propósito del instrumento, tomar decisiones sobre la finalidad del instrumento, para qué lo queremos.
- 2) Decidir sobre el tipo de instrumento, es la segunda decisión en el proceso de diseño y elaboración del instrumento de medición.
- 3) Conceptualizar el constructo, es indispensable para ello realizar una revisión detallada y cuidadosa de la literatura especializada a fin de definir el constructo.
- 4) Operacionalizar el constructo, en esta fase se conceptualiza el constructo en procedimientos concretos a través de un conjunto de tareas, reactivos, preguntas o ítems, que permitan validar de manera empírica el constructo. Para la operacionalización del constructo, Ruiz (2002) señala cinco (5) pasos a seguir:
  1. Definir el propósito del instrumento.
  2. Definir el constructo.
  3. Establecer las dimensiones del constructo.
  4. Desglosar los indicadores de cada dimensión.
  5. Elaborar los ítems, reactivos, preguntas o tareas.
- 5) Integrar el instrumento. Es necesario pensar en el número de ítems requeridos, el tipo de reactivo o pregunta, la organización espacial de la información, la precisión de las instrucciones, la claridad de la redacción, el tiempo para contestarlo, etc.
- 6) Realizar la Prueba Piloto. Se aplica la primera versión del instrumento a una muestra de la población. Se recomienda que el número de ítems de esta versión sea tres veces, aproximadamente, en comparación con la extensión final esperada.
- 7) Estudio técnico. Comprende: el análisis de ítem, estimación de la confiabilidad de la medida, estudio de la validez del instrumento, estandarización y normalización.

El segundo autor es Hernández (2010) en el libro metodología de la investigación entrega las fases a seguir.

**Fase 1: Redefiniciones Fundamentales** En esta etapa se deberán reevaluar las variables de la investigación, el lugar específico donde se recabarán los datos, el propósito de tal recolección. Quiénes y cuándo (momento) van a ser medidos, las definiciones operacionales y el tipo de datos que se quieren obtener (respuestas variables, respuestas escritas, conductas observables, etcétera).

**Fase 2: Revisión enfocada de la literatura** Este paso debe servir para encontrar mediante la revisión de la literatura, los instrumentos o sistemas de medición utilizados en otros estudios anteriores para medir las variables de interés, lo cual ayudará a identificar qué herramientas pueden ser de utilidad.

**Fase 3: Identificación del dominio de las variables a medir y sus indicadores**

Se trata de identificar y señalar con precisión los componentes, dimensión o factores que teóricamente integran cada variable. De igual manera, se deben establecer los indicadores de cada dimensión.

**Fase 4: Toma de decisiones clave** En esta parte se deberán tomar tres decisiones importantes que tienen que ver con el instrumento o sistema de medición:

1. Utilizar un instrumento de medición ya elaborado, adaptarlo o desarrollar uno nuevo.
2. Si se trata de uno nuevo, decidir de qué tipo (cuestionario, escala de actitudes, hoja de observación, etc.) y cuál será su formato (tamaño, colores, tipo de fuente, etc).
3. Determinar el contexto de administración o aplicación.

**Fase 5: Construcción del instrumento.** La etapa implica la generación de todos los ítems o reactivos y/o categorías del instrumento, así como determinar los niveles de medición y la codificación de los ítems o reactivos, o categorías de observación.

**Fase 6: Prueba piloto.** Esta fase consiste en administrar un instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad u la validez iniciales del instrumento.

**Fase 7: Elaboración de la versión final del instrumento o sistema y su procedimiento de aplicación.** Implica la revisión del instrumento o sistema de medición y su forma de administración para implementar cambios necesarios (quitar o agregar ítems, ajustar instrucciones, tiempo para responder, etc.) y posteriormente construir la versión definitiva incluyendo un diseño atractivo.

**Fase 8: Entrenamiento del personal que va a administrar el instrumento y calificarlo.** Esta etapa consiste en entrenar y motivar a las personas que habrán de aplicar y codificar respuestas o valores producidos por el instrumento o sistema de medición.

**Fase 9: Obtener autorizaciones para aplicar el instrumento.** En esta etapa es fundamental conseguir los permisos necesarios para aplicar el instrumento o sistema de medición (por parte de las personas o representantes de organizaciones que estén implicadas en el estudio).

## **2.5 Validez del instrumento**

La validez de un instrumento es parte importante de la creación de un instrumento ya que se requiere comprobar la utilidad de la medida realizada, el significado de las puntuaciones obtenidas. Para la realización de una interpretación acertada del tema a investigar.

Samuel Messick (1995) define el concepto de validez en los siguientes términos: “ la validez es un juicio evaluativo global del grado en el que la evidencia empírica y la lógica teórica apoyan la concepción y conveniencia de las inferencias y acciones que se realizan basándose en las puntuaciones que proporcionan los test u otros instrumentos de medida”.

Existen distintas metodologías para determinar la validez de contenido de un instrumento Algunos expertos señalan que para validar el contenido de un instrumento son fundamentales: la revisión de investigaciones, de incidentes críticos, la observación directa del instrumento aplicado, el juicio de expertos y los objetivos instruccionales.

Los métodos utilizados frecuentemente son el comité de expertos y la entrevista cognitiva los cuales se analizarán a continuación.

#### **a. Comité de expertos**

Es una metodología que permite determinar la validez del instrumento por medio de un panel de jueces expertos para cada una de las áreas curriculares a considerar en el instrumento de evaluación, quienes deben analizar la coherencia de los ítems con los objetivos de los cursos, la complejidad de los ítems y la habilidad cognitiva a evaluar.

Los jueces deben contar con capacitación en las técnicas de clasificación de preguntas para validez de contenido. Esta metodología es la más usada para realizar la validación de contenido. Existen discrepancias en cuanto es el mínimo de expertos para validar un instrumento como base debería ser seis.

La literatura describe otras metodología que pueden ser utilizada en conjunto o individualmente entre ellas están:

- Modelo de Fehring: pretende explorar si el instrumento mide el concepto que quiere medir con la opinión de un grupo de expertos

El método consta de las fases siguientes:

a) Se seleccionan los expertos, quienes determinan la pertinencia y relevancia del tema y las áreas a evaluar mediante una escala de Likert.

b) Se determinan los puntajes asignados por los jueces y la proporción de estos en cada una de las categorías de la escala con lo que se obtiene el índice de validez de contenido (IVC); este índice se logra mediante la suma de cada uno de los indicadores entregados por los expertos en cada uno de los ítems, y, finalmente, se divide por el número total de expertos. Se promedian cada uno de estos índices particulares, se descartan aquellos cuyo promedio no superara el 0,8.

c) Se edita de manera definitiva el formato del texto, tomando en cuenta el valor del IVC, según el parámetro antes mencionado, se determinan aquellos ítems que conformarán el instrumento final y los que por su bajo valor IVC son considerados críticos y deben ser revisados.

- Metodología Q: fue introducida por *Thompson y Stephenson* en el año 1935, con el fin de identificar de manera cualitativa-cuantitativa patrones comunes de opinión de los expertos con respecto a una situación o temática. La metodología es llevada a cabo por medio del sistema de ordenamiento Q, el cual está dividido en etapas: la primera reúne a los expertos quienes seleccionan y ordenan las preguntas según sus puntos de vista sobre el tema en estudio, además, se les entrega evidencia bibliográfica como respaldo. La segunda fase consiste en recopilar esta información, por cada uno de los expertos, según relevancia, que va a lo largo de un continuo, desde "muy de acuerdo" hasta "muy en desacuerdo"; finalmente, se realizan análisis estadísticos para determinar la similitud de toda la información y las dimensiones del fenómeno.

- Método Delphi: permite obtener la opinión de un panel de expertos; es utilizado cuando existe escasa evidencia empírica, los datos son difusos o predominan factores de índole subjetiva, permite a los expertos expresarse de manera libre ya que las opiniones son confidenciales; a su vez, evita problemas como la escasa representatividad y el dominio de algunas personas sobre otras.

Durante el proceso participan 2 grupos, uno de ellos elabora las preguntas y diseña ejercicios, denominado grupo monitor y el segundo, compuesto por expertos, las analiza. El grupo monitor adquiere un rol fundamental ya que debe manejar los objetivos del estudio y, además, cumplir con una serie de requisitos, tales como: conocer a cabalidad la metodología Delphi, ser investigador académico del tema a estudiar y tener habilidades para las relaciones interpersonales. Las rondas suceden en completo anonimato, los expertos opinan y debaten sobre las opiniones de otros pares, realizan sus comentarios y vuelven a analizar sus propias ideas con la retroalimentación de los otros participantes. Finalmente, el grupo monitor genera un informe que resume el análisis de cada una de las respuestas y estrategias entregadas por los expertos. Es fundamental que el número de rondas sea acotado por el riesgo de abandono del proceso por parte de los expertos.

Este último es el más utilizado por su alto grado de fiabilidad, flexibilidad, dinamismo y validez (de contenido y otras); dentro de sus atributos se destacan: el anonimato de los participantes, la heterogeneidad de los expertos, la interacción y retroalimentación

prolongada entre los participantes, este último atributo es una ventaja que no está presente en los otros métodos. Además, existe evidencia que señala que es un aporte en la seguridad de la decisión tomada, ya que esta responsabilidad es compartida por todos los participante.

## **b. Entrevista cognitiva**

Esta metodología fue definida según Armengol, como un instrumento metodológico que implica que los participantes piensan en voz alta mientras llevan a cabo la actividad solicitada. Ericsson y Simon (1993) introducen la variable tiempo, al estipular que si el relato ocurre durante la ejecución de la tarea se denominará concurrente y cuando esta sea recordada, retrospectiva. Los relatos concurrentes están relacionados con la memoria a corto plazo del participante y no se altera la secuencia de su pensamiento; lo contrario ocurre en los relatos retrospectivos que utilizan la memoria a largo plazo, en los que la secuencia de su pensamiento se ve alterada, ya que debe buscar información que no utilizó durante la realización de la tarea. Al usar ambos relatos para una misma actividad se genera mayor información acerca del proceso de pensamiento.

### **2.5.1 Validación estadística**

Desde el punto de vista estadístico existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, en donde se utilizan los coeficientes de fiabilidad los más utilizados son:

1. Medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest). En este procedimiento un mismo instrumento de medición se aplica dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de cierto periodo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable.
2. Método de formas alternativas o paralelas. En este esquema no se administra el mismo instrumento de medición, sino dos o más versiones equivalentes de éste. Las versiones (casi siempre dos) son similares en contenido, instrucciones,

duración y otras características, y se administran a un mismo grupo de personas simultáneamente o dentro de un periodo relativamente corto. El instrumento es confiable si la correlación entre los resultados de ambas administraciones es positiva de manera significativa.

3. Método de mitades partidas (split-halves). El método de mitades partidas necesita sólo una aplicación de la medición. Específicamente el conjunto total de ítems o reactivos se divide en dos mitades equivalentes y se comparan las puntuaciones o los resultados de ambas. Si el instrumento es confiable, las puntuaciones de las dos mitades deben estar muy correlacionadas. Un individuo con baja puntuación en una mitad tenderá a mostrar también una baja puntuación en la otra mitad.
4. Medidas de coherencia o consistencia interna. Éstos son coeficientes que estiman la confiabilidad con una sola aplicación del instrumento, no requiere el diseño de pruebas paralelas:
  - a) El alfa de Cronbach coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach, puede ser calculado mediante una varianza de los ítems o Mediante una matriz de correlación.
  - b) Coeficientes KR-20 de Kuder y Richardson (1937) es aplicable sólo en instrumentos con ítems dicotómicos, que pueden ser codificados con 1 – 0.El método de cálculo en ambos casos requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Los programas estadísticos como SPSS y Minitab los determinan y solamente deben interpretarse.

Los coeficientes descritos varían entre 0 y 1 por lo tanto si se obtiene 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada lo que indica un nivel de confiabilidad excelente.

### **Capítulo 3. Metodología de la investigación**

La investigación estuvo centrada en el área de la gestión dentro de la educación superior chilena. El foco de investigación fue identificar las dimensiones específicas que debe tener un instrumento de autoevaluación en el área de gestión. El principal enfoque fue la metodología cualitativa de corte transversal en donde se utilizó la recolección de datos sin medición numérica. Se trabajaron en muestras de tipo experto, ya que para formar los conceptos se necesitaron personas capacitadas en el tema de calidad universitaria y de área de administración. El alcance de la investigación fue exploratorio-descriptivo. Es exploratorio porque el tema de la investigación es poco estudiado y de carácter descriptivo porque se busca especificar la calidad en la formación en el área de gestión, sus características, etapas y variables para diseñar el instrumento de medición.

Las fuentes de información para la construcción del cuestionario fueron los académicos y directivos involucrados en la formación en el área de la gestión en la educación superior y, como información secundaria, libros, artículos, instructivos de la CNA para determinar las dimensiones mínimas del instrumento, UNESCO, páginas como [mi futuro.cl](http://mi futuro.cl) para encontrar las carreras, páginas de las distintas instituciones de educación superior que tenían programas en el área de gestión.

El instrumento está dirigido al organismo encargado de la autoevaluación de las instituciones, para identificar las fortalezas y debilidades del programa a evaluar.

Cabe destacar que para determinar las competencias específicas en el área de gestión se utilizó una matriz de elaboración propia, donde se clasificaron por niveles para el desarrollo de la formación en el área de la gestión. La matriz se creó a través de la recopilación de la información entregada por las instituciones en sus distintas páginas web.

La validación del instrumento es a través de un comité de expertos, los cuales son personal interno de las instituciones y agentes externos relacionados con la acreditación de las carreras.

## **Capítulo 4 Resultados**

### **4.1 Construcción de las dimensiones del instrumento**

El proceso de construcción de un instrumento de medición debe obedecer a una secuencia de pasos, los cuales se analizaron anteriormente. La construcción de este instrumento se desarrolló en base al CINE, publicaciones del CNA, artículos de distintas instituciones de educación superior, artículos enfocados en la calidad en la educación superior y un análisis en profundidad en las distintas carreras enfocadas en gestión en Chile.

El instrumento está dividido en dos partes; una primera parte, específica, en donde se encuentran las dimensiones perfil de egreso, plan de estudio y académicos, por otro lado, en la segunda parte de carácter general con las dimensiones instituciones, a nivel carrera, de operación, de vinculación con el medio y por último de la capacidad de autoevaluación.

El CINE divide los distintos programas por el grado otorgado. Para un diseño más apropiado del instrumento se separó en cuatro niveles: Como primer nivel, las carreras técnicas en administración de empresas, en el segundo nivel las carreras de ingeniería en ejecución de administración empresas o similares, en el tercer nivel la carrera ingeniería comercial y por último, en el cuarto nivel, el programa de magíster en gestión empresas, también conocido como MBA.

#### **4.1.1 Matriz de competencias**

En esta parte se realizó una investigación con la información brindada por las instituciones de educación superior en sus respectivas páginas web. Para obtener las competencias que son requeridas para cada nivel del instrumento. Las competencias se clasificaron en áreas de conocimiento, habilidades y actitudes.

A continuación se muestra el resultado obtenido para cada nivel en las dimensiones de perfil de egreso y plan de estudios.

#### 4.1.1.2 Matriz del perfil de egreso

Se presenta la siguiente matriz realizada mediante un análisis de los perfiles de egreso de las distintas carreras impartidas en Chile por medio de lo publicado en sus distintas páginas web, cabe destacar, que no existe información concreta de las competencias que debe tener un perfil de egreso en los distintos niveles, los cuales están divididos en conocimientos que son temas relevantes del área, habilidades que se deben desarrollar a través de la carrera y actitudes.

**Tabla 2**  
**Matriz Perfil de Egreso**

Competencias	Niveles			
	Magister en gestión de empresas	Ingeniería comercial	Ingeniería de ejecución en administración de empresas	Técnico en administración de empresas
Conocimiento	Matemáticas nivel superior	Matemáticas nivel superior	Matemáticas nivel superior	Matemáticas a nivel básico.
	Gobernanza	Dirección	Dirección operativa	Dirección táctica
	Gestión legal	Aplicación legal	Conocimiento de aspectos legales	Normativa legal, comercial y laboral
	Gestión del cambio	Gestión de personas	Administración de RRHH	Apoyo a la gestión de RRHH
	Finanzas corporativas	Teoría financiera	Administración financiera	Fundamentos financieros
	Gestión de sistemas de información	Desarrollo de sistema de información	Conocimiento en Tecnologías de información	Herramientas de tecnologías de información
	Gestión estratégica de Marketing	Marketing estratégico	Marketing operativo	Marketing enfocado en ventas
Habilidades	Innovación para gestión corporativa	Innovación para la gestión empresarial	Innovación	Apoyo en la innovación
	Emprendimiento en un contexto global	Emprendimiento en un contexto internacional	Emprendimiento en un contexto nacional	Emprendimiento en un contexto local

		Comunicación efectiva	Comunicación efectiva	Comunicación básica
	Comunicación en un segundo idioma.	Comunicación en un segundo idioma.	Comunicación en segundo idioma.	Comunicación en un segundo idioma a nivel básico.
	Gestión estratégica de los Recursos	Gestionar los recursos	Administrar los recursos	Apoyo en la administración de los recursos
	Trabajo colaborativo	Trabajo colaborativo	Trabajo colaborativo	Trabajo en equipo
	Pensamiento crítico en la toma decisiones estratégicas	Pensamiento crítico en la toma decisiones estratégicas	Pensamiento crítico en la toma decisiones tácticas	Pensamiento crítico en la toma decisiones operativas
	Analítica	Analítica	Analítica	
Actitudes	Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo
	Ética	Ética	Ética	Ética
	Proactiva	Proactiva	Proactiva	Proactiva
	Compromiso con la corporación	Compromiso con la empresa	Compromiso con la unidad	Compromiso con sus funciones
	Responsabilidad social institucional	Responsabilidad social empresarial	Responsabilidad social de negocio	Responsabilidad social a nivel funcional

Fuente: Elaboración propia

### 4.1.1.3 Matriz de plan de estudios

En la siguiente matriz se analizaron los planes de estudio impartidos por las distintas instituciones de educación superior en Chile, entregando los temas relevantes que debe contener cada plan de estudio para que tribute con el perfil de egreso de cada nivel.

**Tabla 3**  
**Matriz plan de estudios**

Competencias	Niveles				
	MGE	ICO	Ingeniería de ejecución en administración de empresas	Técnico en administración de empresas	
Conocimientos	Estadísticas	Estadísticas	Estadísticas	Matemáticas	
	Álgebra	Álgebra	Álgebra		
	Cálculo	Cálculo	Cálculo		
	Dirección estratégica superior	Dirección estratégica nivel empresa	Administración operativa	Administración general	
	Gobiernos corporativos	Gestión estratégica	Colabora en gestión estratégica	Procesos administrativos	
	Gestión integrada en todos los niveles	Control de gestión	Administración estratégica	Operaciones administrativas	
			Gestión de negocios		
	Derechos empresariales	Tributación empresarial	Legislación laboral	Políticas de trabajo	Conocimiento legislación comercial y laboral
				Legislación empresarial	
				Legislación laboral	
				Legislación tributaria	
				Legislación comercial	
	Gestión estratégica de las personal	Gestión de los RRHH	Desarrollo organizacional	Administración de RRHH	
		Comportamiento organizacional			
		Dirección de RRHH			

	Finanzas estratégicas	Sistema de costos	Administración de recursos financieros	Matemática financiera
	Finanzas corporativas	Gestión financiera	Conocimiento contable	Presupuestos
			Finanzas empresariales aplicadas	Costos
				Apoyo en informes financieros
	Integración de sistemas tecnológicos	Aplicación sistemas tecnológicos	Software empresarial	Manejo de software
	Marketing corporativo	Mix comercial estratégico	Marketing operativo	Planes de marketing
		Estudio de mercado nivel empresarial		
Habilidades	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita
	Idioma nativo	Idioma nativo	Idioma nativo	Idioma nativo
	Ingles avanzado	Ingles aplicado	Ingles intermedio	Ingles básico
	Emprendimiento en un contexto global	Emprendimiento en un contexto internacional	Emprendimiento en un contexto nacional	Emprendimiento
	Innovación para la gestión corporativa	Innovación para la gestión empresarial	Innovación	Apoyo en la innovación.
	Pensamiento critico	Pensamiento critico	Pensamiento critico	Pensamiento critico
	Trabajo colaborativo	Trabajo colaborativo	Trabajo colaborativo	Trabajo en equipo
Actitudes	Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo
	Ética	Ética	Ética	Ética
	Proactiva	Proactiva	Proactiva	Proactiva

Fuente: Elaboración propia

## **4.2 Cuestionarios**

Como se mencionó anteriormente, el resultado de la investigación arrojó cuatro cuestionarios los cuales están divididos en dos partes.

La primera específica del nivel en donde se encuentra. La segunda parte desarrolla aspectos generales que debieran tener el programa y su institución.

Para un mejor análisis se utilizó una escala de cumplimiento que consta de cuatro niveles: “Cumple”, significa que se cumple satisfactoriamente la afirmación y la justifica. “Cumple parcialmente”, quiere decir que el programa presenta aspectos que deben ser mejorables y aun no llega al cumplimiento satisfactorio y lo evidencia. “No cumple”, su significado es que no existe cumplimiento por parte del programa en este aspecto y, por último, “No pertenece”, significa que la afirmación no corresponde al programa a autoevaluar.

Los niveles son cuatro: el primero es la carrera técnico en administración de empresas, el segundo la carrera ingeniería de ejecución en administración de empresas, el tercero es ingeniería comercial, y por último es un programa de magister en gestión de empresas o MBA.

### **4.2.1 Cuestionario por Dimensión**

A continuación se presenta las dimensiones que integran el instrumento dividido por cada nivel.

#### **4.2.1.1 Dimensión perfil de egresos**

La presente dimensión se divide en el aspecto general y por los 4 niveles. Identificando las competencias que debiera tener el perfil de egreso en el correspondiente nivel

### A. General

Se presenta las afirmaciones de carácter general, los cuales tratan aspectos que debe tener un perfil de egreso de una carrera de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, misión, visión y los propósitos institucionales.					
El perfil de egreso (conocimientos, habilidades y actitudes) que debe tener un egresado de las carreras o programa está claramente definido.					
La carrera o programa, cuenta con un mecanismo de retroalimentación del perfil de egresos para captar los nuevos requerimientos del entorno.					
Los planes de estudios responden a los requerimientos del perfil de egreso de las carreras/licenciaturas.					
Se cuenta con mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo que demuestran que los titulados alcanzan el perfil de egreso declarado.					
El perfil de egreso es difundido tanto interna como externamente (comunidad relevante).					

## A. Nivel 1

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera de técnico en administración, dando a conocer las competencias necesarias en el perfil de egreso en un nivel técnico.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil de egreso declara conocimiento acerca de dirección táctica.					
El perfil de egreso declara conocimientos en normativa legal, comercial y laboral.					
El perfil de egreso declara conocimiento de apoyo a la gestión RRHH.					
El perfil de egreso declara conocimiento en fundamentos financieros.					
El perfil de egreso declara conocimiento en herramientas de tecnologías de información.					
El perfil de egreso declara conocimiento de marketing enfocado en ventas.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprendimiento en un contexto local.					
El perfil de egreso declara la comunicación en un segundo idioma de manera básica.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de comunicarse de oral y escrita					
El perfil de egreso resalta la capacidad de comunicación entre pares.					
El perfil de egreso resalta el apoyo en la innovación.					
El perfil de egreso resalta la capacidad de apoyo en la administración de los recursos de la organización.					
El perfil de egreso resalta el desarrollar la habilidad de trabajo en equipo.					
El perfil de egreso resalta el desarrollo del pensamiento crítico en la toma decisiones a nivel operativo.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora la ética profesional a nivel operativo.					
El perfil de egreso incorpora la capacidad de ser proactivo en sus funciones.					

El perfil de egreso incorpora la actitud de compromiso en el desarrollo de las tareas.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social a nivel funcional de la empresa.					

## B. Nivel 2

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera ingeniería de ejecución en administración, dando a conocer las competencias necesarias en el perfil de egreso en un nivel de ingeniería.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil declara conocimiento en matemáticas en nivel superior.					
El perfil declara el conocimiento de Dirección operativa.					
El perfil declara el conocimiento de aspectos legales.					
El perfil declara el conocimiento en la administración de los recursos humanos.					
El perfil declara el conocimiento en la administración financiera.					
El perfil declara el conocimiento en las tecnologías de información.					
El perfil declara conocimiento en marketing operativo.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprendimiento en un contexto nacional.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de innovar en un contexto nacional.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de comunicarse entre pares.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de administrar los recursos.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma de decisiones tácticas.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento analítico para la resolución de problemas.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora la ética empresarial.					

El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad.					
El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social de nivel de negocios.					

### C. Nivel 3

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera ingeniería comercial, dando a conocer las competencias necesarias en el perfil de egreso.

Afirmaciones específicas	C	C p	Nc	N/P	Evidencia
El perfil de egreso declara conocimiento en la dirección de empresas.					
El perfil de egreso declara conocimiento de aplicación legal en la organización.					
El perfil de egreso declara conocimiento de gestión de las personas al interior de la organización.					
El perfil de egreso declara conocimiento en teoría financiera.					
El perfil de egreso declara conocimiento en desarrollo de sistemas de información.					
El perfil de egreso declara conocimiento en marketing estratégico.					
El perfil de egreso resalta la habilidad de innovar en la gestión empresarial.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprender a nivel internacional.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo de la comunicación con stakeholders.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de gestionar los recursos de una organización.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma de decisiones estratégicas.					
El perfil de egreso contiene la capacidad de análisis.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la ética profesional.					

El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad en decisiones estratégicas.					
El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social empresarial.					

**D. Nivel 4**

Se presentan las afirmaciones que debiera tener un programa de magister en gestión de empresas o MBA. Se destaca que para ingresar al programa, deben tener un grado de licenciado en administración o similar. Es por ello que deben poseer las competencias de un nivel 3. Es por ello que se especializa en las competencias obtenidas en el nivel 3.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil declara conocimiento en gobernanza.					
El perfil declara conocimiento en gestión del cambio.					
El perfil declara conocimiento en finanzas corporativas.					
El perfil declara conocimiento en gestión de sistemas de información.					
El perfil declara conocimiento en gestión estratégica de marketing.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprender en un contexto global.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo de la comunicación a nivel global					
El perfil de egreso contiene la habilidad de gestionar estratégicamente los recursos de una organización.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma decisiones estratégicas de la organización.					
El perfil de egreso contiene la capacidad de análisis.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo estratégico.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la ética profesional.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad en decisiones estratégicas.					

El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social a nivel institucional.					

#### 4.2.1.2 Dimensión plan de estudios

La dimensión se enfoca que en lo declarado en el perfil de egreso se encuentre en el plan de estudios.

##### A. General

Las presentes afirmaciones se enfocan en lo que debe tener un plan de estudios en general en una educación de nivel superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/C	Evidencia
El programa fue creado a partir de un estudio de las necesidades de formación y posee una elevada pertinencia social					
Los objetivos de formación, están en concordancia con el diagnóstico de necesidades, el desarrollo de las disciplinas y el estado actual del campo profesional específico.					
Se estructura el plan de estudios en función al perfil de egreso					
El programa posee un modelo pedagógico explícito.					
El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada.					
Los requisitos de admisión de estudiantes a la carrera son claros.					
nLa carrera nivela a los estudiantes con respecto al plan de estudio.					
Las metodologías de enseñanza permiten el “aprendizaje”.					
La carrera desarrolla actividades para fortalecer los hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.					
La forma de evaluar está compuesta por criterios establecidos y difundidos.					
La distribución de la carga horaria de las asignaturas de cada semestre (año) es adecuada.					
La secuencia de las asignaturas en la malla curricular es adecuada.					
Las pasantías, prácticas profesionales se realizan en estrecha colaboración con el mundo laboral.					

Las carreras evidencian una organización coherente y sistematizada entre las necesidades sociales, contenidos teórico-prácticos, metodología, estado actual del conocimiento científico-técnico y aplicación del conocimiento.					
La carrera o unidad de la que depende, dispone de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables según un estándar definido en el reglamento.					
Se percibe consistencia y coherencia en el contenido del plan de estudios entre las asignaturas y el perfil de egreso.					
Hay constancia que permita establecer que lo indicado en el programa de curso se está cumpliendo adecuadamente.					

### B. Nivel 1

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera técnica en administración de empresas, dando a conocer las competencias necesarias en el plan de estudios, en un nivel de técnico.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contiene la administración general.					
El plan estudio contiene el tema de procesos administrativos.					
El plan estudio contiene las operaciones administrativas.					
El plan estudio contiene el aprendizaje en legislación comercial y laboral.					
El plan de estudio contiene la administración de RRHH.					
El plan estudio contiene matemática financiera.					
El plan estudio contiene el sistema presupuestario.					
El plan estudio contiene conocimiento en costos a nivel intermedio.					
El plan estudio contiene conocimiento para apoyo en los informes financieros.					
El plan estudio contiene el manejo de software.					
El plan estudio contiene conocimiento en el apoyo en los planes de marketing.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades de expresión oral y escrita en su idioma nativo.					

El plan de estudio incorpora la comunicación en inglés básico.					
El plan de estudios incorpora la habilidad de emprender.					
El plan de estudios incorpora el apoyo en la innovación.					
El plan de estudios incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones.					
El plan de estudio incorpora el trabajo en equipo como una competencia.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad.					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel funcional.					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

### C. Nivel 2

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera ingeniería de ejecución en administración, dando a conocer las competencias necesarias en el plan de estudios en un nivel de ingeniería.

Afirmaciones específicos	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla conocimientos estadísticos.					
El plan de estudio contempla álgebra básica.					
El plan de estudio contempla cálculo intermedio.					
El plan de estudio contempla la dirección operativa.					
El plan de estudio contempla la administración estratégica.					
El plan de estudio contempla la gestión estratégica.					
El plan de estudio contempla la gestión de negocios.					
El plan de estudio contempla las políticas de trabajo					
El plan de estudio contempla la legislación empresarial.					
El plan de estudio contempla la legislación laboral.					
El plan de estudio contempla la legislación tributaria.					
El plan de estudio contempla la legislación comercial.					

El plan de estudio contempla el desarrollo organizacional.					
El plan de estudio contempla la administración de recursos financieros.					
El plan de estudio contempla el conocimiento contable.					
El plan de estudio contempla las finanzas empresariales aplicadas.					
El plan de estudio contempla la utilización del software de uso en la organización.					
El plan de estudio contempla el marketing operativo					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.					
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel intermedio.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo de la habilidad de administrar los recursos a nivel operativo.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de innovar.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel nacional.					
El plan de estudios incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones tácticas.					
El plan de estudios incorpora el trabajo colaborativo.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.					
El plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
El plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad					
El plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel operativo.					
El plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

### D. Nivel 3

Se presentan afirmaciones enfocadas a una carrera de ingeniería comercial, dando a conocer las competencias necesarias en el plan de estudio de un nivel superior.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla estadísticas.					
El plan de estudio contempla álgebra.					
El plan de estudio contempla cálculo avanzado.					
El plan de estudio contempla la dirección estratégica a nivel empresarial.					
El plan de estudio contempla en sus programas la gestión estratégica.					
El plan de estudio contempla el control de gestión.					
El plan de estudio contempla la tributación empresarial.					
El plan de estudio contempla la legislación laboral.					
El plan de estudio contempla la legislación comercial.					
El plan de estudio contempla la gestión de los recursos humanos.					
El plan de estudio contiene el aprendizaje del comportamiento organizacional.					
El plan de estudio contempla la dirección de los recursos humanos.					
El plan de estudio contempla el sistema de costos.					
El plan de estudio contempla el aprendizaje en gestión financiera.					
El plan de estudio contempla la aplicación de los sistemas tecnológicos.					
El plan de estudio contempla el mix comercial estratégico.					
El plan de estudio contempla los estudios de mercado a nivel empresarial.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.					
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel aplicado.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel internacional.					
El plan de estudio incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones organizacionales.					

El plan de estudio incorpora el trabajo colaborativo.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel empresarial					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

#### E. Nivel 4

Se presentan afirmaciones enfocadas a un programa de magister o MBA, dando a conocer las competencias que se especializan en el plan de estudios en un nivel de postgrado.

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla la dirección estratégica superior.					
El plan de estudio contempla el estudio de los gobiernos corporativos.					
El plan de estudio contempla la gestión integrada.					
El plan de estudio contempla el estudio de los derechos empresariales.					
El plan de estudio contempla la gestión estratégica de las personas.					
El plan de estudio contempla las finanzas estratégicas.					
El plan de estudio contempla las finanzas corporativas.					
El plan de estudio contempla la integración de sistemas tecnológicos.					
El plan de estudio contempla el estudio del Marketing corporativo.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.					
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel avanzado.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel global.					

El plan de estudio incorpora el pensamiento crítico en la toma de decisiones corporativas					
El plan de estudio incorpora el trabajo colaborativo.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel institucional.					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

#### 4.2.1.3 Dimensión académicos

En la presente dimensión se divide en los 4 niveles, a medida que se aumenta de nivel se necesitan personal especializado en el área a desarrollar.

##### A. Nivel 1

Las presentes afirmaciones son específicas para una carrera técnica en administración de empresas con respecto a los académicos.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente, satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Se dispone de académicos que sean egresados de una carrera en el área que se dedica.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina.					
Los académicos cuentan con experiencia en el área impartida.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento de los docentes.					

La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos					
--	--	--	--	--	--

### B. Nivel 2

Las presentes afirmaciones son específicas para una carrera de ingeniería en ejecución en administración de empresas con respecto a los académicos.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos son especializados en los temas que desarrollan.					
Existe un núcleo académico de jornada completa dedicado al programa.					
Los académicos poseen grado de ingeniería acorde al área a desarrollar.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

### C. Nivel 3

Las presentes afirmaciones son específicas para una carrera de ingeniería comercial con respecto a los académicos.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	EVIDENCIA
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina y profesión.					
Los académicos son categorizados a nivel jerárquico por publicaciones.					
El académico posee o está cursando el grado de postgrado.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					

Se dispone de un núcleo académico de jornada completa dedicado al programa.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad cuenta con un plan de investigación que establece los objetivos, líneas y programas de investigación, así como la vinculación con los programas de postgrado					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

#### D. Nivel 4

Las presentes afirmaciones son específicas para un programa de magister en gestión de empresas o MBA con respecto a los académicos.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina y profesión.					
Los académicos poseen grado de magister o doctorado					
Los académicos poseen 2 publicaciones por año.					
Los académicos se destacan por el desarrollado de investigación en el área a desempeñar.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Se dispone de un núcleo académico dedicado al programa.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad cuenta con un plan de investigación que establece los objetivos, líneas y programas de investigación, así como la vinculación con los programas de postgrado.					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

#### 4.2.1.4 Dimensión institucional

Se presentan afirmaciones de carácter general sobre la relevancia y efectividad entregada por las instituciones de educación superior que dictan carreras en el área de gestión.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con una declaración de misión pública y debidamente establecida.					
La misión es consistente con los principios y requerimientos de una institución de educación superior definidos en la ley 21.091.					
Las funciones desempeñadas por la institución son consistentes con su misión y apropiadas para una institución de educación superior.					
La institución posee políticas y mecanismos que orientan su desarrollo, y asignar los recursos necesarios para su desempeño.					
La institución cuenta con mecanismos para evaluar el logro de los objetivos.					
Se respetan y aplican los reglamentos institucionales.					
En la institución de educación superior existen centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
La institución provee de presupuesto y financiamiento adecuado para el funcionamiento sus carreras y/o programas.					
En la institución existen normativas que regulen formalmente la creación y reformulación de una carrera.					
En la institución existen políticas y procedimientos para atender a estudiantes con necesidades especiales.					

#### 4.2.1.5 Dimensión de la carrera o programa

Se presentan afirmaciones de carácter general dirigidas a las carreras del área de gestión.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La carrera o programa debe poseer una clara definición de sus objetivos, planificación académica, económica y mecanismos para evaluar el logro de estos.					
La carrera o programa que se está dictando en la actualidad cuenta con la aprobación formal de acuerdo a la normativa institucional.					
Las autoridades de la carrera o programa y su cuerpo académico están nombrados y para cumplir dichas funciones.					
La carrera o programa tiene un proyecto académico coherente con la misión institucional.					
En la carrera o programa existen indicadores de gestión académica.					
En la carrera o programa existen instancias de participación de los académicos en la toma de decisiones respecto a temas relevantes.					
La carrera o programa posee centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
Se informa a los miembros de la carrera o programa sus deberes y derechos.					
Toda la información que se difunde de la carrera o programa es específica, oportuna y fiel a la realidad.					
La carrera o programa evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos.					
Las autoridades de la carrera o programa se preocupan de hacer seguimiento de la formación y logros de los estudiantes para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.					

#### 4.2.1.6. Dimensión operación

Las presentes afirmaciones son de carácter general en donde evalúa la institución de educación de superior en el ámbito de su operación

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Las autoridades superiores de la carrera son personas idóneas para sus cargos					
Las autoridades superiores de la carrera desempeñan eficientemente sus funciones.					
Se dispone de personal debidamente capacitado y suficiente para cumplir las necesidades del plan de estudios.					
Se aprecia que los mecanismos de administración son eficientes para atender el desarrollo de las actividades académicas.					
Los sistemas de información y herramientas de gestión académica son accesibles para académicos y alumnos.					
Existe un plan de inversiones en ejecución en la unidad que imparte la carrera o programa.					
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera son acordes a la calidad de la educación recibida.					
Se cuenta con la cantidad de textos suficientes y actualizados en biblioteca.					
Se cuenta con acceso a revistas de la especialidad y que estén disponibles para los estudiantes.					
La calidad de los servicios y la atención del personal de biblioteca son adecuados a los estándares de la institución.					
Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y al número de estudiantes.					
Los laboratorios y/o talleres cuentan con el material necesario para cumplir sus funciones.					
La infraestructura de servicios anexos a la formación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria.					
Se puede acceder con facilidad a todos los recintos y espacios necesarios para desarrollar las actividades.					
La carrera dispone de recursos financieros suficientes para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus programas educativos, lo cual queda demostrado a través de los documentos e informes necesarios.					

Existe un equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles.					
Existe seguridad en los recintos e instalaciones de estudio.					

#### 4.2.1.7 Dimensión vinculación con el medio

Se presenta la dimensión de vinculación con el medio dividida en dos partes una con los niveles de pregrado, y el nivel de postgrado.

##### A. Nivel de Pregrado (1, 2, 3)

Las presentes afirmaciones entregan aspectos relevantes de vinculación con el medio en donde se desenvuelven en el área de gestión, en las carreras de los niveles 1, 2 y 3.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio de la carrera contempla actividades de vinculación entre los estudiantes con el medio profesional y laboral.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Existen alianzas estratégicas para que se logren los conocimientos, habilidades para ejercer eficazmente su futura actividad ocupacional.					
Se promueve la vinculación de docentes y estudiantes con ideas, información y trabajos de profesionales y agentes externos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para un futuro desarrollo académico y profesional en nuestra área.					
Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					
Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					

## B. Nivel 4

Las presentes afirmaciones aspectos relevantes de vinculación con el medio en el programa de magister en gestión de empresas o MBA.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El programa contempla el intercambio de postgrado y visitas académicas a nivel internacional.					
El programa contempla el doble grado o certificaciones internacionales.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para el desarrollo académico y profesional en el área.					
Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					
Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					

### 4.2.1.8 Dimensión Capacidad de autoevaluación

Se presentas las siguientes afirmaciones de carácter general en la autoevaluación que debe tener las instituciones de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Se realiza periódicamente procesos de autoevaluación.					
Se conoce el informe de autoevaluación.					
Se han realizado mejoras en la carrera en pos de mejorar la calidad impartida.					
La carrera o programa cuenta con sistemas que le permiten disponer de información valida y confiable.					
El plan de mejora para la carrera o programa cuenta el respaldo de los directivos.					
La carrera o programa cumple las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida.					

## 4.2.2 Cuestionarios por niveles

A continuación se presentarán los cuestionarios por cada nivel. El primer nivel es la carrera Técnico en Administración de Empresas, el segundo nivel es la carrera Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas, el tercer nivel es Ingeniería Comercial, y el último nivel es un programa de Magister en Gestión de Empresas o MBA.

### 4.2.2.1 Cuestionario Nivel 1

El presente cuestionario está dirigido a las distintas carreras técnicas en administración de empresas que imparten las instituciones de educación superior en Chile.

El objetivo es entregar un cuestionario específico que sustente la mejora continua de la carrera mediante la autoevaluación del programa, logrando mejorar la calidad de la carrera.

#### Dimensión perfil de egreso

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el perfil y la otra sección específica indica la orientación que declara el perfil.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, misión, visión y los propósitos institucionales.					
El perfil de egreso (conocimientos, habilidades y actitudes) que debe tener un egresado de las carreras o programa está claramente definido.					
La carrera o programa, cuenta con un mecanismo de retroalimentación del perfil de egresos para captar los nuevos requerimientos del entorno.					
Los planes de estudios responden a los requerimientos del perfil de egreso de las carreras/licenciaturas.					
Se cuenta con mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo que demuestran que los titulados alcanzan el perfil de egreso declarado.					

El perfil de egreso es difundido tanto interna como externamente (comunidad relevante).					
---	--	--	--	--	--

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil de egreso declara conocimiento acerca de dirección táctica.					
El perfil de egreso declara conocimientos en normativa legal, comercial y laboral.					
El perfil de egreso declara conocimiento de apoyo a la gestión RRHH.					
El perfil de egreso declara conocimiento en fundamentos financieros.					
El perfil de egreso declara conocimiento en herramientas de tecnologías de información.					
El perfil de egreso declara conocimiento de marketing enfocado en ventas.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprendimiento en un contexto local.					
El perfil de egreso declara la comunicación en un segundo idioma de manera básica.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de comunicarse de oral y escrita					
El perfil de egreso resalta la capacidad de comunicación entre pares.					
El perfil de egreso resalta el apoyo en la innovación.					
El perfil de egreso resalta la capacidad de apoyo en la administración de los recursos de la organización.					
El perfil de egreso resalta el desarrollar la habilidad de trabajo en equipo.					
El perfil de egreso resalta el desarrollo del pensamiento crítico en la toma decisiones a nivel operativo.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora la ética profesional a nivel operativo.					
El perfil de egreso incorpora la capacidad de ser proactivo en sus funciones.					

El perfil de egreso incorpora la actitud de compromiso en el desarrollo de las tareas.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social a nivel funcional de la empresa.					

### Dimensión plan de estudios

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el plan de estudios y la otra sección específica indica la orientación que pone énfasis el plan de estudios.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/C	Evidencia
El programa fue creado a partir de un estudio de las necesidades de formación y posee una elevada pertinencia social.					
Los objetivos de formación, están en concordancia con el diagnóstico de necesidades, el desarrollo de las disciplinas y el estado actual del campo profesional específico.					
Se estructura el plan de estudios en función al perfil de egreso					
El programa posee un modelo pedagógico explícito.					
El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada.					
Los requisitos de admisión de estudiantes a la carrera son claros.					
La carrera nivela a los estudiantes con respecto al plan de estudio.					
Las metodologías de enseñanza permiten el “aprendizaje”.					
La carrera desarrolla actividades para fortalecer los hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.					
La forma de evaluar está compuesta por criterios establecidos y difundidos.					
La distribución de la carga horaria de las asignaturas de cada semestre (año) es adecuada.					
La secuencia de las asignaturas en la malla curricular es adecuada.					
Las pasantías, prácticas profesionales se realizan en estrecha colaboración con el mundo laboral.					

Las carreras evidencian una organización coherente y sistematizada entre las necesidades sociales, contenidos teórico-prácticos, metodología, estado actual del conocimiento científico-técnico y aplicación del conocimiento.					
La carrera o unidad de la que depende, dispone de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables según un estándar definido en el reglamento.					
Se percibe consistencia y coherencia en el contenido del plan de estudios entre las asignaturas y el perfil de egreso.					
Hay constancia que permita establecer que lo indicado en el programa de curso se está cumpliendo adecuadamente.					

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contiene la administración general.					
El plan estudio contiene el tema de procesos administrativos.					
El plan estudio contiene las operaciones administrativas.					
El plan estudio contiene el aprendizaje en legislación comercial y laboral.					
El plan de estudio contiene la administración de RRHH.					
El plan estudio contiene matemática financiera.					
El plan estudio contiene el sistema presupuestario.					
El plan estudio contiene conocimiento en costos a nivel intermedio.					
El plan estudio contiene conocimiento para apoyo en los informes financieros.					
El plan estudio contiene el manejo de software.					
El plan estudio contiene conocimiento en el apoyo en los planes de marketing.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades de expresión oral y escrita en su idioma nativo.					
El plan de estudio incorpora la comunicación en inglés básico.					
El plan de estudios incorpora la habilidad de emprender.					
El plan de estudios incorpora el apoyo en la innovación.					
El plan de estudios incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones.					
El plan de estudio incorpora el trabajo en equipo como una competencia.					

En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad.					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel funcional.					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

### Dimensión de académicos

En la dimensión se cuenta con afirmaciones específicas del nivel. Dando a conocer el conocimiento que debe tener el académico del nivel 1.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente, satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Se dispone de académicos que sean egresados de una carrera en el área que se dedica.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina.					
Los académicos cuentan con experiencia en el área impartida.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento de los docentes.					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos					

**Dimensión institucional:**

En esta dimensión se evaluará la relevancia y efectividad que poseen las instituciones en el desarrollo de su misión, visión, objetivos, reglamentos internos, políticas.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con una declaración de misión pública y debidamente establecida.					
La misión es consistente con los principios y requerimientos de una institución de educación superior definidos en la ley 21.091.					
Las funciones desempeñadas por la institución son consistentes con su misión y apropiadas para una institución de educación superior.					
La institución posee políticas y mecanismos que orientan su desarrollo, y asignar los recursos necesarios para su desempeño.					
La institución cuenta con mecanismos para evaluar el logro de los objetivos.					
Se respetan y aplican los reglamentos institucionales.					
En la institución de educación superior existen centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
La institución provee de presupuesto y financiamiento adecuado para el funcionamiento sus carreras y/o programas.					
En la institución existen normativas que regulen formalmente la creación y reformulación de una carrera.					
En la institución existen políticas y procedimientos para atender a estudiantes con necesidades especiales.					

### Dimensión de la carrera o programa

Esta dimensión medirá el grado de coherencia y eficacia en sus políticas, reglamento interno, objetivos e información que entregan.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La carrera o programa debe poseer una clara definición de sus objetivos, planificación académica, económica y mecanismos para evaluar el logro de estos.					
La carrera o programa que se está dictando en la actualidad cuenta con la aprobación formal de acuerdo a la normativa institucional.					
Las autoridades de la carrera o programa y su cuerpo académico están nombrados y para cumplir dichas funciones.					
La carrera o programa tiene un proyecto académico coherente con la misión institucional.					
En la carrera o programa existen indicadores de gestión académica.					
En la carrera o programa existen instancias de participación de los académicos en la toma de decisiones respecto a temas relevantes.					
La carrera o programa posee centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
Se informa a los miembros de la carrera o programa sus deberes y derechos.					
Toda la información que se difunde de la carrera o programa es específica, oportuna y fiel a la realidad.					
La carrera o programa evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos.					
Las autoridades de la carrera o programa se preocupan de hacer seguimiento de la formación y logros de los estudiantes para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.					

### Dimensión operación

Esta dimensión es de aspecto general donde se mide la operación de la institución de la educación superior del nivel 1.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Las autoridades superiores de la carrera son personas idóneas para sus cargos					
Las autoridades superiores de la carrera desempeñan eficientemente sus funciones.					
Se dispone de personal debidamente capacitado y suficiente para cumplir las necesidades del plan de estudios.					
Se aprecia que los mecanismos de administración son eficientes para atender el desarrollo de las actividades académicas.					
Los sistemas de información y herramientas de gestión académica son accesibles para académicos y alumnos.					
Existe un plan de inversiones en ejecución en la unidad que imparte la carrera o programa.					
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera son acordes a la calidad de la educación recibida.					
Se cuenta con la cantidad de textos suficientes y actualizados en biblioteca.					
Se cuenta con acceso a revistas de la especialidad y que estén disponibles para los estudiantes.					
La calidad de los servicios y la atención del personal de biblioteca son adecuados a los estándares de la institución.					
Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y al número de estudiantes.					
Los laboratorios y/o talleres cuentan con el material necesario para cumplir sus funciones.					
La infraestructura de servicios anexos a la formación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria.					
Se puede acceder con facilidad a todos los recintos y espacios necesarios para desarrollar las actividades.					
La carrera dispone de recursos financieros suficientes para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus programas educativos, lo cual queda demostrado a través de los documentos e informes necesarios.					

Existe un equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles.					
Existe seguridad en los recintos e instalaciones de estudio.					

### Dimensión vinculación con el medio

La presente dimensión entrega aspectos relevantes de vinculación con el medio en donde se desenvuelven en el área de gestión en el nivel 1.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio de la carrera contempla actividades de vinculación entre los estudiantes con el medio profesional y laboral.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Existen alianzas estratégicas para que se logren los conocimientos, habilidades para ejercer eficazmente su futura actividad ocupacional.					
Se promueve la vinculación de docentes y estudiantes con ideas, información y trabajos de profesionales y agentes externos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para un futuro desarrollo académico y profesional en nuestra área.					
Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					
Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					

### Dimensión Capacidad de autoevaluación

La dimensión es de carácter general en la autoevaluación que debe tener las instituciones de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Se realiza periódicamente procesos de autoevaluación.					
Se conoce el informe de autoevaluación.					
Se han realizado mejoras en la carrera en pos de mejorar la calidad impartida.					
La carrera o programa cuenta con sistemas que le permiten disponer de información válida y confiable.					
El plan de mejora para la carrera o programa cuenta el respaldo de los directivos.					
La carrera o programa cumple las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida.					

#### 4.2.2.2 Cuestionario Nivel 2

El presente cuestionario está dirigido a las distintas carreras de ingeniería de ejecución en administración de empresas o similares que imparten las instituciones de educación superior en Chile.

El objetivo es entregar un cuestionario específico que sustente la mejora continua de la carrera mediante la autoevaluación del programa, logrando mejorar la calidad de la carrera.

### Dimensión perfil de egreso

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el perfil y la otra sección específica indica la orientación que declara el perfil.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, misión, visión y los propósitos institucionales.					
El perfil de egreso (conocimientos, habilidades y actitudes) que debe tener un egresado de las carreras o programa está claramente definido.					
La carrera o programa, cuenta con un mecanismo de retroalimentación del perfil de egresos para captar los nuevos requerimientos del entorno.					
Los planes de estudios responden a los requerimientos del perfil de egreso de las carreras/licenciaturas.					
Se cuenta con mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo que demuestran que los titulados alcanzan el perfil de egreso declarado.					
El perfil de egreso es difundido tanto interna como externamente (comunidad relevante).					

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil declara conocimiento en matemáticas en nivel superior.					
El perfil declara el conocimiento de Dirección operativa.					
El perfil declara el conocimiento de aspectos legales.					
El perfil declara el conocimiento en la administración de los recursos humanos.					
El perfil declara el conocimiento en la administración financiera.					
El perfil declara el conocimiento en las tecnologías de información.					
El perfil declara conocimiento en marketing operativo.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprendimiento en un contexto nacional.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de innovar en un contexto nacional.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de comunicarse entre pares.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de administrar los recursos.					

El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma de decisiones tácticas.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento analítico para la resolución de problemas.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora la ética empresarial.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad.					
El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social de nivel de negocios.					

### Dimensión plan de estudios

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el plan de estudios y la otra sección específica indica la orientación que pone énfasis el plan de estudios.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/C	Evidencia
El programa fue creado a partir de un estudio de las necesidades de formación y posee una elevada pertinencia social					
Los objetivos de formación, están en concordancia con el diagnóstico de necesidades, el desarrollo de las disciplinas y el estado actual del campo profesional específico.					
Se estructura el plan de estudios en función al perfil de egreso					
El programa posee un modelo pedagógico explícito.					
El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada.					
Los requisitos de admisión de estudiantes a la carrera son claros.					
La carrera nivela a los estudiantes con respecto al plan de estudio.					
Las metodologías de enseñanza permiten el “aprendizaje”.					
La carrera desarrolla actividades para fortalecer los hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.					

La forma de evaluar está compuesta por criterios establecidos y difundidos.					
La distribución de la carga horaria de las asignaturas de cada semestre (año) es adecuada.					
La secuencia de las asignaturas en la malla curricular es adecuada.					
Las pasantías, prácticas profesionales se realizan en estrecha colaboración con el mundo laboral.					
Las carreras evidencian una organización coherente y sistematizada entre las necesidades sociales, contenidos teórico-prácticos, metodología, estado actual del conocimiento científico-técnico y aplicación del conocimiento.					
La carrera o unidad de la que depende, dispone de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables según un estándar definido en el reglamento.					
Se percibe consistencia y coherencia en el contenido del plan de estudios entre las asignaturas y el perfil de egreso.					
Hay constancia que permita establecer que lo indicado en el programa de curso se está cumpliendo adecuadamente.					

Afirmaciones específicos	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla conocimientos estadísticos.					
El plan de estudio contempla algebra básica.					
El plan de estudio contempla cálculo intermedio.					
El plan de estudio contempla la dirección operativa.					
El plan de estudio contempla la administración estratégica.					
El plan de estudio contempla la gestión estratégica.					
El plan de estudio contempla la gestión de negocios.					
El plan de estudio contempla las políticas de trabajo					
El plan de estudio contempla la legislación empresarial.					
El plan de estudio contempla la legislación laboral.					
El plan de estudio contempla la legislación tributaria.					
El plan de estudio contempla la legislación comercial.					
El plan de estudio contempla el desarrollo organizacional.					
El plan de estudio contempla la administración de recursos financieros.					
El plan de estudio contempla el conocimiento contable.					

El plan de estudio contempla las finanzas empresariales aplicadas.				
El plan de estudio contempla la utilización del software de uso en la organización.				
El plan de estudio contempla el marketing operativo				
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.				
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel intermedio.				
El plan de estudios incorpora el desarrollo de la habilidad de administrar los recursos a nivel operativo.				
El plan de estudio incorpora la habilidad de innovar.				
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel nacional.				
El plan de estudios incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones tácticas.				
El plan de estudios incorpora el trabajo colaborativo.				
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.				
El plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.				
El plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad				
El plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.				
El plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel operativo.				
El plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.				

### Dimensión académicos

En la dimensión se cuenta con afirmaciones específicas del nivel. Dando a conocer el conocimiento que debe tener el académico del nivel 2.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos son especializados en los temas que desarrollan.					
Existe un núcleo académico de jornada completa dedicado al programa.					
Los académicos poseen grado de ingeniería acorde al área a desarrollar.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

### Dimensión institucional

En esta dimensión se evaluará la relevancia y efectividad que poseen las instituciones en el desarrollo de su misión, visión, objetivos, reglamentos internos, políticas.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con una declaración de misión pública y debidamente establecida.					
La misión es consistente con los principios y requerimientos de una institución de educación superior definidos en la ley 21.091.					
Las funciones desempeñadas por la institución son consistentes con su misión y apropiadas para una institución de educación superior.					
La institución posee políticas y mecanismos que orientan su desarrollo, y asignar los recursos necesarios para su desempeño.					

La institución cuenta con mecanismos para evaluar el logro de los objetivos.					
Se respetan y aplican los reglamentos institucionales.					
En la institución de educación superior existen centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
La institución provee de presupuesto y financiamiento adecuado para el funcionamiento sus carreras y/o programas.					
En la institución existen normativas que regulen formalmente la creación y reformulación de una carrera.					
En la institución existen políticas y procedimientos para atender a estudiantes con necesidades especiales.					

### Dimensión de la carrera o programa

Esta dimensión medirá el grado de coherencia y eficacia en sus políticas, reglamento interno, objetivos e información que entregan.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La carrera o programa debe poseer una clara definición de sus objetivos, planificación académica, económica y mecanismos para evaluar el logro de estos.					
La carrera o programa que se está dictando en la actualidad cuenta con la aprobación formal de acuerdo a la normativa institucional.					
Las autoridades de la carrera o programa y su cuerpo académico están nombrados y para cumplir dichas funciones.					
La carrera o programa tiene un proyecto académico coherente con la misión institucional.					
En la carrera o programa existen indicadores de gestión académica.					
En la carrera o programa existen instancias de participación de los académicos en la toma de decisiones respecto a temas relevantes.					
La carrera o programa posee centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					

Se informa a los miembros de la carrera o programa sus deberes y derechos.					
Toda la información que se difunde de la carrera o programa es específica, oportuna y fiel a la realidad.					
La carrera o programa evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos.					
Las autoridades de la carrera o programa se preocupan de hacer seguimiento de la formación y logros de los estudiantes para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.					

### Dimensión operación

Esta dimensión es de aspecto general donde se mide la operación de la institución de la educación superior del nivel 2.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Las autoridades superiores de la carrera son personas idóneas para sus cargos.					
Las autoridades superiores de la carrera desempeñan eficientemente sus funciones.					
Se dispone de personal debidamente capacitado y suficiente para cumplir las necesidades del plan de estudios.					
Se aprecia que los mecanismos de administración son eficientes para atender el desarrollo de las actividades académicas.					
Los sistemas de información y herramientas de gestión académica son accesibles para académicos y alumnos.					
Existe un plan de inversiones en ejecución en la unidad que imparte la carrera o programa.					
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera son acordes a la calidad de la educación recibida.					
Se cuenta con la cantidad de textos suficientes y actualizados en biblioteca.					
Se cuenta con acceso a revistas de la especialidad y que estén disponibles para los estudiantes.					
La calidad de los servicios y la atención del personal de biblioteca son adecuados a los estándares de la institución.					

Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y al número de estudiantes.					
Los laboratorios y/o talleres cuentan con el material necesario para cumplir sus funciones.					
La infraestructura de servicios anexos a la formación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria.					
Se puede acceder con facilidad a todos los recintos y espacios necesarios para desarrollar las actividades.					
La carrera dispone de recursos financieros suficientes para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus programas educativos, lo cual queda demostrado a través de los documentos e informes necesarios.					
Existe un equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles.					
Existe seguridad en los recintos e instalaciones de estudio.					

### Dimensión vinculación con el medio

La presente dimensión entrega aspectos relevantes de vinculación con el medio en donde se desenvuelven en el área de gestión en el nivel 2.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio de la carrera contempla actividades de vinculación entre los estudiantes con el medio profesional y laboral.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Existen alianzas estratégicas para que se logren los conocimientos, habilidades para ejercer eficazmente su futura actividad ocupacional.					
Se promueve la vinculación de docentes y estudiantes con ideas, información y trabajos de profesionales y agentes externos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para un futuro desarrollo académico y profesional en nuestra área.					
Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					

Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					
---	--	--	--	--	--

### Dimensión Capacidad de autoevaluación

La dimensión es de carácter general en la autoevaluación que debe tener las instituciones de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Se realiza periódicamente procesos de autoevaluación.					
Se conoce el informe de autoevaluación.					
Se han realizado mejoras en la carrera en pos de mejorar la calidad impartida.					
La carrera o programa cuenta con sistemas que le permiten disponer de información válida y confiable.					
El plan de mejora para la carrera o programa cuenta el respaldo de los directivos.					
La carrera o programa cumple las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida.					

#### 4.2.2.3 Cuestionario Nivel 3

El presente cuestionario está dirigido a las distintas carreras de ingeniería comercial que imparten las instituciones de educación superior en Chile.

El objetivo es entregar un cuestionario específico que sustente la mejora continua de la carrera mediante la autoevaluación del programa, logrando mejorar la calidad de la carrera.

#### Dimensión perfil de egreso

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el perfil y la otra sección específica indica la orientación que declara el perfil.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, misión, visión y los propósitos institucionales.					
El perfil de egreso (conocimientos, habilidades y actitudes) que debe tener un egresado de las carreras o programa está claramente definido.					
La carrera o programa, cuenta con un mecanismo de retroalimentación del perfil de egresos para captar los nuevos requerimientos del entorno.					
Los planes de estudios responden a los requerimientos del perfil de egreso de las carreras/licenciaturas.					
Se cuenta con mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo que demuestran que los titulados alcanzan el perfil de egreso declarado.					
El perfil de egreso es difundido tanto interna como externamente (comunidad relevante).					

Afirmaciones específicas	C	C p	Nc	N/P	Evidencia
El perfil de egreso declara conocimiento en la dirección de empresas.					
El perfil de egreso declara conocimiento de aplicación legal en la organización.					
El perfil de egreso declara conocimiento de gestión de las personas al interior de la organización.					
El perfil de egreso declara conocimiento en teoría financiera.					
El perfil de egreso declara conocimiento en desarrollo de sistemas de información.					
El perfil de egreso declara conocimiento en marketing estratégico.					
El perfil de egreso resalta la habilidad de innovar en la gestión empresarial.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprender a nivel internacional.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo de la comunicación con stakeholders.					

El perfil de egreso contiene la habilidad de gestionar los recursos de una organización.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma de decisiones estratégicas.					
El perfil de egreso contiene la capacidad de análisis.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la ética profesional.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad en decisiones estratégicas.					
El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social empresarial.					

### Dimensión plan de estudios

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el plan de estudios y la otra sección específica indica la orientación que pone énfasis el plan de estudios.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/C	Evidencia
El programa fue creado a partir de un estudio de las necesidades de formación y posee una elevada pertinencia social					
Los objetivos de formación, están en concordancia con el diagnóstico de necesidades, el desarrollo de las disciplinas y el estado actual del campo profesional específico.					
Se estructura el plan de estudios en función al perfil de egreso					
El programa posee un modelo pedagógico explícito.					
El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada.					
Los requisitos de admisión de estudiantes a la carrera son claros.					
La carrera nivela a los estudiantes con respecto al plan de estudio.					

Las metodologías de enseñanza permiten el “aprendizaje”.					
La carrera desarrolla actividades para fortalecer los hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.					
La forma de evaluar está compuesta por criterios establecidos y difundidos.					
La distribución de la carga horaria de las asignaturas de cada semestre (año) es adecuada.					
La secuencia de las asignaturas en la malla curricular es adecuada.					
Las pasantías, prácticas profesionales se realizan en estrecha colaboración con el mundo laboral.					
Las carreras evidencian una organización coherente y sistematizada entre las necesidades sociales, contenidos teórico-prácticos, metodología, estado actual del conocimiento científico-técnico y aplicación del conocimiento.					
La carrera o unidad de la que depende, dispone de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables según un estándar definido en el reglamento.					
Se percibe consistencia y coherencia en el contenido del plan de estudios entre las asignaturas y el perfil de egreso.					
Hay constancia que permita establecer que lo indicado en el programa de curso se está cumpliendo adecuadamente.					

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla estadísticas.					
El plan de estudio contempla álgebra.					
El plan de estudio contempla cálculo avanzado.					
El plan de estudio contempla la dirección estratégica a nivel empresarial.					
El plan de estudio contempla en sus programas la gestión estratégica.					
El plan de estudio contempla el control de gestión.					
El plan de estudio contempla la tributación empresarial.					
El plan de estudio contempla la legislación laboral.					
El plan de estudio contempla la legislación comercial.					

El plan de estudio contempla la gestión de los recursos humanos					
El plan de estudio contiene el aprendizaje del comportamiento organizacional.					
El plan de estudio contempla la dirección de los recursos humanos.					
El plan de estudio contempla el sistema de costos.					
El plan de estudio contempla el aprendizaje en gestión financiera.					
El plan de estudio contempla la aplicación de los sistemas tecnológicos.					
El plan de estudio contempla el mix comercial estratégico.					
El plan de estudio contempla los estudios de mercado a nivel empresarial.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.					
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel aplicado.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel internacional.					
El plan de estudio incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones organizacionales.					
El plan de estudio incorpora el trabajo colaborativo.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel empresarial					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

### Dimensión de académicos

En la dimensión se cuenta con afirmaciones específicas del nivel. Dando a conocer el conocimiento que debe tener el académico del nivel 3.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina y profesión.					
Los académicos son categorizados a nivel jerárquico por publicaciones.					
El académico posee o está cursando el grado de postgrado.					
Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Se dispone de un núcleo académico de jornada completa dedicado al programa.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad cuenta con un plan de investigación que establece los objetivos, líneas y programas de investigación, así como la vinculación con los programas de postgrado					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

### Dimensión institucional

En esta dimensión se evaluará la relevancia y efectividad que poseen las instituciones en el desarrollo de su misión, visión, objetivos, reglamentos internos, políticas.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con una declaración de misión pública y debidamente establecida.					
La misión es consistente con los principios y requerimientos de una institución de educación superior definidos en la ley 21.091.					
Las funciones desempeñadas por la institución son consistentes con su misión y apropiadas para una institución de educación superior.					

La institución posee políticas y mecanismos que orientan su desarrollo, y asignar los recursos necesarios para su desempeño.					
La institución cuenta con mecanismos para evaluar el logro de los objetivos.					
Se respetan y aplican los reglamentos institucionales.					
En la institución de educación superior existen centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
La institución provee de presupuesto y financiamiento adecuado para el funcionamiento sus carreras y/o programas.					
En la institución existen normativas que regulen formalmente la creación y reformulación de una carrera.					
En la institución existen políticas y procedimientos para atender a estudiantes con necesidades especiales.					

### Dimensión de la carrera o programa

Esta dimensión medirá el grado de coherencia y eficacia en sus políticas, reglamento interno, objetivos e información que entregan.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La carrera o programa debe poseer una clara definición de sus objetivos, planificación académica, económica y mecanismos para evaluar el logro de estos.					
La carrera o programa que se está dictando en la actualidad cuenta con la aprobación formal de acuerdo a la normativa institucional.					
Las autoridades de la carrera o programa y su cuerpo académico están nombrados y para cumplir dichas funciones.					
La carrera o programa tiene un proyecto académico coherente con la misión institucional.					
En la carrera o programa existen indicadores de gestión académica.					
En la carrera o programa existen instancias de participación de los académicos en la toma de decisiones respecto a temas relevantes.					

La carrera o programa posee centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
Se informa a los miembros de la carrera o programa sus deberes y derechos.					
Toda la información que se difunde de la carrera o programa es específica, oportuna y fiel a la realidad.					
La carrera o programa evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos.					
Las autoridades de la carrera o programa se preocupan de hacer seguimiento de la formación y logros de los estudiantes para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.					

### Dimensión operación

Esta dimensión es de aspecto general donde se mide la operación de la institución de la educación superior del nivel 3.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Las autoridades superiores de la carrera son personas idóneas para sus cargos					
Las autoridades superiores de la carrera desempeñan eficientemente sus funciones.					
Se dispone de personal debidamente capacitado y suficiente para cumplir las necesidades del plan de estudios.					
Se aprecia que los mecanismos de administración son eficientes para atender el desarrollo de las actividades académicas.					
Los sistemas de información y herramientas de gestión académica son accesibles para académicos y alumnos.					
Existe un plan de inversiones en ejecución en la unidad que imparte la carrera o programa.					
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera son acordes a la calidad de la educación recibida.					
Se cuenta con la cantidad de textos suficientes y actualizados en biblioteca.					
Se cuenta con acceso a revistas de la especialidad y que estén disponibles para los estudiantes.					

La calidad de los servicios y la atención del personal de biblioteca son adecuados a los estándares de la institución.					
Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y al número de estudiantes.					
Los laboratorios y/o talleres cuentan con el material necesario para cumplir sus funciones.					
La infraestructura de servicios anexos a la formación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria.					
Se puede acceder con facilidad a todos los recintos y espacios necesarios para desarrollar las actividades.					
La carrera dispone de recursos financieros suficientes para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus programas educativos, lo cual queda demostrado a través de los documentos e informes necesarios.					
Existe un equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles.					
Existe seguridad en los recintos e instalaciones de estudio.					

### Dimensión vinculación con el medio

La presente dimensión entrega aspectos relevantes de vinculación con el medio en donde se desenvuelven en el área de gestión en el nivel 3.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio de la carrera contempla actividades de vinculación entre los estudiantes con el medio profesional y laboral.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Existen alianzas estratégicas para que se logren los conocimientos, habilidades para ejercer eficazmente su futura actividad ocupacional.					
Se promueve la vinculación de docentes y estudiantes con ideas, información y trabajos de profesionales y agentes externos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para un futuro desarrollo académico y profesional en nuestra área.					

Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					
Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					

### Dimensión Capacidad de autoevaluación

La dimensión es de carácter general en la autoevaluación que debe tener las instituciones de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Se realiza periódicamente procesos de autoevaluación.					
Se conoce el informe de autoevaluación.					
Se han realizado mejoras en la carrera en pos de mejorar la calidad impartida.					
La carrera o programa cuenta con sistemas que le permiten disponer de información válida y confiable.					
El plan de mejora para la carrera o programa cuenta el respaldo de los directivos.					
La carrera o programa cumple las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida.					

#### 4.2.2.4 Cuestionario Nivel 4

El presente cuestionario está dirigido a los distintos programas de magister en gestión de empresas o MBA que imparten las universidades en Chile.

El objetivo es entregar un cuestionario específico que sustente la mejora continua del programa mediante su autoevaluación, logrando mejorar su calidad.

Este cuestionario considera un perfil de ingreso a profesionales titulados de una carrera de Ingeniería Comercial o poseer un Grado de licenciado en administración o similar.

En el caso de programas de magister en gestión que permita el ingreso de profesionales de otras áreas o niveles, se requeriría complementar con un cuestionario de nivel 3.

### Dimensión perfil de egreso

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el perfil y la otra sección específica indica la orientación que declara el perfil.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, misión, visión y los propósitos institucionales.					
El perfil de egreso (conocimientos, habilidades y actitudes) que debe tener un egresado de las carreras o programa está claramente definido.					
La carrera o programa, cuenta con un mecanismo de retroalimentación del perfil de egresos para captar los nuevos requerimientos del entorno.					
Los planes de estudios responden a los requerimientos del perfil de egreso de las carreras/licenciaturas.					
Se cuenta con mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo que demuestran que los titulados alcanzan el perfil de egreso declarado.					
El perfil de egreso es difundido tanto interna como externamente (comunidad relevante).					

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El perfil declara conocimiento en gobernanza.					
El perfil declara conocimiento en gestión del cambio.					
El perfil declara conocimiento en finanzas corporativas.					
El perfil declara conocimiento en gestión de sistemas de información.					
El perfil declara conocimiento en gestión estratégica de marketing.					
El perfil de egreso contiene la habilidad de emprender en un contexto global.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo de la comunicación a nivel global					

El perfil de egreso contiene la habilidad de gestionar estratégicamente los recursos de una organización.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del trabajo colaborativo.					
El perfil de egreso contiene el desarrollo del pensamiento crítico en la toma de decisiones estratégicas de la organización.					
El perfil de egreso contiene la capacidad de análisis.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la actitud de liderazgo estratégico.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la ética profesional.					
El perfil de egreso incorpora el desarrollo de la proactividad en decisiones estratégicas.					
El perfil de egreso incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
El perfil de egreso incorpora la responsabilidad social a nivel institucional.					

### Dimensión plan de estudios

La dimensión posee dos secciones: una general que responde a las condiciones de la entidad para sostener el plan de estudios y la otra sección específica indica la orientación que pone énfasis en el plan de estudios.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/C	Evidencia
El programa fue creado a partir de un estudio de las necesidades de formación y posee una elevada pertinencia social.					
Los objetivos de formación, están en concordancia con el diagnóstico de necesidades, el desarrollo de las disciplinas y el estado actual del campo profesional específico.					
Se estructura el plan de estudios en función al perfil de egreso					
El programa posee un modelo pedagógico explícito.					
El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada.					
Los requisitos de admisión de estudiantes a la carrera son claros.					
La carrera nivela a los estudiantes con respecto al plan de estudio.					

Las metodologías de enseñanza permiten el “aprendizaje”.					
La carrera desarrolla actividades para fortalecer los hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.					
La forma de evaluar está compuesta por criterios establecidos y difundidos.					
La distribución de la carga horaria de las asignaturas de cada semestre (año) es adecuada.					
La secuencia de las asignaturas en la malla curricular es adecuada.					
Las pasantías, prácticas profesionales se realizan en estrecha colaboración con el mundo laboral.					
Las carreras evidencian una organización coherente y sistematizada entre las necesidades sociales, contenidos teórico-prácticos, metodología, estado actual del conocimiento científico-técnico y aplicación del conocimiento.					
La carrera o unidad de la que depende, dispone de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables según un estándar definido en el reglamento.					
Se percibe consistencia y coherencia en el contenido del plan de estudios entre las asignaturas y el perfil de egreso.					
Hay constancia que permita establecer que lo indicado en el programa de curso se está cumpliendo adecuadamente.					

Afirmaciones específicas	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El plan de estudio contempla la dirección estratégica superior.					
El plan de estudio contempla el estudio de los gobiernos corporativos.					
El plan de estudio contempla la gestión integrada.					
El plan de estudio contempla el estudio de los derechos empresariales.					
El plan de estudio contempla la gestión estratégica de las personas.					
El plan de estudio contempla las finanzas estratégicas.					
El plan de estudio contempla las finanzas corporativas.					
El plan de estudio contempla la integración de sistemas tecnológicos.					

El plan de estudio contempla el estudio del Marketing corporativo.					
El plan de estudios incorpora dentro de su formación las habilidades expresión oral y escrita.					
El plan de estudios incorpora la comunicación en un segundo idioma a nivel avanzado.					
El plan de estudio incorpora la habilidad de emprendimiento a nivel global.					
El plan de estudio incorpora el pensamiento crítico en la toma decisiones corporativas					
El plan de estudio incorpora el trabajo colaborativo.					
El plan de estudios incorpora el desarrollo del liderazgo.					
En el plan de estudio incorpora la ética como una competencia necesaria para el programa.					
En el plan de estudio incorpora el desarrollo de la proactividad					
En el plan de estudio incorpora la actitud del compromiso en el desarrollo de las actividades.					
En el plan de estudio incorpora la responsabilidad social a nivel institucional.					
En el plan de estudio se fomenta el compromiso en la resolución de sus tareas.					

### Dimensión académicos

En la dimensión se cuenta con afirmaciones específicas del nivel. Dando a conocer el conocimiento que debe tener el académico del nivel 4.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Los académicos de la Unidad poseen experiencia en la actividad docente y de investigación satisfaciendo los requisitos productivos de la unidad.					
Los académicos poseen conocimientos actualizados de la disciplina y profesión.					
Los académicos poseen grado de magister o doctorado					
Los académicos poseen 2 publicaciones por año.					
Los académicos se destacan por el desarrollado de investigación en el área a desempeñar.					

Uso de metodología adecuada a la enseñanza y claridad en la explicación.					
Se dispone de un núcleo académico dedicado al programa.					
Se cuenta con políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permite la actualización y capacitación de los docentes.					
La unidad cuenta con un plan de investigación que establece los objetivos, líneas y programas de investigación, así como la vinculación con los programas de postgrado.					
La unidad tiene definido y en ejecución un sistema de evaluación del desempeño de los académicos.					

### Dimensión institucional

En esta dimensión se evaluará la relevancia y efectividad que poseen las instituciones en el desarrollo de su misión, visión, objetivos, reglamentos internos, políticas.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La institución cuenta con una declaración de misión pública y debidamente establecida.					
La misión es consistente con los principios y requerimientos de una institución de educación superior definidos en la ley 21.091.					
Las funciones desempeñadas por la institución son consistentes con su misión y apropiadas para una institución de educación superior.					
La institución posee políticas y mecanismos que orientan su desarrollo, y asignar los recursos necesarios para su desempeño.					
La institución cuenta con mecanismos para evaluar el logro de los objetivos.					
Se respetan y aplican los reglamentos institucionales.					
En la institución de educación superior existen centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
La institución provee de presupuesto y financiamiento adecuado para el funcionamiento sus carreras y/o programas.					

En la institución existen normativas que regulen formalmente la creación y reformulación de una carrera.					
En la institución existen políticas y procedimientos para atender a estudiantes con necesidades especiales.					

**Dimensión de la carrera o programa:**

Esta dimensión medirá el grado de coherencia y eficacia en sus políticas, reglamento interno, objetivos e información que entregan.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
La carrera o programa debe poseer una clara definición de sus objetivos, planificación académica, económica y mecanismos para evaluar el logro de estos.					
La carrera o programa que se está dictando en la actualidad cuenta con la aprobación formal de acuerdo a la normativa institucional.					
Las autoridades de la carrera o programa y su cuerpo académico están nombrados y para cumplir dichas funciones.					
La carrera o programa tiene un proyecto académico coherente con la misión institucional.					
En la carrera o programa existen indicadores de gestión académica.					
En la carrera o programa existen instancias de participación de los académicos en la toma de decisiones respecto a temas relevantes.					
La carrera o programa posee centros de estudiantes u otras agrupaciones estamentales que permiten canalizar demandas y necesidades a las autoridades.					
Se informa a los miembros de la carrera o programa sus deberes y derechos.					
Toda la información que se difunde de la carrera o programa es específica, oportuna y fiel a la realidad.					
La carrera o programa evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos.					
Las autoridades de la carrera o programa se preocupan de hacer seguimiento de la formación y logros de los estudiantes para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.					

### Dimensión operación

Esta dimensión es de aspecto general donde se mide la operación de la institución de la educación superior del nivel 4.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Las autoridades superiores de la carrera son personas idóneas para sus cargos					
Las autoridades superiores de la carrera desempeñan eficientemente sus funciones.					
Se dispone de personal debidamente capacitado y suficiente para cumplir las necesidades del plan de estudios.					
Se aprecia que los mecanismos de administración son eficientes para atender el desarrollo de las actividades académicas.					
Los sistemas de información y herramientas de gestión académica son accesibles para académicos y alumnos.					
Existe un plan de inversiones en ejecución en la unidad que imparte la carrera o programa.					
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera son acordes a la calidad de la educación recibida.					
Se cuenta con la cantidad de textos suficientes y actualizados en biblioteca.					
Se cuenta con acceso a revistas de la especialidad y que estén disponibles para los estudiantes.					
La calidad de los servicios y la atención del personal de biblioteca son adecuados a los estándares de la institución.					
Las salas de clases tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y al número de estudiantes.					
Los laboratorios y/o talleres cuentan con el material necesario para cumplir sus funciones.					
La infraestructura de servicios anexos a la formación (baños, casinos, casilleros y otros) es satisfactoria.					
Se puede acceder con facilidad a todos los recintos y espacios necesarios para desarrollar las actividades.					
La carrera dispone de recursos financieros suficientes para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus programas educativos, lo cual queda demostrado a través de los documentos e informes necesarios.					
Existe un equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles.					
Existe seguridad en los recintos e instalaciones de estudio.					

### Dimensión vinculación con el medio

La presente dimensión entrega aspectos relevantes de vinculación con el medio en donde se desenvuelven en el área de gestión en el nivel 3.

Afirmaciones	C	C p	N c	N/P	Evidencia
El programa contempla el intercambio de postgrado y visitas académicas a nivel internacional.					
El programa contempla el doble grado o certificaciones internacionales.					
Se fomenta la asistencia a las actividades extraprogramáticas tanto como charlas y congresos.					
Se recibe información sobre becas, créditos, prácticas y otras posibilidades relevantes para el desarrollo académico y profesional en el área.					
Se evalúa el impacto de las actividades en función del cumplimiento de objetivos.					
Se desarrollan acciones de vinculación (relaciones con otros programas académicos y con los sectores social, científico, público y privado de su entorno) que le permitan alcanzar los objetivos del programas educativos y de investigación acordes con la misión y los propósitos institucionales					

### Dimensión Capacidad de autoevaluación

La dimensión es de carácter general en la autoevaluación que debe tener las instituciones de educación superior.

Afirmaciones generales	C	C p	N c	N/P	Evidencia
Se realiza periódicamente procesos de autoevaluación.					
Se conoce el informe de autoevaluación.					
Se han realizado mejoras en la carrera en pos de mejorar la calidad impartida.					
La carrera o programa cuenta con sistemas que le permiten disponer de información válida y confiable.					
El plan de mejora para la carrera o programa cuenta el respaldo de los directivos.					
La carrera o programa cumple las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida.					

## **Conclusiones**

La sociedad actual exige que el aseguramiento de la oferta educacional sea pertinente y de calidad, que desarrolle las competencias requeridas para la formación de capital humano capaz de integrarse y aportar a las exigencias de la comunidad, la empresa, la región y el país.

Es por ello que existen organismos encargados de establecer estándares mínimos que deben tener las instituciones de educación superior y sus respectivos programas.

En el trabajo realizado se entrega un instrumento especializado en el área de gestión en donde las instituciones puedan autoevaluarse y mejorar. Además, los niveles pueden ayudar a las instituciones que poseen el área de gestión a encontrar las competencias necesarias para poder crear un nuevo programa en cualquiera de los cuatro niveles.

En el instrumento se delinearon las competencias, tanto por conocimiento, habilidad y actitudes a los 4 niveles, diferenciándolos en el perfil de egreso de cada nivel y el plan de estudios. Las afirmaciones, respecto de las competencias, se estructuraron de acuerdo a cada nivel formativo.

La importancia del trabajo realizado es mostrar que se necesita para la mejora continua: diferenciar en niveles de menor a un mayor grado de complejidad. Existe una diferencia concisa entre los distintos niveles respecto a las competencias y debería ser evaluado.

Las competencias son las esenciales para entregar al mercado un personal calificado y destinado a realizar sus funciones de forma eficiente.

Fue una investigación de mucha complejidad en el tema de analizar y lograr posicionar las distintas competencias y habilidades que deben tener en cada nivel para lograr una formación de calidad en el área de la gestión.

El instrumento creado es una base para ser adaptado a las distintas áreas existentes en las instituciones de educación superior en Chile.

## **Recomendaciones**

El instrumento puede ser utilizado en software para un mejor análisis y rapidez de información. El instrumento posee aspectos a mejorar ya que posee aspectos subjetivos.

Es un tema importante de analizar sobretodo en marco de la nueva ley de educación superior en Chile.

Los cuatro cuestionarios son base para futuras investigaciones dentro del área en el aspecto de autoevaluación y además es base de investigación para las demás áreas que deben ser autoevaluadas.

## Bibliografía

- Al-Ghamdi, S., y Tight, M. (2013) Selecting and Developing High-Quality Academic Staff. In: Smith L., Abouammoh A. (eds), *Higher Education in Saudi Arabia*. (pp. 83-94) Higher Education Dynamics, vol 40. Springer, Dordrecht.
- Alonso, R., Bayarre, H. y Artiles, L. (Junio, 2004). Construcción de un instrumento para medir la satisfacción personal en mujeres de mediana edad. *Revista Cubana de Salud Pública* [Revista en línea], 30 (2).
- Altbach, P. (1998). *Comparative higher education: knowledge, the university and development*. United States of America: Greenwood Publishing Group.
- ANUIES. (1989). Declaraciones y aportaciones para la modernización de la educación superior. Documento presentado a la Secretaría de Educación Pública, México, DF.
- Arata, A., y Rodríguez-Ponce, E. (2009). Desafíos de la dirección estratégica de las instituciones universitarias. Introducción de los editores. En Arata A, Rodríguez-Ponce E (Eds.) *Desafíos y Perspectivas de la Dirección Estratégica de las Instituciones Universitarias* (pp. 23-32).Santiago, Chile: Ediciones CNA-Chile.
- Armengol L. 2007 Los protocolos de pensamiento en voz alta como instrumento para analizar el proceso de escritura. *RESLA.*; 20:27-35.
- Barrazas A. La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basadas en contenido. *Investigación Educativa Duranguense*. 2007;7:5-14.
- BRUNNER, José Joaquín. (2000).Innovación en las políticas y políticas de innovación. Santiago, Chile: Consejo Superior de Educación.
- BRUNNER, José Joaquín. (2016). Educación Superior en Iberoamérica.Santiago, Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo,

- Creswell, J. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Creswell, John. W.(1994). *Research desing: qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks :Sage Publications
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*.London, Inglaterra: Sage.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*.London, Inglaterra: Sage.
- DÍAZ, A. (2007). Los sistemas de evaluación y acreditación de programas en la educación superior. En DÍAZ BARRIGA; A.; MÉNDEZ, Teresa Pacheco (Comps.). *Evaluación y cambio institucional*. México, DF: Paidós Mexicana,
- Díaz, J. (2008). Calidad, pertinencia y relevancia: relación con el resto del sistema y la sociedad; responsabilidad social de la educación superior. En. Gazzola, A., &Pieres, S. (Comp.) *Hacia una política regional de aseguramiento de la calidad en educación superior para América Latina y el Caribe*. (pp. 16 – 55). Caracas: UNESCO-IESALC.
- Díaz, A. (2013). El Plan Bolonia: retos y oportunidades en la gestión de prácticas para estudiantes. *Capital Humano*,26 (276), 26-28.
- Doherty, G. (2008).On quality in education, *Quality Assurance in Education*:16(3), 255-265,
- Ericsson A, Simon H. 1993.*Protocol analysis*. Cambridge: MIT Press
- EURYDICE (2009): *La educación superior en Europa 2009: progresos en el Proceso de Bolonia*. Bruselas: EACEA.
- Fabela-Cárdenas, M., & García-Treviño, A. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 6 (13), 65-82.

FERNÁNDEZ LAMARRA, Norberto. (2007). Los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad y el desarrollo universitario. Una visión latinoamericana comparada. In: *LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS UNIVERSIDADES*. Santiago de Chile: CINDA, IESALC/UNESCO y Universidad de los Andes de Colombia.

Fuente H, Navarro M, Reyes M. (2010). ANALISIS DE LA SATISFACCION UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.

Gacel, J. (2011). Impacto del proceso de Bolonia en la educación superior de América Latina. *Revista de Universidad y SociadRad del Conocimiento*, 8(2), 285-296.

García, V. (1991). La calidad de educación: un interrogante a las ciencias de la educación, a la política docentes y a la actividad escolar. En Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Instituto de Pedagogía San José de Calasanz (Comp.). *La calidad de la educación: experiencias científicas y condicionamientos individuales y sociales*. (pp. 9 – 23). Madrid, España: Escuela Asturiana de estudios hispánicos.

González, L. (2005). *El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina*. CINDA-IESALC/UNESCO.

Harvey, L.; Green, D. (1993). Defining quality, Assessment and evaluation in Higher education, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18: 9-34.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw-Hill.

Lago de Vergara, D., Gamoba Suárez, A., & Montes Miranda, A. (2015). Calidad de la educación superior: Un análisis de sus principales determinantes. *Saber Ciencia Y Libertad*, 9(1), 157-170.

- Lago, D., López, E., Municio, P., Ospina, R., & Vergara, G. (2013). *La Calidad de la Educación Superior. ¿Un reto o una utopía?* Bogotá: Ecoe.
- LAMARRA, N. (2007). Los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad y el desarrollo universitario. Una visión latinoamericana comparada. In: *LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS UNIVERSIDADES*. Santiago de Chile: CINDA, IESALC/UNESCO y Universidad de los Andes de Colombia.
- Lamarra, N. (2012). Universidad y calidad en América Latina en perspectiva comparada: Interrogantes y desafíos. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 17(3), 661-668.
- Lemaitre, M. (2004). Redes de agencias de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel internacional y regional. *Revista Iberoamericana de Educación*. 35, 73 – 87.
- Lemaitre, M. J. (2005). Aseguramiento de la calidad en Chile: impacto y proyecciones. Serie Seminarios Internacionales - Consejo Superior de Educación, pp. 55-69.
- Lemaitre M J, M, Z, A. (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades, a partir de la implementación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad: la experiencia chilena. *Calidad en la educación*,(36), 21-52.
- Messick, S. (1985) Standards of validity and the validity of standards in performance assessment, *en Educational measurement: Issues and Practice*, No 14, pp 5-8
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta.
- Municio, P. (2000). *La evaluación de la calidad en educación*. Madrid: Narcea-Consudec
- Neuman, William, N. (1997). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn & Bacon Publications.

- Ossenbach, G. (1993). Estado y educación en América Latina a partir de su independencia (siglos XIX y XX). *Revista Iberoamericana de Educación*, (1).
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Pedraja L, A, R.P, R.P. (2012) Calidad en la Formación Inicial Docente: Evidencia Empírica en las Universidades Chilenas. *Formación universitaria*,5(4), 15-26.
- PETERS, Bevis. (1993). The emergence of Community, State, and National Colleges in the OECS Member Countries: An Institutional Analysis. Bridgetown Institute of Social and Economic Research.
- PIRSIG, R. (1976) *Zen and the art of Motorcycle Maintenance*. Londres: CorgiBooks.
- Rodríguez-Gómez, D. 2011. Comunidades de práctica. Una estrategia para el desarrollo efectivo de la creación y gestión del conocimiento en educación. En Gairín, J (ed), *El trabajo colaborativo en red: Actores y procesos en la creación y gestión del conocimiento colectivo* (pp. 33-45). Barcelona. España: DaVinci Intercontinental.
- Rojas, M., López, D. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(2), 180-190.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimiento para su Diseño y Validación*. Venezuela: CIDEDEC
- Scharager, J. & Aravena, M. (2010). Impacto de las políticas de aseguramiento de la calidad en educación superior: un estudio exploratorio. *Revista Calidad en la Educación*, 32, 16-42.
- Segredo Pérez A M., (2011) La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación médica superior*, 25(2) ,164-177.
- TEJEDOR, EJ. (1986)."La estadística y los diferentes paradigmas de investigación educativa." *Rev. Educar* ,10 pág. 79-101.

- Torres, D. & Zapata, G. (2012). Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países. En: Lemaitre, M., & Zenteno, M. (Coord.). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica: Educación superior informe 2012* (pp. 167 – 145). Chile: CINDA.
- Tünnermann. C. (2008). LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR Y SU ACREDITACION: LA EXPERIENCIA CENTROAMERICANA. *Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP*, 13(2), 313-336.
- UNESCO. (2007). *Acreditación y dirección estratégica para la calidad en las universidades*. Santiago: UPC.
- Urrutia Egaña, Marcela, Barrios Araya, Silvia, Gutiérrez Núñez, Marina, & Mayorga Camus, Magdalena. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558.
- Vargas,I.(2012).LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: NUEVAS TENDENCIAS Y RETOS. *CAES*,3(1), 119-139.

## **Linkografía**

Universidad central, acceso el 15 de mayo de 2018, <http://www.uceval.cl>.

Instituto profesional Inacap, acceso el 15 de mayo de 2018, [www.inacap.cl/](http://www.inacap.cl/)

Instituto profesional Cámara de Comercio de Santiago, acceso el 15 de mayo de 2018, <http://www.escueladecomercio.cl>.

Centro de formación técnica ProAndes, acceso el 15 de mayo de 2018, <http://www.proandes.cl>.

Universidad de la Frontera, acceso el 18 de mayo de 2018, <https://www.ufro.cl/>.

Universidad del Bío-Bío, acceso el 18 de mayo de 2018, [www.ubiobio.cl](http://www.ubiobio.cl)

Universidad de las Américas, acceso el 18 de mayo de 2018, <http://www.udla.cl/>.

Instituto profesional y centro de formación técnica Santo Tomás, acceso el 18 de mayo de 2018, <http://www.santotomas.cl/>.

Universidad de Chile, acceso el 18 de mayo de 2018, <http://www.uchile.cl/>.

Instituto profesional de Chile, acceso el 18 de mayo de 2018, <http://www.ipchile.cl>.

Universidad Católica de la Santísima Concepción, acceso el 18 de mayo de 2018, <http://www.ucsc.cl/>

---