

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior

The information culture in external evaluation processes of Higher Education Institutions

Nombre del autor: Erika Elizabeth López de los Santos
Grado: Maestra en Administración de Organizaciones por la Universidad Autónoma de Nuevo León

Correo electrónico: erika.lopezdls@uanl.mx erika.lopezd@uanl.edu.mx

Institución de procedencia: Universidad Autónoma de Nuevo León

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-8377-5730>

Nombre del autor: Luis Antonio Balderas Ruiz
Grado: Doctor en Educación Bilingüe por la Texas A&M University Kingsville

Correo electrónico: luis.balderasrz@uanl.edu.mx

Institución de procedencia: Universidad Autónoma de Nuevo León

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3063-953X>

Nombre del autor: Karen Marcela García Quintanilla
Grado: Doctora en Filosofía con orientación en Ciencias Políticas por la Universidad Autónoma de Nuevo León

Correo electrónico: karen.garciaq@uanl.mx karen.garcia@uanl.edu.mx

Institución de procedencia: Universidad Autónoma de Nuevo León

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0003-2209-7133>

Recepción: 19/03/2026

Aceptación: 29/09/2026

Publicación: 02/10/2026

Resumen

En el ámbito de la educación superior, los procesos de evaluación externa con fines de acreditación han adquirido protagonismo, esto se debe a múltiples factores entre ellos se encuentran la política educativa y tendencias en educación superior, los cuales demandan la búsqueda de la calidad y mejora continua de la oferta educativa de las instituciones.

Atender estos procesos de acreditación da lugar a situaciones complejas en las Instituciones de Educación Superior (IES), puesto que la información se encuentra dispersa entre las distintas áreas

de la institución, lo cual genera una gran cantidad de carga administrativa para documentar los instrumentos de autoevaluación que solicitan las instancias evaluadoras y reduce el tiempo para el análisis y reflexión que permita encauzar el proceso a la calidad y mejora continua.

Ante este escenario surge la necesidad de una cultura de información, la cual se refiere a todos aquellos conocimientos y habilidades que permiten la administración eficiente de la información dentro de las organizaciones, incluyendo las educativas. El desarrollo de estas competencias dentro de las IES facilitará el cumplimiento oportuno de los requerimientos que traen consigo los procesos de acreditación en relación con la fase de autoevaluación, y que además sea un recurso valioso para la gestión estratégica en las IES.

Conforme a lo anterior, el presente estudio tiene el objetivo de conceptualizar el término de cultura de información para conocer su pertinencia en los procesos de evaluación externa con fines de acreditación. La metodología del estudio consiste en una revisión documental de fuentes de información secundarias.

Abstract

In the field of higher education, external evaluation processes for accreditation purposes have acquired prominence, this is due to multiple factors, including educational policy and trends in higher education, which demand the search for quality and continuous improvement of the educational offering of institutions.

Addressing these accreditation processes gives rise to complex situations in Higher Education Institutions, since the information is dispersed among the different areas of the institution, which generates a large amount of administrative burden to document the self-assessment instruments requested by the evaluating bodies and reduces the time for analysis and reflection that allows the process to be channeled towards quality and continuous improvement.

Given this scenario, the need for an information culture arises, which refers to all those knowledge and skills that allow the efficient administration of information within organizations, including educational ones. The development of these competencies within the Higher Education Institutions will facilitate timely compliance with the requirements that the accreditation processes bring with them in relation to the self-assessment phase, and will also be a valuable resource for strategic management in the Higher Education Institutions.

**Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla**

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.

In accordance with the above, the present study aims to conceptualize the term information culture to understand its relevance in external evaluation processes for accreditation purposes. The methodology of the study consists of a documentary review of secondary sources of information.

Palabras clave: cultura de información, evaluación externa, Educación Superior, mejora continua.

Keywords: information culture, external evaluation, Higher Education, continuous improvement.

Introducción

El presente escrito como investigación documental, busca la reflexión sobre la existencia de una cultura de información en las IES, concientizar particularmente sobre su pertinencia al efectuar los procesos de evaluación externa, y el beneficio que genera su instauración, puesto que esta se visualiza como una vía para el desarrollo de una buena práctica de gestión organizacional que permea en distintos procesos al interior de la IES y de esta forma alcanzar la excelencia académica.

La cultura de información dentro de las instituciones alude a todas aquellas competencias enfocadas al tratamiento integral de la información, para su conformación se deben destinar esfuerzos en la capacitación del recurso humano, así como en la inversión en recursos tecnológicos que sirvan de apoyo para el almacenamiento y aprovechamiento de la información, que a su vez sean de utilidad para la planificación, toma de decisiones y mejora continua.

Desde hace décadas, las Instituciones de Educación Superior (IES) en México han aceptado a los procesos de evaluación externa como principal mecanismo para el aseguramiento y reconocimiento de excelencia académica de los programas educativos que ofertan, lo cual conlleva la atención de una serie de requerimientos que demandan las diferentes metodologías de evaluación que establecen las instancias evaluadoras.

La atención de estos procesos de evaluación externa, principalmente en la fase de autoevaluación, conllevan una serie de situaciones que complican su realización, como lo es el enfoque administrativo que adquiere la acreditación y la desconexión entre las áreas que conforman la estructura de las instituciones, lo cual obstaculiza la recopilación de información que sirva de sustento a los instrumentos de autoevaluación, así como su posterior análisis para la mejora continua.

Para el establecimiento de una cultura de información, es imperativo que las IES brinden la formación adecuada a su capital humano en el manejo de la información, de modo que sean capaces de gestionarla para su aprovechamiento. Así mismo es fundamental dedicar recursos para disponer de tecnología que sirva de apoyo en esta actividad, particularmente en sistemas de información automatizados que permitan disponer oportunamente de la información requerida.

Ante este escenario, es fundamental el desarrollo de una cultura de información que contribuya en la realización de los procesos de evaluación externa, debido a que una administración eficiente de la información tendrá una repercusión positiva, puesto que facilitará la recopilación de evidencias, disminuyendo la inversión de tiempo para el trabajo administrativo, favoreciendo así al análisis y reflexión, lo cual es el principal objetivo de estos procesos.

Los efectos positivos de la existencia de una cultura de información sólida se ven reflejados no solo para la atención de los procesos de evaluación, sino también en la mejora continua de la institución, ya que es de gran utilidad para las actividades que demandan la planificación estratégica, seguimiento de indicadores, toma de decisiones y rendición de cuentas, lo cual impacta significativamente en el desempeño organizacional.

Metodología

En el presente manuscrito, se llevó a cabo una investigación documental basada en fuentes de información secundaria, el estudio actual tiene como objetivo reflexionar la pertinencia de una cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior, lo que da lugar al análisis de este objeto de estudio desde la perspectiva de diferentes autores, mismos que se examinan en este documento.

La metodología empleada se conformó por seis fases. En primera instancia se elaboró un mapeo de los conceptos vinculados a la temática de estudio; de manera subsiguiente se realizó un sondeo documental para la consulta de diferentes autores; consecutivamente se eligieron las fuentes de información considerando diversos criterios como su vigencia, confiabilidad y grado de relación con el objeto de estudio; posteriormente se analizó la información recopilada que serviría de sustento a la investigación; en una quinta fase se llevó a cabo la conformación de reporte y en consiguiente se realizó la discusión de resultados; en la última fase se presentan las conclusiones acerca del área temática de análisis.

**Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla**

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.

1. Conceptualización de la cultura de información en organizaciones

Dentro de cualquier organización, independientemente de su estructura corporativa, la información ejerce un papel relevante para su adecuado funcionamiento, puesto que según Dante (2011), esta sirve de base para fomentar el aprendizaje dentro de la organización y permite la detección de áreas de oportunidad, pero para lograr este cometido, es necesario que la información llegue de forma adecuada y oportuna al usuario final.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que la información es primordial para la toma de decisiones, siendo un elemento esencial e insumo fundamental para la gestión de servicios. La accesibilidad de la información es un factor clave en el ámbito educativo para la ejecución de sus tareas, Barcos (2008), manifiesta que esta es de gran apoyo para las instituciones educativas en materia de planeación, diagnóstico, operación y seguimiento de los planes de estudio y programas educativos, aportando evidencias para la valoración de las actividades educativas, así como de los efectos de la intervención académica y de gestión.

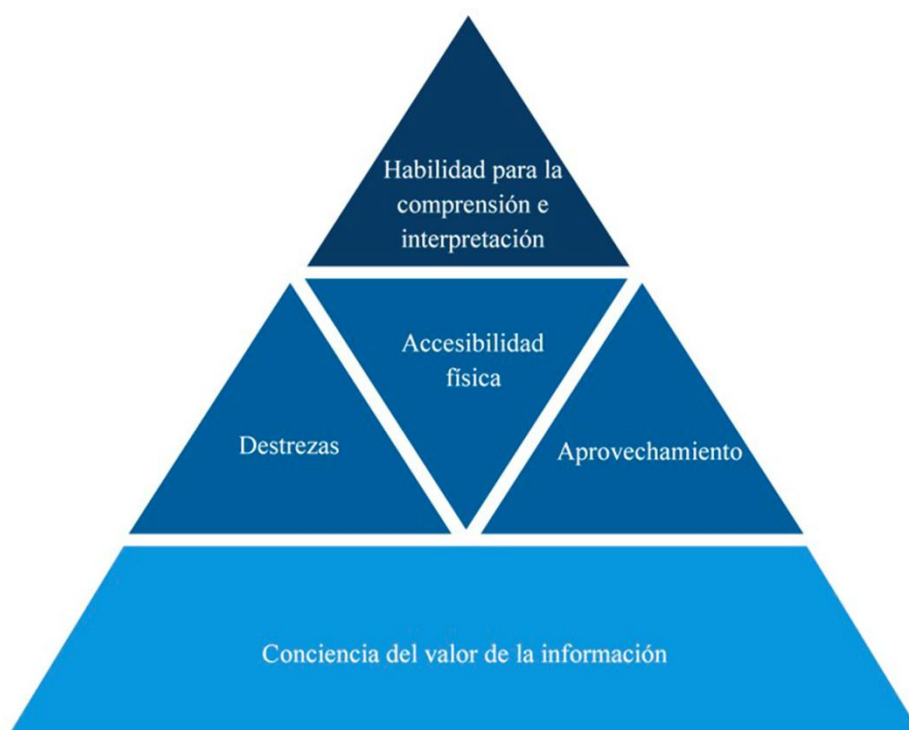
Es importante señalar que, la información es un pilar estratégico en toda organización, en virtud de que contribuye a una operación inteligente, Durán (1997), expresa que, esto se refleja en un incremento de su eficiencia y en una disminución de costos. Además, enfatiza la función que ejercen los sistemas de información en las IES, especificando que estos deberán alinearse a los objetivos y estrategias propias del quehacer educativo.

Aunado a ello sobresale la relevancia de una gestión adecuada de la información dentro de las organizaciones, Salas (2002), señala que esta contribuye a la inteligencia corporativa, debido a que impacta positivamente en la estructura interna, así como en la adaptación a los cambios del contexto mediante el uso de la información disponible.

Para el tratamiento adecuado de la información, las organizaciones deben fortalecer distintas habilidades de gestión, con el propósito de que sus integrantes desarrollen capacidades para administrarla eficientemente. Conforme a ello Dante (2011), apunta que esto debe centrarse concretamente en la detección de los requerimientos de información, para posteriormente recopilar, organizar y almacenar la misma, de manera que esto de lugar al impulso de servicios de información que faciliten su distribución y uso.

Es importante mencionar que, en el desarrollo de una cultura de información, influye significativamente la competencia para el uso de la información, en la cual según González (2002), intervienen diversos factores como la conciencia del valor de la información, destrezas en el manejo de la información, accesibilidad física y aprovechamiento, además de la habilidad para la

Figura 1. Factores para el desarrollo de una cultura de información



Fuente: Elaboración propia basado en González (2002)

comprensión e interpretación, los cuales se representan en la figura 1.

Por otra parte, es primordial señalar que la cultura de información es un tema de reciente aparición, el cual surge gracias al impacto positivo de la información en el ámbito moderno, y esto se debe según Fernández y Dante (2014), a que la mencionada cultura surge del contexto cultural predominante, así como de la aplicación de mejores prácticas para el manejo de la información y conocimiento presente.

El término de Cultura Informacional se ha analizado mayoritariamente desde el enfoque empresarial, Caudillo et al. (2022), expresan que en el entorno corporativo la información guía

determinados comportamientos para el logro de objetivos y metas, los cuales son predefinidos de acuerdo con las directrices de la organización.

2. Desarrollo de una cultura de información para la acreditación en IES

La educación superior es un asunto trascendental en el que diferentes instancias han destinado interés por su mejora, Hincapié et al. (2024), señalan que la UNESCO ha establecido diversos principios en aras de su desarrollo, entre los cuales se encuentran la evaluación y aseguramiento de la calidad educativa, motivo por el que las IES han considerado dentro de su planeación estratégica la calidad tanto institucional como de los programas educativos.

En las últimas décadas se ha presentado un crecimiento acelerado de la población del sistema de educación superior en nuestro país, motivo por el cual adquiere relevancia el concepto de equidad educativa, con el fin de asegurar la igualdad de oportunidades para el acceso a una educación de calidad. Por tal motivo la evaluación y acreditación, de acuerdo con de la Garza (2013), se posicionan como elementos estratégicos para determinar la disparidad de calidad en los programas educativos, con el propósito de incentivar la mejora continua que conlleve al afianzamiento de la calidad.

En este mismo orden de ideas, las IES concentran su esfuerzo en el aseguramiento de la calidad de sus programas educativos, para lograrlo deben contemplar su dinámica institucional, Bretaña et al. (2022), enfatizan que la calidad nace en el interior de las organizaciones, a través de la gestión de sus procesos y priorizando los requerimientos de los estudiantes y demás beneficiarios en función de ofertar programas educativos que se caractericen por la excelencia educativa, equidad, así como pertinencia social. Para esto último existen mecanismos de gran valor para el logro de este propósito como lo son las certificaciones y acreditaciones que otorgan un reconocimiento que respalda su calidad.

Para atender esta tendencia en el nivel de educación superior, es fundamental que las IES orienten su gestión a la calidad y a la búsqueda de la mejora continua de forma integral. Para materializar esta meta, León et al. (2023), destacan tres elementos que caracterizan la gestión institucional con enfoque en la calidad, siendo el primero de ellos la satisfacción del estudiante, lo cual se logra mediante el aseguramiento de la calidad de sus programas educativos, esto último se encuentra estrechamente vinculado al siguiente aspecto en relación a la excelencia académica, en el que la

calidad debe manifestarse no solo en la oferta educativa, sino también en las áreas de investigación y extensión. Como último elemento se encuentra la responsabilidad social, la cual es la tarea prioritaria de todas las IES para impulsar el desarrollo tanto social como económico del entorno en el cual se encuentran inmersas.

Un mecanismo de gran valor para el aseguramiento de la calidad en programas educativos del nivel superior es la acreditación, proceso mediante el cual se obtiene el respaldo de calidad educativa y es otorgado por un organismo acreditador. Lizárraga y Rodríguez (2013), expresan que para la obtención de este reconocimiento público se deben cumplir una serie de estándares de calidad, que permitan constatar la pertinencia social del programa educativo.

Un punto que resaltar sobre la naturaleza de los procesos de acreditación, es que estos se encuentran conformados por diferentes fases, siendo la autoevaluación, visita in situ y seguimiento al informe de recomendaciones, sin embargo, es en el proceso de evaluación interna en la que se presentan distintas situaciones complejas. López et al. (2023), enuncian que estos retos se encuentran mayormente asociados con las metodologías de las instancias acreditadoras, el carácter administrativo del proceso, así como el limitado involucramiento de las distintas figuras de la comunidad educativa.

Estas circunstancias mencionadas anteriormente ocasionan que las IES emprendan acciones para la oportuna atención de los procesos de acreditación, lo cual generalmente fortalece el carácter administrativo que adquieren estos procesos. Martínez et al. (2017), menciona que las IES crean áreas destinadas a la calidad educativa, las cuales se encargan de los procesos de evaluación externa, dando origen a una desarticulación académica administrativa, así como escasa difusión de los resultados de la acreditación entre la comunidad educativa, puesto que el responsable de acreditaciones debido a la gran cantidad de tareas que demanda el proceso carece de tiempo para llevar a cabo estas actividades.

Desde esta perspectiva, la fragmentación organizacional presente al interior de las IES incide desfavorablemente en la gestión de sus procesos, anulando así la función esencial de la acreditación en torno a la búsqueda de la mejora continua. En conformidad con lo mencionado por Buendía (2011), la burocratización que prevalece en las instituciones educativas repercute en su

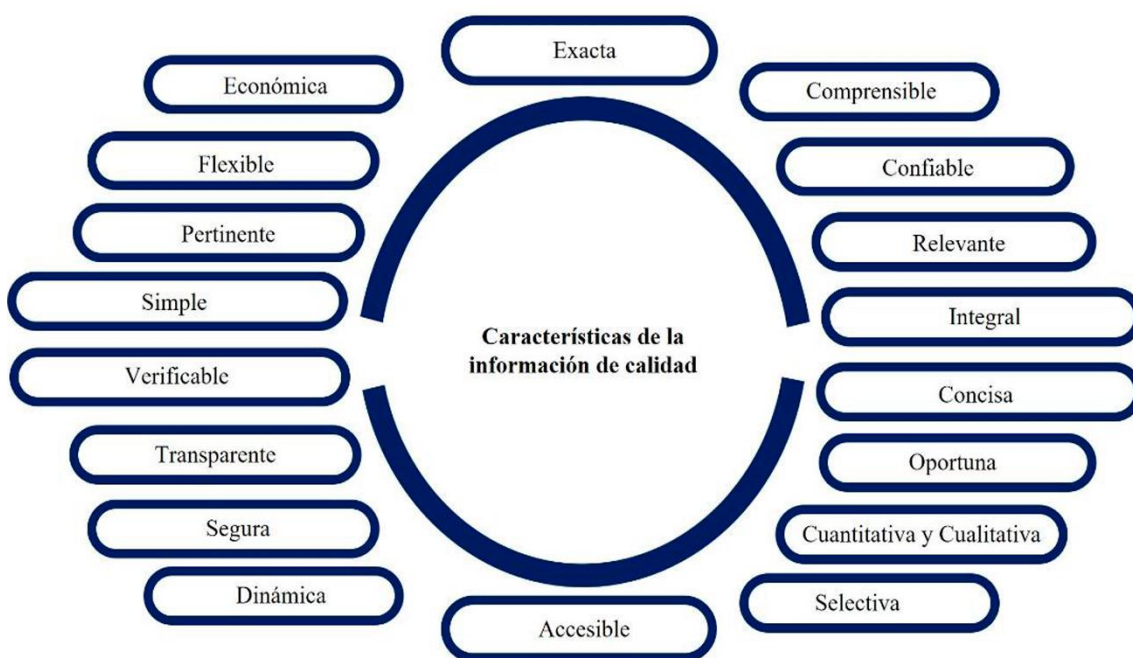
gestión, lo cual se refleja claramente en la notoria desarticulación que existe entre las áreas académicas y administrativas dentro de las universidades.

Este escenario en el que se suscitan los procesos de acreditación no solo impacta de forma negativa desde la perspectiva organizacional de las IES, además conlleva un desgaste de los actores involucrados en su realización, en el caso particular que mencionan Lizárraga y Rodríguez (2013), en el que una institución educativa invirtió una gran cantidad de tiempo y de recurso humano en el respaldo documental requerido por el organismo acreditador, esto a causa de que la información se hallaba diseminada en distintas áreas, lo cual no se hubiera presentado si se contará con algún sistema para su administración.

Cabe mencionar que existen diversas dificultades que se presentan para lograr una administración eficiente de la información, estando relacionadas a las competencias para el manejo de la información, capacitación del personal, recursos de distinta índole limitados, entre otros. Conforme a lo declarado por Alvarado et al. (2024), quienes exponen además la ausencia de soporte documental, la ineficiencia de los procesos administrativos y la inercia organizativa, lo cual genera efectos adversos en los procesos de acreditación, particularmente en lo que se refiere a la calidad educativa y el desempeño institucional.

Estas situaciones constatan que la información ejerce una gran influencia en la dinámica de las organizaciones independientemente de su naturaleza, puesto que es una pieza clave para su planeación estratégica, vinculación y mejora continua, sin embargo, para que esta cumpla su función a cabalidad dentro de la organización debe distinguirse por ser de calidad. Para ello Tundidor et al. (2018), establece una serie de características que debe reunir la información para ser considerada útil, basándose principalmente en su exactitud, flexibilidad, pertinencia, simplicidad, verificabilidad, accesibilidad, transparencia, seguridad, claridad, confiabilidad, relevancia, integralidad, entre otras que permitan dar certeza de su calidad al usuario (ver figura 2).

Figura 2. Características de la información de calidad



Fuente: Elaboración propia basado en Tundidor et al. (2018)

Para que la información cuente con estas características, es fundamental que las instituciones determinen los procesos esenciales para la adquisición, gestión y disposición de la información de manera que sea útil para satisfacer los requerimientos de la organización y así contribuir a los procesos de evaluación externa de la calidad. Hincapié et al. (2024), resalta que las IES deben considerar como una tarea prioritaria el manejo eficiente de la información, desde su resguardo hasta su actualización permanente, para ello se tendrán que implementar estrategias que faciliten su utilización por todos los agentes involucrados.

En la búsqueda de la instauración de una cultura de información, la comunicación adquiere un rol meritorio, puesto que este proceso es el que permite el intercambio de información, incluyendo conocimiento, experiencias y buenas prácticas de las organizaciones. Martí (2002), subraya que la comunicación interna es sumamente versátil puesto que por una parte sirve para permear la cultura informacional pero también asegura su continuidad transgeneracional.

**Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla**

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.

En este mismo orden de ideas, existen una serie de elementos que permiten conformar y consolidar una cultura de información, que abarca diferentes variables entre estas la comunicación organizacional, la estructura institucional y capacitación. Otros factores sobresalientes son “Espacios de intercambio cultural, pautas para el tratamiento de la información desde la existencia de un Sistema de Gestión de la Información y el adecuado levantamiento de los flujos informacionales permitiría la existencia de una cultura informacional efectiva” (Fernández y Dante, 2014, p.35).

La accesibilidad de la información en las IES repercute significativamente en su gestión, por ello es trascendental el desarrollo de competencias que favorezcan al manejo eficiente de la información, así como el uso de tecnologías para maximizar su utilidad. Padrón et al. (2015), distingue diversos factores que impulsan el desarrollo de una cultura de información en las IES como lo son la alfabetización tanto informacional como digital, las cuales deben focalizarse en las políticas de la institución con el fin de desarrollar estas competencias en la comunidad académica.

Para dar lugar a una cultura de información al interior de las IES, es necesario resaltar que se requiere de recurso humano calificado que brinde un tratamiento adecuado de la información, igualmente es de gran valía el dominio de tecnologías que dé lugar a la existencia de sistemas de información que faciliten la gestión de datos de manera eficiente.

En la consolidación de una cultura de información convergen distintos elementos, relacionados a las destrezas del individuo para no solo buscar y usar la información, sino también para obtener el máximo aprovechamiento de ella. Bajo esta perspectiva, Álvarez et al. (2023), enmarcan a la cultura informacional como el conjunto de competencias para la administración integral de la información y su empleo tanto en la actividad académica como científica dentro de la esfera universitaria.

En primera instancia, las IES deben orientar sus esfuerzos en los procesos de capacitación de los actores clave que colaboran en las áreas estratégicas de la institución. Con relación a este punto, Fernández y Dante (2014), afirman que la presencia de una determinada cultura de información se vincula primordialmente con las competencias conceptuales y actitudinales para el reconocimiento, creación y aprovechamiento de la información, de manera que esta última se administre holísticamente en la organización.

Para llevar a cabo un manejo adecuado de la información dentro de las IES, surge como una herramienta clave los sistemas de información, los cuales permiten contar con información precisa y actualizada para la toma de decisiones, realizando aportaciones favorables en la gestión de las instituciones. Macías et al. (2023), enlista un conjunto de atributos que deben caracterizar a un sistema de información eficaz como su capacidad para la recopilación, síntesis, análisis y procesamiento de la información con carácter importante, que facilite la toma de decisiones en ámbitos fundamentales como lo son la docencia, investigación y extensión universitaria. Así mismo acentúa que estos sistemas deben ser capaces de generar reportes útiles de las áreas estratégicas de la institución de forma que atiendan los requerimientos de las autoridades escolares.

Aunado a lo anterior, cobra gran relevancia la cultura informacional que prevalece en los entornos académicos, puesto que esta depende en gran medida del grado de conciencia para valorarla como elemento esencial en la gestión institucional, y por ende la capacitación de los involucrados para desarrollar habilidades respecto al tratamiento de la información. En este sentido, Fernández y Dante (2014), expresan que la cultura de información en el contexto educativo deberá concebirse en respuesta a la mejora de los programas educativos, así como de los planes de estudio, sin excluir el acompañamiento formativo para el desarrollo de las competencias informacionales que impacten positivamente en el aprovechamiento escolar.

3. Beneficios de una cultura de información en IES

A raíz del surgimiento de la globalización, la competitividad entre las organizaciones está cada vez más presente, por ello la información representa un valor agregado en la gestión de sus procesos, otorgando una ventaja competitiva a aquellas que maneja eficientemente la información, esto último no excluye a las instituciones educativas. De acuerdo con Cornella (1998), quien expresa que una falta de concientización de las organizaciones sobre el tratamiento adecuado de la información restringe sus oportunidades para permanecer dentro del mercado global, colocándolas en una situación de vulnerabilidad con respecto a la competencia.

Por consiguiente, la información adquiere una capacidad perfectiva de los procesos internos de una organización, puesto que el intercambio de datos entre las diversas áreas da lugar a la instauración de buenas prácticas para la mejora continua. Al respecto, Dante (2011), resalta que la información es un aspecto esencial dentro de las organizaciones para el estudio y perfección de

**Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla**

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.

sus procesos, por este motivo es relevante el trabajo informacional que dé lugar a la optimización de recursos informativos.

Este proceso efectivo de información permea en los procesos de acreditación, los cuales por su naturaleza producen una gran cantidad de datos relacionados a la calidad que prevalece en las organizaciones, y esto permite definir métricas de desempeño para su mejora continua. Desde este punto de vista, Rodríguez et al. (2012), sostiene que la acreditación dinamiza la construcción de información acerca de la calidad, esto sucede gracias a que las instituciones de nivel superior a través de este proceso recaban, organizan y estructuran en gran medida datos e indicadores representativos de los hallazgos identificados por los esquemas de aseguramiento de la calidad.

En este escenario, las IES han priorizado la realización de procesos de evaluación externa con fines de acreditación, estableciéndolos en su planeación estratégica, debido a que se visualizan como una vía para la mejora continua garantizando así la calidad de sus programas educativos. Alvarado et al. (2024), expresan que la acreditación genera múltiples resultados positivos, ya que garantiza un cumplimiento superior en los indicadores, impulsa la mejora continua e incentiva la rendición de cuentas, lo cual es primordial dentro de un ambiente educativo que se ha caracterizado por su incesante expansión y evolución.

Enfocando el tema de la cultura de información en los procesos de evaluación externa con fines de acreditación, la recolección de la información es una actividad crucial, puesto que de ella depende que las IES realicen una documentación pertinente de su operatividad. Zúñiga y Camacho (2022), enfatizan que la recopilación de la información permite generar evidencias sólidas además de brindar resultados fidedignos y precisos, lo cual es sumamente beneficioso en el proceso evaluativo.

En consecuencia, la cultura de información que prevalece en las IES al llevar a cabo los procesos de acreditación adquiere una función trascendental, debido a que esto permite atender oportunamente los requerimientos que demandan los instrumentos de autoevaluación de las instancias acreditadoras y destinar un mayor tiempo a la reflexión para la mejora de los procesos. En concordancia con esta idea, Zúñiga y Camacho (2022), plantean que el principal objetivo de la acreditación, es que los programas educativos sistematicen sus procesos de mejora continua, de manera que al concluir su vigencia, los actores responsables de esta actividad dispongan de herramientas que les permitan generar un informe de evaluación que muestre la consecución de

los resultados planeados, además de la detección de las áreas de oportunidad presentes tanto en el programa educativo como de la institución, con la finalidad de visibilizar el cumplimiento de las metas propuestas.

Para un manejo eficiente de la información, un recurso valioso son los sistemas de información, debido a que estos impactan positivamente en la gestión de las IES. En este orden de ideas, Flores y Rivas (2012), postulan que los sistemas de información implementados en una organización contribuyen a la comunicación y colaboración inteligente de sus miembros, puesto que una institución debidamente informada monitorea de forma fehaciente todo aquello que le atañe, incluidos hechos, rendimiento, resultados y escenarios de riesgo.

Aunado a lo anterior, los sistemas de información implementados en las IES facilitan el flujo de información entre las distintas áreas estratégicas, lo cual contribuye positivamente en la planeación, seguimiento de indicadores, toma de decisiones y mejora continua, fortaleciendo su desempeño organizacional. “Así, se promovería una gestión más madura y eficiente, mejorando las conexiones entre procesos y fortaleciendo la capacidad institucional para alcanzar niveles superiores de excelencia educativa” (Hincapié et al., 2024, p. 255).

Cabe destacar que los sistemas de información han sido implementados por las instituciones para automatizar procesos, así como para facilitar la toma de decisiones con la intención de cumplir con la planeación estratégica. En este marco Huerta et al. (2020), expresan que los sistemas de información muestran una secuencia de acciones articuladas y periódicas centradas en un propósito, particularmente asociado a los objetivos institucionales.

Respecto a la sistematización de la información en IES, al explorar este tema, se tuvo conocimiento de un caso de éxito en una universidad localizada en Chile, en relación con la implementación de un sistema de información denominado Sistema de Información de Gestión Estratégica de la Universidad del Bío-Bío (SIGEUBB) enfocado a la gestión estratégica, Huerta et al. (2020), destaca la utilidad de esta herramienta para brindar información fundamental para la toma de decisiones, lo cual se debe a la conformación de su estructura, debido a que cuenta con un módulo base que facilita el acceso y manejo de la información de forma remota de los planes de desarrollo de las distintas unidades que constituyen la institución.

En la dinámica de los procesos de evaluación externa con fines de acreditación, los sistemas de información generan valor añadido, debido a que contribuye a un ahorro de tiempo en la recolección de la información, disminuyendo la carga administrativa que representan estos procesos para los agentes involucrados. Bajo esta premisa Lizárraga y Rodríguez (2013), resaltan que la sistematización de la información tiene un efecto transformador al momento de llevar a cabo algún proceso de acreditación, en virtud de que favorece al análisis y reflexión para detectar fortalezas y áreas de oportunidad tanto de los programas educativos como de la institución.

El tratamiento adecuado de la información facilita la realización de los procesos de acreditación, puesto que la definición de criterios para su organización y disponibilidad contribuye a responder de forma ágil los instrumentos de autoevaluación solicitados por las instancias acreditadoras. Sobre el particular, Blanca (2019), manifiesta el valor presente en el entendimiento de las metodologías de autoevaluación proporcionadas por las instancias acreditadoras, debido a que esto permite establecer una ruta para la realización del proceso y de esta forma dar como resultado una optimización en el desempeño, así mismo esto también contribuye a que el equipo de trabajo concentre sus esfuerzos en la ejecución del proyecto, así como de la consecución del objetivo planteado.

El impulso de una cultura de información sólida para atender los procesos de evaluación con fines de acreditación en las IES muestra un reconocimiento del apremio por disponer puntualmente de información precisa para el aseguramiento de la calidad, mejora continua y rendición de cuentas. Para la consolidación de una cultura de información, según Alvarado et al. (2024), es preciso que las IES destinen recursos en el diseño de sistemas de información eficientes, programas de capacitación permanente, así como la instauración de políticas de accesibilidad de la información.

Discusión

El estudio de la cultura de información es un tema que no ha sido investigado a profundidad, dentro del ámbito educativo es todavía más escaso el conocimiento que permita evidenciar su relevancia para atender las exigencias que demanda el contexto. Ante esta situación resulta apremiante investigar más sobre esta temática para mejorar su comprensión, lo cual constituye un área prometedora para futuras investigaciones.

A pesar de ello, existen investigaciones previas que denotan la valoración de una cultura de información consolidada para el desarrollo de los procesos de evaluación con fines de acreditación, en los cuales se destaca su aporte para la recopilación de evidencias de forma oportuna y por ende coadyuva al ahorro de tiempo y recursos.

Es importante destacar que diversos autores reconocen a los procesos de acreditación como mecanismos generadores de información, por ello es primordial la definición de criterios que faciliten el resguardo, actualización y disponibilidad de la información de manera que los usuarios puedan emplearla para satisfacer los requerimientos de las instancias evaluadoras, así como para la gestión de los procesos internos de la institución.

Así mismo, los estudios coinciden que a pesar de los años de experiencia que poseen las IES en materia de evaluación externa, siguen presentando como principal dificultad en la etapa de autoevaluación la recopilación de información cualitativa y cuantitativa, así como de diferentes medios probatorios para su sustento. Por ello es necesario que muestren interés en el establecimiento de una cultura de información, concentrando esfuerzos en la capacitación del recurso humano para desarrollar competencias en el manejo y aprovechamiento de la información.

Como parte del desarrollo de una cultura de información, la mayoría de las investigaciones realizadas señalan la importancia de contar con sistemas de información, preferentemente automatizados, sin embargo, también subrayan que para su funcionamiento eficaz no solo basta la infraestructura tecnológica, sino que también se debe disponer de personal calificado, datos relevantes y procedimientos de los cuales se alimentan.

Por otra parte, los estudios preexistentes concuerdan que la cultura de información permea integralmente en la mejora continua de las IES, lo que deriva en el aseguramiento de la calidad de la oferta educativa, elevando así la competitividad de la institución.

Con base al estudio realizado, se determina que la existencia de una cultura de información en las IES impacta significativamente en su gestión institucional, incluyendo a los procesos de acreditación, sin embargo, para su consolidación se requiere destinar recursos humanos, financieros y tecnológicos para desarrollar competencias informacionales que a su vez permitan diseñar e implementar sistemas de información eficientes.

Para finalizar, los resultados obtenidos de esta investigación permitieron constatar que existen lagunas en el conocimiento sobre la cultura de información que prevalece en las IES en los procesos de evaluación, por lo que es necesario establecer nuevas líneas de investigación vinculadas al impacto de la cultura de información en la gestión de las IES, capacitación para el aprovechamiento de la información en instituciones educativas, así como el campo relacionado al diseño de sistemas de información orientados a la evaluación y mejora continua en IES. Esto contribuirá en dar continuidad al tema y cerrar brechas de conocimiento.

Conclusiones

Las Instituciones de Educación Superior han priorizado los procesos de evaluación externa con fines de acreditación como mecanismos para asegurar la calidad de su oferta educativa, sin embargo, se percibe un interés limitado en el desarrollo de estrategias para una optimización de estos procesos, incluida la instauración de una cultura de información.

Los antecedentes de este objeto de estudio han permitido constatar que existen casos dentro del ámbito de educación superior donde se han destinado esfuerzos a la implementación de mecanismos que permitan administrar eficientemente la información y se han obtenido resultados positivos, específicamente en la planeación estratégica, excelencia académica y mejora continua.

En el grado en que exista una mayor concientización en la IES acerca del valor añadido que otorga la cultura de información en los procesos de acreditación, mayor será el interés de las instituciones por establecer mecanismos de gestión adecuados y eficaces para el tratamiento de la información, lo cual repercutirá significativamente en el ahorro de tiempo y recursos al momento de la autoevaluación.

En relación con la fase de la autoevaluación que implican el proceso de evaluación con fines de acreditación, la presencia de una cultura de información cobra gran relevancia ya que facilita y agiliza esta actividad, particularmente en lo que concierne a la recolección de evidencias, seguimiento de indicadores de desempeño, transmisión de buenas prácticas, todo ello aportando a la mejora continua.

Por otra parte, se deben concentrar esfuerzos para dar origen a sistemas de información de alto rendimiento, que sirvan como herramienta para las distintas áreas estratégicas que conforman la

institución y a si contribuir desde todas las vertientes al aseguramiento de la calidad y mejora continua.

Finalmente, de lo expuesto se desprende que la cultura de información es un aspecto fundamental que se debe considerar dentro del ámbito de Educación Superior, y por ende se deben destinar recursos para capacitar al recurso humano en el dominio de competencias informacionales, así como para el diseño de mecanismos para la administración de la información, que sean preferentemente mediante el uso de tecnologías.

Referencias

- Alvarado, P., Cruz, Y. y Rodríguez, A. (2024). Perspectiva informacional en los elementos de evaluación y acreditación de la carrera Gestión de Información Gerencial. *Alcance*, 13(34). <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/10543/9115>
- Álvarez, M., Caraballo, Y., Quesada, N., Hernández, T., Díaz, L., y Torres, C. (2023). Cultura informacional en la formación de estudiantes universitarios. *Edumecentro*, 15. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v15/2077-2874-edu-15-e2661.pdf>
- Barcos, S. (2008). Reflexiones acerca de los sistemas de información universitarios ante los desafíos y cambios generados por los procesos de evaluación y acreditación. *Avaliação: Revista Da Avaliação Da Educação Superior (Campinas)*, 13, 209-244. <https://www.scielo.br/j/aval/a/LrQHyNG5BGSKrt8KR9Kr7RG/?format=html&lang=es>
- Blanca, E. (2019). La necesidad de la sensibilización en los procesos de autoevaluación de la Universidad de Costa Rica (UCR): una mirada crítica y una propuesta efectiva. *Revista electrónica calidad en la educación superior*, 10(1), 182-201. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/2481>
- Bretaña, R., Chávez, D., Fernández, N., Hincapié, N. y Bonilla, M. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista iberoamericana de educación*, 88(1), 67-84. <https://rieoei.org/RIE/article/view/4779/4308>
- Buendía, A. (2011). Evaluación y acreditación de programas en México. Más allá de los juegos discursivos. *Diálogos sobre Educación*, 2(3), 1-19. https://www.researchgate.net/profile/Angelica_Espinosa2/publication/310457839_Evaluacion_y_acreditacion_de_programas_en_Mexico_mas_alla_de_los_juegos_discursivos/links/582dcfcf08aef19cb813daf/e/Evaluacion-y-acreditacion-de-programas-en-Mexico-mas-alla-de-los-juegos-discursivos.pdf
- Caudillo, D., Encinas, S., Martínez, R. y Lau, J. (2022). Cultura de la información en el contexto educativo universitario: aportes teóricos. *Investigación bibliotecológica*, 36(90). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v36n90/2448-8321-ib-36-90-133.pdf>

Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.

- Cornella, A. (1998). La cultura de la información como institución previa a la sociedad de la información. *Revista Ean*, (33-34), 42-55.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/855/826>
- Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 11-17. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294003.pdf>
- de la Garza, J. (2013). La evaluación de programas educativos del nivel superior en México: Avances y perspectivas. *Perfiles educativos*, 35, 33-45.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000500004&script=sci_arttext
- Durán, R. (1997). La acreditación en las instituciones de educación superior y de los sistemas de información. *Revista de la Universidad de la Salle*, 1(24), 33-46.
<https://revistauls.lasalle.edu.co/files-articles/ruls/vol1997/iss24/6/fulltext.pdf>
- Fernández, A. y Dante, G. (2014). La cultura informacional: sus principales relaciones conceptuales. *Ciencias de la Información*, 45(2), 33-37.
<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181432443006.pdf>
- Fernández, A. y Dante, G. (2014). La Cultura Informacional y su delimitación: el caso de los contextos académicos. *Ciencias de la Información*, 45(2), 25-31.
<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181432443005.pdf>
- Flores, J. y Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y negocios*, 7(14), 69-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Gallegos, M., Galarza, J. y Almuiñas, J. (2023). Los sistemas de información estratégica en la gestión universitaria: problemáticas que enfrentan. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 11(1), 1-14. <https://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/2444/4730>
- González, S. (2002). La cultura de información. *Pensamiento actual*, 3(4).
<https://archivo.revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/8237/7808>
- Hincapié, N., Juárez, J. y Cornejo, J. (2024). Los sistemas de información y el aseguramiento de la calidad en Instituciones de Educación Superior. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 16(2), 243-258.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10086/8516>
- Huerta, P., Gaete, H. y Pedraja, L. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*, 31(2), 253-266.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-253.pdf>
- León, F., Saladrigas, H., y León, F. (2023). El Proceso de Evaluación y Acreditación Institucional. Visto desde la Comunicación Organizacional Interna. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(4), 210-232. <https://ve.scielo.org/pdf/prcsh/v5n4/2665-0169-prcsh-5-04-210.pdf>
- Lizárraga, A. y Rodríguez, P. (2013). Proceso de acreditación de programas de licenciatura en educación: una propuesta para la gestión y sistematización de la información. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* ISSN: 2007-2619, (10).
<https://1-11.ride.org.mx/index.php/RIDASECUNDARIO/article/view/289>

- López, E., Álvarez, N. y González, V. (2023). La autoevaluación: etapa definitoria en la acreditación de las instituciones de educación superior. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42(1). <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/2398/2307>
- Martí, Y. (2002). Cultura y Alfabetización informacional. Una aproximación a su estudio. *Revista Ciencias de la Información*. <https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2003/vol34/no1/6.pdf>
- Martínez, J., Tobón, S. y Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación educativa (México, DF)*, 17(73), 79-96. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
- Padrón, C., González, P., Hernández, D., González, M. y Quesada, N. (2015). Los recursos de la información para la investigación en la universidad. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 19(3), 578-588. <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v19n3/rpr21315.pdf>
- Rodríguez, E., Fleet, N., Pedraja, L. y Rodríguez, J. (2012). Efecto de la calidad de la información sobre la acreditación institucional: un estudio exploratorio en universidades chilenas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 20(3), 368-375. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v20n3/art11.pdf>
- Salas, K. (2002). Gestión de la Información en las Organizaciones. *Bibliotecas*, 20(1), 19-34. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/513/452>
- Tundidor, L., Nogueira, D., y Medina, A. (2018). Exigencias y limitaciones de los sistemas de información para el control de gestión organizacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 8-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-8.pdf>
- Zúñiga, S. y Camacho, S. (2022). Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 274-292. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v26n1/1409-4258-ree-26-01-274.pdf>

Firma de los autores

López-de los Santos, E.E.

Balderas-Ruiz, L.A.

García-Quintanilla, K.M.

**Erika Elizabeth López - de los Santos, Luis Antonio Balderas - Ruiz
Karen Marcela García - Quintanilla**

La cultura de información en procesos de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior.