

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

**Título: Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada: Un Estudio de Caso.**

**Mesa:** 7 Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el sistema universitario: políticas, prácticas y culturas evaluativas

**Autores:**

Herbón Florencia; Universidad Austral; [Fherbon@austral.edu.ar](mailto:Fherbon@austral.edu.ar)

Díaz Erika; Universidad Austral; [Erdiaz@austral.edu.ar](mailto:Erdiaz@austral.edu.ar)

Aryauan Cynthia; Universidad Austral; [Caryauan@austral.edu.ar](mailto:Caryauan@austral.edu.ar)

Pita Carranza, María; Universidad Austral; [Mpita@austral.edu.ar](mailto:Mpita@austral.edu.ar)

Verna Macarena; Universidad Austral; [Mverna@austral.edu.ar](mailto:Mverna@austral.edu.ar)

## **INTRODUCCIÓN**

El aseguramiento de la calidad en las universidades es un tema cada vez más relevante, y conocer la opinión de los estudiantes sobre su educación es esencial para lograrlo. "Una universidad, una misma experiencia" es el lema de la universidad privada en la que se enmarca esta ponencia, y nos propone entender la calidad no como una meta externa, sino arraigada en la cultura institucional, de la cual todos los miembros que la integran son parte y responsables.

La calidad se ha consolidado como una herramienta clave en la gestión universitaria. Así, guiada por los lineamientos y acuerdos que se sostienen en pos de la mejora continua (CONEAU), la búsqueda de la calidad constituye el motor de los esfuerzos de la universidad en estudio, optimizando el rendimiento organizacional mediante decisiones basadas en datos.

En el modelo de aseguramiento de la calidad que ha tomado forma en las instancias de la educación superior, las encuestas forman parte de los instrumentos de evaluación. En este sentido, las encuestas de satisfacción, diseñadas sobre marcos teóricos sólidos y

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

sustentadas en la retroalimentación de los estudiantes (Winstone et al., 2022), son fundamentales para evaluar y mejorar continuamente los procesos institucionales.

La evaluación de la experiencia académica no solo beneficia la implementación de estrategias de calidad (Abu-Rumman y Qawasmeh, 2021), sino que también impacta en aspectos como la deserción y la competitividad. Además, permite monitorear resultados intangibles, como el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y la fidelidad de los estudiantes, al analizar sus expectativas y percepciones en torno a la calidad del servicio. (Maldonado y Lopez, 2019).

A partir de lo expuesto, se presenta la experiencia en el desarrollo de un sistema de encuestas integrado para la universidad en estudio, enmarcado como mecanismo interno para el aseguramiento de la calidad mediante una evaluación continua a la satisfacción general del estudiante en sus asignaturas y servicios generales. Este sistema, cuyo fin es centralizar la información de las diversas áreas y unidades académicas, tiene como propósito optimizar la efectividad y eficiencia de las encuestas en apoyo a la toma de decisiones. Se destacan las herramientas, estrategias y aportes que podrían ser de utilidad a otras universidades que enfrentan desafíos similares.

## **METODOLOGÍA**

Las decisiones en las organizaciones actuales son complejas, debido a la incertidumbre y lo impredecible de diversos factores. Establecer un sistema de encuestas que genere información relevante para actuar coherentemente es clave para la mejora continua, ya que permite entender el contexto y alinear los procesos con sus características.

Entendiendo la complejidad de la realidad y de los objetivos que se persiguen con el proyecto, se implementó el método de gestión Cynefin<sup>1</sup>. En este sentido, para avanzar en

---

<sup>1</sup> Cynefin: Cynefin, pronunciado kuh-nev-in, es una palabra galesa que significa los múltiples factores entrelazados de nuestro entorno y nuestra experiencia que influyen en nosotros (cómo pensamos, interpretamos y actuamos). El marco Cynefin es un marco de trabajo desarrollado por Dave Snowden para entender y aplicar la toma de decisiones en entornos complejos.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

los distintos frentes (centralizados/descentralizados), fue necesario planificar, organizar a los actores involucrados y priorizar las tareas emergentes.

La puesta en marcha del proyecto requirió de la participación de diversos perfiles para identificar las necesidades funcionales y técnicas, con especial atención a los usuarios finales. Para esto, se conformó un Comité Técnico, integrado por representantes de la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional, responsable de gestionar las encuestas en la Universidad, y del área de Tecnología y Sistemas. Este Comité estuvo a cargo de coordinar y llevar adelante el proyecto.

El sistema se lleva adelante en etapas: 1) Diagnóstico, 2) Definición del modelo de encuestas (biblioteca de preguntas), 3) Selección del software de recolección de datos, 4) Elaboración de la documentación del sistema (políticas, lineamientos y procesos asociados), 5) Desarrollo de solución para la integración de encuestas con el sistema académico, 6) Desarrollo de la data warehouse y 7) Diseño de herramientas para análisis y control de procesos.

A partir de la formación de *Comités de trabajo*, con representación de referentes de cada unidad académica, y áreas centrales, y miembros del Comité Técnico. Se organizaron sesiones colaborativas para discutir y homologar formularios, métricas, escalas de medición y construir la biblioteca de preguntas como la “columna vertebral” del sistema. Esto implicó un esfuerzo considerable para llegar a consensos, debido a la estructura descentralizada de la institución.

El proceso se ha llevado a cabo de manera progresiva, con tareas ejecutadas en distintos frentes de trabajo, muchas de ellas de forma simultánea, optimizando el avance del proyecto. Este enfoque ha permitido la visibilidad de los distintos logros, que fueron constituyéndose en herramientas con pronta disponibilidad para las unidades académicas y áreas involucradas, favoreciendo la participación continua y comprometida de los distintos actores.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

El principal desafío ha sido alinear las funcionalidades con el desarrollo tecnológico adecuado para los objetivos del proyecto, conduciendo a los expertos hacia la necesidad de crear una aplicación intermedia y diseñar el Datawarehouse que albergue al sistema. Así mismo, se ha transitado el reto de lograr entendimiento recíproco entre los usuarios académicos y los usuarios más técnicos.

De esta manera, el proyecto incluyó un significativo desarrollo tecnológico para brindar soporte a un proceso común y optimizado, tanto en la creación de formularios de encuestas (diseño, implementación y extracción de datos) como en la presentación de resultados. El diseño del sistema se basa en una estructura de almacenamiento flexible, escalable y segura, que permite adaptarse a diferentes necesidades. La solución combina un sistema de encuestas estándar con un enfoque interno flexible, capaz de integrar datos académicos del sistema de información académica (SIU Guaraní). El objetivo principal es garantizar la trazabilidad de las respuestas y crear un repositorio para generar reportes interactivos y cuadros de mando, promoviendo la calidad en la experiencia de los estudiantes.

La ponencia aborda las particularidades del desarrollo del Sistema de Encuestas integrado, destacando las herramientas tecnológicas y estrategias desarrolladas por esta institución para la mejora continua y la calidad de las propuestas formativas. Esta experiencia, que considera las capacidades instaladas, fortalezas de los procesos existentes y las necesidades de la institución, ha sido sumamente valiosa, en tanto es una nueva forma de trabajo para los actores involucrados, y puede servir de orientación para otras instituciones que enfrentan desafíos similares

## **DESARROLLO**

Este trabajo tiene como objetivo dar a conocer el diseño y la implementación de un Sistema de Encuestas, centrado en medir la satisfacción de los estudiantes en una

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

universidad privada del conurbano bonaerense, como instrumento para el control y seguimiento de la calidad para evaluar el cumplimiento de las metas planificadas.

**Génesis:**

La construcción de un Sistema de Encuestas integrado surge ante la necesidad de centralizar la recopilación de datos para generar indicadores, principalmente relacionados con la satisfacción de los estudiantes respecto a su experiencia universitaria. El propósito giró en torno a brindar una herramienta que optimice la toma de decisiones, y asegure el seguimiento y la comparación entre las diferentes carreras de la universidad.

Desde la perspectiva académica, se sostiene que la satisfacción de los estudiantes puede impactar en su rendimiento académico y sobre la retención (Galvez Gamboa, y Arragiada Poblete, 2024), temas claves a la hora de pensar en el aseguramiento de la calidad. En este marco, las encuestas que se realizan al finalizar una cursada, donde se evalúa tanto el funcionamiento de la materia y el desempeño docente (en términos organizativos y de cumplimiento del programa), como la valoración de los servicios ofrecidos por la institución, representan un recurso clave para medir la calidad y promover el desarrollo continuo. Estos datos no solo proporcionan una retroalimentación valiosa para la institución, sino que también permiten identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias pedagógicas y administrativas para garantizar un entorno educativo más efectivo.

La consolidación de una cultura institucional requiere el trabajo conjunto de los distintos actores que la conforman. Para esto, es preciso establecer los pilares que llevarán a constituir un sistema integrado y articulado de gestión de la información, orientado a mejorar los procesos de toma de decisiones. (LINEAMIENTOS SEUA). En este contexto, desde 2021 se viene avanzando en la construcción del sistema de encuestas, organizado en tres fases específicas de desarrollo:

**Fase 1-Identificación del problema y puesta en marcha de la propuesta**

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

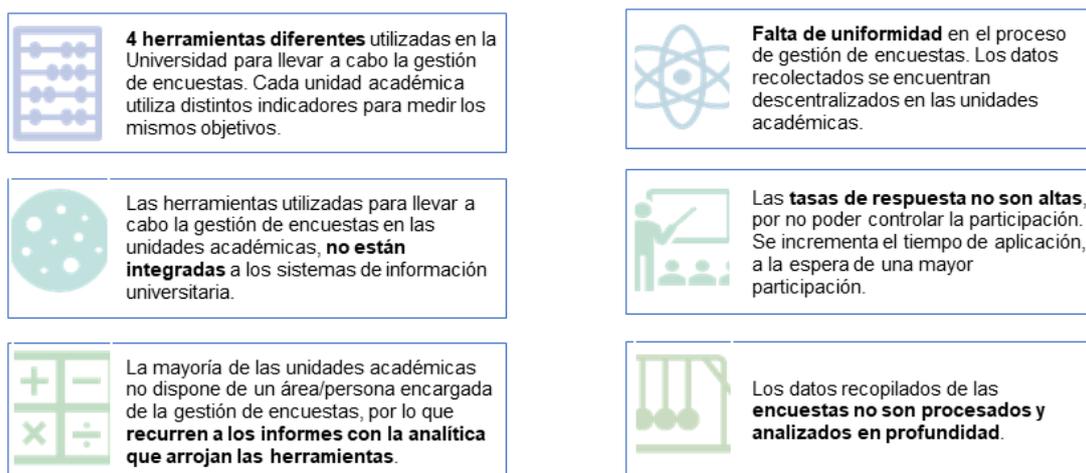
El Sistema de Encuestas integrado para todas las unidades académicas de la Universidad aspira a solucionar problemáticas que han ido emergiendo y que tienden a profundizarse a medida que la institución crece.

Partiendo de la necesidad de diagnosticar estos “puntos de dolor”, se fue conformando la idea de desarrollar un sistema. Para ello se establece la construcción del sistema bajo la figura de un Comité Técnico, conformado por representantes del área de evaluación y análisis institucional, del área técnica de sistemas, con el apoyo de una consultora externa.

Estado de situación– Diagnóstico

El comité inicia sus tareas mediante un relevamiento de las realidades en materia de desarrollo de encuestas de satisfacción en la universidad. Teniendo por finalidad identificar objetivos perseguidos, herramientas en uso, modelos de encuestas, y tener un panorama general de la capacidad instalada con la que contaban las distintas unidades académicas (ver Figura 1).

**Figura 1.** Estado de Situación, año 2021



Fuente: Elaboración propia

Ante este panorama, se estableció la necesidad de regular el proceso de toma de encuestas, con una cuota de centralización, en torno a las siguientes cuestiones:

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

- Articulación (centralización – descentralización) de las encuestas.
- Responsabilidades de las áreas involucradas.
- Obligatoriedad, anonimato y periodicidad.
- Biblioteca de preguntas, comunes y específicas.
- Preguntas comunes obligatorias, y vinculadas al tablero de indicadores académico.

A través de consultas con referentes de distintas unidades académicas y áreas centrales, se identificaron los softwares de encuestas en uso y las necesidades funcionales de mayor peso para definir la propuesta. Estas consultas incluyeron a aquellos con experiencia en sus procesos de encuesta, lo que, debido a su trayectoria, les permitió tener una comprensión más clara de los objetivos de investigación a perseguir.

Así se define como tarea del Comité Técnico, líder de proyecto, las metas que traccionarían todo el desarrollo del Sistema:

- Articular el proceso de generación de información, para la centralización de datos de las distintas áreas y unidades académicas de la Universidad.
- Proveer mediante el sistema de encuestas, la información insumo para el tablero de indicadores común de la Universidad, como sustento para la toma de decisiones.

El Sistema responde a la necesidad de resolver problemáticas que fueron surgiendo en torno al diseño de encuestas, y que tendían a profundizarse con el tiempo. Las situaciones más relevantes que se identificaron refieren a:

- *La atomización de la información en las unidades académicas*, que dificulta cualquier utilización centralizada: La elaboración de las encuestas ha sido un proceso poco amigable y complicado para la mayoría de las áreas/unidades. Por otro parte, los datos de estas encuestas no son procesados y analizados en profundidad, sino que se utilizan únicamente las visualizaciones de los informes generadas por los softwares de recolección de datos en uso. Esto se debe a a la

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

falta de un área o persona responsable de esta tarea en las unidades, a la rotación de personal y al desconocimiento tanto del uso de estos softwares para encuestas como del proceso que implica.

- *La falta de homogeneidad en el modo de indagar sobre cuestiones comunes a todas las unidades*, entre ellos los temas y la formulación de las preguntas, lo que no permite la transversalidad y la trazabilidad: El volumen de encuestas realizadas en las distintas áreas/unidades de gestión académica se correlaciona con la cantidad de materias que conforman los planes de estudio de las distintas carreras que se dictan ( $N^{\circ}$  encuesta \* materia/carrera), donde no existía un criterio común validado a la hora de querer relevar ciertos atributos, por lo que no se lograba una comparación y trazabilidad de los resultados obtenidos.
- *La sobrecarga de trabajo manual en cuestiones que podrían resolverse de manera automatizada, con sistemas centralizados*: Se plantea normalizar el diseño de las encuestas, centralizando algunas responsabilidades en las áreas centrales y descentralizando otras en las unidades académicas, estableciendo parámetros que apunten al efectivo seguimiento de indicadores de gestión académica, para los distintos niveles de la universidad. En este sentido, entre las principales necesidades, el proyecto definió objetivos comunes a la universidad y específicos a cada área/unidad; Armado de procedimientos para agilizar el proceso para la creación de encuestas, su implementación, procesamiento y análisis de datos por parte de cada unidad académica; Procurar aumentar las tasas de respuesta, mejorando la experiencia de los encuestados.
- *La necesidad de articular con un tablero de indicadores común, como herramienta complementaria*: tras la búsqueda de homogeneizar las preguntas en las encuestas realizadas por cada unidad académica, mediante el uso de una biblioteca de preguntas, se plantea el logro de indicadores de medición a los fines de permitir la trazabilidad y transversalidad de los resultados.

El sistema, desde este planteamiento, se propone una dinámica continua, que acompaña a los ciclos de aseguramiento de la calidad donde se definen, para cada instancia del

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

proceso de aplicación, ciertas responsabilidades y tareas, a partir de roles. Ello se evidencia en el esquema del proceso de mejora continua asociado al Sistema de Encuestas, que se presenta en el esquema 1.

**Esquema 1. Proceso de Mejora Continua asociado al Sistema de Encuestas**



A continuación, se presentan las etapas que conforman las distintas fases del proyecto:

- 1- El diseño de las encuestas de las materias de las carreras de grado y posgrado es responsabilidad de cada unidad académica. Las preguntas del cuestionario deberán ser seleccionadas de la Biblioteca de Preguntas (BP): las preguntas estarán agrupadas en bloques temáticos. En caso de querer incluir una pregunta que no figura en la BP, se propone al Comité Técnico para ser incluida. Una vez revisada y en consenso con la unidad académica, se integrará a la BP, y a partir de ese momento puede ser utilizada por cualquier otra carrera /unidad académica en sus encuestas.

Las encuestas institucionales quedan en la órbita de la Dirección de Evaluación y Análisis institucional, quienes se encargan de velar por el cumplimiento de recolección de datos que nutren a los indicadores.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata, 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

- 2- Etapa Construcción / Armado: El referente designado en cada área/unidad para administrar el Sistema de Encuestas es responsable del armado del cuestionario en el software de encuestas, a partir de la selección de preguntas de la BD.  
En una primera etapa, la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional facilitará modelos de encuestas predefinidos, para que las Unidades puedan utilizarlas como punto de partida. En conjunto, los referentes deberán velar por la inclusión de las preguntas obligatorias.
- 3- Etapa Aplicación: se establecieron ciertos acuerdos, para garantizar el flujo de información: Todas las carreras deberán realizar una encuesta al finalizar cada materia o módulos de materia, y su aplicación estará a cargo de cada unidad académica. Es esencial resguardar la confidencialidad. Sin embargo, los cuestionarios pueden contemplar la posibilidad de ser nominados o anónimos, de acuerdo con lo que defina cada unidad académica. En los casos en los que se requiera vincular las encuestas con datos sociodemográficos de los participantes, asociados al SIU Guaraní, se requerirá el registro del mail institucional.  
La aplicación de las encuestas institucionales está a cargo de la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional, con el apoyo estratégico de las unidades académicas o áreas institucionales correspondientes. Se programa una encuesta anual a todas las carreras de grado y posgrado de todas las unidades académicas, sobre satisfacción general en torno a su experiencia.
- 4- Etapa Reportes: Tienen el objetivo de dar visualización a los datos de manera ágil e interactiva. Se dividen en dos categorías: Reportes en tiempo real: permiten el monitoreo de la tasa de respuesta y seguimiento. Es un requisito del Sistema de Encuestas seleccionado. Y Reportes interactivos: que permitan la visualización de los datos y realizar las combinaciones de información que los destinatarios necesiten. El diseño de esta reportería estuvo a cargo de la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional, en su aspecto académico; y de la Dirección de Sistemas y Tecnología en su parte técnica.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

- 5- Etapa Análisis: Los datos deben ser analizados e interpretados, para que sean útiles para la toma de decisiones. Con este objetivo, se acordó necesario la elaboración de informes en los que se presenten los resultados, en pos de dar respuesta a los objetivos planteados, detectando fortalezas y aspectos a mejorar y permitiendo la elaboración de conclusiones útiles para la toma de decisiones.
- 6- Etapa de Difusión: Los reportes e informes deben ser difundidos entre los distintos actores del ámbito académico, de modo oportuno y en formatos adecuados y accesibles para los distintos destinatarios.
- 7- Etapa de propuestas y acciones de mejora: frente a la detección de cuestiones desfavorables o que es necesario mejorar, se acordó la puesta en marcha de planes de acción para dar una solución a las situaciones planteadas. Estas cuestiones pueden surgir tanto de las encuestas que se aplican a las materias de las carreras como de las encuestas lideradas por las áreas centrales o la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional.  
En conjunto, los referentes de las unidades, las áreas centrales involucradas en los aspectos a mejorar, con el apoyo de la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional tendrán la responsabilidad de la definición de las acciones, su modalidad de implementación y los plazos de ejecución.
- 8- Etapa de seguimiento: Las acciones de mejora definidas deberán tener una instancia de seguimiento para su cumplimiento, implementación y funcionamiento. Con el fin de promover la mejora continua, las unidades académicas deberán velar por la implementación y ejecución de las acciones de mejora definidas. Para esto deberán establecerse instancias internas de seguimiento, con la intervención de la persona/área a cargo de administrar el Sistema de Encuestas.

Así, el esquema del proceso de encuestas asociados al Sistema de Encuestas integral de la institución tomada como caso de estudio, se propone como mecanismo interno de aseguramiento de la calidad, tanto en el ámbito de las carreras, mediante su evaluación

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

continúa a la satisfacción en cada materia/modulo; como a nivel centralizado, mediante el seguimiento y monitoreo de los resultados obtenidos.

En pos de construir el sistema, teniendo presente los objetivos y etapas previamente mencionados, se inició el trabajo de consensos en los aspectos internos que conforman al sistema. La fase 2 y fase 3 dan cuenta del recorrido realizado.

**Fase 2: Biblioteca de preguntas; y software para recolección de datos.**

Teniendo como horizonte la sostenibilidad del proceso en el tiempo, la iniciativa precisó del compromiso de todos los usuarios involucrados. Se definieron así, roles adicionales al del Comité Técnico: surge como actor clave la figura de “referente de unidad/área”.

Los referentes fueron elegidos por los secretarios académicos de cada unidad. En la mayoría de los casos, el rol fue asumido por quienes venían desarrollando las encuestas en las unidades, o quienes se desempeñaban en los departamentos de educación (o cumpliendo tareas afines). Ellos tomaron la responsabilidad de mantener informados a los consejos de su Unidad/Área, y fueron quienes participaron en las mesas de trabajo y los acuerdos para el diseño final de la biblioteca y estructura del software.

En torno a la biblioteca de preguntas (BP): la propuesta buscó crear un repositorio que contenga todos los indicadores a ser medidos. Para ello, siguiendo la metodología colaborativa se trabajó en mesas de trabajo, donde se analizaron los objetivos que las distintas unidades académicas y áreas centrales perseguían en sus encuestas. Así, durante 8 sesiones distribuidas a lo largo del año se trabajó en la discusión de indicadores que permitieran homologar formularios, métricas, escalas de medición y mecanismos para la distribución y aplicación de encuestas.

El propósito de creación de esta biblioteca de preguntas se centró en garantizar la trazabilidad e integración de la información generada desde las distintas unidades académicas, y su uso como fuente de información del Tablero de Indicadores Académico.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

La biblioteca se organizó en torno a Dimensiones (Profesores, Materia, Evaluación, Experiencia del Estudiante, Infraestructura y Servicios), y subdimensiones que responden a los distintos atributos de cada uno de estos tópicos a ser evaluados.

Una vez que se avanza en la definición de las necesidades técnicas y funcionales, otra de las tareas iniciales fue encontrar un software de recolección de datos que permitiera la ejecución de los requerimientos relevados. Es allí donde mediante un análisis de mercado exhaustivo y evaluación de las propuestas comerciales a disposición en el mercado, se selecciona la herramienta de Question PRO en su versión Research como proveedor del software.

La definición de las funcionalidades que debía cumplir se construyó con la participación de los referentes de unidad/área en conjunto con el Comité Técnico. El Esquema 2 permite ver las cuestiones más relevantes ponderadas por todos los participantes

**Esquema 2. Temas y subtemas que agrupan a los requerimientos.**

SISTEMA	ESTRUCTURA	APLICACIÓN	DATOS	INFORMES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración</li><li>• Actividad de usuarios</li><li>• Interfaces</li><li>• Soporte técnico</li><li>• Documentación</li><li>• Integración</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear/editar encuestas</li><li>• Biblioteca de preguntas</li><li>• Bloques de preguntas</li><li>• Creación de preguntas</li><li>• Obligatoriedad de respuesta</li><li>• Configuración de lógicas</li><li>• Ajuste estético de la encuesta</li><li>• Encuestas "base"</li><li>• Adaptación a dispositivos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vías de aplicación</li><li>• Anonimato</li><li>• Múltiples respuestas</li><li>• Alcance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Filtros de datos</li><li>• Control de calidad</li><li>• Descarga de datos</li><li>• Formatos de descarga</li><li>• Repositorio-histórico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento a la participación</li><li>• Informes en tiempo real</li><li>• Analítica</li></ul> 

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, para la gestión del sistema era vital que el software contara con un usuario administrador con el cual poder crear distintos perfiles/roles, y otorgar permisos específicos; control de múltiple respuesta a las encuestas; facilidad y amplitud en la configuración de lógicas simples y avanzadas. En términos técnicos, era indispensable que permitiera la integración mediante API, o con Google Sheet u otras plataformas de visualización de datos; y apertura para vincularse con sistemas de información académica (SIU Guaraní, CRM, otros).

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

**Fase 3:** Preparación para la implementación del sistema: desarrollo de la solución.

La selección de la herramienta de recolección de datos fue un proceso en el que se aplicó metodologías de selección de software que permitieran evaluar de manera objetiva la mejor solución técnica y económica. Si bien la selección recayó en Question Pro el equipo de proyecto sabía que la herramienta no contemplaba todos los requerimientos que el Sistema de Encuestas había definido como objetivos. Por esta razón hubo que analizar diferentes alternativas complementarias que cubrieran aquellas funcionalidades que la herramienta no podía proveer. Entre los aspectos más relevantes se pueden destacar:

- Preguntas que integraran datos de materias y profesores de manera dinámica en función de los planes de estudios vigentes, los cursos dictados en un determinado año académico y período lectivo. Para ello las preguntas necesitan integrar datos con el Sistemas de Información Académico de la Universidad, es decir, con SIU Guaraní.
- Mantener la trazabilidad de las respuestas a lo largo de todos los años, independientemente del wording con que se formulen las preguntas, permitiendo, además, la identificación de las materias y profesores en los diferentes indicadores de calidad diseñados.
- Generar un repositorio único de datos que sea fuente de generación de los reportes de gestión que sirvan de base útil para el proceso de toma de decisiones a nivel institucional.
- Facilitar la creación y configuración de las encuestas de manera que cada unidad académica pueda contar con aquellas encuestas que haya diseñado en la herramienta de recolección de datos.

Estos objetivos fueron definidos y documentados con el objetivo de encontrar un “socio técnico”, que colabore con el equipo técnico, ya que, en parte, excedía la capacidad instalada del equipo del área de sistemas. Así, se inició el proceso de selección de un “socio técnico” que colabore en la construcción de una aplicación intermedia que tenga

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

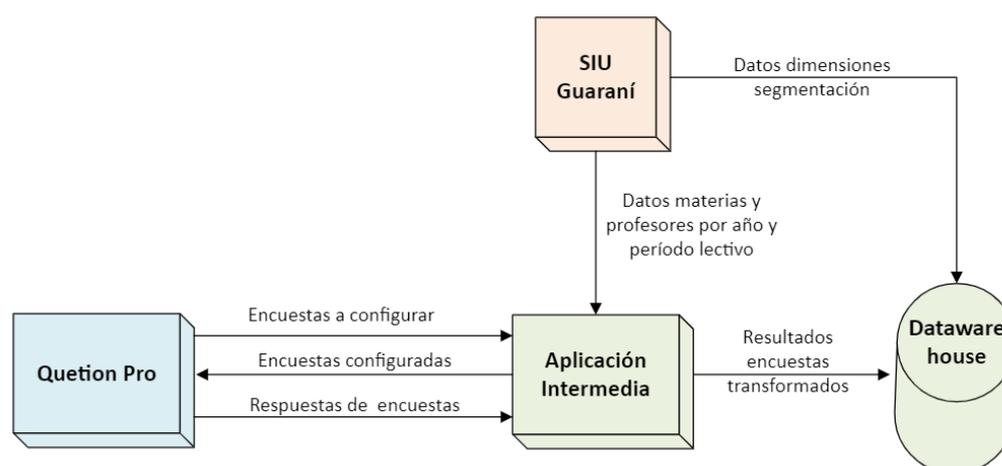
Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

la capacidad de interpretar la manera de codificar las preguntas del software adquirido (Question Pro), pueda intervenir en las preguntas para incorporar datos tales como materias y profesores (embeber dentro del sistema), deje mapeada cada encuesta con el fin de lograr la trazabilidad esperada y devuelva a la herramienta de recolección de datos las preguntas configuradas, de acuerdo a lo que las referentes hayan definido.

Luego del proceso de distribución de encuestas a los alumnos, la misma aplicación intermedia se propone recuperar las respuestas para que, a través de un proceso ETL (Extracción, Transformación y Carga –load-) se actualice el repositorio de datos (datawarehouse) donde se almacenan los datos necesarios para la generación de los reportes y tableros de control.

Las dificultades técnicas no fueron pocas, se encontró un sistema de recolección de datos con limitaciones en las funcionalidades que se necesitaban para cubrir el proceso completo. La interpretación de cada tipo de pregunta (codificado en JSON), la manera de embeber datos de materias y profesores sin alterar la lógica nativa de Question Pro, la integración con servicios al Sistema de Información Académica fueron algunos de los desafíos que se tuvieron que enfrentar. **Esquema 3. Solución tecnológica integral del S.E.**



**Fuente:** Elaboración propia

El Esquema 3 representa la solución que integra el sistema de recolección de datos, Question Pro; la aplicación intermedia desarrollada a medida para cubrir los objetivos ya

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

mencionados de trazabilidad, integración de datos y proceso ETL para la generación del Datawarehouse, como fuente de datos para los reportes de gestión y tablero de indicadores estratégicos.

Ahora bien, la mera disponibilidad de más datos no garantiza que se tomen mejores decisiones. Frente a esta premisa, se evidenciaba que la recolección de datos de satisfacción no era suficiente para avanzar sobre directrices de calidad. Frente a ello, se propuso la implementación de tableros, mediante un visualizador de datos desde el cual se permita una sistematización en indicadores que representen los objetivos definidos en la fase 1.

Diseño de almacenamiento de datos y diseño de datawarehouse: fue clave para el avance del sistema definir los mecanismos de integración con los sistemas de gestión de la Universidad, dado que tendrían de ello depende la correcta estructuración para el almacenamiento de datos de las respuestas y encuestas aplicadas.

Este proceso requería de diferentes tareas independientes, que en su conjunto determinaron la arquitectura del datawarehouse, que permitiera los objetivos planteados: trazabilidad, recopilación evolutiva, etc. Se estableció un Esquema de seguridad de los datos, que traccione gran parte de la bajada de datos, asociado a los permisos de visualización de datos por cada usuario.

El punto final del proyecto hace foco en el diseño y creación de Tableros de indicadores, para la visualización de los datos recolectados. Ello responde al objetivo de lograr una gestión centralizada de los resultados de las encuestas, accesible para todas las Unidades Académicas.

Para los tableros, se precisó la articulación de la herramienta de aplicación de encuestas con una herramienta de visualización de los datos (en este caso se propone el software Power Bi), para que cada destinatario de la información acceda a la misma oportunamente, y trabajar de manera efectiva sobre los resultados.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

Cada iteración que se dio entre las distintas fases de este proyecto priorizó la satisfacción de las necesidades funcionales de los usuarios, asegurando un proceso escalable y sostenible a largo plazo. Así, en lugar de centrarse en perfeccionar en su conjunto cada herramienta específica para cada fase, el enfoque de trabajo asumido se orientó a optimizar el flujo de trabajo y a integrar eficientemente cada mejora lograda, sobre la aplicación de las encuestas en el contexto institucional actual.

## **REFLEXIONES**

A lo largo del proceso de implementación del Sistema de Encuestas, uno de los aspectos más relevantes ha sido comprender que el verdadero valor no radica en las herramientas utilizadas, sino en el diseño y sostenibilidad del proceso mismo. Esta experiencia nos ha permitido reflexionar sobre la importancia de adaptar las soluciones a las necesidades cambiantes de los usuarios, priorizando un enfoque ágil y evolutivo que garantice la eficiencia en la toma de decisiones y la continuidad del sistema.

Asimismo, ha quedado claro que la flexibilidad y la capacidad de respuesta inmediata son elementos clave en proyectos de esta naturaleza, donde los desafíos no se presentan como barreras, sino como oportunidades para ajustar y mejorar sucesivamente.

Los hitos alcanzados en cada fase del proyecto reflejan la eficacia de la metodología aplicada, enriquecida por un continuo intercambio de opiniones y evaluaciones.

La versatilidad del enfoque ha permitido adaptarse a los cambios en las necesidades, abordando dificultades técnicas y nuevas demandas a medida que emergen. Además, ha facilitado el avance en tareas organizadas en pequeños objetivos que, aunque independientes, están interconectadas.

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

El conocimiento generado a través de la interacción entre los diferentes usuarios y el trabajo colaborativo hacia una meta común demuestra que la calidad se ha integrado como una herramienta de gestión en los procesos universitarios.

El éxito del proceso se refleja en la creciente concientización sobre el manejo estratégico de los datos. Desde las unidades académicas y áreas centrales, se ha impulsado el uso de informes y tableros de control, transformando los datos en información clave para apoyar la toma de decisiones.

En esta misma línea, y en coordinación con las acciones de la Dirección de Evaluación y Análisis Institucional, los usuarios han comenzado a apreciar el valor de la información consolidada en indicadores comparables entre unidades. Esto ha permitido ajustar progresivamente sus instrumentos de evaluación, logrando una mayor coherencia y precisión en los procesos de medición.

Es notable cómo la implementación del Sistema de Encuestas ha impulsado iniciativas de docentes y diversas áreas, centradas en contribuir a la investigación, apoyar el progreso estudiantil y fortalecer la formación de los profesores. Este enfoque colaborativo ha sido clave para fomentar la innovación y mejorar los procesos educativos.

Otro aspecto destacado es que un número importante de usuarios de diversas áreas y unidades académicas, así como investigadores que antes utilizaban softwares de encuestas gratuitos, han migrado al software seleccionado para el Sistema de Encuestas. Esta transición permitirá en lo sucesivo centralizar resultados, brindar mayor control y trazabilidad de los datos. La herramienta ha ganado aceptación entre los responsables del proceso de encuestas, mejorando la eficiencia en la recolección, procesamiento y análisis de datos, gracias a sus funcionalidades.

Asimismo, se ha observado una mejora significativa en la comunicación entre las áreas técnicas de sistemas y análisis de la universidad. Estos avances han facilitado el trabajo conjunto y promovido una comprensión más profunda de las necesidades de ambas

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

partes. A través de encuentros para definir requisitos y objetivos, se ha logrado una mayor alineación entre los equipos, lo que ha permitido una colaboración más fluida y efectiva en el desarrollo de soluciones integradas. Se destaca el gran trabajo de articulación, por un lado entre áreas centrales (DEAI + Sistemas) y por otro lado, con todas las Unidades académicas, como logro de este proyecto.

Desde nuestra perspectiva, la creación del Sistema de Encuestas ha contribuido a afianzar el camino del aseguramiento de la calidad, al convertirse en una herramienta interna dedicada a este fin. Este avance representa un paso importante hacia la consolidación de la cultura de calidad que se promueve en las universidades argentinas.

## **PRÓXIMOS PASOS**

Queda aún un largo camino por recorrer. Entre las tareas prioritarias para este semestre se sostiene:

- Definir un perfil adecuado para la figura de referentes del sistema en las unidades y áreas centrales, mediante la documentación de las responsabilidades de los referentes para la gestión del SEUA. Se identifica la necesidad de desarrollar las competencias necesarias en los usuarios referentes, mediante capacitaciones que armará el equipo para el dominio del software y en aspectos metodológicos de recolección de datos cuanti y cualitativos mediante encuestas.
- Establecer los procedimientos para la puesta en marcha y documentación regulatoria del sistema;

Adicionalmente, se está proyectando una continuidad del proyecto, que nuclea la tarea de la migración de datos históricos, de aquellas encuestas que se han venido relevando desde áreas centrales y unidades académicas, con el fin de lograr un repositorio institucional que permita un análisis comparativo para el seguimiento de la mejora continua. Este

**IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**  
Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

punto fue planteado fuera del alcance inicial del proyecto, pero siempre fue referida como una necesidad de ejecución en el mediano plazo.

Sin duda, gran parte del esfuerzo del año siguiente será seguir trabajando en promover la cultura del uso de datos, a nivel general en la institución del caso estudiado, y desarrollar las competencias necesarias en los distintos actores, para dejar la capacidad instalada en las distintas áreas y unidades involucradas.

**BIBLIOGRAFÍA:**

Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2021). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742-1760. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2021-0166>

Galvez Gamboa, F., Arragiada Poblete, C. (2024). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción en universitarios. *Revista Fuentes* · January 2024. <https://www.researchgate.net/publication/377411530>

Maldonado y Lopez, (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: Un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), Art. 31. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>

Snowden, D.J y Booden, M. (2007). Un marco de referencia para la toma de decisiones. *Toma de decisiones y resolución de problemas*. Harvard Business Review. Noviembre 2007. Disponible en <https://hbr.org/2007/11/a-leaders-framework-for-decision-making>

**Informes:**

CONEAU. Guía para la implementación y consolidación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad universitaria. [Sistemas internos de aseguramiento de la calidad | CONEAU](#)

## **IX Encuentro nacional y VI latinoamericano La Universidad como objeto de investigación**

Reconfiguraciones en la agenda académica, disputas en torno a la dimensión lo público y debates sobre el futuro de la universidad

### **IX Encuentro nacional y VI latinoamericano: La Universidad como objeto de investigación**

Evaluación académica y aseguramiento de la calidad en el Sistema universitario.

Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Aseguramiento de la Calidad en una Universidad Privada:  
Un Estudio de Caso. Herbón, F.; Díaz, E.; Aryauan, C.; Verna, M.; Pita, M.

**La Plata. 13, 14 y 15 de noviembre de 2024**

Lineamientos Sistema de Encuestas Universidad Austral (SEUA).