

INFORME

PROPUESTA DE INDICADORES CUALITATIVOS PARA SER INTEGRADOS EN EL FUTURO SISTEMA DE INFORMACION DE LA COMISION NACIONAL DE ACREDITACION

Oscar Espinoza
Con la colaboración de Luis Eduardo González

Santiago, Diciembre de 2009

1. INTRODUCCION

El presente Informe técnico surge al amparo de las actividades y productos comprometidos en el marco del proyecto titulado “Diseño del Sistema de Información de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA)”. El sistema en cuestión deberá “articular dinámicamente la información asociada a los resultados de acreditación institucional, de carreras de pregrado y de programas postgrado”. Su propósito principal será respaldar el análisis de la calidad de las instituciones y carreras o programas de la educación superior a través de un enfoque múltiple-aspectos y de selección de variables de información elegidas por el usuario de acuerdo a sus preferencias e intereses.

El Informe tiene por finalidad generar una propuesta de indicadores cualitativos que pudieren ser incorporados eventualmente en el futuro sistema de información que dispondrá la Comisión Nacional de Acreditación. Para tal efecto se seleccionó un conjunto de tres universidades (U. Austral, U. de Los Lagos y Universidad Andrés Bello) y tres carreras (Ingeniería en Informática del IP DUOC, Enfermería de la U. Mayor y Sociología de la U. Alberto Hurtado). Las instituciones y carreras antes mencionadas fueron seleccionadas considerando su distinto perfil dentro de un sistema bastante heterogéneo y abierto de modo de recoger las mejores prácticas observables en cada una de ellas.

En otras palabras, la idea de este ejercicio es identificar los indicadores cualitativos más recurrentes y relevantes utilizados por las instituciones, carreras y programas de modo de generar una propuesta que de cuenta de las mejores prácticas.

2. METODOLOGIA

Dado que la idea es identificar algunos indicadores cualitativos que pudieren ser incorporados en el futuro sistema de información que implementará la Comisión Nacional de Acreditación se procedió a revisar en un primer momento los Informes de Autoevaluación de instituciones y de carreras. De igual modo, se revisó información complementaria como Anexos de los Informes (particularmente, la Guía de Formularios B) y los informes elaborados por los Comités de Pares una vez concluidas las respectivas visitas. Acto seguido se revisó bibliografía especializada complementaria al tema.

Un primer criterio para la selección de los casos fue que las instituciones y carreras hubieren sido acreditadas en fecha reciente. A nivel de universidades se optó por analizar los casos de la U. Austral por tratarse de una universidad complejas con larga tradición que por sus características han logrado acreditarse en todas o casi todas las áreas establecidas por la CNA, la U. Los Lagos que representa universidades tradicionales regionales en vías de consolidación de su proyecto institucional que han conseguido acreditarse en las áreas obligatorias establecidas por la CNA (gestión institucional y docencia de pre grado); y la U. Andrés Bello que representa a las universidades privadas sin financiamiento público directo que en su mayoría han logrado acreditarse en las áreas obligatorias con excepción de la UNAB que lo ha hecho en áreas opcionales.

En la Tabla 2.1 que se muestra a continuación se detallan las universidades seleccionadas y las áreas en las cuales se han acreditado ante la CNA.

Tabla 2.1. Muestra de Universidades Acreditadas Según Area

Institución	Area				
	Gestión Institucional	Docencia de Pre Grado	Postgrado	Investigación	Vinculación con el Medio
1. U. Austral*	X	X	X	X	X
2. U. de los Lagos**	X	X			
3. U. Andrés Bello***	X	X		X	X

* Acreditada por la CNAP por cinco años: 2004-2009 y reacreditada por la CNA (2009-2013) en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pre Grado, Postgrado, Investigación y Vinculación con el Medio.

** Acreditada por la CNA (2008-2010) en las áreas de Gestión Institucional y Docencia de Pre Grado. Se envió primer Info semestral 2009 e Informe de Autoevaluación Institucional.

*** Acreditada por la CNAP por cuatro años; 2004-2008 y reacreditada por la CNA (2008-2012) en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pre Grado, Investigación y Vinculación con el Medio.

Para el caso de las carreras se optó por seleccionar tres casos: Ingeniería en Informática del Instituto Profesional DUOC (acreditada por 4 años por la CNA, periodo 2009-2013); Sociología de la U. Alberto Hurtado (acreditada por 4 años por la CNA, periodo 2008-2012); y, Enfermería de la U. Mayor (acreditada por 5 años por la CNA, periodo 2008- 2013). Los criterios de selección fueron los siguientes: Carreras que estuvieren asociadas a distintas áreas del conocimiento, que pertenecieran a instituciones de distinto perfil y que hubieren sido acreditadas en fecha reciente.

3. PROPUESTA DE INDICADORES CUALITATIVOS A NIVEL DE INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

Para construir la propuesta se revisaron los informes de autoevaluación de tres instituciones, así como material complementario que incluyó los Informes de los Comités de Pares, y documentación anexa a los informes. Adicionalmente, se revisó el Manual de Autoevaluación para Instituciones de Educación Superior (Espinoza, González, et al., 1994). La propuesta contenida en la Tabla 3.1.1, que surge de la documentación antes mencionada y de la experiencia del autor del presente informe, contiene cuatro dimensiones, a saber: Aspectos o componentes, estándar, indicador y fuente de información/evidencia.¹

3.1. Area Gestión Institucional (Obligatoria)

Definición: Por gestión institucional se entiende el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y recursos – materiales, humanos y financieros – de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. Considera la organización y estructura institucional, el sistema de gobierno y la administración de recursos humanos, materiales y financieros.

Tabla 3.1.1. Indicadores cualitativos para el área de gestión institucional (Instituciones de Educación Superior)

Aspectos o componentes	Estándar	Indicador	Fuente de Información / Evidencia
La estructura y organización institucional, tomando en consideración la normativa y distribución de las funciones al interior de la institución, así como el control de las mismas.	Todas las funciones desplegadas en la institución cualesquiera que sea su rango figura en el organigrama	Toda la comunidad universitaria conoce sus funciones y su jerarquía en la institución	Secretaría General o Dirección Jurídica. Existencia de un organigrama (Evidencia)
El sistema de gobierno, considerando las diversas instancias de toma de decisiones, a nivel central y en las distintas unidades de la institución.	Funcionamiento periódico de organismos colegiados con inclusión de distintos estamentos	Grado de participación de los distintos estamentos en el sistema de gobierno	Secretaría General o Dirección Jurídica. Existencia de organismos colegiados de funcionamiento permanente (Actas)
Las normas y procedimientos asociados a la selección, contratación, evaluación y perfeccionamiento del personal directivo, académico y administrativo de la institución.	Todo el personal académico y no académico ha sido contratado de acuerdo a	Existencia y adecuado funcionamiento de normas de selección, contratación, evaluación y	Secretaria General / VRA Reglamentos, decretos vigentes y operativos

¹ La sistematización de los indicadores cualitativos individualizados en los Informes de Autoevaluación de las instituciones analizadas ha sido integrado en la sección de Anexos.

	normas establecidas y conocidas	desvinculación	Registros de personal (Académico y no académico)
La planificación, ejecución y control de recursos materiales y financieros de la institución, en función de los propósitos y fines institucionales. Incluye los mecanismos necesarios para asegurar la estabilidad y viabilidad institucional.	Se evidencia la progresión del Plan Estratégico en un instrumento de programación lineal (Gantt, Pert, CPM, etc.)	La institución cuenta con un Plan Estratégico conocido y operativo, adecuadamente formulado que considera misión, visión, plan de inversión y cuadro de mando	Unidad de Planificación. De lo observado en los informes se verifica que lo referido a misión, visión, y estrategia son un componente menos operacional que esta evidencia Existencia de un Plan Estratégico (Evidencia)
	Metas verificables en función de los propósitos	Coherencia de la misión y visión con los propósitos institucionales	Unidad de Planificación Existencia de un Plan Estratégico (Evidencia)
Los mecanismos de diagnóstico, planificación, seguimiento y ajuste de las prioridades de desarrollo definidas por la institución.			Este aspecto se asemeja mucho al anterior por lo que no se justifica asociarlo a un nuevo indicador
La disponibilidad de información necesaria para responder a los requerimientos de la gestión (capacidad de análisis institucional).	El sistema de información permite la toma de decisiones en forma oportuna a todos los estamentos	La institución cuenta con un sistema de información operativo y actualizado en concordancia con sus requerimientos	Dirección de Informática, Oficina de Registro y otras dependencias afines

3.2. Area Docencia de Pre Grado (Obligatoria)

En el ámbito de la docencia de pregrado, se tomará en consideración el conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la formación conducente a título, con especial énfasis en los aspectos relacionados con el diseño y aprobación de los programas ofrecidos; con su implementación y seguimiento; y con un análisis de sus resultados y los mecanismos para revisar y modificar el currículo, la organización de los programas, los métodos pedagógicos, los recursos humanos y materiales asignados a los programas o cualquier otro aspecto que afecte la calidad de la formación entregada.

Tabla 3.2.1. Indicadores cualitativos para el área de docencia de pre grado (Instituciones de Educación Superior)

Aspectos o componentes	Estándar	Indicador	Fuente de Información / Evidencia
Diseño y provisión de carreras y programas (decisiones acerca de la oferta de carreras y su pertinencia, apertura de sedes, definición y revisión de perfiles de egreso, diseño curricular, asignación de recursos, seguimiento de los resultados).	Todas las carreras y programas de la institución han sido sometidos a procesos similares para su apertura y cuentan con estudios de factibilidad	Procedimientos establecidos y normados para la apertura de carreras y sedes	VRA Informe de apertura de carreras Estudios de factibilidad
	Los perfiles de egreso han sido definidos mediante procedimientos pre establecidos que incluyen las opiniones del mundo laboral, de otras instituciones de educación superior, de referentes internacionales, de los avances de la disciplina y del proyecto educativo institucional	Modalidad de definición de los perfiles de egreso	VRA Manual o instructivo para definir perfiles de egreso
Proceso de enseñanza (sistemas de selección y admisión, métodos pedagógicos, procedimientos de evaluación del aprendizaje, uso de tecnologías).	Una alta proporción de los estudiantes se muestra muy satisfecho con la formación recibida	Grado de satisfacción de los estudiantes con la formación recibida	VRA Encuesta a Estudiantes
	Todas las decisiones que afectan el proceso de enseñanza se toman sobre la base de normas escritas	Los sistemas de selección y admisión, métodos pedagógicos, procedimientos de evaluación del aprendizaje, y uso de	Dirección de Registro, Jefes de Carrera Actas y Acuerdos de Resoluciones (Evidencia)

		tecnologías están normados y son operativos	
Dotación académica/docente (estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento, renovación).	Al menos todos los docentes de jornada completa están jerarquizados	Adscripción y trayectoria del personal académico	VRA Existe calificación y jerarquización académica y todos los profesores están adscritos a ella (Evidencia)
	Todos los docentes jornada han tenido algún tipo de perfeccionamiento en el último quinquenio	Grado de participación de los docentes en programas de perfeccionamiento	VRA / Oficina de Recursos Humanos Existen programas de perfeccionamiento
Estudiantes: progresión, servicios, seguimiento de egresados.	La gran mayoría de los estudiantes termina sus estudios en el tiempo establecido	Percepción de los jefes de carrera acerca de la deserción y sus causas y del nivel de progresión alcanzado	Jefe de Carrera Informes de progresión y rezago
	La gran mayoría de los estudiantes se manifiesta satisfecho con los servicios recibidos	Grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios recibidos (ayudas estudiantiles, salud, orientación, recreación)	VRA Encuesta a Estudiantes
	La institución dispone de Asociación de Egresados con registros actualizados	La institución mantiene vínculos permanentes con los egresados	Oficina de Egresados Bases de datos de egresados (Evidencia)
Utilización de los procesos o resultados de la investigación para mejorar la calidad de la docencia impartida.	Los docentes integran en su ejercicio cotidiano los resultados alcanzados en las investigaciones	Tipo de publicaciones de los docentes en la disciplina que cultivan	Dirección de Investigación Encuesta a Docentes
	La mayoría de los estudiantes participan en proyectos de investigación de sus profesores	Grado de participación de los estudiantes en proyectos de investigación de sus profesores	Dirección de Investigación Encuesta a Docentes

3.3. Area Docencia de Postgrado (Opcional)

Las instituciones que opten por esta área deben considerar todas las actividades de postgrado que realizan. En caso de que sólo cumplan las condiciones establecidas para programas de doctorado o de maestría, la CNA determinará si la institución es susceptible de ser evaluada en el área.

Programas de doctorado: Las instituciones que opten por esta área deberán otorgar grados académicos de doctor en programas sistemáticos organizados de acuerdo a las normas de la Comisión Nacional de Acreditación. Estos programas deben estar vigentes, tener al menos una generación de graduados, y referirse a las principales líneas de desarrollo disciplinario de la institución.

Programas de maestría/magíster: Los programas de maestría deben ser conducentes al grado académico de magíster, de acuerdo a las normas de la Comisión Nacional de Acreditación. Las instituciones que opten por esta área deberán otorgar grados de magíster en programas que tengan al menos una generación de graduados y estén referidos a sus principales líneas de desarrollo disciplinario o profesional.

Tabla 3.3.1. Indicadores cualitativos para el área de docencia de postgrado (Instituciones de Educación Superior)

Aspectos o componentes	Criterio	Estándar	Indicador	Fuente de Información
Programas de doctorado	Criterios para la evaluación interna y externa de la oferta institucional de postgrados (que contemplen al menos la relevancia y pertinencia de los programas en el marco de los objetivos institucionales, el proceso de formación y el impacto de los programas en el medio disciplinario, científico y tecnológico, y en la innovación).	Los programas deben estar acreditados en promedio al menos 4 años por la CNA o una agencia internacional	Reconocimiento a nivel nacional e internacional del programa	Dirección de Postgrado /Unidad de Aseguramiento de la Calidad Dictamen de acreditación
	Criterios para asegurar la dotación académica necesaria para desarrollar la docencia de doctorado, incluyendo las actividades de investigación asociadas a ella y la guía de tesis (estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento, renovación).	Cada programa debe disponer de a lo menos 4 jornadas completa con el grado de doctor, dos de los cuales deben tener a lo menos 5 años de experiencia	Cualificaciones del personal docente	Dirección de Postgrado /Unidad de Aseguramiento de la Calidad Lista de docentes
	Criterios de asignación de recursos destinados al apoyo de infraestructura, instalaciones y recursos para los postgrados.	Disposición de equipamiento adecuado	Adecuación del equipamiento para el trabajo de investigación	Dirección de Postgrados Juicio de

			doctoral en términos de cantidad y calidad	expertos
	Vinculaciones de los programas con áreas de investigación y desarrollo.	Participación en redes nacionales e internacionales reconocidas	Grado de participación en redes	Dirección de Postgrado Registro de afiliación
Programas de maestría/magíster	Criterios para la evaluación interna y externa de la oferta institucional de programas de maestría (que contemplen al menos la relevancia y pertinencia de los programas en el marco de los objetivos institucionales, el proceso de formación y el impacto de los programas en el medio científico, tecnológico disciplinario o profesional y en la innovación).	Al menos la mitad de los programas de magíster deben ser académicos y estar acreditados en promedio 3 años por la CNA, o una agencia internacional	Reconocimiento a nivel nacional del programa	Dirección de Postgrado /Unidad de Aseguramiento de la calidad Dictamen de acreditación
	Criterios para asegurar la dotación académica necesaria para desarrollar la docencia de postgrado, incluyendo las actividades de graduación (estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento, renovación).	Cada programa debe disponer de a lo menos 4 jornadas completa de los cuales al menos dos deben poseer el grado de doctor	Cualificaciones del personal docente	Dirección de Postgrado /Unidad de Aseguramiento de la calidad Lista de docentes
	Criterios de asignación de	Disposición de	Adecuación del	Dirección de

	recursos destinados al apoyo de infraestructura, instalaciones y recursos.	equipamiento adecuado	equipamiento para el trabajo de investigación en términos de cantidad y calidad	Postgrado Juicio de expertos
	Vinculaciones de los programas con áreas de investigación y desarrollo.	Participación en redes nacionales	Grado de participación en redes nacionales	Dirección de Postgrado Registro de afiliación

3.4. Area Investigación (Opcional)

Definición: Por investigación se entienden las actividades sistemáticas de búsqueda de nuevo conocimiento, que impactan sustantivamente en la disciplina, tema o área a la que pertenecen. Sus resultados se expresan en publicaciones o en patentes. Para optar por esta área, la institución debe desarrollar actividades sistemáticas de investigación de alto nivel en cuanto a la rigurosidad de los proyectos y a su contribución al desarrollo disciplinario o científico, en diversas áreas de su quehacer, expresadas en un conjunto significativo de proyectos de investigación integrados al sistema nacional de ciencia y tecnología.

Tabla 3.4.1. Indicadores cualitativos para el área de investigación (Instituciones de Educación Superior)

Aspectos o componentes	Criterio	Estándar	Indicador	Fuente de Información
Política institucional de desarrollo de la investigación y su aplicación de acuerdo a criterios de calidad aceptados por la comunidad científica, tecnológica y disciplinaria.		La mayoría de los docentes conoce la política de investigación	Grado de conocimiento de la política de investigación por parte de los académicos	Director de investigación Existencia de política de investigación

				publicada
Disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades de investigación sistemáticas (internos y externos).		La universidad destina al menos un 7% de su presupuesto para gastos de investigación	La universidad, el estado y las empresas/agencias pone a disposición de los académicos recursos suficientes para investigación	Director de investigación Existencia de fondos concursables internos y externos
Participación en fondos abiertos y competitivos, a nivel nacional e internacional.				Esto ya está considerado en el indicador previo.
Resultados de los proyectos de investigación: publicación en revistas periódicas (tradicionales o virtuales, de corriente principal, con comité editorial), libros (monografías, ensayos u otros), patentes.		Los docentes jornada completa publican al menos dos investigaciones indexadas por año o tiene al menos una patente registrada.	Nivel de calidad de las revistas donde publican los académicos (ISI y Scielo)	Director de Investigación Registro de las bases de datos ISI Thompson y Scielo
Vinculación de la investigación con la docencia de pre y postgrado		Las unidades académicas cuentan con al menos dos núcleo de investigadores	Correspondencia entre líneas de investigación en las carreras y programas de postgrado impartidos	Director de Investigación Existencia de proyectos de investigación en las áreas disciplinarias las carreras

Impacto de la investigación a nivel nacional e internacional (aporte al conocimiento científico, tecnológico y disciplinario).		Las universidades se ubican dentro de las principales instituciones que generan patentes en el país	Desarrollo de proyectos que redunden en la generación de patentes	Director de Investigación Registro de patentes inscritas
--	--	---	---	---

3.5. Area Vinculación con el Medio (Opcional)

Definición: La vinculación con el medio se refiere al conjunto de nexos establecidos con el medio disciplinario, artístico, tecnológico, productivo o profesional, con el fin de mejorar el desempeño de las funciones institucionales, de facilitar el desarrollo académico y profesional de los miembros de la institución y su actualización o perfeccionamiento, o de cumplir con los objetivos institucionales.

Nota: Las actividades de vinculación con el medio no contemplan el conjunto de acciones destinadas a la promoción institucional y de carreras y al reclutamiento de estudiantes.

Tabla 3.5.1. Indicadores cualitativos para el área de vinculación con el medio (Instituciones de Educación Superior)

Aspectos o componentes	Criterio	Estándar	Indicador	Fuente de Información
Diseño y aplicación de una política institucional de vinculación con el medio, que incluya al menos la identificación del medio externo relevante y la utilización de los resultados de la vinculación para el mejoramiento de la actividad institucional.		La mayoría de los docentes conoce la política de vinculación con el medio	Grado de conocimiento de la política de vinculación con el medio por parte de los académicos	Director de Extensión Encuesta a docentes Existencia de política de vinculación con el medio publicada
		La mayor parte de la comunidad participa en actividades con el medio externo	Grado interacción de la comunidad académica con la comunidad en términos culturales, sociales y productivos	Director de Extensión Registro de actividades
Instancias y mecanismos formales y sistemáticos de		La mayor parte	Grado de	

vinculación con el medio externo.		de las actividades están organizadas y sistematizadas a través de un organismo responsable	formalización de las actividades de vinculación con el medio	Existencia de unidad responsable a nivel institucional de la vinculación con el medio
Asignación de recursos suficientes para asegurar el desarrollo de actividades de vinculación con el medio.		La universidad destina al menos un 3% de su presupuesto para gastos de vinculación con el medio	Los recursos destinados para las actividades de vinculación con el medio planificadas son suficientes	Director de Extensión Presupuesto destinado a actividades de vinculación
Vinculación de estas actividades con las funciones de docencia de pre o postgrado, o con las actividades de investigación cuando corresponda.		Las unidades académicas desarrollan algunos proyectos con la comunidad asociados al quehacer docente o a proyectos de investigación	Correspondencia entre actividades de vinculación con el medio y actividades ligadas al quehacer docente en el pre y post grado y o de investigación	Director de Extensión Existencia de proyectos de vinculación en las unidades

Impacto de la vinculación con el medio en la institución y en el medio externo.				Este aspecto no es asociable con indicadores cualitativos
---	--	--	--	---

4. PROPUESTA DE INDICADORES A NIVEL DE CARRERAS

Una de las conclusiones que surge tras la revisión de los informes de autoevaluación de las carreras seleccionadas y utilizadas como casos es que los indicadores individualizados, en general, en los tres informes de carrera revisados no se corresponden con los criterios pre establecidos por la CNA debido a que se los clasifica erróneamente o bajo otros parámetros.

En las páginas siguientes se presenta una propuesta de indicadores cualitativos para carreras la cual ha sido construida a partir de la información recabada en los informes y el material complementario facilitado por la CNA, así como también sobre la base de otra documentación externa (ver Espinoza, González, et. al., 1994) y la experiencia del investigador responsable de elaborar este informe.²

² La sistematización de los indicadores cualitativos individualizados en los Informes de Autoevaluación de las carreras analizadas ha sido integrado en la sección de Anexos.

Tabla 4.1. Propuesta de criterios, estándares (deben ser) e indicadores a nivel de carreras para ser incorporados en el Sistema de Información de la CNA

Criterio	Estándar (Deben ser)	Indicador
1. Propósitos	1.1. Formulados explícitamente	Grado de conocimiento de los propósitos de la carrera por arte de la comunidad
	1.2. Incluidos en la misión institucional	No es posible traducir a indicador
	1.3. Coherentes con la misión (de la unidad académica) y con el proyecto educativo	Nivel de coherencia entre los propósitos de la carrera, la misión de la unidad y el proyecto educativo
	1.4. Claros y concisos	Nivel de claridad de los propósitos para la comunidad académica
	1.5. No corresponde a propósitos. Corresponde a estructura curricular	
	1.6. No corresponde a propósitos. Corresponde a estructura curricular	
	1.7. Evaluables	Grado de objetividad de los propósitos
2. Integridad	2.1. Coherencia entre propósitos y toma de decisiones	Grado de coherencia entre propósitos y toma de decisiones ejemplificado a través de decisiones adoptadas sobre la base de situaciones reales
	2.2. Coherencia entre propósitos y recursos	Grado de satisfacción de los alumnos con los recursos existentes para dar cuenta de los propósitos de la carrera
	2.3. Coherencia entre recursos y cantidad de alumnos	Cumplimiento de las normas de construcción de los establecimientos educacionales relativas al uso de los espacios (Fuente: Mineduc)
	2.4. Publicidad de información consistente con la realidad	Grado en que se cumple lo informado a los postulantes al momento de matricularse
	2.5. Honestidad respecto de los servicios ofrecidos	Grado en que se cumple lo informado a los postulantes al momento de matricularse

	2.6 Registros confiables	Nivel de accesibilidad a los registros académicos por parte de los estudiantes
	2.7 Decisiones basadas en criterios académicos y existencia de mecanismos para resolución de conflictos	Constancias en actas de cuerpos colegiados
	2.8 Adoptar decisiones en conformidad a la reglamentación y normativa vigente	Grado de consistencia entre lo establecido por la normativa vigente y las decisiones adoptadas
	2.9 Existencia de reglamentos	Grado de conocimiento de las normativas por parte de los distintos estamentos
	2.10 Posibilitar la organización de los distintos estamentos	Existencia de organizaciones estamentales (asociaciones de académicos, sindicatos, centros de alumnos)
3. Estructura organizacional, administrativa y financiera	3.1 Existencia de estructura organizacional que responda a la misión y objetivos (de la unidad)	Organigrama de la unidad académica
	3.2 Existencia de una estructura con autoridades que incluya funciones y atribuciones	Cuadro de mando
	3.3 Autoridades de la unidad debidamente calificadas	Percepciones de los distintos estamentos acerca de las cualificaciones de las autoridades en el área de gestión
	3.4 Mecanismos de evaluación permanente	Grado de satisfacción con los mecanismos de evaluación permanente que se utilizan para la gestión de la unidad
	3.5 Participación de los estamentos académicos en la unidad	Nivel de participación de los distintos estamentos de la unidad
	3.6 Mecanismos que permiten la coordinación en la comunidad académica	Reuniones de Consejos de carrera
	3.7 Garantía de la viabilidad financiera de la unidad y del control presupuestario de recursos	Ejecución Presupuestaria Anual
4. Estructura curricular	4.1 Consistencia del Plan y de los programas de estudio con los principios, objetivos de la carrera y	Opinión de los académicos y estudiantes acerca de la consistencia del Plan y de los programas de estudio con

	perfil de egreso	los principios, objetivos de la carrera y perfil de egreso
	4.2 Los Planes y programas deben ser coherentes, coordinados y conocidos por los estudiantes (Este debe debiera estar desagregado)	Grao de coherencia, coordinación entre los plaes y programas de estudio
		Grado de conocimiento de los panes y programas de estudio por parte de los estudiantes
	4.3 Integración de teoría y práctica	El Plan de Estudios integra adecuadamente actividades teórico-prácticas
	4.4 Elaboración de tesis o práctica que permita evaluar lo aprendido en la etapa formativa	Inclusión de la tesis o practica final en el Plan de Estudios
	4.5 Existencia de mecanismos de evaluación periódica del Plan de estudios que considere opiniones externas	Últimos cambios generados en el Plan de Estudios asocioas a sugerencias de los empleadores
		Pertinencia del plan de estudios en relación a las necesidades del mundo laboral según los empleadores
	4.6 Debe contener objetivos de aprendizaje que incluyan, capacidad (competencia) para: comunicarse, aplicar los aprendizajes, identificar y resolver problemas, trabajar en equipo, capacidad de auto perfeccionamiento	Los egresados de la carrera demuestran tener facilidad para: Comunicarse Aplicar los aprendizajes Identificar y resolver problemas Trabajar en equipo Auto perfeccionarse
	4.7 La formación se realiza en un ambiente laboral apropiado	Opinión de docentes y estudiantes sobre el ambiente de aprendizaje
	4.8 Perfil de egreso	Disponibilidad de un perfil de egreso que comprenda definición del profesional, competencias de salida y atributos del egresado
5. Recursos Humanos	5.1 Dotación docente	Calificaciones formales del personal docente
	5.2 Experiencia y producción académica del cuerpo docente	Publicaciones y proyectos de los académicos de la unidad
	5.3 Existencia de carrera académica (selección,	Grado de conocimiento de los docentes de las

	contratación, promoción y desvinculación) y jerarquización	normativas sobre carrera académica
	5.4 Perfeccionamiento y actualización de los docentes	Uso de las oportunidades de perfeccionamiento por parte de los docentes
		Opinión de los estudiantes y egresados sobre la actualización de los docentes
	5.5 Participación de los docentes en otras funciones académicas y de relaciones interinstitucionales	Descripción de las actividades académicas desarrolladas pro el cuerpo docente
	5.6 Mecanismos de Evaluación de la actividad docente	Aplicación sistemática de un mModelo de evaluación de desempeño docente
	5.7 Disponibilidad de personal técnico y administrativo debidamente capacitado de apoyo a la docencia	Grado de cumplimiento del personal técnico con las funciones con los servicios para ls estudiantes (laboratorios talleres etc.)
6. Efectividad del Proceso de Enseñanza Aprendizaje	6.1 Existencia de criterios y mecanismos de admisión	Aplicación de instrumentos de selección y admisión.
	6.2 Evaluación diagnóstica y acciones de nivelación	Aplicación de instrumentos de diagnostico
		Procesos de Velación existente.
	6.3 Disponibilidad de mecanismos de evaluación de los aprendizajes	Opiniones de estudiantes y docentes sobre los mecanismos e instrumentos de evaluación utilizados para medir los aprendizajes y sus resultados
		Tabla de especificaciones de los aprendizajes esperados en relación con los ítems de los instrumentos
	6.4 Normas de titulación	Grado de conocimiento de las normas de titulación
6.5 Evaluación de deserción	Opiniones de diferentes actores sobre causas de deserción	
	6.6 Mecanismos de orientación y monitoreo	Opinión de los estudiantes y docentes sobre orientación y monitoreo del aprendizaje
7. Resultados del proceso de formación	7.1 Relación entre el tiempo real y oficial de egreso	Percepción de los docentes y autoridades universitaria sobre la disonancia entre el tiempo real de egreso y el tiempo oficialmente estipulado en el plan de estudio

	7.2 Proceso de seguimiento a egresados	Grado de satisfacción de los egresados con la formación recibida
	7.3 Relaciones con empleadores y fuentes laborales	Reuniones sostenidas por los empleadores con las autoridades de la carrera
	7.4 Utilización de los antecedentes laborales en la planificación de planes y programas (Este debe va en estructura curricular)	Cambios de los programas atribuibles a observaciones de los empleadores
8. Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza	8.1 Acceso a biblioteca adecuadamente dotada	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto al acceso a la biblioteca
		Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto a la dotación de la biblioteca
	8.2 Adecuada y suficiente infraestructura (laboratorios, talleres, salas)	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto a infraestructura (laboratorios, talleres, salas)
	8.3 Existencia de equipamiento (recursos informáticos y recursos de apoyo a la enseñanza) y disponibilidad de uso	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto al equipamiento existente (recursos informáticos y recursos de apoyo a la enseñanza) y su disponibilidad de uso
	8.4 Accesibilidad a los recintos	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto a la accesibilidad a los recintos
	8.5 Accesibilidad para minusválidos	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto de la accesibilidad para minusválidos
	8.6 Actualización de material didáctico	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto a la actualización de material didáctico
	8.7 Los docentes deben estimular en los estudiantes el uso autónomo de los recursos	Grado de autonomía de los estudiantes para trabajar con distintos recursos de aprendizaje
	8.8 Disponibilidad de oportunidades de práctica	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes respecto a la disponibilidad de oportunidades de práctica
	8.9 Reposición y mantenimiento de los recursos	Grado de satisfacción de académicos y estudiantes

		respecto a la reposición y mantenimiento de los recursos
	8.10 Posesión efectiva de los recursos e infraestructura	Legalización de los contratos y escrituras de los recursos e infraestructura
9. Vinculación con el medio	9.1 La unidad debe contar con una política explícita para promover la actualización profesional y disciplinaria de sus académicos (Este debe corresponder a recursos humanos)	Grado de satisfacción de los docentes con la política de actualización profesional y disciplinaria de la unidad
	9.2 La Unidad debe tener políticas de investigación	Grado de satisfacción de directivos, estudiantes y académicos con las políticas de investigación de la unidad
	9.3. La Unidad debe tener mecanismos y formas de vinculación con el sector productivo	Grado de satisfacción de los egresados y empleadores en su relación con la unidad
	9.4 La Unidad debe considerar la participación externa en la planificación de la carrera	Grado de consideración de las opiniones de actores externos en la planificación de la carrera
	9.5 La prestación de servicios no debe interferir con el desarrollo de la carrera	Grado de coherencia existente entre los servicios que presta la carrera y su desarrollo

+ El texto marcado en color azul da cuenta que los **debes** están mal clasificados en los criterios.

++ El texto macado en color rojo da cuenta de correcciones o información complementaria a los debes.

5. CONSIDERACIONES FINALES

La Tabla 5.1 permite constatar que los nueve criterios de evaluación establecidos por la CNA para la acreditación institucional (que son los mismos que para carreras profesionales)³ no están asociados a las cinco áreas de evaluación definidas (gestión, docencia de pre grado, docencia de postgrado, investigación, y vinculación con el medio) de tal suerte que en estricto rigor se tiene solo un 56% de coherencia entre criterios y áreas.

Tabla 5.1. Asociatividad entre criterios y áreas de evaluación a nivel de instituciones y unidades académicas

Criterios	Áreas					Total
	Gestión	Docencia de pregrado	Docencia de postgrado	Investigación	Vinculación con el medio	
Propósito	X	X	X	X	X	5
Integridad	X	X	X	X	X	5
Estructura organizacional administrativa y financiera	X					1
Estructura Curricular		X	X			2
Recursos Humanos	X	X	X	X	X	5
Efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje		X	X			2
Resultados del proceso de formación		X	X			2
Estructura apoyo técnico y recursos para la enseñanza		X	X			2
Vinculación con el medio					X	0
Total	4	7	7	3	4	25

La CNA, por otra parte, no evalúa carreras propiamente tales sino las unidades académicas donde se insertan éstas. No obstante ello, en el documento titulado *“Criterios Generales de Evaluación para Carreras Profesionales”* (2007) se usa indistintamente el concepto de carrera (currículum) y la noción de unidad académica que en la práctica es donde se insertan las carreras. Ello torna confusa la generación de

³ La CNA ha definido distintos criterios de evaluación para carreras profesionales, licenciaturas y carreras técnicas. Los criterios de carreras técnicas son: Propósitos de la carrera o programa; Responsabilidad de la Unidad; Estructura organizacional administrativa y financiera; Perfil de egreso y estructura curricular; Recursos humanos; proceso formativos; resultados del proceso formativo; Infraestructura y recursos materiales; y vinculación con el medio.

un modelo de análisis dado que se asimilan ambos conceptos por parte de la CNA. Consecuentemente, resulta imperativo revisar y corregir las inconsistencias antes mencionadas para brindar en el futuro a instituciones y unidades académicas que deseen acreditarse herramientas más acabadas y apegadas a lo que realmente se desea evaluar.

La CNA, a su vez, para la evaluación de carreras no utiliza indicadores (no han sido generados a la fecha) sino que criterios y estándares. No obstante, lo que se denomina como un estándar (debe de carácter obligatorio o debería de carácter sugestivo) en la práctica no corresponde a un estándar dado que este en estricto rigor debiera ser entendido como un nivel mínimo de logro para que el criterio en cuestión sea considerado como aceptable lo cual no se cumple en todos los casos. Por ello se torna imprescindible realizar una revisión exhaustiva de los casos y debería de modo de transformarlos en estándares que orienten efectivamente y asertivamente a las instituciones y carreras en sus procesos de autoevaluación.

Resulta digno de destacar que para el caso de las especialidades médicas los criterios utilizados se aproximan más a las peculiaridades de una carrera y de los procesos de enseñanza-aprendizaje vinculados a ella.⁴ Por lo anterior deberían ser vistos como un referente al momento de revisar y actualizar los criterios que se aplican en la actualidad tanto a las carreras profesionales como de carácter técnico.

La propuesta de indicadores cualitativos tanto para instituciones como para carreras fue elaborada a partir de la sistematización de indicadores consignados en los informes de autoevaluación como de los manuales y guías de procedimientos de la CNA. Para cada uno de los componentes o aspectos identificados a nivel de instituciones se procedió a proponer estándares, indicadores y la correspondiente evidencia asociada a estos últimos. En lo que respecta a las carreras se propuso un conjunto de indicadores cualitativos vinculados a cada uno de los nueve criterios y sus correspondientes estándares (casos). Se debe destacar que no se incorporó indicadores ligados a las recomendaciones (debería) de la CNA.

La revisión documental realizada lleva a concluir que tanto a nivel de universidades como de carreras los Informes de Autoevaluación no se ciñen al pie de la letra al formato establecido por la CNA. En parte esto obedece a que los manuales de la CNA en algunos apartados no presentan un ordenamiento lógico en cuanto a los casos (estándar) para el caso de las carreras y porque no ha dispuesto de indicadores y estándares claramente observables y medibles para el caso de la evaluación institucional.

⁴ Los criterios de evaluación en cuestión son: Instituciones formadoras y colaboradoras, centros formadores (campos clínicos y recursos materiales y de equipamiento), recursos humanos (dirección del programa y profesores), ingreso y selección de residentes, programa (características generales y plan de estudios), seguimiento de proceso formativo, y evaluación (de los docentes y del programa)

FUENTES DE INFORMACION

Materiales para la Acreditación Institucional

CNA (2007a). Anexo 2. Términos de Referencia para las Areas contempladas en el Proceso de Acreditación Institucional. En

<http://www.cnachile.cl/docs/materiales/anexo2-term-ref-ai.pdf>

CNA (2007b). Guía para la Acreditación: Normas y Procedimientos. En

http://www.cnachile.cl/docs/norm_proc.pdf

U. Austral (2009). Informe de Autoevaluación Institucional.

U. Andrés Bello (2008). Informe de Autoevaluación Institucional.

U. de Los Lagos (2007). Informe de Autoevaluación Institucional.

Materiales para la Acreditación de Carreras, programas y especialidades

CNA (2007). Criterios generales de evaluación para carreras profesionales. En

<http://www.cnachile.cl/docs/materiales/criterios/profesionales.pdf>

CNA (2007). Criterios generales de evaluación para licenciaturas. En

<http://www.cnachile.cl/docs/materiales/criterios/Licenciaturas.pdf>

CNA (2007). Criterios generales de evaluación para carreras y programas de formación, conducentes al título de técnico de nivel superior.

En <http://www.cnachile.cl/docs/materiales/criterios/TNS.pdf>

CNA (2007). Criterios de evaluación para la acreditación de especialidades médicas.

U. Alberto Hurtado (2007). Informe de Autoevaluación de la Carrera de Sociología.

U. Mayor (2007). Informe de Autoevaluación de la Carrera de Enfermería.

Instituto Profesional DUOC (2007). Informe de Autoevaluación de la Carrera de Ingeniería en Informática.

ANEXO 1

SISTEMATIZACION DE INDICADORES CUALITATIVOS UTILIZADOS EN LOS INFORMES DE AUTOEVALUACION DE LAS UNIVERSIDADES ANALIZADAS

A continuación se presenta un resumen de los principales indicadores cualitativos consignados en los informes de autoevaluación institucional de las tres universidades seleccionadas para el análisis, esto es: Universidad Austral, Universidad de Los Lagos y Universidad Andrés Bello.

1.- U. Austral

1.1. Area Gestión Institucional

Visión. A partir de la tradición de la Universidad Austral de Chile y de la necesidad del desarrollo sustentable de la región y del país, seremos capaces de responder a los sueños de sus fundadores, contribuyendo al progreso espiritual y material de la sociedad, mediante el saber científico y humanístico, el avance tecnológico y la creación artística. Seguiremos desarrollándonos en calidad y reconocimiento como una universidad compleja que considera el trabajo académico como compromiso intelectual y ético, y con la preservación, generación y transmisión del conocimiento.

Participaremos en la comunidad global y continuaremos asumiendo el liderazgo que la universidad juega en el desarrollo de la región sur-austral del país.

Tendremos como pilares la excelencia la cultura evaluativa, la responsabilidad social y la transparencia; desarrollaremos nuestra labor en un ambiente de libertad, respeto y tolerancia, buscando el reconocimiento de la sociedad para poder competir con éxito en la formación profesional y académica de las personas, y en la obtención de los recursos que nos permitan legitimar nuestro trabajo.

Misión. La Universidad Austral de Chile es una comunidad académica dedicada a la enseñanza superior, al cultivo de la ciencia y a la difusión de la cultura en el ámbito nacional e internacional.

Mediante sus acciones se ha propuesto contribuir con eficiencia y calidad al desarrollo y bienestar del país, especialmente del sur-austral de Chile, formando profesionales y graduados ética y socialmente comprometidos, e investigando en las diversas áreas del conocimiento científico, tecnológico, humanístico y social.

Estrategia. Posicionar a la Universidad Austral de Chile como una opción de alto nivel, basada en el reconocimiento de criterios de excelencia, seriedad y calidad de vida. (Plan Estratégico 2008-2011 en Informe de Autoevaluación, 2009:16)

Misión de la Corporación. Los Arts. 2 y 3 señalan que la Universidad tiene por misión contribuir al progreso espiritual y material de la sociedad mediante los recursos del saber científico y humanístico, del avance tecnológico y de la creación artística, de acuerdo con los valores de su propia tradición histórica, y de la necesidad de desarrollo sustentable de la región y del país. Además, acorde con su origen fundacional, se establece la preferencia que debe darse al desarrollo y vinculación con la zona sur-austral del país en el cumplimiento de su misión y fines (Estatutos, en Informe de Autoevaluación, 2009:83)

1.2. Area Docencia de Pregrado

Competencias genéricas de los egresados

En el mes de junio de 2006 se determinan como competencias genéricas “sello UACH” las seis siguientes:

1. Compromiso con el conocimiento, la naturaleza y el desarrollo sustentable
2. Compromiso con la calidad y la excelencia
3. Compromiso con la libertad y el respeto a la diversidad
4. Habilidad para trabajar en forma autónoma
5. Responsabilidad social
6. Compromiso con su medio sociocultural (Informe de Autoevaluación, 2009:54-55)

En cuanto al **perfil de egreso del estudiante**, éste será un profesional concebido como una persona con habilidad para trabajar en forma autónoma, con competencias para resolver problemas y enfrentar situaciones nuevas, defender con vigor y racionalidad sus puntos de vista, respetar la diversidad, ser responsable socialmente y comprometido con su medio sociocultural, con el conocimiento, la naturaleza y el desarrollo sustentable, comprometido con la calidad y la excelencia (Informe de Autoevaluación, 2009: 111).

En la Tabla 1.2.1 que se muestra a continuación se ilustra el conjunto de indicadores cualitativos utilizados en el Informe de Autoevaluación de la U. Austral para el Area de Docencia de Pre Grado.

Tabla 1.2.1. Indicadores cualitativos utilizados en el Informe de Autoevaluación de la U. Austral para el Area de Docencia de Pre Grado.

Indicador	Informante
Grado de satisfacción con respecto a disponibilidad de información general sobre la Universidad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a existencia de medios de información al interior de la Universidad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al conocimiento oportuno de actividades que se realizan al interior de la Universidad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al conocimiento oportuno de actividades que realiza la Universidad en la ciudad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la organización de la carrera	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción global con la universidad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción global con la dirección superior de la Universidad	Encuesta a estudiantes
UNIDAD ACADEMICA	
Grado de satisfacción con respecto al nivel de comunicación interestamental	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a las facilidades	Encuesta a estudiantes

existentes para canalizar inquietudes y quejas	
Grado de satisfacción con respecto a la incidencia de su situación financiera sobre su rendimiento académico.	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a su Facultad	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a su escuela	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la carrera cursada	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a su potencial como futuro profesional	Encuesta a estudiantes
EQUIPO DOCENTE Y SU DESEMPEÑO	
Grado de satisfacción con respecto al equipo docente en cuanto a habilidad pedagógica de los profesores	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la disposición de los profesores a atender consultas de estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al trato dado por los profesores a los estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al apoyo de los profesores a los estudiantes para aprender en forma efectiva	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la confiabilidad del cuerpo docente en términos de mantener compromisos y no cancelar clases	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la utilización de ejemplos pertinentes a la carrera	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a las clases teóricas.	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a las prácticas profesionales y visitas a terreno	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a información académica entregada (Oferta, reglamentos).	Encuesta a estudiantes
EVALUACIONES	
Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad oportuna de información sobre fechas de evaluaciones	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la claridad y consistencia en aplicación de criterios de evaluación	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la disposición de los profesores para discutir y analizar las evaluaciones con los estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la entrega de calificaciones en los plazos reglamentarios	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los procedimientos de apelación para calificaciones dadas	Encuesta a estudiantes
BIBLIOTECA	
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a tiempo de espera para ser atendido	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a horarios de atención	Encuesta a estudiantes

Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne al servicio de préstamo interbibliotecario	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a la cobertura temática de los libros	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a la actualización de los libros	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a disponibilidad en Biblioteca de los libros recomendados en sus programas de asignaturas	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a cobertura temática de las publicaciones periódicas (revistas) en texto completo vía Internet	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a disponibilidad de puestos de estudio	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la biblioteca en lo que concierne a nivel de ruidos, calefacción, ventilación	Encuesta a estudiantes
SERVICIOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ELECTRONICA electrónica	
Grado de satisfacción con respecto a Utilidad de la casilla personal de e-mail entregada por UACH	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a Utilidad de la plataforma institucional	Encuesta a estudiantes
LABORATORIOS COMPUTACIONALES	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de computadores	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de impresoras	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la diversidad de software disponibles	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al nivel de actualización del software	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de personal técnico y de apoyo	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a horarios de atención de las salas de computación	Encuesta a estudiantes
SERVICIOS DE SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a disponibilidad de información sobre los servicios que presta la Universidad a estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a disponibilidad de información sobre becas y apoyos externos	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a posibilidades de	Encuesta a estudiantes

acceder a fuentes de recursos económicos (Laborancias, Ayudantías, etc.)	
Grado de satisfacción con respecto a disponibilidad de información sobre los servicios de salud	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a atención entregada por el personal	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a tiempo de espera para ser atendido	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a la cobertura de los Servicios de Salud	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto a los hogares universitarios	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con respecto al alojamiento	Encuesta a estudiantes

Area Docencia de Postgrado (En esta área no se recurre a indicadores de carácter cualitativo).

Una característica distintiva de la gestión del postgrado en la Universidad Austral, es la fuerte descentralización en lo académico y financiero. Es así que se cuenta con nueve (9) Escuelas de Graduados dependientes cada una de ellas de las Facultades de Ciencias, Ciencias Agrarias, Ciencias de la Ingeniería, Ciencias Económicas y Administrativas, Ciencias Forestales, Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias Veterinarias, Filosofía y Humanidades, y Medicina.

Area Investigación (En esta área no se recurre a indicadores de carácter cualitativo).

La Universidad ha definido la investigación como una de sus actividades académicas fundamentales. Esta aseveración se encuentra reflejada y respaldada por los Estatutos, en los Planes Estratégicos, en el Reglamento del Académico, en el sistema de evaluación y jerarquización de éstos, en los convenios de desempeño de las unidades y de los académicos entre otros. En particular el plan 2008-2011 establece en su Objetivo N° 3 el “*Consolidar el nivel de investigación e incrementar los productos derivados de ella*”. Este objetivo se desagrega en líneas de acción, indicadores y metas, que por una parte, refieren al incremento en la efectividad de de aprobación de proyectos del sistema Fondecyt y la captación de recursos para investigación y por otra al incremento de los resultados de investigación medidos en publicaciones y patentes.

Area Vinculación con el Medio (Percepciones recogidas con informantes internos y externos)

En el estatuto vigente, en la letra c) del Art. 4, se señala que es objetivo de la Universidad “interactuar con la comunidad a través de programas de extensión, capacitación, transferencia tecnológica y de servicio que contribuyan a su desarrollo cultural y a la vinculación de la Universidad con el sector productivo”, pero, además, obliga al Directorio, en el Art. 28, a que “contribuya a promover el desarrollo y a mantener la vinculación de la Universidad con la comunidad local, regional y nacional” (Informe Autoevaluación 2009: 238)

Informantes Internos: Síntesis de percepciones (Según dimensión)

- a) Vinculación y política
- b) Organización del proceso.
- c) Tipos de vinculación y actividades.
- d) Recursos.
- e) Actividades y funciones institucionales.
- f) Mecanismos de medición de impacto.

Informantes Externos: Síntesis de percepciones (Según dimensión)

- a) La Universidad y su entorno.

- b) Percepción de calidad.
- c) Canales de difusión.
- d) Identidad.
- e) Institución versus individuo.
- f) Expectativas. (Informe de Autoevaluación, pp.257-258)

2.- U. de Los Lagos (Acreditada por tres años por la CNA, periodo 2007-2009)

Se tuvo a la vista tanto el Informe de Autoevaluación Institucional como el Primer Informe Semestral 2009 que da cuenta de los avances registrados un año después de haber obtenido la acreditación. El segundo no arrojó ningún insumo de importancia en esta revisión. En cambio, el Informe de Autoevaluación se nutre de preferencia de indicadores cuantitativos que le dan el mayor sustento al informe. En grado menor se recurre a las opiniones y percepciones de funcionarios, académicos y estudiantes, sobre la base de las encuestas que dispone la CNA. Una síntesis de aquello se entrega a continuación.

2.1. Area Gestión Institucional

Misión: La ley N°19.238 que dio origen a la Universidad de Los Lagos, la define en los siguientes términos: *“su objeto fundamental será ocuparse en un nivel avanzado de la creación y transmisión de conocimientos por medio de la investigación básica y aplicada, la docencia y la extensión, de la formación académica científica, profesional, en correspondencia con los requerimientos que emanen de su carácter regional”*. A pesar de su generalidad, esta definición establece como componentes misionales la transmisión y creación de conocimiento y que estas actividades se contextúen regionalmente.

Visión: Los componentes de la Visión para la Universidad de Los Lagos establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente son los siguientes:

- Ser una Universidad que, surgida desde la Región, sea reconocida con prestigio y liderazgo entre sus pares, en el ámbito nacional e internacional.
- Ser una Universidad con una dinámica actividad de postgrado e investigación, docencia innovadora, que potencie el desarrollo del conocimiento en las áreas consolidadas y en las de importancia estratégica.
- Ser una Universidad con una estructura moderna, flexible y desconcentrada en su gestión académica y administrativa, autónoma, que fomente la iniciativa individual.
- Ser una Universidad con sistemas de información y gestión moderna, con procedimientos ágiles y simplificados.
- Ser una Universidad con personal altamente calificado, con cultura de trabajo en equipo, el buen desempeño, la calidad y eficiencia en la gestión.
- Ser una Universidad eficiente, descentralizada, participativa, comprometida, solidaria, que se caracterice por una sólida y dinámica vinculación con la comunidad.

Tabla 2.1.1. Indicadores cualitativos utilizados por la U. de Los Lagos en su Informe de Autoevaluación

Indicador	Informante
La institución tiene claramente definidos sus propósitos, metas y objetivos, los que permiten establecer prioridades, verificar su cumplimiento y orientar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de	Directivos

aseguramiento de la calidad	
Los propósitos institucionales están expresados en metas verificables, conocidas por los principales actores	Directivos
La estructura institucional es funcional a los propósitos institucionales, y existen mecanismos apropiados y eficaces para controlar su funcionamiento	Directivos
Existen y se aplican eficazmente políticas y mecanismos para la organización de los recursos humanos que permiten seleccionar, contratar, desarrollar, evaluar y promover al personal directivo, académico y administrativo de la Institución en función de los propósitos de la misma	Directivos
Existen mecanismos claros y formalmente definidos para verificar el cumplimiento de los propósitos y metas institucionales en las principales áreas del quehacer institucional	Directivos
Las políticas y mecanismos existentes para verificar y ajustar el cumplimiento de los propósitos y metas se aplican sistemáticamente en todos los niveles institucionales	Directivos
La Institución cuenta con una sólida base de información válida y confiable sobre los distintos procesos institucionales, que utiliza para tomar decisiones fundadas y avanzar hacia el logro de los propósitos definidos	Directivos
Grado de satisfacción con el sistema de información existente en la institución	Directivos, Académicos, Administrativos y Estudiantes
Grado de satisfacción con el sistema de comunicaciones existente en la institución	Directivos, Académicos, Administrativos y Estudiantes
Grado de satisfacción con el régimen de capacitación y perfeccionamiento existente en la institución	Académicos, Administrativos
Grado de satisfacción con la estabilidad laboral que ofrece la institución	Académicos, Administrativos
Grado de satisfacción con el nivel de remuneraciones que ofrece la institución	Directivos, Académicos, Administrativos
Grado de satisfacción con la efectividad de la gestión administrativa para resolver requerimientos de las carreras	Directivos, Académicos, Administrativos
El nivel de competencias del personal que realiza la gestión docente es adecuado	Directivos, Académicos, Administrativos
Grado de satisfacción con la gestión administrativa en sus distintos niveles	Directivos, Académicos, Administrativos y Estudiantes

2.2. Área Docencia de Pregrado

Indicador	Informante
Grado de satisfacción con los docentes	Encuesta a estudiantes
Nivel de claridad con que exponen los contenidos los docentes	Encuesta a estudiantes
Grado de preocupación de los docentes respecto a la adquisición de aprendizajes por parte de los estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con el nivel de dominio de los contenidos por parte de los académicos	Encuesta a estudiantes
Grado de motivación que los docentes despiertan en lo estudiantes	Encuesta a estudiantes
Nivel de actualización de los materiales entregados	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la integración de aspectos teóricos y prácticos en las asignaturas	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la metodología de enseñanza utilizada por los docentes	Encuesta a estudiantes
Grado de cumplimiento con la entrega de notas en los plazos estipulados	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la forma en que el docente resuelve las dudas planteadas por los alumnos	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con los horarios de atención a los estudiantes	Encuesta a estudiantes
Grado de conocimiento que tienen del perfil de ingreso y egreso	Encuesta a estudiantes
Grado de coherencia entre el perfil de los docentes y los objetivos de la carrera	Encuesta a estudiantes
Grado de interrelación entre el Plan de estudios y las exigencias que impone el mundo laboral	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la cobertura y actualización de la bibliografía existente en la biblioteca	Encuesta a estudiantes
Pertinencia de los títulos existentes en la biblioteca en relación a las necesidades de la carrera	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con los horarios de atención de las bibliotecas	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la disponibilidad y actualización de equipos computacionales e impresoras	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con la diversidad y actualización del software disponible	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con el nivel de accesibilidad a internet	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con los horarios de atención de los laboratorios	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción con el personal técnico de apoyo que disponen los laboratorios	Encuesta a estudiantes
Grado de satisfacción de los alumnos con la calidad de los servicios	Encuesta a estudiantes
Grado de coherencia entre la organización administrativa de la unidad y el plan de estudios	Encuesta a estudiantes
Grado de coherencia entre los objetivos generales de la	Encuesta a estudiantes

carrera y las actividades desarrolladas en los cursos	
Grado de coherencia entre las formas de evaluación de las asignaturas y la naturaleza de los programas y métodos pedagógicos	Encuesta a estudiantes
La entrega de contenidos en el curso que Ud. dicta se realiza de manera secuenciada	Encuesta a docentes
Al inicio de cada año realiza una evaluación diagnóstica de los estudiantes nuevos	Encuesta a docentes
Al inicio de cada curso Ud. explicita los objetivos y aprendizajes esperados de su asignatura	Encuesta a docentes
Al inicio de cada curso Ud. explicita la forma y el momento en que se evaluarán los aprendizajes esperados	Encuesta a docentes
Los cursos que Ud. dicta contemplan la integración de aspectos teóricos y prácticos	Encuesta a docentes
Al término de los cursos que Ud. dicta se evalúan las destrezas, habilidades y valores alcanzados por los alumnos	Encuesta a docentes
Grado de satisfacción con las políticas de perfeccionamiento existentes	Encuesta a docentes
El perfil de ingreso y egreso de los alumnos es adecuado	Encuesta a docentes
Grado de coherencia entre el perfil de los docentes y los objetivos de la carrera	Encuesta a docentes
Grado de interrelación entre el Plan de estudios y las exigencias que impone el mundo laboral	Encuesta a docentes
Existe una relación estrecha entre las actividades de investigación y docencia que Ud. realiza	Encuesta a docentes
La actualización de los planes de estudio se realiza en forma periódica	Encuesta a docentes

3.- Universidad Andrés Bello

Tras revisar la documentación proporcionada por la CNA se puede concluir que el Informe de Autoevaluación en sus capítulos de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación y Vinculación con el Medio no apela a indicadores de carácter cualitativo. Apunta más bien a describir procesos asociados a cada una de las unidades o programas existentes e hitos en el desarrollo institucional. Sin embargo, no se mide el impacto de cada una de ellos a partir de opiniones de actores claves. En cambio, en el capítulo de Infraestructura del Informe de Autoevaluación se recurre a indicadores de satisfacción y o percepción de los distintos actores, esto es estudiantes y académicos, tal como se deja en evidencia en la siguiente tabla.

3.1. *Area Gestión Institucional*

Misión: La UNAB es una institución privada de ES que tiene como misión esencial entregar a sus alumnos una formación académica conforme a los desafíos de un mundo dinámico y procurar que logren un desarrollo personal coherente con nuestra tradición cultural. De este modo hace efectiva su contribución al progreso espiritual y material del país. El cumplimiento de esta misión se expresa en los grados académicos, en los títulos profesionales y en todas las formas de reconocimiento que nuestra universidad otorga como modo de acreditar las distintas modalidades de estudio que ofrece en el ámbito de las profesiones, las ciencias, la tecnología, las artes y las humanidades.

Este compromiso educativo alcanza su más plena realización en el contexto de un sistema social fundado en el ejercicio de las libertades públicas, que es parte de la cultura nacional y que permite la existencia de nuestra universidad como corporación privada.

Visión: No posee

3.2. *Area Docencia de Pre Grado (No contiene ningún indicador cualitativo)*

3.3. *Area Investigación (No contiene indicadores cualitativos)*

3.4. *Area Vinculación con el Medio (Habría indicadores asociados en Anexos)*

3.5. *Area Infraestructura*

Tabla 3.5.1. Indicadores cualitativos utilizados en el área de infraestructura

Indicador	Informante
Nivel de satisfacción con la disponibilidad de libros y títulos	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Grado de satisfacción con la variedad de libros y títulos existentes	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la calidad de atención de la biblioteca	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Grado de satisfacción con el horario de atención	Encuesta a Estudiantes

Grado de satisfacción con disponibilidad de espacio	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Opinión general sobre la biblioteca	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Grado de satisfacción con el número de ejemplares existentes en biblioteca para el número de alumnos que cursa la asignatura	Encuesta a Académicos
Posibilidad de solicitar nuevos títulos a la biblioteca	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con la diversidad de suscripciones a revistas periódicas existente y con el acceso a ellas	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con el espacio de biblioteca y laboratorios y la adecuación de este para el número de alumnos	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la iluminación de los laboratorios	Encuesta a Estudiantes
Existencia de equipamiento adecuado	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con el funcionamiento del equipamiento	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la disponibilidad de insumos	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la calidad de los insumos	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la limpieza de los laboratorios	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Grado de satisfacción con la seguridad y vigilancia interna	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Los laboratorios son adecuados para el número de alumnos que forman parte de la sección	Encuesta a Académicos
La iluminación es adecuada para el tipo de experiencias que necesito realizar en el laboratorio	Encuesta a Académicos
La ventilación del laboratorio es adecuada para el tipo de experiencias que necesito realizar	Encuesta a Académicos
El laboratorio está provisto del equipamiento que necesito	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con el funcionamiento de los equipos	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con el espacio y adecuación de las salas de clase en relación al número de alumnos	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con el confort y comodidad de las salas de clase	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la iluminación de las salas de clase	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la acústica de las salas de clase	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con el equipamiento audiovisual existente en las salas de clase	Encuesta a Estudiantes
Grado de satisfacción con la limpieza de las salas de clase	Encuesta a Estudiantes
Seguridad y vigilancia interna en las salas de clase	Encuesta a Estudiantes

Las salas de clase son adecuadas para el número de alumnos que cursa la asignatura que dicto	Encuesta a Académicos
El sistema de iluminación es adecuado para el tipo de asignatura que dicto	Encuesta a Académicos
La acústica de la sala me permite utilizar mi voz sin ayuda de amplificación	Encuesta a Académicos
El nivel de ruido externo es mínimo	Encuesta a Académicos
La limpieza de la sala es buena	Encuesta a Académicos
La seguridad y vigilancia interna en el recinto en que se encuentra la sala de clases es buena	Encuesta a Académicos
Tengo acceso a la red en la sala de clase	Encuesta a Académicos
El equipamiento general de la sala de clase favorece mi interacción con los alumnos	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con la comodidad de las salas de clase	Encuesta a Académicos
Tiempo de espera para usar los computadores	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con los servicios de cafetería, kioscos y casino	Encuesta a Académicos

ANEXO 2

SISTEMATIZACION DE INDICADORES CUALITATIVOS UTILIZADOS EN LOS INFORMES DE AUTOEVALUACION DE LAS CARRERAS ANALIZADAS

INFORMES DE CARRERAS ACREDITADAS POR LA CNA

1.- Ingeniería en Informática del Instituto Profesional DUOC (Acreditada por la CNA por 4 años, periodo 2009-2013)

Definición del perfil de egreso

Perfil Profesional

El ingeniero en informática es un profesional capacitado para diseñar, desarrollar, integrar y administrar tecnologías de información de acuerdo al estado del arte, con el claro propósito de resolver una problemática dada. Es capaz de conocer el funcionamiento de una organización y tiene la habilidad de encontrar soluciones automatizadas para lograr un mejor aprovechamiento y utilización de los recursos en una organización

Perfil de Egreso

Al concluir el Plan de Estudios de Ingeniería de Ejecución en Informática, el egresado será capaz de demostrar las siguientes competencias en el nivel de dominio que en cada una se especifica

COMPETENCIAS DE LA CARRERA	Niveles de Dominio
1. COMPETENCIAS DISCIPLINARIAS	
Determinar la estructura de red, de acuerdo al levantamiento en terreno y requerimientos técnicos	Básico
Leer e interpretar textos cortos escritos en inglés técnico	Básico
Modelar soluciones de Business Intelligence	Medio
Elaborar documentación, hojas de cálculo y presentaciones gráficas mediante herramientas software	Medio
Mantener el hardware de computador personal en entorno monousuario	Medio
Administrar el enrutamiento en redes a través de router	Medio
Estructurar la comunicación entre computadores utilizando los modelos TCP/IP y OSI	Medio
Comprender la operación de una empresa, mediante el estudio del proceso administrativo	Medio
Diseñar un plan estratégico para una empresa	Medio
Evaluar los recursos humanos de una organización	Medio
Controlar avances de un proyecto de implementación de tecnologías	Medio
Implementar un sistema integral de productividad	Superior
Diseñar soluciones E-Business/E-Commerce	Superior
Instalar sistemas operativos en un computador	Superior
Administrar procesos y tareas de sistemas operativos	Superior
Evaluar proyecto de informática para su posterior implementación	Superior
Administrar un servicio de base de datos para una aplicación cliente	Superior
Programar consultas en lenguaje SQL para obtener información de una base de datos	Superior

Construir un modelo de datos relacional.	Superior
Desarrollar aplicaciones WEB acorde a requerimientos	Superior
Desarrollar programas usando el paradigma orientado a objeto	Avanzado
Estructurar los requisitos para una aplicación informática para gestión	Avanzado
Estructurar una solución de diseño para una aplicación informática para gestión	Avanzado
Implantar una aplicación informática para su producción	Avanzado
Gestionar el desarrollo de proyectos informáticos	Avanzado

	Niveles de Dominio
2. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES TRANSVERSALES	
Manifiestar textos oralmente y por escrito, en situaciones formales de diversa naturaleza, con adecuado uso del idioma materno, según el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas	Medio
Reconocer y analizar las fortalezas y debilidades de argumentos y proposiciones, usando lógica formal y material, para establecer su veracidad y validez, según la norma de la Fundación Internacional del Pensamiento Crítico (IFCT)	Medio
Reconocer los propios talentos, virtudes y vocación en el contexto del aprendizaje profesional	Medio
Reconocer las características que configuran una acción profesional buena, en el contexto de su disciplina específica	Medio
Expresar oralmente en inglés emociones, ideas y conceptos en variados contextos	Superior
Escuchar e interpretar un discurso oral en inglés en variadas situaciones	Superior
Leer e interpretar la información contenida en textos escritos en inglés	Superior
Escribir comunicaciones cortas en inglés referidas a diversos temas	Superior

Durante el proceso de autoevaluación de la carrera se aplicaron encuestas a actores claves incluyendo a estudiantes, docentes, egresados y empleadores las cuales se construyeron sobre la base de los instrumentos diseñados por la CNA.

Tabla 1.1. Indicadores cualitativos citados en el Informe de Autoevaluación de la carrera de Ingeniería en Informática

Indicador	Informante
Propósito	
Grado de conocimiento del perfil de egreso	Estudiantes y académicos
Grado de coherencia del Plan de Estudio respecto de la misión y objetivos institucionales y de la carrera	Académicos
Conocimiento del Plan de Estudio y del proceso de titulación	Estudiantes
El Plan de Estudio responde a los requerimientos que hace el mundo laboral	Egresados
Facilidades otorgadas por la unidad académica para titularse	Egresados
Capacidad de los egresados para conciliar conocimientos teóricos y prácticos, las competencias técnicas y algunas de sus habilidades y actitudes	Empleadores
Estructura Curricular	

Pertinencia del plan de estudios en relación a las necesidades del mundo laboral	Académicos, egresados y empleadores
Flexibilidad de la malla curricular	Estudiantes y egresados
El Plan de Estudios integra adecuadamente actividades teórico prácticas	Académicos, estudiantes, egresados
Los egresados de la carrera muestran facilidad de expresión oral y escrita	Empleadores
Los egresados pueden diagnosticar problemas y resolverlos	Empleadores
Los egresados están en condiciones de emitir su propia opinión, fundamentada en base al conocimiento recibido, y son capaces de trabajar en equipo	Empleadores
Titulación y graduación	
Existe un proceso eficiente de seguimiento de los egresados	Egresados
La carrera, actualmente, ofrece programas y mecanismos para el perfeccionamiento y/o actualización de los egresados	Egresados
La carrera e institución donde estudiaron disponen de una buena política de colocación laboral	Egresados
Los egresados de la carrera e institución, tienen una excelente reputación y valoración y se comparan favorablemente, en términos profesionales, con los de otras instituciones similares.	Empleadores
La carrera es reconocida porque forma profesionales de calidad	Empleadores
Vinculación con el medio	
La carrera fomenta la participación en actividades de extensión académica relacionadas con la disciplina	Estudiantes y académicos
La comunidad académica se inserta en el ámbito laboral de la disciplina	Académicos
La carrera o institución fomenta el desarrollo de proyectos y convenios con la industria de las tecnologías de información del país.	Académicos
Existencia de mecanismos de apoyo para prácticas y ofertas laborales	Egresados
Los directivos de la carrera y la institución mantienen un fuerte vínculo con el medio laboral	Empleadores
La carrera tiene alianzas académicas con las principales empresas	Empleadores
Estructura organizacional, administrativa y financiera	
Las autoridades de la carrera son idóneas para el desempeño de sus cargos	Académicos
La calidad del cuerpo docente	Académicos
Existencia de instancias de participación para tomar decisiones en temas relevantes de la carrera	Académicos
Las autoridades de la carrera son conocidas y accesibles	Estudiantes y egresados
Existen (existían) mecanismos para contactar a los profesores fuera de horarios de clases.	Estudiantes y egresados
Recursos humanos	
La institución y/o carrera les facilita y promueve la posibilidad de seguir estudios de perfeccionamiento	Académicos
Los docentes están actualizados en sus conocimientos	Estudiantes y egresados
Los docentes poseen vinculación con el mundo laboral	Estudiantes y egresados

La cantidad de personal administrativo que presta servicios a la carrera es adecuada	Académicos
La cantidad de personal técnico que presta servicios a la carrera es adecuada	Académicos
El personal técnico, que presta servicios a los alumnos, (uso de laboratorios, impresión de documentos, talleres, etc.) cumple adecuadamente sus funciones.	Estudiantes y egresados
Efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje	
La enseñanza impartida es de buen nivel académico	Académicos
Los contenidos entregados son adecuados para la formación de los alumnos	Académicos
El desempeño de los estudiantes es satisfactorio	Académicos
Los contenidos entregados son adecuados para su formación	Estudiantes
Existen actividades de apoyo que complementan adecuadamente las clases para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	Académicos
Existe seguimiento y apoyo en el proceso de aprendizaje	Estudiantes y egresados
Las autoridades de la carrera se preocuparon de diagnosticar la formación de sus alumnos para adecuar los contenidos y las estrategias de enseñanza.	Egresados
Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza	
Disponibilidad de equipamiento y adecuación de la infraestructura para servicios y recreación	Estudiantes y egresados
La reparación y renovación del equipamiento para la docencia se ajusta a los requerimientos	Estudiantes y académicos
Disponibilidad y renovación del material bibliográfico	Estudiantes y académicos
Capacidad de autorregulación	
Conocimiento del Perfil de Egreso de la carrera y de la Misión Institucional	Estudiantes
Integridad	
Conocimiento de la reglamentación y normativas de la carrera	Académicos
Acceso a la información de las decisiones tomadas por las autoridades	Académicos
Grado de participación de los profesores en el desarrollo de material asociado al plan de estudios.	Académicos
Cumplimiento de la información recibida al matricularse	Egresados
Conocimiento del reglamento académico y de las normativas de la carrera	Estudiantes y egresados
Conocimiento de los mecanismos para canalizar inquietudes a las autoridades	Estudiantes y egresados
Satisfacción General	
Si tuviera la oportunidad de elegir otra vez dónde estudiar esta carrera, nuevamente optaría por esta Institución	Egresados
La formación que recibieron en la carrera fue de alta calidad.	Egresados
Al egresar de la carrera, fue contratado (a) de acuerdo a sus expectativas profesionales y de renta.	Egresados
Les agrada pertenecer al cuerpo docente de esta carrera y de esta institución	Académicos

Existen mecanismos de incentivos adecuados para su desarrollo profesional en la institución.	Académicos
Satisfacción con la formación que han recibido en esta institución	Estudiantes
El valor de los aranceles y matrícula de la carrera es acorde a la calidad de la educación entregada.	Estudiantes
Han recibido información sobre becas, créditos y posibilidades de financiamiento.	Estudiantes
Los egresados, de la carrera e institución señaladas, tienen una excelente reputación y valoración.	Empleadores
La carrera es reconocida porque forma profesionales de calidad.	Empleadores
Los egresados de esta carrera se comparan favorablemente, en términos profesionales, con los de otras instituciones similares.	Empleadores

2.- Carrera de Enfermería de la Universidad Mayor (Acreditada por la CNA por 5 años, periodo 2008-2013)

Durante el proceso de Autoevaluación conducido por la carrera de Enfermería de la U. Mayor se aplicaron encuestas a directivos, docentes, estudiantes (Primer y cuarto Año), egresados y empleadores las cuales tuvieron como base los cuestionarios de la CNAP con excepción del caso de los directivos. Las opiniones de los actores se encuentran registradas en el Anexo B del Informe. Cabe destacar que el texto central del Informe de Autoevaluación no contiene opiniones de los actores.

Perfil profesional

El provisto de la carrera es formar profesionales capaces de gestionar el cuidado de enfermería con principios éticos y legales, conocimientos científicos, actitud humanista, habilidades técnicas que le permitan abordar con un enfoque holístico e integral a las personas en la prevención de las enfermedades, promoción, mantención, recuperación y rehabilitación de salud en todas las etapas del ciclo vital, la familia y comunidad, en los distintos niveles de la red de atención de salud con el fin de lograr su máximo bienestar y calidad de vida de acuerdo a la cultura y entorno cambiante.

Integra en la gestión del cuidado competencias asistenciales, educativas, administrativas, de investigación y otras generales indispensables para el desempeño del profesional actual, incluyendo las sello definidas por la institución siguiendo los lineamientos de la misión, visión y del modelo educativo institucional que pretende formar profesionales cuyo actuar esté orientado al beneficio de las personas y al progreso de la nación.

Perfil de egreso

De acuerdo al Perfil de Egreso el profesional de enfermería estará capacitado para desempeñar las siguientes competencias:

A) Competencias Profesionales

1. Asistenciales

- 1.1. Gestiona el Cuidado de Enfermería a las personas, familias y comunidad, en cualquier etapa del ciclo vital, a través de la promoción, mantención, restauración de la salud y prevención de enfermedades y lesiones desde una perspectiva holística, para lo cual utiliza el Proceso de Enfermería aplicando teorías y modelos de enfermería.
- 1.2. Refleja en su actuar los principios éticos y legales demostrando respeto por la dignidad particular de la persona, desde el inicio al fin vida, en cualquier condición biosicosocial y espiritual.
- 1.3. Promueve en las personas, familia y comunidad conductas de autocuidado a través del ciclo vital, teniendo en cuenta la red de atención en salud y contextos sociales.
- 1.4. Ejecuta actividades independientes, interdependientes y dependientes en la prestación de los cuidados de enfermería promoviendo la participación y desarrollo del usuario.

- 1.5. Procura un ambiente terapéutico y seguro, promoviendo conductas de prevención de riesgo.
- 1.6. Establece una relación de ayuda efectiva con el usuario, familia y comunidad en distintas situaciones que demanden cuidado incluyendo situaciones crítica y en la fase terminal de la vida
- 1.7. Adopta juicios clínicos y toma decisiones de su competencia profesional basado en principios éticos y legales, conocimiento científico y tecnológico al gestionar los cuidados de enfermería, enmarcados en normas nacionales y protocolos de atención de la institución en que se desempeña
- 1.8. Actúa eficaz y eficientemente en situaciones imprevistas o de emergencia asignando actividades y/o acciones al personal de colaboración de enfermería.
- 1.9. Capacidad para documentar la información de la persona, familia y comunidad según los estándares técnicos y legales establecidos, para proveer seguridad y continuidad en el cuidado.

2. De Gestión

- 2.1. Desempeña la función administrativa de la enfermera considerando la realidad de salud nacional, regional y local, utilizando principios y herramientas de gestión enmarcados en los aspectos éticos - legales.
- 2.2. Demuestra capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario, multidisciplinario, multisectorial conservando la identidad profesional y compartiendo responsabilidades.
- 2.3. Capacidad de asumir el liderazgo de unidades de gestión de enfermería y/o equipo de salud según las circunstancias.
- 2.4. Demuestra conocimientos y habilidades en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas y proyectos de salud a nivel local.
- 2.5. Demuestra conocimientos y habilidades en la planificación, organización, dirección, y control de los recursos humanos, materiales y económicos en su área de desempeño.
- 2.6. Implementa soluciones a problemas relacionados con la gestión del cuidado de enfermería, estableciendo estrategias que contribuyen al mejoramiento de una gestión de calidad.

3. Educativas

- 3.1. Desempeña la función de educación utilizando el proceso educativo tanto en acciones individuales como colectivas en la red sanitaria, para la promoción, mantención, restauración de la salud y prevención de enfermedades y lesiones de las personas, familia y comunidad.
- 3.2. Establece las necesidades de aprendizaje en salud en conjunto con las personas, familia y comunidad, respetando sus creencias y valores.
- 3.3. Elabora, ejecuta y evalúa programas educativos en salud en diferentes contextos orientados a los usuarios y el equipo de salud, considerando los aspectos éticos.
- 3.4. Incorpora nuevas estrategias y medios educativos, para lograr una interacción efectiva con la persona, familia y comunidad.
- 3.5. Asume la responsabilidad de un aprendizaje continuo tanto en su formación como en la de sus pares.

4. De investigación

- 4.1. Utiliza el razonamiento científico como herramienta fundamental en el análisis y resolución de los problemas inherentes a su quehacer profesional.
- 4.2. Realiza investigación respetando todas las etapas del proceso de investigación considerando los principios éticos y legales
- 4.3. Desarrolla una actitud de búsqueda continua del conocimiento.
- 4.4. Desarrolla el razonamiento crítico en la interpretación de distintas fuentes de información.
- 4.5. Aplica los conocimientos generados a través de la investigación para optimizar la calidad de la gestión del cuidado de Enfermería.

B) Competencias Generales

1. Demuestra habilidad para liderar acciones de los grupos humanos.
2. Demuestra flexibilidad para adaptarse en diferentes contextos y situaciones con personas y grupos diversos.
3. Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través del lenguaje oral, escrito y tecnológico para el ejercicio de la profesión.
4. Demuestra pensamiento crítico, reflexivo y habilidad en la resolución de problemas durante su desempeño profesional en los diferentes campos laborales.
5. Respeta y valora la diversidad de costumbres, etnias, creencias e ideas de las personas, grupos y comunidades en su desempeño profesional.
6. Capacidad para comprender lo propio del país y su interdependencia del mundo globalizado.
7. Capacidad para integrarse a la comunidad y participar responsablemente en la vida ciudadana y en organizaciones de la profesión.

C) Competencias Sello

1. Demuestra un espíritu de emprendimiento, creativo e innovador para enfrentar y resolver problemas pertinentes en su quehacer profesional.
2. Capacidad de crítica y autocrítica en la ejecución de rol de enfermera/o.
3. Desarrolla habilidades básicas de investigación.
4. Gestiona su autoaprendizaje y desarrollo personal.
5. Diseña y gestiona proyectos.

La Tabla 2.1 que se muestra a continuación da cuenta de los indicadores cualitativos empleados por la carrera de Enfermería para evaluar el impacto de determinados procesos o políticas a partir de la percepción de distintos actores de la comunidad académica.

Tabla 2.1. Indicadores cualitativos usados en el Informe de de Autoevaluación de la carrera de Enfermería de la U. Mayor

Indicador	Informante
Área de Gestión	
Organización de la malla curricular da cuenta de un plan de estudios moderno, acorde al perfil epidemiológico,	Encuesta a Directivos

necesidades de salud del país y consistente con los objetivos de la institución.	
Organización de la gestión de recursos humanos, materiales y financieros es acorde a los objetivos del plan de estudio y facilita el logro de una formación pedagógica de calidad, lo que se plasma en la existencia de un manual de organización.	Encuesta a Directivos
Existencia de criterios de selección por competencias de los Académicos de la Unidad y mecanismos para su perfeccionamiento continuo tanto en docencia como en la disciplina de enfermería.	Encuesta a Directivos
Existencia de mecanismos de evaluación periódica institucional y de Escuela debidamente organizados.	Encuesta a Directivos
Laboratorios y servicios de apoyo a la docencia, de buena calidad y en proceso de mejoramiento continuo.	Encuesta a Directivos
Existencia de suficientes convenios con campos clínicos, tanto públicos como privados, que aseguran la docencia clínica	Encuesta a Directivos
Existencia de una articulación y consistencia entre los objetivos de la unidad, los objetivos institucionales, la organización de la unidad y del plan de estudios.	Encuesta a Directivos
Existencia de un alto nivel de identificación y compromiso de sus académicos y alumnos con su escuela.	Encuesta a Directivos
Área de Docencia de Pregrado	
<i>Ítem 1: Propósitos, políticas y mecanismos institucionales para el área docencia de pregrado</i>	
Existencia de un cuerpo académico comprometido, idóneo y en constante perfeccionamiento.	Encuesta a Directivos
Utilización de metodologías innovadoras que faciliten en los estudiantes el desarrollo de la iniciativa, creatividad, liderazgo, capacidad de gestión y el logro de una visión humanista. Las que a su vez promueven un aprendizaje autónomo.	Encuesta a Directivos
Existencia de buenos recursos e infraestructura general y de servicios de apoyo, aunque con algunos déficit puntuales.	Encuesta a Directivos
Buena organización curricular favorecida por el Curriculum Mayor.	Encuesta a Directivos
Existencia de un sistema de aseguramiento de la calidad y permanentemente vinculación con el medio externo empleadores y otras instituciones de educación superior.	Encuesta a Directivos
Coherencia entre propósito, políticas y mecanismos institucionales en la aplicación de cada uno de los Ejes de Trabajo del Proceso Académico en la docencia impartida, mediante el desarrollo del área de gestión, el uso de metodologías innovadoras, formación con un enfoque holístico, campos clínicos diversos en el aspecto social y cultural, existencia de ejes transversales en el curriculum tales como ética, gestión, proceso de enfermería, autocuidado e investigación.	Encuesta a Académicos
Pertinencia de los mecanismos de admisión de los estudiantes y búsqueda continua de la calidad del proceso de enseñanza	Encuesta a Académicos

Existencia de laboratorio de enfermería	Encuesta a Académicos
Grado de consistencia entre los propósitos y objetivos de docencia de la unidad y los ejes de trabajo, lo que se evidencia por la capacitación de los docentes en el CMY, explicitado en la inclusión de estos ejes en el desarrollo de las distintas asignaturas.	Encuesta a Académicos
Ítem 2: Desempeño del rol docente	
Existencia de interacción entre alumnos, profesores, y autoridades, así como, una retroalimentación oportuna y continua del aprendizaje del alumno.	Encuesta a Académicos
Existencia de experiencias clínicas como elemento útil para lograr un aprendizaje activo, así como estrategias de trabajo colaborativo.	Encuesta a Académicos
Existencia de una acción concertada en favor de conseguir efectividad en la docencia reflejada en reuniones de docentes de la escuela, por nivel y por asignaturas en pro de la gestión docente de calidad.	Encuesta a Académicos
Existencia de mecanismos que promuevan la efectividad docente asociada a la capacitación profesional y los sistemas de aseguramiento de la calidad.	Encuesta a Académicos
Ítem 3: Efectividad docente	
El equipamiento computacional y medios de enseñanza son suficientes en cantidad y calidad con respecto a las salas de clases.	Encuesta a Académicos
Los servicios de Biblioteca y laboratorio son eficientes y disponen de buena infraestructura	Encuesta a Académicos
Existencia de oportunidades de capacitación y perfeccionamiento continuo	Encuesta a Académicos
La evaluación del cumplimiento de objetivos de programas tanto de docentes como alumnos es periódica	Encuesta a Académicos
El soporte computacional permite impartir una docencia de calidad en la unidad académica.	Encuesta a Académicos
La disponibilidad de salas de reuniones para profesoras y para la atención de estudiantes es adecuada.	Encuesta a Académicos
La climatización y el aislamiento del ruido de las salas de clases es adecuado.	Encuesta a Académicos
Los espacios físicos y servicios que ofrece la universidad de apoyo a la actividad docente son adecuados (casino, bienestar, estacionamientos, etc).	Encuesta a Académicos
4. Ítem Infraestructura y recursos	
Existencia de buenos campos clínicos.	Encuesta a Estudiantes
Existencia de suficiente acceso a los recursos educacionales, infraestructura, y campos clínicos	Encuesta a Estudiantes
Existencia de suficiente equipamiento computacional	Encuesta a Estudiantes
Existencia de suficiente dotación bibliográfica en biblioteca	Encuesta a Estudiantes
5. Efectividad del Proceso de Enseñanza Aprendizaje	

La visión humanista presente en algunas asignaturas contribuyó a su formación.	Encuesta a Estudiantes
La carrera daba la posibilidad de participar en actividades extra programáticas (celebración del día de las enfermeras, charlas ministeriales u otros).	Encuesta a Estudiantes
Existencia de una interacción fluida y cálida entre alumnos, profesores y autoridades	Encuesta a Estudiantes
Existencia de un sistema de retroalimentación oportuna y continua al alumno	Encuesta a Estudiantes
El estudiante se siente protagonista del aprendizaje activo dadas las metodologías desarrolladas en las asignaturas (trabajo de grupo	Encuesta a Estudiantes
Existe la instancia de aprendizaje fuera del aula mediante el desarrollo de guías de ejercicio	Encuesta a Estudiantes
La información del plan de estudios y actividades educativas y otros servicios de apoyo ha sido coherente con lo que ha vivenciado en la universidad.	Encuesta a Estudiantes
Los profesores atienden las consultas y las inquietudes académicas de los estudiantes.	Encuesta a Estudiantes
Se favorece el desarrollo de la actitud emprendedora en las asignaturas.	Encuesta a Estudiantes
6. Satisfacción con la formación	
Los contenidos curriculares que manejan los egresados son útiles y/o relevantes para el desarrollo del profesional en la organización.	Encuesta a Empleadores
Los egresados pueden conciliar en forma correcta el conocimiento teórico y lo práctico.	Encuesta a Empleadores
Los egresados muestran facilidad de expresión oral y escrita, están en condiciones de emitir su opinión fundamentada en base al conocimiento y muestran una alta motivación para profundizar sus condiciones.	Encuesta a Empleadores
Los egresados tienen la capacidad para diagnosticar y resolver los problemas	Encuesta a Empleadores
Los egresados son capaces de trabajar en equipo	Encuesta a Empleadores
Comprenden el mundo actual y están interesados en los problemas de la comunidad.	Encuesta a Empleadores
La formación es integral y permite a los egresados comprender desde los eventos históricos hasta expresiones artísticas.	Encuesta a Empleadores
Los egresados poseen habilidades como comunicación, pensamiento crítico, solución de problemas, interacción social, autoaprendizaje e iniciativa personal, formación y consistencia ética, pensamiento globalizado.	Encuesta a Empleadores
Los egresados de la escuela tienen una excelente reputación en el área laboral y ostentan una formación de excelencia.	Encuesta a Empleadores
El desempeño de los egresados de la Carrera de Enfermería de la Universidad Mayor es satisfactorio	Encuesta a Empleadores
Los egresados de la carrera son comparables favorablemente, en términos profesionales, con otras instituciones.	Encuesta a Empleadores

La carrera le entregó herramientas para desempeñarse hoy (desde conocimientos científicos hasta como desenvolverse en entrevistas, reuniones, entre otros).	Encuesta a Egresados
Nivel de satisfacción con la calidad humana y dedicación de los docentes.	Encuesta a Egresados
La carrera dispone de campos clínicos excelentes lo que permite un completo desarrollo profesional a lo largo de toda la formación como profesionales.	Encuesta a Empleadores
La carrera le entregó una formación ética	Encuesta a Empleadores
La formación dada por la carrera le permite desarrollar un manejo integral del paciente.	Encuesta a Empleadores
La carrera le entregó herramientas para desempeñarse aceptablemente en el área de la gestión.	Encuesta a Egresados
El plan de estudios contemplaba suficientes actividades de formación general (por ejemplo, deporte, música u otros).	Encuesta a Egresados
La carrera ofrece actividades de especialización y o actualización periódicamente	Encuesta a Empleadores
La carrera fomentaba la participación en actividades de investigación y la participación en eventos académicos (seminarios, congresos, jornadas, etc.)	Encuesta a Egresados

3. Carrera de Sociología de la U. Alberto Hurtado (Acreditada por la CNA por 4 años, periodo 2008-2012)

Tras revisar el Informe de Autoevaluación, la Guía de Formularios y el Informe de Pares se pudo concluir que tanto el primero como el segundo documento arrojaron información valiosa para identificar aquellos indicadores de orden cualitativo que finalmente fueron usados en el Informe de Autoevaluación y que sirvieron a la carrera de Sociología de la U. Alberto Hurtado para dimensionar los grados de satisfacción y percepciones de actores claves de la comunidad académica que incluyeron a estudiantes, académicos, empleadores y egresados. Los indicadores empleados se basaron en aquellos elaborados por la CNAP y sancionados a posteriori por la CNA.

3.1. Misión de la carrera

La misión de la carrera de sociología de la Universidad Alberto Hurtado es formar sociólogos profesionales que combinen la excelencia académica con un fuerte compromiso ético con el espacio social en el cual están insertos.

La carrera busca orientarse a quienes manifiesten un genuino interés por conocer, comprender y explicar sociológicamente los problemas y procesos en el mundo contemporáneo, como así también a quienes —a partir de lo anterior— busquen contribuir a la solución de esos problemas en base a un sentido de responsabilidad y compromiso social. Para lograr esto, la carrera de sociología entrega una fuerte formación teórica que aporte las herramientas conceptuales para la identificación y procesamiento de problemas sociológicos, una sólida formación metodológica que permita el uso de procedimientos y técnicas para abordar creativamente cada problema, y una constante atención a la responsabilidad ética que le cabe a cada sociólogo tanto en la construcción del conocimiento sociológico como en su aplicación en ámbitos sociales concretos.

Asimismo, la carrera busca desarrollar una perspectiva sociológica que integre teoría y método, investigación conceptual y aplicada, responsabilidad sociológica y responsabilidad comunitaria, interés disciplinario y social; una perspectiva acorde a una institución humanista como la Universidad Alberto Hurtado interesada en poner el conocimiento al servicio de la sociedad en los campos y temas en que ella lo requiera.

3.2. Visión general del perfil buscado

El perfil profesional del sociólogo de la Universidad Alberto Hurtado se puede describir a partir del tipo de competencias desarrolladas en el transcurso de la carrera. Así, en términos generales, es posible entender tal perfil en base a cuatro grandes dimensiones:

- Dimensión conceptual-teórica
- Dimensión de investigación
- Dimensión ética
- Dimensión de competencias básicas

De este modo, el perfil del sociólogo de la Universidad Alberto Hurtado resulta de la interrelación de estas dimensiones:

Tabla 3.2.1. Dimensiones del Perfil de Competencias

Conceptual/teórica	Reflexiona de modo abstracto sobre problemas conceptuales	Somete desarrollos conceptuales a investigación teórica y empírica	Reflexiona los problemas teóricos desde sus probables consecuencias éticas	Puede formular y expresar ideas abstractas con claridad para otros
Investigación	Desarrolla investigación teórica y empírica con fundamento conceptual	Logra diseñar, desarrollar y analizar investigaciones teóricas o empíricas de modo consistente y coherente	Reflexiona los problemas de investigación desde su consecuencias éticas probables	Reflexiona los problemas de investigación desde su consecuencias éticas probables
Ética	Contrasta reflexiones éticas generales con elementos teórico conceptuales	Somete a principios éticos fundamentales el diseño, desarrollo y análisis de la investigación sociológica	Entiende el trabajo sociológico como un trabajo en y para la sociedad y procura desarrollarlo de modo transparente	Construye sus relaciones con otros y con la disciplina sobre bases éticas fundamentales
Básica	Encuentra los medios más adecuados para formular y expresar ideas abstractas con claridad	Encuentra los medios más adecuados para formular y expresar ideas y resultados de investigación con claridad	Entiende que las relaciones y con la disciplina se construyen a partir de bases éticas fundamentales	Reconoce la existencia de elementos mínimos comunes para un trabajo sociológico de excelencia e intenta aprenderlos

La Tabla 3.3 que se incluye a continuación resume los indicadores cualitativos utilizados en el Informe de Autoevaluación de la carrera de Sociología de la U. Alberto Hurtado.

Tabla 3.3. Indicadores cualitativos utilizados en el Informe de Autoevaluación de la carrera de Sociología de la U. Alberto Hurtado.

Indicador	Informante
Objetivos institucionales de la carrera	
Grado de compromiso que siente el profesor con el proyecto académico de la carrera	Encuesta a Académicos
Conocimiento de la misión institucional de la Universidad	Encuesta a Estudiantes
Me siento comprometido con la misión Institucional de la Universidad	Encuesta a Estudiantes
Existe coherencia entre la misión y lo que se hace	Encuesta a Estudiantes
Integridad	
Las normativas y reglamentaciones de la carrera son conocidas	Encuesta a Estudiantes y Académicos
La información que recibí sobre la carrera antes de entrar refleja adecuadamente lo que he encontrado en ella	Encuesta a Estudiantes
En la carrera, existe coherencia entre lo que se dice y se hace	Encuesta a Estudiantes y Académicos
El sitio web de la carrera provee suficiente información sobre lo que sucede en ella	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Grado de satisfacción con el sitio web de la universidad	Encuesta a Estudiantes
Nivel de satisfacción con el acceso a la información relativa a las normas y criterios académicos de la carrera	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Nivel de satisfacción con la atención que prestan los coordinadores de carrera	Encuesta a Estudiantes
Estructura Curricular	
El estudiante sabe expresar conceptualmente los aspectos de la realidad social a los cuales atiende	Encuesta a Académicos
El estudiante sabe expresar sus ideas con claridad, en forma oral y escrita; argumentando en forma adecuada y coherente	Encuesta a Académicos
El estudiante sabe desarrollar una perspectiva global frente a los fenómenos sociales	Encuesta a Académicos
El estudiante sabe llevar a cabo una crítica constructiva a las ideas de los otros	Encuesta a Académicos
El estudiante es capaz de analizar y explicar hechos sociales, apelando al conocimiento acumulado de la sociología y otras ciencias sociales	Encuesta a Académicos
El estudiante es capaz de desarrollar una reflexión abstracta	Encuesta a Académicos
El estudiante sabe usar sus conocimientos y habilidades para contribuir al mejoramiento de políticas, programas y proyectos sociales (sabe diseñar, operacionalizar, ejecutar y evaluar acciones)	Encuesta a Académicos
El estudiante comprende el lenguaje matemático - estadístico y sus aplicaciones en la investigación social	Encuesta a Académicos
El estudiante sabe diseñar proyectos de diagnóstico,	Encuesta a Académicos

evaluación e intervención en el campo organizacional y social en general	
El estudiante sabe reconocer y evaluar el contexto social de la organización o unidad social sobre la que se busca investigar e intervenir	Encuesta a Académicos
La malla curricular da cuenta de las competencias que se busca formar en los alumnos	Encuesta a Académicos
La malla curricular incorpora los avances de la disciplina	Encuesta a Académicos
Existe integración entre las dimensiones teórica y metodológica	Encuesta a Académicos
La formación complementa adecuadamente los conocimientos sociológicos con los de otras disciplinas	Encuesta a Académicos
Nivel de satisfacción con la estructura curricular y la malla	Encuesta a Estudiantes
Nivel de satisfacción con el diseño y alcances de los ejes fundamentales de la carrera (líneas teórica y metodológica)	Encuesta a Estudiantes
En la carrera se fomenta el pensamiento crítico	Encuesta a Estudiantes
En la carrera existe pluralismo de enfoques y perspectivas	Encuesta a Estudiantes y Académicos
La carrera y la universidad se preocupan de proveernos una formación integral	Encuesta a Estudiantes
El Plan de estudios y la carrera permite la interrelación entre la teoría y realidad social	Encuesta a Estudiantes
La carrera brinda una preparación que permite enfrentar exitosamente el futuro laboral	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Es valiosa la posibilidad de profundizar en otras disciplinas que permite el sistema de Minor	Encuesta a Estudiantes
La carrera ofrece una adecuada variedad de cursos Optativos (Formación Complementaria)	Encuesta a Estudiantes
La formación en general logra una adecuada conexión con la realidad social del país	Encuesta a Académicos
La formación que se brinda a los alumnos los deja bien preparados para el trabajo de investigación	Encuesta a Académicos
Resultados del Proceso Formativo	
Grado de satisfacción con el manejo metodológico-investigativo de los egresados	Encuesta a Empleadores
Grado de satisfacción con el manejo conceptual-teórico de los egresados	Encuesta a Empleadores
Grado de satisfacción con el manejo interpersonal de los egresados	Encuesta a Empleadores
Actitud de los egresados frente al trabajo y adaptación al entorno laboral	Encuesta a Egresados y Empleadores
Apreciación global sobre el desempeño laboral de los egresados	Encuesta a Empleadores
Estructura Organizacional, Administrativa y Financiera	
Satisfacción con la gestión de la Rectoría	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Satisfacción con la gestión del Director de Carrera	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Satisfacción con la atención de las coordinadoras de carrera	Encuesta a Estudiantes

Satisfacción con los espacios de participación para el alumnado en la carrera	Encuesta a Estudiantes
Coherencia entre lo que se dice y se hace en la Universidad	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Coherencia entre lo que se dice y se hace en la Carrera	Encuesta a Estudiantes y Académicos
Las decisiones tomadas en los últimos años respecto de cambios en el diseño curricular han sido atinadas	Encuesta a Académicos
Para mi labor docente, cuando lo he requerido he podido acceder con facilidad a la dirección o a la coordinación	Encuesta a Académicos
En la carrera se cuenta con vías para plantear los problemas y buscar soluciones	Encuesta a Académicos
En la carrera es usual que se evalúe la marcha de las actividades académicas y se escuche a los actores involucrado	Encuesta a Académicos
Me siento bien informado sobre las actividades que se realizan en la escuela	Encuesta a Académicos
El sitio web de la carrera provee suficiente información sobre lo que sucede en ella	Encuesta a Académicos
Tengo claras las responsabilidades y atribuciones del director de la carrera y os coordinadores académicos	Encuesta a Académicos
Los profesores tenemos instancias o vías de participación en la carrera	Encuesta a Académicos
Me gustaría participar más activamente en la escuela	Encuesta a Académicos
He contado con el apoyo de la carrera para desarrollar iniciativas académicas	Encuesta a Académicos
Si necesitara apoyo para mi formación, la universidad me lo daría	Encuesta a Académicos
Apreciación global sobre la carrera	
Apreciación global sobre la carrera en comparación con otras carreras de sociología	Encuesta a Estudiantes y Académicos
La carrera ha logrado niveles de calidad que la colocan entre las mejores del país	Encuesta a Académicos
Grado de satisfacción con respecto a la universidad	Encuesta a Estudiantes y Egresados
Nivel de satisfacción con respecto a la carrera	Encuesta a Estudiantes y Egresados
Grado de satisfacción con la calidad de la formación recibida	Encuesta a Egresados
¿Recomendarías la carrera de sociología en la Universidad Alberto Hurtado a otra persona?	Encuesta a Estudiantes