



**XIII Coloquio de Gestión Universitaria  
en América del Sur**  
*“En homenaje al Dr. Roberto Ismael Vega”*

***Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad***

**ÁREA TEMÁTICA: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TOMA DE  
DECISIONES**

**TÍTULO: PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN UNIVERSITARIA Y LA  
CONSTRUCCIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL  
DISEÑO DE POLITICAS**

María Catalina Nosiglia  
Fabiana Grinsztajn  
Sergio Tríppano  
Sebastián Januszewski

**Resumen**

La evaluación institucional introducida de manera controvertida en la agenda universitaria argentina en los años 90, por haber sido concebida como un instrumento de la política neoliberal, se ha aceptado paulatinamente por los beneficios simbólicos y/o materiales que trajo aparejada.

Sin embargo y, aún acordando con la utilidad de realizar autoevaluaciones en las en términos de los avances en la calidad de las instituciones universitarias, las metodologías utilizadas deben aún ser evaluadas y replanteados a la luz de las experiencias realizadas.

La UBA realiza estudios y diversas actividades evaluativas en las distintas unidades académicas que están poco coordinadas e integradas a nivel de la universidad.

En este trabajo se sistematizan y comparan estas estrategias e instrumentos presentados en las Jornadas Autoevaluación Universitaria realizadas en UBA en 2012, a través de categorías de análisis: definición de objetivos, enfoques, dimensiones de evaluación e indicadores; participación de actores y su representación, utilización de la información sistematizada en términos de mejora de la calidad institucional y académica.

Asimismo, se analizan en este trabajo algunas experiencias de diferentes universidades públicas y se comparan con los principales acuerdos sostenidos en el marco de las Jornadas

mencionadas, con el propósito de establecer criterios e ideas fuerza que permitan la realización de un proceso de autoevaluación institucional en el seno de la Universidad de Buenos Aires, abordando su complejidad, volumen y dimensiones.

**Palabras clave:** gestión de la calidad, evaluación institucional, construcción de información

## **Objetivos**

El presente trabajo de carácter exploratorio releva en forma preliminar las intervenciones realizadas en el marco del Seminario “*Buenas prácticas de evaluación y acreditación universitaria. Reflexiones y Experiencias nacionales e internacionales*”, el cual formó parte de una línea de trabajo que la Universidad de Buenos Aires inició en 2011 desde la Secretaría de Asuntos Académicos del Rectorado vinculada a debatir en torno a la calidad en la Universidad. La realización de este Seminario se enmarcó además en un proyecto específico de dicha Secretaría, orientado a la generación de marcos teóricos y de acción para el desarrollo de los procesos de evaluación y acreditación de carreras de grado en la UBA, la promoción de criterios compartidos sobre las tareas vinculadas a la autoevaluación y a la acreditación, y una participación más activa en los diferentes ámbitos y organismos de coordinación universitaria. En este sentido, se intenta retomar en dichas intervenciones el rol de la información y los sistemas de información vinculados al desarrollo de estos procesos como marco para la toma de decisiones y el diseño de políticas institucionales. Se analizarán asimismo los problemas de los sistemas de información en organizaciones de gran escala, y específicamente los problemas de estos sistemas en instituciones de educación superior de gran escala.

## **Introducción**

La sanción de la Ley de Educación Superior N° 24.521 introdujo a nivel del sistema universitario mecanismos vinculados con la mejora de la calidad de la educación, específicamente los mecanismos de evaluación institucional y acreditación de carreras de grado y posgrado. La introducción de estos dos temas en la década de los '90 aparejó nuevas tensiones en la relación Estado-Universidad, por cuanto puso en cuestión los alcances de la autonomía universitaria, elevada a jerarquía constitucional en la reforma de 1994.

La ausencia de mecanismos de evaluación de la calidad de la educación superior fue señalada en la mayor parte de los documentos de organismos internacionales y demás actores intervinientes en el conjunto de reformas del sistema encaradas en la década de los '90, y la implementación de los mismos se transformó en uno de los debates más importantes en torno a las políticas universitarias (Krotsch, 2002). Tal como señala Villanueva, “Es así que, con

distintas características, distintos grados de desarrollo e impactos disímiles, las agencias acreditadoras y evaluadoras se han ido incorporando al mundo universitario latinoamericano. La preocupación de fondo que guiaba las discusiones y que estuvo en el origen de la agencias tenía que ver básicamente con poder desarrollar programas de aseguramiento y/o mejoramiento de la calidad de la educación, es decir, el supuesto era que tanto la evaluación como la acreditación podrían ser herramientas para regular los sistemas universitarios precisamente por el lado de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por las instituciones.” (Villanueva, 2005). En el marco de estas reformas, los contratos condicionales como mecanismos de viabilización de un nuevo modelo de relación Estado-Universidad, las reformas vinculadas al aumento de la eficiencia, la mejora de la calidad y los cambios en los modos de gestión de las instituciones universitarias se transformaron en elementos centrales de las políticas promocionadas durante la década de los '80, no sólo en América Latina sino en todos los contextos en los cuales se llevaron adelante estas reformas. Como señalan Neave y Van Vught, “Hay dos cuestiones importantes que deben destacarse en relación con esa tendencia a la eficiencia. La primera son los cambios producidos en el proceso de gestión administrativa en el nivel de las instituciones. La segunda se refiere a la fuerza que da el gobierno a la "contratación" como un instrumento de dirección y de particular importancia relacionado con las cuestiones de calidad y responsabilidad” (Neave y Van Vught, 1994).

Sin embargo, estos documentos provenientes de organismos internacionales, especialmente el Banco Mundial, también relevaron como un problema sistémico la ausencia de información sobre el sistema de educación superior, en ambos subsistemas del nivel superior. En efecto, en el documento del Banco Mundial de 1995 *Staff Appraisal Report – Argentina – Higher Education Reform Project* se señala como dos de los principales problemas del sector de educación superior la ausencia de mecanismos de evaluación y acreditación que conllevan la inexistencia de incentivos para la mejora de la calidad, y la ausencia de información confiable para la planificación y el gerenciamiento del sistema (Banco Mundial, 1995:5). Además la falta de información confiable dificulta desde el nivel central la locación presupuestaria hacia la mejora de la función administrativa institucional, o mejoras orientadas hacia objetivos específicos de investigación o enseñanza (Banco Mundial, 1995:6). Son significativos los fondos asignados en el proyecto para estos dos ítems: el mencionado documento del Banco Mundial previó el destino de U\$S 10.200.000,00 como costo base para la creación de la CONEAU, y U\$S 7.000.000,00 como costo base para el desarrollo del SIAR (Sistema de Información y Asignación de Recursos), el cual previó el diseño y desarrollo de un sistema modernizado de gestión de la información y procesamiento estadístico que integrara

diferentes módulos de información (como estadísticas educativas, recursos humanos, información financiera, e infraestructura y equipamiento) y permitiera la interconexión con las universidades nacionales.

Por afectar en una forma más difusa la relación Estado-Universidad y no estar directamente afectado al epicentro de tensiones alrededor de la autonomía universitaria, este problema quedó relegado a un plano menor respecto de la implementación de mecanismos de evaluación y acreditación. No obstante, medidas centrales fueron tomadas en función de este problema, las cuales resultaron en la creación del Sistema de Información Universitaria (SIU) en 1996, el cual luego fue transformado en el Consorcio SIU y hoy adquirió dependencia del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN), el cual agrupa el conjunto de universidades nacionales. Este consorcio desarrolló diversos sistemas orientados a las diferentes fases de la gestión institucional, como sistemas específicamente diseñados para la gestión académica (sistema SIU-Guaraní), a la administración de recursos humanos (SIU-Pampa y SIU-Mapuche), gestión financiera (SIU-Pilagá), así como sistemas diseñados para las necesidades centrales de información por parte de la Secretaría de Políticas Universitarias. El desarrollo de estos sistemas en conjunto con los diferentes actores institucionales conllevó en primer lugar la posibilidad de unificar los sistemas entre diferentes instituciones para asegurar la mejora de la calidad de la información disponible a nivel interno y externo de las instituciones. No obstante cabe señalar que estos sistemas aún no han sido completamente implementados en el sistema universitario público, siendo por ejemplo el caso de la Universidad de Buenos Aires una de las instituciones que posee implementaciones parciales de los mismos en sólo algunas de sus dimensiones<sup>1</sup>.

El problema de la falta de información de calidad adecuada para la toma de decisiones y gestión del sistema de educación superior, aunado a la falta de mecanismos orientados a la mejora de la calidad de la educación puede ser encontrado en todo el sistema universitario, aunque en diferentes medidas. La ausencia de políticas continuas en los sistemas de información compone un problema histórico a nivel sistémico, al punto de que prácticamente cualquier serie estadística no puede ser construida en base a una única fuente de información, sino que las mismas deben ser compuestas en base a diferentes fuentes, cada una de ellas con

---

<sup>1</sup> Las unidades académicas que poseen implementado el sistema SIU-Guaraní son las facultades de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, de Ciencias Sociales, de Odontología, de Filosofía y Letras y se encuentra en implementación en las facultades de Ingeniería y de Ciencias Exactas y Naturales. Sin embargo, no todos los módulos del mismo fueron completamente implementados en todas las dependencias, en algunos casos por recientes cambios de versión del sistema que aún no pueden dar cuenta de las especificidades institucionales (lo que obliga la convivencia de más de un sistema para la misma dimensión de gestión de alumnos) y en algunos otros por la necesidad de múltiples adaptaciones a los procedimientos vigentes que dificultaron la completa implementación.

diferentes niveles de confiabilidad dadas las pautas discontinuas de relevamiento de información que han existido en los últimos 30 años. Este problema encontrado en el marco de la información existente del sistema universitario, es simultáneamente identificado a nivel intrainstitucional, aunque no en la misma dimensión en cada una de las instituciones, existiendo casos donde la información institucional carece de parámetros suficientes de calidad mientras que en otros casos la información posee suficiente calidad y consistencia. Dadas las particularidades del sistema de educación superior argentino, el cual se encuentra compuesto por instituciones altamente diferenciadas no sólo en términos sectoriales sino en términos dimensionales y constitutivos institucionales, estos problemas no se replican de la misma manera, dando lugar a la aparición de problemas altamente diferenciados.

### **Características organizacionales de la universidad**

En el caso argentino, las universidades como organizaciones específicas y complejas, pero compartiendo rasgos con toda organización, han contado con sistemas de registro y procesamiento de la información. No obstante, mayoritariamente estos sistemas en términos generales no han estado orientados a la toma de decisiones o al apoyo al diseño de políticas en sentido amplio, sino esencialmente a fines presupuestarios y eventualmente estadísticos (Barcos, 2008), aunque puede afirmarse hasta cierto punto que los fines estadísticos de estos sistemas se orientaron más a la estadística de las propias actividades administrativas y de gestión en cierto punto, más que a la generación de indicadores vinculados a la evaluación de los procesos educativos y la función de producción de la universidad. Sin embargo es importante señalar que el valor de la información en las organizaciones como insumo estratégico adquirió importancia desde la década de los '60, por cuanto la misma provee información para la toma de decisiones racionales (Stuffelbeam, 1995).

La universidad como institución, al margen de compartir rasgos generales con toda organización, posee características específicas que atañen a los sistemas de información operativos en ellas. En términos generales, es posible definir a las instituciones universitarias como “una construcción social cuyo centro es un sistema de actividades desempeñado por sus integrantes, caracterizada por cierta coordinación, racionalidad y creación de expectativas de comportamiento recíproco, que busca la consecución de determinados fines y que está influenciada por el entorno” (Nosiglia, 2004). Sin embargo, por su especificidad, tal como señala Nosiglia, la universidad no es homóloga a cualquier estructura. Además de los rasgos

específicos por ser una organización orientada a la producción y transmisión de conocimiento (Clark, 1992), la universidad es una organización de “base pesada”, donde existe una direccionalidad del ejercicio del poder difuso, lo cual apareja complejidades en la toma de decisiones.

La multiplicidad de actores involucrados en los procesos de mejora institucional (equipos de gestión, personal técnico administrativo profesional, cuerpo académico, estudiantado), cada uno de ellos con lógicas internas propias e interactuando entre sí complejiza el diseño de sistemas de información orientados al adecuado registro, procesamiento y presentación de información adecuada como insumo para el diseño de políticas institucionales. Desde el punto de vista del diseño de políticas y toma de decisiones, estas características específicas tanto de los modos de producción de conocimiento como de funcionamiento institucional se encuentran fuertemente ancladas al modo de funcionamiento de los sistemas de información, por cuanto la producción de información reviste múltiples y heterogéneos mecanismos y parámetros. Incluso los mismos sistemas de información diseñados sólo a los fines del registro administrativo presentan problemáticas específicas dadas las heterogeneidades del funcionamiento interno institucional de las distintas áreas de la organización. Incluso los procesos de mejora de la calidad suponen dentro de las acciones aquellas tendientes al incremento de la calidad de la información y los sistemas vinculados a ella. La disponibilidad de la información para la adopción de decisiones, la informatización de los sistemas administrativos, la información estadística confiable, la información presupuestaria, el desarrollo unidades de trabajo sobre los sistemas de información componen elementos sustantivos y centrales para la mejora de la calidad de los procesos educativos (Martínez Nogueira, 2000). Además de ello, estos procesos articulan información vinculada a dimensiones institucionales notablemente distintas y específicas, comúnmente poco comunicadas entre sí al menos de un modo estructurado, pautado y organizado. La organización y producción de información proveniente de estas dimensiones requiere un conjunto de factores altamente complejos de compatibilizar, como procedimientos administrativos específicos y sistemas administrativos con capacidad de registro adecuado y capacidad de intercomunicación con otros sistemas de información destinados al procesamiento de los mismos, desarrollos institucionales conjuntos, y políticas de información institucional mínimamente centralizadas y sostenidas en el tiempo que permitan la contemplación de especificidades disciplinares académicas y técnicas profesionales burocráticas, pero permitan relevar, procesar, compatibilizar, articular y sistematizar toda la información producida en la institución con el objeto de permitir la toma de decisiones y la

evaluación de resultados. La información correspondiente a dimensiones heterogéneas entre sí como la vinculación entre los resultados periódicos de las acciones de gestión y los objetivos de los planes institucionales de desarrollo, el análisis del desarrollo de las actividades de investigación, extensión y transferencia, el análisis del cuerpo académico de acuerdo a las particularidades académicas y científicas de las distintas disciplinas ubicadas dentro de la institución, la administración de los recursos humanos y administrativos vinculados a la función de producción de la institución, los recursos físicos como infraestructura y equipamiento, los recursos financieros, criterios de distribución y formas de aplicación de los mismos, etc. reviste un carácter central en cualquier proceso de mejora (Fernández Lamarra, 2007). Esto es significativo, por cuanto los sistemas de información como mecanismos de apoyo yuxtapuesto con los procesos de evaluación y acreditación -que hacen uso de los mismos- direccionados a la mejora de la calidad no se componen como mecanismos sofisticados de registro administrativo burocrático, sino sistemas específicamente diseñados para proveer la información necesaria para estas decisiones. En este sentido es significativo señalar la construcción y uso de información no es un problema sólo de las universidades, tal como plantea Oszlak: “El desafío es triple: adquirir la capacidad para traducir objetivos institucionales a metas cuantificables; contar con sistemas de información que den soporte al diseño de indicadores de resultados; y, sobre todo, transformar una cultura administrativa que, en el mejor de los casos, sólo acepta que se evalúe la gestión en función del cumplimiento de los procedimientos establecidos” (Oszlak, 1999).

### **Sistemas de información en organizaciones de gran escala: el caso de la Universidad de Buenos Aires**

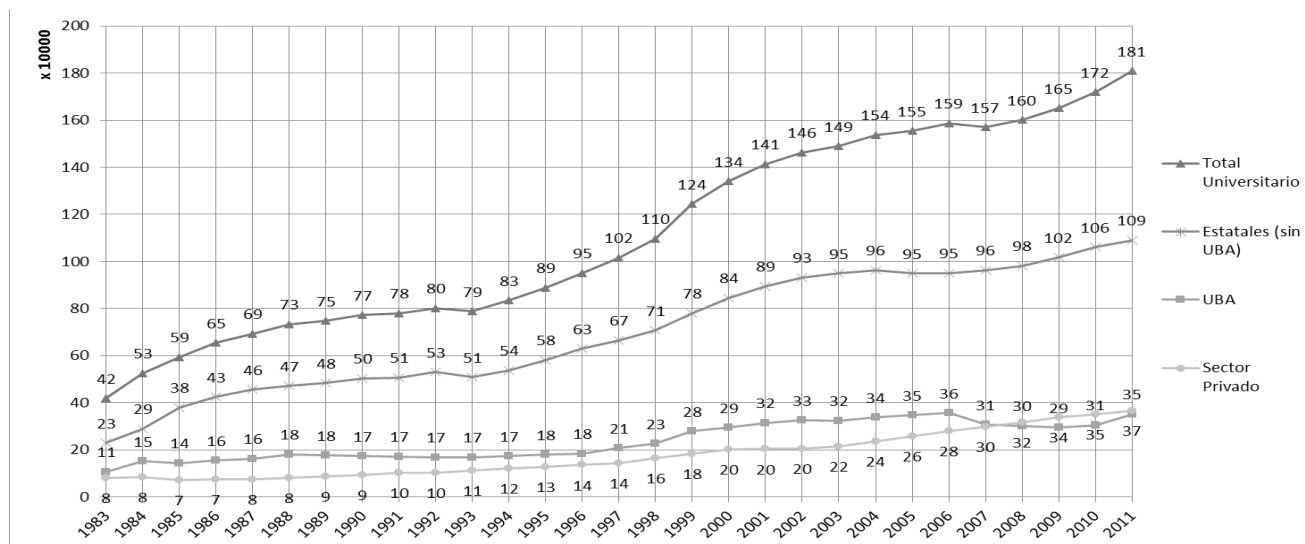
Como se mencionó previamente, los problemas relativos a los sistemas de información vinculados con el diseño de políticas orientadas a la mejora de la calidad poseen rasgos comunes en diferentes organizaciones, pero es necesario mencionar que existen especificidades vinculadas con la escala de la organización. En el caso de la Universidad de Buenos Aires, existen problemas específicamente vinculados con las particularidades institucionales que provienen de la escala de la Universidad.

Para dimensionar la institución en el sistema de educación superior, es necesario mencionar algunas características específicas de la misma. Tomando como definición operativa para la contabilización de estudiantes activos la utilizada por la Secretaría de Políticas Universitarias,



la Universidad de Buenos Aires, actualmente representa prácticamente el 19% de la matrícula estudiantil de todo el sistema, y aproximadamente el 24% de la matrícula estudiantil de las universidades estatales. En términos absolutos, la Universidad de Buenos Aires posee prácticamente la misma cantidad de estudiantes que el todo el sector privado del nivel superior universitario:

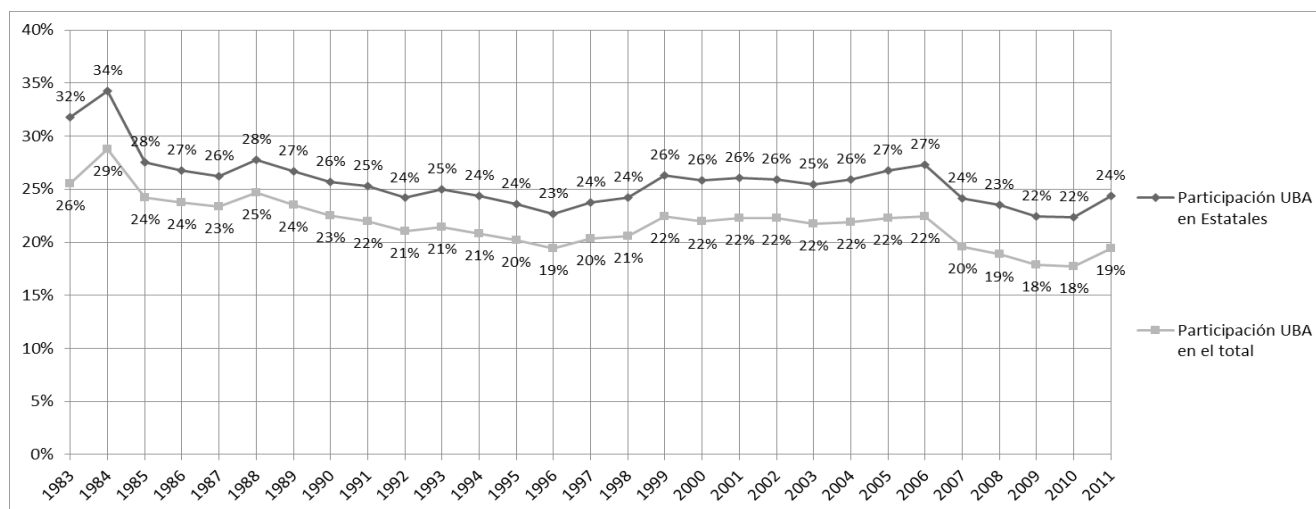
**Gráfico 1: evolución de la matrícula de la UBA y del sistema universitario – Valores absolutos**



Fuente: elaboración propia en base a datos provenientes de la Subsecretaría de Políticas Universitarias (años 1983 a 1992) y de la Secretaría de Políticas Universitarias (1993 a la fecha).

Nota: La Universidad Provincial de Entre Ríos está incluida en las universidades estatales

**Gráfico 2: evolución de la participación de la UBA en el total de estudiantes en el conjunto de instituciones estatales y en el total del sistema universitario**



Fuente: elaboración propia en base a datos provenientes de la Subsecretaría de Políticas Universitarias (años 1983 a 1992) y de la Secretaría de Políticas Universitarias (1993 a la fecha).

Nota: La Universidad Provincial de Entre Ríos está incluida en las universidades estatales

En términos presupuestarios, la Universidad de Buenos Aires de la misma forma posee una participación significativa, con una participación promedio en el presupuesto universitario anual de un 18,6% en el período 1993-2013.

En consideración de estas dimensiones cabe señalar que existe internamente una alta heterogeneidad institucional, tanto en dimensiones como en características. La UBA dicta la oferta académica más amplia del conjunto de instituciones universitarias (junto con la Universidad Nacional de Córdoba y la Universidad Nacional de La Plata), sus heterogeneidades internas son significativas, por sus especificidades académicas y disciplinares referidas a los modos de transmisión y producción del conocimiento, por la diferenciación interna existente entre las unidades académicas y por las dimensiones de cada Unidad Académica. Además de ello existe el factor de dispersión geográfica institucional, el cual debe ser tenido en cuenta sobre todo si se considera que subsisten problemas de equipamiento de infraestructura, tanto para las actividades académicas como para el desarrollo de las actividades administrativas burocráticas, independientemente de los avances existentes en tecnologías de las comunicaciones. Todas estas particularidades impactan en forma directa sobre la efectividad y eficiencia de los sistemas de información existentes. La capacidad de centralización de información y procesamiento de la misma en virtud de la producción de información orientada al apoyo a la toma de decisiones y mejora de la calidad de la enseñanza se enfrenta con múltiples problemas en una institución universitaria de esta escala:

- a) Dificultades para compatibilizar la información relevada, aun cuando se logre un mínimo nivel de centralización de la información debido a la baja homogeneización de parámetros de procesamiento y criterios de relevamiento. La heterogeneidad de los calendarios académicos, cada uno con diferentes ciclos, fechas y actividades de diferentes características, incluso con inicios y finalizaciones de períodos lectivos diferentes, obliga a establecer un conjunto de pautas de procesamiento ad-hoc manuales.
- b) Dificultades para la homogeneización de variables, por cuanto las mismas se encuentran sujetas a un conjunto de normativas yuxtapuestas y descentralizadas. Un caso específico es la definición de alumno regular: dado existe una normativa central de carácter amplio la cual delega en las dependencias la responsabilidad de establecer

criterios específicos de regularidad, la dimensión de la UBA resulta en serias dificultades vinculadas con el procesamiento centralizado de la información estableciendo la necesidad de pautas específicas para los datos de cada dependencia.

c) Dificultades en el diseño de sistemas de relevamiento centralizados que puedan dar cuenta de las variaciones existentes vinculadas a las especificidades administrativas y académicas en la escala organizativa institucional existente, por cuanto los mismos deben ser lo suficientemente flexibles para dar cuenta de las particularidades de cada dependencia y simultáneamente deben poseer un nivel mínimo de definiciones unívocas procedimentales. Los recorridos académicos vigentes en la Universidad de Buenos Aires son un ejemplo representativo:

- El ingreso a la Universidad de Buenos Aires se produce a través del Ciclo Básico Común, el cual curricularmente es el primer año de estudios de cualquier carrera de la universidad. Sin embargo, estos estudiantes no son considerados en los sistemas de información de las unidades académicas hasta que no ingresan en las mismas.
- En el ingreso a las facultades se produce un “segundo ingreso”, el cual da lugar a problemas de consistencia de información dado que los sistemas de cada dependencia no se encuentran intercomunicados con los sistemas de información del Ciclo Básico Común, lo cual puede dar lugar a duplicaciones de informaciones, errores de consistencia y representa un obstáculo significativo para la aplicación de procedimientos de consistencia y verificación
- El egreso en sentido estricto, como el registro del estudiante que completó todas las actividades académicas correspondientes a un plan de estudios, es sumamente complejo dada la complejidad y diversidad de las estructuras curriculares existentes, razón por la cual procedimentalmente se utiliza el registro de expedición de diplomas, el cual posee sus propios sistemas de información diseñados en función de los procedimientos administrativos vinculados con dicha expedición.

La convergencia de la información proveniente de sistemas de registro sustancialmente diferentes diseñados para fines diferenciados es uno de los grandes problemas de la centralización de información en la escala de la UBA

d) Dada la ausencia de sistemas uniformes y homogéneos en las diferentes dependencias y en las diferentes áreas, la centralización de la información depende de dos factores significativos que debilitan la confiabilidad de la información: el primero es la

confiabilidad del dato primario, el cual no es registrado en forma centralizada sino que es registrado en los sistemas de información operativos en cada dependencia; el segundo es la confiabilidad en las transformaciones sufridas por estos datos a fin de ser centralizados, lo cual implica una segunda instancia de margen de error dado que dichas transformaciones deben ser llevadas adelante por personal técnico especializado, normalmente con conocimiento inadecuado para dar cuenta de la adecuada transformación de la información y garantizar su consistencia e integridad.

- e) Dificultades vinculadas a la heterogeneidad e incompatibilidad de tecnologías utilizadas, debido -del mismo modo que en otros puntos- a la dificultad para el establecimiento de políticas de información uniformes institucionalmente. Esta heterogeneidad técnica un conjunto de dificultades que abarcan desde la coexistencia de sistemas operativos, tecnologías de interconexión y mecanismos ad-hoc de compatibilización de comunicaciones para establecer conexiones entre bases de datos de diferente naturaleza tecnológica, hasta la dificultad de diseñar sistemas de información complejos y dinámicos que puedan ser visualizados en cualquier sistema y en diferentes medios y soportes digitales.

Cabe señalar como ejemplo que en el caso de la UBA sólo el 50% de las unidades académicas comparten un mismo sistema de gestión académica (SIU-Guaraní), aunque con niveles de implementación diferentes. Por otra parte, este 50% es respecto del total de dependencias, pero no son estas unidades las que concentran el mayor porcentaje de estudiantes. En términos proporcionales, las implementaciones del sistema SIU-Guaraní existentes alcanza a un porcentaje significativamente bajo del total de estudiantes debido a que no todas las dependencias que poseen proporcionalmente el mayor número de estudiantes de la Universidad implementaron dicho sistema. Además debe considerarse que el ingreso a la Universidad de Buenos Aires se realiza a través del Ciclo Básico Común, el cual posee sus sistemas de información parametrizados específicamente para la realización de las tareas administrativas concernientes al ingreso (como por ejemplo, la asignación de comisiones al inicio del período lectivo) pero no para el relevamiento y procesamiento de información sociodemográfica sobre el ingreso. El resto de dependencias se respalda en sistemas propios desarrollados ad-hoc en respuesta específica a sus necesidades de registro, y en términos generales no orientados específicamente a la toma de decisiones. Muchos de estos sistemas no relevan, por ejemplo, variables sociodemográficas consideradas necesarias e imprescindibles desde el punto de vista de la toma de decisiones y el diseño de políticas de mejora de la calidad necesarias, siendo necesaria la operacionalización de mecanismos ad-hoc de

relevamiento de estas variables como son los procedimientos censales, siendo una de las pocas universidades que aún se respalda en los mismos para el relevamiento de variables sociodemográficas necesarias para el diseño de políticas institucionales orientadas a la mejora de la calidad de la educación.

### **La mejora de los sistemas de información y la información para los procesos de evaluación y acreditación**

Los procesos de evaluación institucional, autoevaluación y acreditación requieren grandes volúmenes de información de diferentes características y heterogéneos entre sí, radicando la complejidad en articular ese conjunto de información en un objetivo institucional que es en última instancia el diseño de políticas y medidas de mejora de la calidad de los procesos educativos. Al estar estos procesos regulados por organismos externos que determinan la información sustantiva para dar cuenta de los mismos, el conjunto de información se encuentra pautado y medida que se repiten los ciclos de acreditación de carreras de grado pasan a establecerse procedimientos de relevamiento, procesamiento y sistematización de información para dar cuenta de los mismos. La información requerida para estos procesos se encuentra altamente pautada a través de diversos instrumentos, denominados formularios electrónicos, y en términos generales da cuenta de los siguientes aspectos institucionales y académicos:

- Información sobre la universidad e información sobre la dependencia
- Oferta académica de la dependencia en todos los niveles
- Estructura y organización institucional
- Normativa institucional
- Políticas institucionales de investigación y extensión
- Convenios institucionales generales y específicos de la carrera
- Cuerpo Académico institucional y vinculado a la carrera
- Datos generales y organización institucional de la carrera
- Datos generales del plan de estudios en conjunto con su normativa respaldatoria
- Composición del Equipo Docente
- Alumnos y graduados, información referida tanto al ingreso, egreso y desempeño académico
- Infraestructura y equipamiento

En estos procesos, el problema de la escala es claramente visible incluso en unidades académicas que dentro de la UBA como institución son relativamente pequeñas. La Dra. Guglielmotti, Decana de la Facultad de Odontología de la UBA, indica: “(...) Los formatos, las dinámicas, las realidades, las historias, las escalas no son homogéneas. Por ejemplo, en el caso de la acreditación de la carrera de grado de Odontología se debió juntar (y utilizo la palabra “juntar” porque es casi literal) 1319 fichas docentes (...) Ese simple dato da idea de la escala, cuando en muchas instituciones, o la gran mayoría, las fichas no llegaban a 150, y en el caso de las universidades nacionales, la más cercana en tamaño tenía que juntar 500 fichas docentes. Eso debe sumarse a que la información que se debe reunir, sistematizar, analizar y valorar es de escala similar (...) Los procesos de evaluación y acreditación no tienen en consideración la escala. Y en nuestro caso, donde la Universidad de Buenos Aires tiene un tamaño y una complejidad particular esto es un problema que debe ser asumido y pensado adecuadamente” (en Nosiglia (comp.), 2013). De la misma forma, las complejidades académicas en una institución de gran escala también dificulta la implementación de estos procesos, tal como indican Carlos Rosito y Silvia Insaurralde: “Otro aspecto de la acreditación de las carreras de la UBA es el Ciclo Básico Común, difícil de presentar y analizar a la luz de los estándares existentes. Tiene características bien diferentes a nuestros propios cursos de grado y obviamente no puede compararse con los cursos de ingreso de otras universidades, ya que es parte integral de cada carrera. El tema amerita discusiones en el más alto nivel” (en Nosiglia (comp.), 2013).

La heterogeneidad de la información requiere de sistemas altamente articulados que permitan disponer de la misma en virtud del procedimiento, o de un fuerte trabajo manual de relevamiento, sistematización, verificación, corrección, procesamiento y presentación. En este sentido, no es menor el rol de los sistemas de información y más aún en instituciones de enorme complejidad y gran escala, sin embargo caben algunos interrogantes.

Si bien en un primer momento la implementación de los mecanismos de evaluación institucional y acreditación de carreras puede haber puesto en agenda la necesaria mejora de los sistemas de información vigentes por la necesidad de disponibilidad de información para dar cuenta de los mismos, en un punto es significativo lo señalado por Roig, por cuanto “Especialistas en el tema como Saville Kushner, Responsable Regional de Control y Evaluación de UNICEF sostienen que sus efectos están impactando más en la estandarización que en ofrecer alternativas contextualizadas para instrumentar cambios o mejoras en las

instituciones educativas” (Roig, 2012). En este sentido cabe plantear como un interrogante si la mejora de los sistemas de información se orienta más a la provisión de información para la toma de decisiones y el diseño de políticas de mejora de la calidad educativa, o bien a la provisión de información para dar cuenta de los procesos de evaluación y acreditación. Si se considera que efectivamente estos procesos de mejora de la calidad como la evaluación institucional y acreditación de programas académicos resultan en una tendencia sistémica a la estandarización de programas académicos en lugar de responder a una efectiva mejora de la calidad de los procesos educativos, es una tensión inherente a los mismos si los procesos de mejoramiento de los sistemas de información vinculados con el diseño de políticas de mejora y desarrollo de procedimientos de acreditación se diseñan y desarrollan a los fines de proveer la información necesaria para satisfacer los requerimientos de evaluación y acreditación, más que para la efectiva provisión de información como línea de base e insumo para el diseño de políticas institucionales de mejora.

### **Conclusiones preliminares**

El rol de los sistemas de información en instituciones universitarias de gran escala es central, dadas las particularidades mencionadas anteriormente. En los aportes analizados realizados en el marco del seminario realizado en el año 2011 en la Universidad de Buenos Aires vinculado a las prácticas de evaluación y acreditación universitaria, se observa un tratamiento heterogéneo de los mismos, desde consideraciones que sostienen que los sistemas de información constituyen un problema de carácter técnico, hasta aquellos que observaron la necesidad de la implementación de sistemas de información probados en el sistema universitario como requisito para contar con información confiable para el diseño de políticas de mejora. Este abanico da cuenta de las dificultades existentes en una organización de gran escala para la implementación de sistemas de información uniformes que permitan la disponibilidad de información a nivel institucional para el diseño de políticas globales orientadas a la mejora de la calidad de la educación superior.

Por otra parte, las dificultades intrainstitucionales respecto estos sistemas componen una representación a menor escala de los problemas sistémicos del nivel superior universitario, que conllevaron la necesidad del desarrollo de sistemas de información unificados (sistemas desarrollados por el Consorcio SIU orientados a las diferentes funciones de la institución universitaria como la gestión de recursos humanos, gestión presupuestaria y gestión

académica) que fueron adoptados en diferentes medidas y escalas por las institución de educación superior universitaria.

La existencia de estas dificultades no significa por defecto que no es posible la implementación de sistemas de información que permitan contar con información confiable, integral y consistente que opere como insumo para la toma de decisiones y el diseño de políticas de mejora de la calidad de la educación en instituciones universitarias de gran escala como la Universidad de Buenos Aires, sin embargo señala que es necesario para ello, en primer lugar, la existencia y continuidad de políticas de información uniformemente institucionalizadas y sostenidas a largo plazo, por cuanto en macro instituciones como la UBA, existe la yuxtaposición de culturas institucionales altamente arraigadas, intereses opuestos y heterogéneos de los actores involucrados en la producción y uso de la información, y especificidades académicas y organizativas complejas de articular globalmente en sistemas uniformes; en segundo lugar señalan que sin la existencia de dichas políticas existe una importante debilidad, que se encuentra en que los sistemas de información en tales organizaciones pueden poseer un significativo respaldo en el conocimiento informal de las particularidades específicas que vinculan los sistemas de información de las instancias descentralizadas con los mecanismos de centralización de información para poder garantizar la calidad de la información; en tercer lugar y vinculado con el segundo punto, la ausencia de políticas institucionales de información establecidas resulta asimismo en un significativo respaldo en el conocimiento informal que establece las pautas para el procesamiento de la información que puede centralizarse, ambos factores que disminuyen la confiabilidad de la información disponible en el mediano plazo; en cuarto lugar señala la necesidad de disponibilidad de personal capacitado y en cantidad articulada con el volumen de información necesario, por cuanto las necesidades de registro de la misma para la mejora de las funciones institucionales y la calidad de la educación es significativamente más amplia que las necesidades del estricto desarrollo de los procedimientos administrativos y burocráticos; y en quinto lugar la concatenación de estos factores en ausencia de las mencionadas políticas institucionales coadyuvan para que las decisiones vinculadas al diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información quede vinculado en mayor medida a la necesidad del emergente administrativo procedimental que al registro, relevamiento, procesamiento y presentación de información orientada a la toma de decisiones y diseño de políticas de mejora.



## Bibliografía:

- BANCO MUNDIAL, Report No. 13935-AR - Staff Appraisal Report - Argentina - Higher Education Reform Project, s/d, 1995
- BERTONI, A., Prediagnóstico del Sistema de Información Educativa, Secretaría de Educación, Ministerio de Educación y Justicia, Buenos Aires, 1988
- Centro Universitario de Desarrollo, Indicadores Universitarios: Experiencias y desafíos internacionales, CINDA, Santiago de Chile, 2002
- CHIROLEU, A. (org.), Repensando la Educación Superior, UNR Editora, 2001
- CORAGGIO, J.L., VISPO, A. (coord.), Contribución al Estudio del Sistema Universitario Argentino, Miño y Dávila/CIN, Buenos Aires, 2001.
- CORENGIA, A., DEL BELLO, J.C., DURAND, J., PITA, M., Estudios del impacto de las políticas de evaluación y acreditación universitaria. Aproximación a una discusión bibliográfica, s/d.
- DE GROOF, J., NEAVE, G., SVEC, J., Democracy and governance in Higher Education, Council of Europe/Conseil de l'Europe and Kluwer Law International, La Haya, 1998
- FERNÁNDEZ LAMARRA, Norberto. Educación superior y calidad en América Latina y Argentina. Buenos Aires: IESALC – EUNTREF, 2007
- GONZALEZ, L.E., El Impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina, CINDA/IESALC-UNESCO, s/d.
- KISILEVSKY, M. (coord.), Indicadores Universitarios. Tendencias y experiencias internacionales, Ministerio de Educación, Eudeba, 2000
- KROTSCH, P., *Educación superior y reformas comparadas*. Universidad Nacional de Quilmes: Buenos Aires, 2001.
- MARTÍNEZ NOGUEIRA, Roberto; GÓNGORA, Norberto. Evaluación de la gestión universitaria - Informe para la CONEAU, Argentina, 2000.
- NEAVE, G., VAN VUGHT, F., Prometeo Encadenado, Gedisa, Barcelona, 1994
- NOSIGLIA, M.C. (comp.), La Evaluación Universitaria. Reflexiones teóricas y experiencias a nivel internacional y nacional, Eudeba, 2013.
- OSZLAK, O., Burocracia Estatal: política y políticas públicas, POSTData Revista de Reflexión y Análisis Político. Vol. XI, Buenos Aires, 2006
- OSZLAK, O., De menor a mejor: El desafío de la “segunda” reforma del Estado, Revista Nueva Sociedad N° 160, Venezuela, 1999
- PAVIGLIANITI, N., NOSIGLIA, M.C., MARQUINA, M., Recomposición neoconservadora. Lugar afectado: la Universidad. Miño y Dávila, Buenos Aires, 1996
- SCHEELE, J., Procesos de acreditación: información e indicadores, Centro de Políticas Comparadas en Educación (CPCE), <http://www.cpce.cl>, 2009
- VILLANUEVA, E., Evaluación y Acreditación en América Latina. La acreditación en América Latina, s/d, 2005