

Modelo de evaluación “holístico” para valorar el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”

Karla Torres Carmen¹, Arquímedes Vílchez Siccha²

¹ IESTP “Trujillo”, 949938225, karlzzjazz2013@gmail.com

² Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación-UNT, 990444911, arquivilchez@hotmail.com

Recibido:08-08-2014

Aceptado: 16-02-2015

RESUMEN

El propósito de la investigación fue valorar el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”, a través de la aplicación del modelo de evaluación “holístico”. En el proceso, se empleó el diseño descriptivo de una sola casilla y se trabajó con una muestra conformada por 06 miembros de la plana jerárquica, 14 de la plana administrativa, 42 docentes (nombrados) y 164 alumnos -seleccionados en base a la técnica del muestreo aleatorio simple-, que hacen un total de 226 integrantes. Este grupo muestral fue extraído de una población conformada por 900 personas. Para la obtención de datos, recurrimos a tres técnicas: encuesta, observación y análisis documental, cada una con su respectivo instrumento; para el procesamiento de la información, utilizamos tablas de frecuencias relativas y la media aritmética como medida de tendencia central. La aplicación del modelo permitió evaluar cuatro dimensiones: Gestión institucional, gestión administrativa, gestión académico-profesional y recursos. Todas ellas ubicadas en el nivel “medio alto”: la primera obtuvo 26,55% de aprobación; la segunda, 33,62%; la tercera, 35,79% y la cuarta, 36,78%. En consecuencia, con 33,18% de promedio final, la institución educativa en su conjunto fue situada en el nivel “medio alto” de valoración. Estos resultados demostraron que nuestro modelo de evaluación permitió valorar significativamente la calidad educativa del instituto objeto de estudio e investigación.

Palabras clave: Modelo de evaluación “holístico”, calidad educativa, educación superior.

ABSTRACT

The purpose of the research was to value the level of the educational quality of the Public Technological Institute of Higher Education “Trujillo”, by applying the model of “holistic” assessment. The descriptive type with a single cell design was used through the process, and a sample of 06 members from the hierarchical staff, 14 from administrative staff, 42 teachers (appointed) and 164 pupils was worked on it, they were selected based on the simple random sampling technique, making a total of 226 participants. This group was taken from a population composed of 900 people. To get information, for the data processing, we turned to three techniques: survey, inspection and documental analysis, each one with its respective instrument; we used relative frequency tables and the arithmetic mean as a measure of central tendency. The application of the model allowed to evaluate four dimensions: Institutional, administrative, academic-professional management and resources. All of them are placed in the “medium high” level: the first got 26,55% of approval; the second 33, 62%; the third 35,79%, and the fourth 36,78%. Consequently, with a final average of 33,18%, the educational institution was placed in a “medium-high” level of valuation. These results showed that our assessment model allowed to value the educational quality of the institute study and research subject.

Keywords: assessment model, level, educational quality, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, una de las preocupaciones centrales en los países que desarrollan procesos de reformas educativas es la **calidad de la educación**. Esta preocupación ha llevado a generar sistemas de control que se ven reflejados en modelos de evaluación orientados a valorar el funcionamiento de las instituciones educativas y de todo aquello que tiene incidencia directa en la calidad del servicio

prestado. En nuestro país, el Congreso, dada la necesidad de evaluar tanto las instituciones que imparten Educación Básica como aquellas dedicadas a la Educación Superior Universitaria o no Universitaria, a efectos de determinar su calidad educativa, aprueba -en noviembre de 2005- el proyecto de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y, posteriormente, -en mayo de 2006- aprueba la ley. En ella se establecen tres órganos operadores: El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA); El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior no Universitaria (CONEACES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU), los mismos que deben **garantizar** la óptima calidad de las instituciones educativas, fomentando procesos permanentes de mejoramiento de sus servicios; **ofrecer** insumos para el diseño de políticas de focalización de recursos, programas y acciones de innovación curricular, pedagógica, capacitación, gestión y otras que coadyuven al logro de las metas de calidad de corto, mediano y largo plazo; además de **promover** y **contribuir** a la continua elevación de la calidad y la excelencia de la educación.

La creación del SINEACE pone en alerta inmediata a las distintas entidades educativas que, a partir de entonces, inician unas y apresuran otras su proceso de Evaluación, Acreditación y Certificación, a fin de conocer su situación real y aplicar medidas correctivas. Las Universidades son las primeras instituciones en seguir el proceso de evaluación; aunque algunas empiezan el camino hacia la certificación desde mucho antes de aprobada la ley. Es el caso de las Facultades o Escuelas de Medicina Humana de las Universidades del país (Nava, 2003: 19) que, a través del CAFME (Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina) y siguiendo la oleada iberoamericana de Acreditación iniciada legalmente desde los 90 en Chile, Colombia, Argentina, Uruguay, Costa Rica, México, Ecuador, España, Bolivia, Brasil, El Salvador y Cuba (Fosca, 2004: 7; Revelo, 2005:14), comienzan su autoevaluación de manera generalizada desde enero de 2001. En cuanto a los Centros de Educación Básica y las Instituciones Educativas de Nivel Superior no Universitario, otra es la figura; pues aún resultan neófitos en el asunto, razón por la cual no acceden a la fase de cambio.

Entre las Instituciones de Educación Superior no Universitaria, que según un artículo publicado en el boletín PREJAL (2008: 3) conforman un total de 1062, ubicamos al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”, entidad educativa que se resiste aún a una cultura de cambio; pero que presenta atisbos de superación, como el intento de acreditación de una de sus Carreras Profesionales (Enfermería Técnica). Cabe mencionar, que esta como otras instituciones tecnológicas del país se vieron obligadas -en el 2008- a aplicar un nuevo sistema de enseñanza (el modular) que trajo consigo una renovación radical de currículo en carreras como Enfermería Técnica, Computación e Informática, Contabilidad y Agronomía. Este sistema modular -en el 2010, por política del MINEDU- empieza a regir en todas las carreras profesionales, situación que obliga a los tecnológicos a replantear su gestión institucional, administrativa y -sobre todo- académico-profesional, a fin de estar en condiciones óptimas para afrontar las nuevas exigencias y demandas educativas y estar a la espera de un próximo proceso de acreditación. Sin embargo, en ocasiones, la realidad que debe ser dista mucho de la que es, por eso resulta necesario evaluar holísticamente la institución objeto de estudio, a fin de obtener información fidedigna respecto a los servicios educativos prestados y a todo lo involucrado en la calidad de dichos servicios. Esto sería posible solo mediante la aplicación de un modelo de evaluación perfectamente diseñado e implementado.

Frente a esta coyuntura, muchos estudiosos de la Educación han sacado a la luz sus propios modelos de evaluación que -de ser aplicados- sin duda favorecerían la valoración de la calidad de una institución educativa. En el ámbito internacional (iberoamericano), cabe mencionar a Garduño (1999: 13), quien plantea un modelo en el que señala la importancia de evaluar **la dimensión descriptiva** sobre los insumos, procesos y productos educativos, y establece la necesidad de la evaluación sobre la **dimensión relacional-explicativa** que permita un mejor acercamiento al tema de la calidad. Dentro de esta dimensión, se ha de abordar, en primer término, la relación entre los propósitos institucionales y los requerimientos del contexto, a la que el autor denomina relevancia, para luego hacerlo con la eficacia, efectividad, congruencia y eficiencia de la educación.

Moscoso y otros docentes de la Universidad de Alcalá (2005: 22-38), a través de su texto "Modelo de evaluación de la actividad que desarrollan las universidades en el ámbito de la formación y el aprendizaje permanente", proponen -por su parte- un modelo con tres etapas fundamentales: **el diseño, planificación y gestión de la formación y el aprendizaje permanente; su desarrollo e implementación y los resultados de los programas formativos implementados**. La **primera** está considerada como esencial en la que se define los objetivos, se coordinan los recursos disponibles para alcanzarlos y se instituyen los procesos necesarios para que la formación y el aprendizaje permanente favorezcan las relaciones con su entorno y la sociedad, obteniéndose los resultados previstos. La **segunda** nos lleva a la concretización del diseño, planificación y gestión a través de programas y acciones que la universidad ofrece para atender las demandas de la sociedad y sus ciudadanos. La **tercera** se basa en medidas de percepción/opinión e indicadores que permiten a la universidad conocer su situación sobre los aspectos que deben valorarse.

AVERROES, Red Telemática Educativa de Andalucía, en su informe "Plan de evaluación de centros" (1997: 2-3), publica un modelo de evaluación que considera cuatro dimensiones: **Caracterización del Centro**, **planificación de la actividad educativa**, **desarrollo de la actividad educativa** y **resultados de la actividad educativa**. La dimensión **caracterización del centro** agrupa a todos aquellos elementos y factores que permiten hacer una descripción de la institución y de su entorno. La dimensión **planificación de la actividad educativa** recoge información relativa a los procesos de elaboración y a los contenidos de los distintos documentos que planifican la práctica docente y la organización y el funcionamiento del centro. La dimensión **desarrollo de la actividad educativa** contempla dos subdimensiones: la primera abarca aspectos relacionados con el funcionamiento de los órganos de gobierno y coordinación didáctica; la segunda se centra más en la ejecución de los aspectos didácticos y pedagógicos. La dimensión **resultados de la actividad educativa** pretende realizar una valoración tanto de los resultados académicos obtenidos por el alumnado, como del funcionamiento global del centro, medido como el grado de satisfacción de la comunidad educativa con los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje en su más amplio sentido y en la proyección del centro en su entorno.

Yarzabal et al. (1999: 46-70), en su obra "Evaluar para transformar", establecen -a diferencia de los autores anteriores- tres modelos de evaluación: El **de indicadores** -de excelentes resultados en el Reino Unido-, basado en la selección de un número determinado de indicadores de rendimiento que se aplican tanto a la docencia como a la investigación con el objeto de establecer el orden jerárquico de las instituciones y disciplinas. El **de autorregulación** -ampliamente difundido en Europa y aplicado también por la Universidad de Concepción de Chile-, parte de la premisa que el proceso debe ser asumido por las propias instituciones con el propósito de mejorar su calidad y garantizar a la sociedad la confiabilidad de sus programas académicos. Este modelo está conformado por cuatro fases: el diseño y organización del proceso; la autoevaluación; la evaluación externa por pares académicos o instituciones equivalentes; y la toma de decisiones para aplicar los cambios en programas o políticas, su implementación y seguimiento. Por último, El **conceptual ideal** -asumido por el Sistema Nacional de Acreditación de Colombia-, centrado en criterios de calidad establecidos según un prototipo teórico basado en un conjunto de criterios generales complementarios entre sí. Está fundamentalmente orientado a la acreditación de las instituciones.

Cabe mencionar que no todos los modelos de evaluación existentes están orientados a valorar la entidad educativa en su conjunto, sino que -en algunos casos- se abocan solo a juzgar parte de ella. Así, Jiménez (2007: 1-2), en su artículo "Cuatro modelos de evaluación docente" publicado en la Revista Electrónica de Psicología Científica, menciona y analiza cuatro modelos diseñados específicamente para la evaluación del desempeño docente: El **modelo basado en la opinión de los alumnos** es uno de los modelos con mayor historia y utilización en las instituciones de los diferentes niveles educativos. Este parte del hecho de que los estudiantes son una de las mejores fuentes de información del proceso de enseñanza-aprendizaje. El citado modelo supone que los alumnos, a partir de su experiencia educativa con diversos profesores, son los mejores jueces de la pertinencia de las actividades del profesor dentro del aula. El **modelo de evaluación a través de pares** constituye un procedimiento eficaz por el cual los miembros de una comunidad docente de cierta institución educativa juzgan el desempeño de los profesores, los cuales generalmente forman parte del mismo campo disciplinario. Este tipo de evaluación del desempeño docente se fundamenta

-considerando la opinión de Jiménez-en el hecho de que los pares son expertos en el campo docente, así como en la disciplina en la que el profesor ejerce su actividad, lo cual da pauta a una evaluación objetiva basada en la experiencia profesional de profesores que se desenvuelven en la misma área de conocimientos que el evaluado. El **modelo de autoevaluación** es generalmente utilizado como un complemento de otros modelos de evaluación. Este modelo se basa principalmente en la idea de que una reflexión del docente hacia su propia actividad le permitirá una mejora en su desempeño, ya que los docentes son capaces de autoanalizar sus fallos y aciertos, corrigiendo aquello que pueda mejorar su labor dentro del aula. El **modelo de evaluación a través de portafolio** propone la evaluación cualitativa del docente, a partir de la presentación de su documento básico de trabajo (el portafolio). Documento en el cual encontramos información sobre sus programaciones, sesiones de aprendizaje, metodologías, instrumentos de evaluación, etc.

Situación similar sucede con la fundación española ANECA. Esta Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (2006:11-14), a través de su programa de apoyo para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario, da a conocer su modelo en el que considera tres dimensiones como objeto de evaluación: **Planificación de la docencia, desarrollo de la enseñanza y resultados**. Estas dimensiones tienen como transversalidad la dedicación docente que actuaría como una dimensión cero o condición previa; de modo que si el profesor no desarrolla las actuaciones que la describen, no procedería determinar la calidad de la misma. ANECA sugiere también cuatro criterios de evaluación de la actividad docente, alineados con las dimensiones anteriores: **Adecuación**, según el cual la actividad docente debe responder a los requerimientos establecidos por la universidad con relación a la organización, planificación, desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje de los discentes. Dichos requerimientos deben estar alineados con los objetivos formativos y competencias recogidas en el plan de estudios y con los objetivos de la institución. **Satisfacción**, relacionado con el hecho que la actividad docente debe generar una opinión favorable de los demás agentes implicados en la enseñanza, en especial de los estudiantes, colegas y otros responsables académicos. **Eficiencia**, que determina si la actividad docente, considerando los recursos que se ponen a disposición del profesor, propicia el desarrollo -en los estudiantes- de las competencias previstas en un plan de estudios. **Orientación a la innovación docente**, que establece la actividad del profesor como una reflexión sobre su propia práctica educativa.

Por otro lado, en el **ámbito nacional**, destaca el modelo de evaluación propuesto por la Asamblea Nacional de Rectores (2005: 14). En él se incluye dimensiones, factores, variables, indicadores, fuentes de verificación y grado de cumplimiento. Las dimensiones que abarca este modelo son cuatro: **contexto institucional**, que comprende las características asociadas al propósito institucional, su misión, las políticas institucionales establecidas, la difusión de dichas políticas en la comunidad universitaria y la forma como ella proyecta el compromiso de sus unidades, procesos académicos, gestión y organización en la búsqueda de la calidad y el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos por sus estatutos, Ley Universitaria y normas legales pertinentes; **proyecto académico**, que resalta la importancia del currículo como eje central de la formación integral de los alumnos, su coherencia con los objetivos de la institución, con los de la carrera profesional y con el campo laboral del egresado; además, destaca todo lo relacionado con el proceso de enseñanza-aprendizaje, las políticas y objetivos de las líneas de investigación y producción, así como la promoción de actividades de extensión cultural; **docentes, alumnos y egresados**, dimensión que comprende las características asociadas a la determinación del número y nivel académico-profesional de docentes, la selección y determinación del número de alumnos a ser admitidos, y la adecuación del perfil del egresado a las necesidades del entorno y las políticas de la institución respecto al desempeño profesional de sus egresados; **infraestructura y equipamiento**, que comprende las políticas y acciones orientadas a asegurar que la carrera disponga de una planta física adecuada y suficiente para el desarrollo de sus actividades. Los factores, variables, indicadores, fuentes de verificación y grado de cumplimiento son especificaciones relacionadas con las citadas dimensiones. Este modelo de evaluación ha inspirado posteriores propuestas valorativas.

Precisamente, basado en el modelo de la Asamblea Nacional de Rectores, el CONEAU (2008: 11) plantea el suyo orientado a valorar y acreditar las carreras profesionales universitarias. Este modelo considera los mismos elementos señalados por la ANR, salvo el grado de cumplimiento; sin embargo, por la naturaleza del objeto a ser evaluado, las dimensiones son otras: gestión de la carrera

profesional, formación profesional y servicios de apoyo para la formación profesional. Esta propuesta, con algunas adaptaciones particulares, se viene aplicando en el proceso de autoevaluación, acreditación y certificación de las Facultades o Escuelas de nuestras Universidades.

El CONEACES (2008: 34), inspirado también en el planteamiento de la ANR, formula su propio modelo. Este fue creado para evaluar y acreditar las instituciones superiores de formación docente. Su estructura está conformada por dimensiones (gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo para la formación profesional y resultados e impacto social), factores, criterios, indicadores (cada uno con su característica y descripción), niveles de aceptación y fuentes de verificación.

Como vemos, existen diversos modelos de evaluación, la mayoría de ellos aplicados exitosamente en España, Argentina, Colombia, Perú y otros países iberoamericanos. En nuestro país, el boom de las evaluaciones orientadas a determinar la calidad de las instituciones educativas llegó tardíamente, por eso la gran mayoría de colegios e institutos superiores -incluso algunas universidades- todavía no reconocen la necesidad de aplicar modelos de evaluación que permitan establecer si los servicios educativos prestados guardan correspondencia con las exigencias actuales. Necesitamos comprender el verdadero sentido de la evaluación y tomar conciencia que esta no es más que un instrumento de fomento de la calidad, cuyo propósito es medir los resultados y dificultades del proceso educativo a fin de proponer acciones de enmienda. Si le atribuyéramos la justa y real importancia a la evaluación, estaríamos reconociendo que debemos someternos a ella; sin embargo, nada parece más lejano de nuestra realidad. Hace falta tal vez forjar ideas que propendan al cambio, o buscar modelos -con características particulares- para cada realidad educativa, de modo tal que no nos sintamos intimidados con recargadas y complejas propuestas y que, finalmente, podamos convencernos de los beneficios de la evaluación.

Conocedores de esta situación, no podíamos permanecer ajenos a ella. La sola idea de ser evaluados genera desconcierto y preocupación, y si a esto le agregamos la existencia de modelos evaluativos de rebuscado discurso y práctica complicada, peor aún. Urge, por tanto, el diseño e implementación de un modelo eficaz, de fácil comprensión y aplicación, que se adecue a la institución que se ha de evaluar. De ahí que optamos por plantear el **modelo “holístico”**, una propuesta orientada hacia la valoración integral del objeto de investigación, que implica analizar sus distintas dimensiones, la interconexión entre ellas y los factores que las componen. Surge entonces el interés por precisar el siguiente **problema de investigación**:

¿En qué medida la aplicación del modelo de evaluación “holístico” permite valorar el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”?



Fig. 1. Modelo de evaluación “holístico” para valorar la calidad educativa

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD EDUCATIVA

Como sabemos, uno de los retos de la educación actual es asegurar la excelencia de los sistemas educativos. Para ello es necesario partir de la aplicación de un proceso de evaluación orientado a calificar los aciertos y desaciertos de los atributos de la educación; es decir, partir de un juicio valorativo respecto a la calidad educativa de una determinada institución. De ahí la inquietud por sugerir un modelo de evaluación que cubra esta necesidad.

El presente modelo de evaluación se ha diseñado bajo el enfoque sistémico. Este supone una visión globalizadora de la realidad problemática constituida en unidad de investigación y el análisis de sus elementos en situación de correspondencia. El enfoque sistémico nos permite explicar lo que estudiamos en su totalidad, con un pensamiento organizado conscientemente. Rechaza orientar el estudio de la gestión organizacional solo a través de alguna de sus partes, aislándola del conjunto y no teniendo, por tanto, presente las consecuencias que esas partes tienen en el todo. Este enfoque no admite el pensamiento reduccionista que supone entender la totalidad de los sistemas dividiéndolos en partes pequeñas (Yanes, 2012: 5). Así, nuestro modelo de evaluación -denominado “holístico” en función a lo expuesto- plantea integrar y relacionar las distintas dimensiones que consideramos importantes para abordar el proceso de evaluación de una institución.

El modelo “holístico” de evaluación ha sido estructurado tomando en cuenta las regularidades de las diversas propuestas existentes en el contexto nacional e internacional. Los modelos diseñados y desarrollados por el CONEAU (2008) y el CONEACES (2008) fueron nuestros principales referentes del país; a nivel internacional, se consideraron los planteamientos de Garduño (1999), Moscoso (2005), Yarzabal (1999), entre otros estudiosos e investigadores ya señalados en las páginas iniciales de este artículo, quienes -preocupados por mejorar el nivel de la educación- buscan alternativas de solución a algunos problemas educativos, a través de la aplicación de sus propios modelos de evaluación para valorar la calidad, punto de partida para identificar y revertir cualquier situación de conflicto o desbalance.

El modelo abarca cuatro **dimensiones**: Gestión institucional, gestión académico-profesional, gestión administrativa y recursos. Cada dimensión incluye determinados **factores** de estudio, los que -a su vez- consideran **criterios** de evaluación con sus respectivos **indicadores**. En la **primera dimensión** (gestión institucional), se busca evaluar los aspectos formales de la organización educativa; es decir, verificar la existencia de los documentos que rigen la institución, determinar si estos han sido estructurados con la participación de sectores representativos de los diferentes estamentos institucionales, establecer si guardan concordancia con las exigencias y requerimientos de la sociedad y precisar si, finalmente, garantizan la calidad del servicio educativo prestado. Para ello, esta dimensión incluye un factor, tres criterios y siete indicadores de evaluación. La **segunda dimensión** (gestión académico-profesional) considera siete factores, veintitrés criterios y cuarenta y dos indicadores. Todos ellos están destinados a determinar si la institución evaluada cuenta con la documentación formal necesaria -a nivel institucional y de plana docente- que oriente correctamente el quehacer educativo, verificar si los alumnos han pasado por un correcto proceso de selección, precisar si el enfoque educativo ubica como sujeto principal del proceso de E-A al discente, establecer si este desarrolla las capacidades y competencias que garanticen su futuro desempeño profesional, comprobar si se realizan trabajos de investigación y si estos son respaldados por la institución, constatar si existe un área de consejería abocada a brindar orientación y apoyo permanente a los alumnos, demostrar si se efectúan actividades de proyección a la comunidad y confirmar la existencia de un dinámico y rápido proceso de titulación. La **tercera dimensión** (gestión administrativa) busca conocer y valorar el funcionamiento de los distintos departamentos académicos y áreas administrativas. En caso de los departamentos académicos, se pretende comprobar si los jefes a cargo cumplen con sus roles y funciones y -por ende- contribuyen a optimizar el proceso de formación del futuro profesional; en lo que respecta a las áreas administrativas, se intenta determinar la calidad del servicio brindado a sus clientes. Esta dimensión cuenta con un factor, dos criterios y nueve indicadores de evaluación. La **cuarta y última dimensión** (recursos) considera dos factores, cinco criterios de evaluación y dieciséis indicadores, los que permitirán precisar si el personal con el que cuenta la institución está calificado para contribuir al desarrollo institucional; además de establecer si la estructura física y los medios y materiales del

instituto cubren las expectativas de sus usuarios. El estudio y análisis de cada uno de estos componentes permitirán obtener resultados que faciliten la valoración del nivel de calidad educativa de la institución seleccionada.

Tabla 1. Dimensiones, factores, criterios y número de indicadores de evaluación

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIOS	Nº INDIC.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Aspectos formales de la organización educativa (Documentos que rigen la institución educativa)	La institución educativa cuenta con documentos que direccionan la planificación, organización y administración educativa.	03
		El instituto revisa y actualiza, periódicamente, los documentos que rigen la institución educativa.	02
		La documentación formal garantiza la calidad del servicio educativo proporcionado.	02
GESTIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL	Aspectos formales del proceso E-A (Documentación que direcciona el proceso E-A)	La institución tiene un Proyecto Curricular Institucional (PCI) que apunta a brindar una educación de calidad.	05
		La entidad educativa cuenta con un Plan Curricular (PC) diferenciado para cada carrera profesional.	03
		Los docentes estructuran sus programaciones de módulos y de unidades didácticas siguiendo los lineamientos establecidos tanto en el PCI como en el PC y considerando las características o peculiaridades de sus alumnos.	05
		La plana docente elabora sus sílabos en concordancia con las programaciones de módulos y con las de unidades didácticas.	05
		Los docentes diseñan sus actividades de aprendizaje a efectos de desarrollar eficazmente los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.	03
	Admisión	El instituto realiza un proceso de admisión transparente y confiable.	07
		La comisión de admisión está conformada de acuerdo a ley.	02
	Proceso de E-A	El proceso de E-A responde a un enfoque educativo que ubica como sujeto principal de la educación al discente.	02
		Las sesiones de clase siguen los lineamientos establecidos en las fichas de actividades de aprendizaje, en los sílabos y en las programaciones de unidad didáctica y de módulo.	04
		El desarrollo de las capacidades y competencias se verifica a través de un proceso de evaluación.	03
		Los educandos realizan -en instituciones públicas o privadas- prácticas preprofesionales orientadas a capacitarlos y prepararlos para su futuro desempeño profesional.	03
		Los docentes realizan trabajos de investigación a fin de obtener conocimientos nuevos que redunden en beneficio de la educación y, por ende, en el aprendizaje de los alumnos.	02
	Investigación	Los alumnos realizan proyectos, informes u otros trabajos de investigación sobre problemas de su entorno académico-profesional.	02
		La institución cuenta con un modelo propio de proyecto e informe de investigación al que se ciñen los trabajos científicos de alumnos y profesores.	02
		A efectos de titulación, los estudiantes presentan un informe de investigación que se ajusta al modelo de la institución o a otra propuesta científica.	04
		El instituto financia algunos trabajos de investigación de docentes y/o alumnos.	01
		La institución cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación permanente de los trabajos de investigación.	02
		La institución educativa reconoce e incentiva las investigaciones efectuadas por docentes y discentes.	04
		El instituto cuenta con un área o departamento de orientación o consejería.	02
	Consejería	La institución tecnológica brinda consejería y asesoramiento personalizado a los alumnos con problemas académicos, familiares, sentimentales, etc. que afectan su rendimiento en el proceso de formación profesional.	05
		Las prácticas de consejería son evaluadas permanentemente, a fin de analizar su utilidad y los efectos o cambios producidos en los discentes a partir de ellas.	02
	Extensión y proyección social	La institución educativa pone en práctica -a través de sus docentes y alumnos programas de proyección social.	04

	Titulación	La institución tecnológica brinda un proceso de titulación rápido y eficaz.	02
GESTIÓN ADMINISTRAT.	Áreas o Departamentos	El instituto cuenta con Dptos. académicos encargados del éxito de la(s) carrera(s) profesional(es) de su competencia.	05
		La existencia de determinadas áreas administrativas aseguran la conducción eficiente y eficaz de la institución tecnológica	04
RECURSOS	Humanos	La institución educativa cuenta con personal docente calificado, capaz de responder a las exigencias actuales de la educación.	03
		El personal jerárquico vela por el desarrollo administrativo y académico de la institución.	03
		El personal administrativo de la institución cumple eficientemente las funciones que le competen.	03
	Materiales (Infraestructura y equipamiento)	El instituto ofrece infraestructura acorde con las exigencias de los usuarios.	05
		El instituto cuenta con MME que favorecen el desarrollo adecuado de las sesiones de aprendizaje.	02

Tomando como base la información desarrollada y la realidad de la institución educativa objeto de estudio e investigación, consideramos -a modo de **hipótesis**- que **el modelo de evaluación “holístico” permite valorar significativamente el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”**.

Para demostrar esta hipótesis, planteamos los siguientes objetivos:

Objetivo general

Valorar el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”, a través de la aplicación del modelo de evaluación “holístico”.

Objetivos específicos

1. Diseñar el modelo de evaluación que permita valorar holísticamente el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”.
2. Implementar el modelo de evaluación con instrumentos para el acopio de información.
3. Aplicar el modelo de evaluación “holístico” a efectos de determinar el nivel de calidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

La población estuvo conformada por los miembros de la plana jerárquica (06), administrativa (14) y docente (60) y por el total de alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo” (820), que hacen un total de 900 personas. La **muestra** la conformaron 226 personas: el 100% de los directivos (06) y administrativos (20), el 70% de los docentes (42) y por el 20% de los alumnos -seleccionados en base a la técnica del muestreo aleatorio simple (164).

2.2. Medios

Durante el proceso de investigación, a efectos de recabar datos, se emplearon tres instrumentos: Ficha de análisis documental, guía de observación y cuestionarios. La ficha de **análisis documental** incluyó 60 indicadores que arrojaron información fehaciente sobre los distintos documentos de gestión institucional, académico-profesional, administrativa y recursos: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Plan Anual de Trabajo (PAT), Reglamento Interno (RI), Proyecto Curricular Institucional (PCI), Manual de Organización y Funciones (MOF), informe ejecutivo de gestión, Plan Curricular (PC), programaciones, etc. Estos indicadores de evaluación fueron pensados para determinar si los documentos en mención guardaban correspondencia con las normas emanadas por el Ministerio de Educación, las exigencias del entorno y la realidad del estudiantado. La **guía de observación** consideró 15 indicadores orientados a lograr información respecto a dos dimensiones: para gestión académico-profesional se fijaron ocho indicadores destinados a valorar únicamente el trabajo docente (sus metodologías, las actividades realizadas en clase, el tipo de evaluación aplicada, acciones de consejería, actividades de proyección a la comunidad, etc.) y para

la dimensión recursos, siete abocados a facilitarnos datos sobre la capacidad instalada. Los **cuestionarios** elaborados fueron tres: el primero con 57 preguntas; el segundo con 72 y el tercero con 59, aplicados a alumnos, docentes y personal jerárquico y administrativo, respectivamente; a fin de relacionar y contrastar las respuestas sobre diversos aspectos de la realidad educativa institucional: participación de representantes estudiantiles en la elaboración de documentos básicos para el funcionamiento de la institución, contenidos silábicos, dinámicas empleadas en las sesiones de enseñanza-aprendizaje, los medios y materiales educativos o tecnologías de información y comunicación utilizados, desempeño de las funciones de directivos y administrativos, calidad de servicios prestados, entre otros.

2.3. Métodos y técnicas

La investigación implicó el uso de cuatro **métodos: sistémico**, como base para el planteamiento de nuestro modelo de evaluación “holístico”, **inductivo-deductivo**, para inferir la situación real del instituto en mención; **analítico-sintético**, a fin de interpretar los distintos documentos revisados; **histórico**, a efectos de establecer el desarrollo y transformación de los procesos evaluativos del sistema educativo.

Se aplicó el diseño descriptivo de una sola casilla. El diagrama que corresponde a este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Representa la muestra de estudio.

O: Equivale al análisis e interpretación de la información obtenida, conducentes a valorar la calidad educativa de la institución investigada.

Para el acopio de información, se trabajó con tres técnicas y sus respectivos instrumentos: **análisis documental** (Ficha de análisis documental), **observación** (Guía de observación) y **encuesta** (Cuestionario). Para el procesamiento de los datos, se emplearon tablas de frecuencias relativas, determinándose -en primer lugar- los porcentajes por nivel de calidad de cada dimensión consignada en el modelo y -en segundo lugar-, utilizando la media aritmética como medida de tendencia central, se precisó el nivel de calidad educativa de la institución investigada.

Respecto a los procedimientos, en primer lugar, aplicando la técnica FODA, se efectuó un diagnóstico situacional que permitió conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”. A partir de esta información y considerando los lineamientos del enfoque sistémico, se diseñó -en segundo lugar- el modelo “holístico” de evaluación orientado a valorar la calidad educativa del instituto en mención. Este modelo incluye cuatro dimensiones, once factores, treinta y cuatro criterios y ciento seis indicadores (ver tabla 1). Finalmente, a cada indicador se le atribuyeron escalas de valoración: alto, medio alto, medio, medio bajo y bajo. En tercer lugar, a efectos de implementar el modelo de evaluación diseñado, se estructuraron los instrumentos de recolección de datos: cuestionario para las encuestas, guía de observación y ficha de análisis documental. Con estos instrumentos, se procedió a recabar información, generándose -en cuarto lugar- la aplicación del modelo de evaluación. Se encuestaron a discentes, docentes, administrativos y directivos, quienes brindaron información de acuerdo al área de su competencia. Por otro lado, se procedió al análisis documental. Se analizaron el PEI, PAT, RI, PCI, MOF, informe ejecutivo de gestión, PC, programaciones, sílabos, actividades de aprendizaje, reglamento de prácticas preprofesionales, plan de trabajo de consejería, planes de extensión y proyección social, etc. Finalmente, se llenó una guía de observación con datos obtenidos *in situ*. **En quinto lugar**, se analizó e interpretó toda la información recopilada, a fin de determinar si nuestra propuesta de modelo de evaluación permite valorar significativamente el nivel de calidad educativa de la institución investigada.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 2. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP "Trujillo", a partir de los datos de la encuesta dirigida a los alumnos

DIMENSIÓN	NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
	Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1 G. institucional	15,55%	8,08%	26,52%	14,48%	35,37%
2 G. académico-profesional	27,53%	32,75%	20,80%	12,10%	6,82%
3 G. administrativa	4,09%	12,30%	33,80%	38,36%	11,45%
4 Recursos	17,55%	34,30%	23,70%	11,73%	12,72%

Según la tabla 2, como resultado de la encuesta aplicada a los alumnos, en lo que concierne a la **dimensión gestión institucional**, el mayor porcentaje (35,37%) desconoce la existencia de los documentos que rigen la institución educativa (PEI, PAT, MOF, etc.), lo que revela que, por lo menos a este sector del alumnado, no se los hace partícipes de la elaboración o revisión periódica de dichos documentos y, por ende, tampoco se los considera en la toma de decisiones respecto a asuntos relacionados con su propia formación académica, acción que no se condice con los estándares de calidad que se promueven para lograr una mejor educación; pues, tal como afirma Velásquez (1997: 18), hoy en día, “en el caso concreto de los alumnos y de las alumnas, la posibilidad que se les ofrece de participar en el funcionamiento de su centro ha de ser considerada más allá de sus aspectos meramente organizativos y funcionales, ya que va a constituir para ellos y para ellas un aprendizaje que puede condicionar, en gran medida, sus actitudes y conductas posteriores como ciudadanos y ciudadanas integrantes de una sociedad democrática”. Esta situación origina que la primera dimensión sea ubicada en un nivel “bajo” en cuanto a su calidad educativa. Cabe mencionar, sin embargo, que el 15,55 % de los encuestados la situó en un nivel “alto”, infiriéndose que la institución sí involucra a algunos de los alumnos, probablemente a los miembros del Consejo de estudiantes; pero que estos no socializan sus experiencias ante sus demás compañeros. En lo que respecta a la **dimensión académico-profesional**, el 32,75% de los encuestados se encuentra conforme con las acciones académicas que tienen que ver con su formación profesional: metodologías activas empleadas por los docentes, contenidos silábicos actualizados, sesiones de aprendizaje teórico-prácticas, sistema de evaluación abocado a valorar contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, participación en trabajos de investigación, prácticas profesionales supervisadas, consejería personalizada, entre otras, lo que permite ubicar en un nivel “medio alto” de calidad educativa a la mencionada dimensión. El otro porcentaje mayoritario de los discentes (27,53%) también se encuentra satisfecho con esta gestión, sumándose entre ambos más del 60% de aprobación. Obviamente, considerando que la labor docente y todo lo relacionado con ella es prioritario en la formación del futuro profesional, los resultados obtenidos son bastante alentadores; aunque no determinantes para que una institución educativa pueda acceder a la acreditación. “La evaluación de la calidad con miras a la acreditación institucional implica la evaluación integral de la institución como un todo. Esta evaluación se centra en el cumplimiento de los objetivos de la educación superior, en el logro y en la pertinencia social de los postulados de la misión y del proyecto institucional, en la manera como se cumplen sus funciones básicas en los distintos campos de acción de la educación superior, en las especificidades de los estudiantes y de los profesores, en el impacto social de la labor académica y en el desarrollo de las áreas de administración, gestión y bienestar, y de recursos físicos y financieros” (Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, 2006: 8-9) . Por otro lado, la **dimensión gestión administrativa** fue valorada con un nivel “medio bajo”, el 38,36% del alumnado así lo determinó. Este porcentaje, sumado al 11,45 % obtenido por el nivel “bajo”, indican que más del 50% de los encuestados estima que la institución tecnológica, administrativamente, no responde a sus demandas; es decir, se muestra disconforme con el funcionamiento de las Áreas o Departamentos. Este resultado constituye un punto crítico, pues todas las dimensiones deben sumar al éxito institucional y no mantenerse al margen o perjudicar dicho éxito. Lo ideal, como sugiere Maldonado (2008: 2), es que toda gestión administrativa haga que la educación sea funcional en la vida de los estudiantes, encargándose de impartir efectividad a los recursos humanos y ayudando a obtener mejores productos, servicios y relaciones humanas. La cuarta y última dimensión (**Recursos**) tuvo buen índice de aprobación: más del 50% de los

estudiantes -sumando el 34,30% que la ubican en el nivel "medio alto" y 17,55%, en el nivel "alto"- considera que la institución cuenta con una infraestructura adecuada y MME acordes con las exigencias tecnológicas actuales y necesarios para su óptima formación; además, desde su punto de vista, los maestros (recursos humanos) están capacitados para desempeñar su labor y reciben buen trato de ellos; aunque en el caso de los directivos y administrativos la figura cambia un poco. Cabe resaltar que los modelos de evaluación propuestos por el CONEAU y el CONEACES también le atribuyen importancia a esta dimensión; aunque ambos órganos la ubican como uno de los factores de la dimensión "Servicios de Apoyo" y solo consideran los recursos materiales (infraestructura y equipamiento), dejándose de lado el recurso humano, sobre todo en lo que a relaciones interpersonales se refiere. El modelo de evaluación "holístico", en cambio, ubica ambos recursos como parte de una misma dimensión, destacándose la importancia del factor humano; pues este es clave para conseguir el éxito institucional. El problema de las relaciones interpersonales cada momento cobra más valor para el avance de la humanidad, de acuerdo a múltiples aspectos de la vida. La educación actual demanda una estructura eficaz, en el desarrollo de las técnicas y un progreso firme de la disposición de los recursos y de los conocimientos, por lo que la buena comunicación y correcta relación entre los sujetos de la educación juega un papel esencial en la toma de decisiones y en la calidad del servicio educativo prestado (Velásquez, 2012: 17).

Tabla 3. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP "Trujillo", a partir de los datos de la encuesta dirigida al personal docente

DIMENSIÓN	NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
	Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1 G. institucional	34,52%	39,25%	13,80%	8,33%	4,10%
2 G. académico-profesional	39,42%	30,31%	19,23%	9,47%	1,57%
3 G. administrativa	14,87%	22,83%	44,12%	14,71%	3,47%
4 Recursos	32,41%	29,28%	27,30%	8,43%	2,58%

En la tabla 3, como resultado de la encuesta aplicada a los docentes, en lo que concierne a la **dimensión gestión institucional**, se muestra un elevado número de aprobación; pues los niveles "medio alto" y "alto" fueron los que obtuvieron mayores puntajes: 39,25% y 34,52%, respectivamente. Cifras que indican que el profesorado sí tiene participación en la elaboración de los documentos directrices de la institución y en la toma de decisiones respecto a su funcionamiento. El trabajo conjunto entre el personal jerárquico y docente constituye un aspecto positivo que beneficia la conducción y desarrollo de una institución. De ahí que Bardisa (1997: 19) afirme que no se debe atribuir el poder absoluto a la autoridad jerárquica, sino establecer alianzas con los maestros, a efectos de lograr acuerdos consensuados. Anderson (2004: 20), por su parte, plantea que las autoridades deben cuidar su relación con los docentes para que estos -por concierto- le otorguen poder legítimo, hasta cuando se produzca un conflicto de relaciones que cambie tal coyuntura. En la **dimensión gestión académico-profesional**, el mayor porcentaje se ubica en el nivel "alto" (39,42%) y el que le sigue (30,31%), en el nivel "medio alto". Casi el 70%, entonces, manifiesta conformidad con esta gestión. Hecho que se justifica porque son los mismos profesores quienes evalúan los distintos factores que le competen, produciéndose una especie de autoevaluación. Sin embargo, aunque pareciera tendencioso y poco objetivo, someter a autoevaluación la labor docente constituye una práctica recomendable; pues esta "es un proceso en el que los profesores formulan opiniones valorativas sobre la adecuación y efectividad de su trabajo como profesionales responsables de la educación de un grupo de alumnos. Este conjunto de valoraciones acerca de su propia actividad en el aula y en la escuela constituye un elemento imprescindible para mejorar paulatinamente los procesos educativos" (Ramos et al., 2013: 3). En cuanto a la **dimensión gestión administrativa**, un porcentaje significativo (44,12%) la ubica en un nivel "medio", lo que nos permite aseverar que solo algunas áreas o departamentos logran su fines: Garantizar el éxito de la carrera profesional de su competencia y asegurar la conducción eficiente y eficaz de la institución tecnológica. Finalmente, el 32,41% de los encuestados consideró nivel "alto" para la **cuarta dimensión**, un nivel por encima del señalado por los alumnos. Diferencia de nivel generada, fundamentalmente, porque los medios y materiales educativos son más accesibles para el personal institucional y porque este, al igual que en la segunda dimensión, está autoevaluando -aunque en menor medida- su capacidad, desempeño y relaciones interpersonales. No olvidemos, pues, que

cuando hablamos de **recursos**, estamos considerando también la actuación del personal docente, jerárquico y administrativo (recursos humanos). Ahora, de la interpretación de la tabla 2, habíamos inferido que más del 50% está conforme con esta dimensión. En este caso, si al 32,41% le sumamos el siguiente porcentaje importante (29,28%), podemos corroborar que, tanto para docentes como para discentes, el instituto “Trujillo” marcha bien en lo que a **recursos** humanos y materiales se refiere. En ambos casos, más del 50% se muestra satisfecho.

Tabla 4. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP “Trujillo”, a partir de los datos de la encuesta dirigida al personal jerárquico y administrativo

	DIMENSIÓN	NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
		Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1	G. institucional	34,81%	27,93%	19,20%	11,93%	6,13%
2	G. académico-profesional	19,13%	28,32%	39,16%	9,06%	4,33%
3	G. administrativa	27,32%	33,02%	29,12%	7,43%	3,11%
4	Recursos	31,17%	27,49%	24,12%	13,46%	3,76%

Según la tabla 4, como resultado de la encuesta aplicada al personal jerárquico y administrativo, en lo que concierne a la **dimensión gestión institucional**, el 34,81% la sitúa en un nivel “alto”; el otro porcentaje significativo (27,93%) la ubica en un nivel “medio alto”, lo que significa que el 62,74% se muestra satisfecho con los aspectos formales de la organización educativa; es decir, considera que las autoridades promueven la participación activa de los diferentes estamentos de la institución en la elaboración, revisión y actualización periódica de sus documentos directrices, y que estos garantizan la calidad del servicio educativo prestado. Es preciso resaltar que tan elevado porcentaje de aprobación se justifica en el hecho de que quienes valoraron esta dimensión fueron los directivos (personal jerárquico) y administrativos cuyos cargos dependen directamente de dichas autoridades. Sin embargo, fomentar la intervención de profesores, alumnos y de otros sujetos de la comunidad educativa en acciones básicas de la institución constituye, actualmente, una obligación emanada por las esferas superiores, y así lo entienden las diferentes instituciones educativas. Así, por ejemplo, la Universidad Alas Peruanas (2013: 7) resalta la importancia de la participación conjunta y lo pone de manifiesto en **su misión institucional**: “Formar hombres buenos y sabios que respondan a las innovaciones que se desarrollan en nuestro país, con la **participación creativa de todos los estamentos que conforman la Universidad**”. La Universidad Autónoma de Colombia -según Prieto (2012: 107)- también deja en claro, a través de su **misión**, que el trabajo integrado de la comunidad educativa es un requerimiento fundamental para sacar adelante cualquier entidad educativa y la sociedad en la que está inmersa: “La Universidad Autónoma de Colombia es un centro académico democrático, independiente, **participativo y pluralista**, comprometido con el desarrollo de la persona humana y con la realización de los valores esenciales del ordenamiento jurídico colombiano mediante el cultivo del conocimiento racional, con miras a la formación integral, la investigación y la **participación de la comunidad universitaria** en la vida socioeconómica, cultural y política de la nación”. En la **dimensión gestión académico-profesional**, el mayor porcentaje (39,16%) recae en el nivel “medio”, con tendencia hacia los niveles más altos. Esto demuestra que los administrativos, pero sobre todo las autoridades del instituto tecnológico no están plenamente conformes con la tarea docente, marcando diferencia respecto a la opinión de los alumnos, quienes -como hemos visto en la tabla 2- posicionan en un nivel “medio alto” a esta dimensión, y a la de los docentes, quienes la ubican en un nivel “alto”, como se puede verificar en la tabla 3. La labor del profesor en el proceso educativo es crucial para sacar adelante un colegio, instituto o universidad. De ahí que deba ser valorada positivamente por todos los miembros de una institución. En este caso concreto, si bien es cierto solo el personal jerárquico y administrativo no se muestran muy satisfechos, la tendencia -como ya se dicho líneas arriba- es hacia los niveles “medio alto” (28,32%) y alto (19,13%). Solo un 13,39% localiza esta dimensión entre los niveles “medio bajo” y “bajo”. Los resultados, a la luz de los datos estadísticos, denotan una situación positiva respecto al desempeño de los docentes. Hecho que beneficia no solo al alumnado, sino al instituto en general; ya que siempre se espera de ellos acciones que propicien la innovación y el desarrollo educacional, que sean personas capaces de participar consciente y creativamente en la elaboración y ejecución de proyectos pedagógicos, convirtiéndose en promotores, asesores, facilitadores e investigadores que, junto al educando y a la comunidad, promuevan cambios en las estructuras

planteadas por la educación, basados fundamentalmente en la concepción del desarrollo integral de los discentes (Rodríguez, 2011:3). Respecto a la **dimensión gestión administrativa**, el mayor porcentaje (33,02%) la sitúa en un nivel "medio alto" y otro porcentaje importante, aunque no el que le sigue (27,32%), la ubica en un nivel "alto" de calidad educativa, lo que significa que el 60,34% estima que esta gestión responde a las exigencias educativas institucionales y, por tanto, también a los intereses del alumno. No hay que obviar, sin embargo, que los encuestados fueron todos los administrativos (14) y los directivos (06), lo que pudo haber inclinado la balanza hacia su favor; pues esta valoración dista de las establecidas por los alumnos y profesores, quienes ubicaron la dimensión en un nivel "medio bajo" y "bajo", respectivamente (ver tabla 2 y 3). La **dimensión recursos** obtuvo un 31,17% de aprobación, posicionándose en un nivel "alto", coincidiendo con el nivel de calidad asignado por los docentes (ver tabla 3) y uno por encima del establecido por los discentes (ver tabla 2). Estas cifras demuestran que el tecnológico "Trujillo" cuenta con personal, instalaciones y MME que responden a las exigencias de los directivos, administrativos y de la plana docente, y cubre gran parte de las expectativas del estudiantado. Realidad que evidencia un lado positivo de la institución, garantizando su calidad educativa, en el marco de esta dimensión. Según Acosta y García (2013: 9), "la calidad de la educación que se ofrece está en última instancia determinada por los factores asociados a la gestión que de los recursos humanos se realice y por la calidad, cantidad y diversidad de los recursos materiales que dan cobertura y emplean en el proceso de formación del profesional". Esta apreciación cobra mayor importancia en el contexto actual en el que se desenvuelve la educación: Todo proceso educativo debe preocuparse no solo por la calidad de los recursos humanos, sino por el uso de recursos tecnologicados que dinamicen y favorezcan el aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 5. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP "Trujillo", a partir del análisis documental

DIMENSIÓN		NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
		Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1	G. institucional	16,03%	30,93%	29,98%	19,57%	3,49%
2	G. académico-profesional	27,59%	51,72%	10,34%	6,90%	3,45%
3	G. administrativa	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	Recursos	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%

Hasta el momento, los porcentajes obtenidos se han establecido en función a la cantidad de personas que han respondido un cuestionario. Al interpretar los datos de la Tabla 5, debemos precisar que los porcentajes surgieron a partir de la valoración que el investigador atribuyó a cada uno de los indicadores que se plantearon en la ficha de análisis documental. Así, la dimensión gestión institucional fue ubicada en el nivel "medio alto", con 30,93%; mas otro porcentaje importante (29,98%) la colocó en el nivel "medio". Esto justifica que al verificar si los documentos relacionados con esta gestión (PEI, PAT, RI, PCI, MOF e informe ejecutivo de gestión) fueron elaborados tomando en cuenta las políticas nacionales y regionales, la situación educativa de la institución y los intereses del alumno; además de corroborar su revisión y actualización periódica, nos hayamos percatado que estos no respondían cabalmente a la realidad regional ni institucional y, por ende, descuidaba algunos aspectos relacionados con el estudiantado: planes de estudio acordes con las exigencias del sector productivo, sumilla de contenidos contextualizados, sistema de evaluación que no solo abarque contenidos conceptuales, sino también procedimentales y actitudinales, etc. En definitiva, tal como sostiene Arnaiz (2011: 3) "estos documentos de gestión tendrían que responder a la expresión y a la exigencia de un trasfondo político, social, cultural y económico, que diera respuesta a la diversidad lingüística, cultural y personal de cada alumno en particular como caracteriza a una sociedad democrática". En la dimensión **gestión académico-profesional**, más de la mitad de indicadores consignados en la ficha fueron calificados con nivel "medio alto", el 51,72% así lo demuestra. Los documentos que abarca la segunda dimensión (Plan Curricular, prospecto de admisión, proyectos e informes de investigación, reglamento de prácticas preprofesionales, plan de trabajo de consejería, entre otros) guardan correspondencia con los de gestión institucional, pues estos demarcan la línea educativa a seguir; no obstante, en lo que respecta a documentos directamente elaborados por los profesores (programaciones, sílabos y actividades de aprendizaje), se notan algunas adaptaciones que buscan cubrir las exigencias del perfil profesional que demanda el

mercado laboral. La coincidencia en la valoración de ambas dimensiones (nivel “medio alto”) se justifica en el hecho de que unos documentos dependen de otros; mas la diferencia en las cifras porcentuales (30,93% y 51,72%) se debe a que en gestión académico-profesional, los docentes introdujeron algunas modificaciones, basados en el recurso del 30% de margen de cambio o adaptación. En la dimensión **gestión administrativa**, el 75,00% de indicadores fueron valorados con un nivel “medio alto”, coincidiendo también con la valoración de las dos primeras dimensiones; aunque, en este caso, la cifra es bastante elevada. Esta ventaja porcentual se debe a que el diagnóstico profesional y el plan de trabajo de cada departamento han sido estructurados con la participación directa de todos los docentes del área y las orientaciones de sus respectivos jefes. De ahí que el análisis de estos documentos haya demostrado que están correctamente estructurados, pues quienes mejor conocen su realidad son los que están inmersos en ella. Otros escritos analizados fueron el plan de supervisión de la tarea docente y el informe de supervisión. Ambos elaborados solo por los jefes de área. En suma, los mencionados cuatro documentos sistematizan información sobre el funcionamiento de cada departamento. En la cuarta y última dimensión, el 50,00% de los puntos señalados en la ficha de análisis fueron calificados con un nivel “medio alto”. Esta valoración coincide con la señalada por los alumnos a través de la encuesta y difiere solo en un nivel del indicado por los docentes y el personal jerárquico y administrativo, quienes le adjudicaron a la dimensión **recursos** el máximo nivel. En esta ocasión, se sometieron al análisis dos documentos: el informe ejecutivo de gestión (solo en el rubro infraestructura y equipamiento) y el escalafón docente. El primero brindó información sobre algunas modificaciones en la infraestructura y la adquisición de MME: renovación de servicios higiénicos, instalación de pasamanos, pintado de aulas y frontis institucional, compra de computadoras y proyectores multimedia y escasa implementación de biblioteca; el segundo, sobre el legajo personal de los trabajadores: docentes, jerárquicos y administrativos con capacitaciones periódicas, segunda especialización, maestrías, doctorados y resoluciones de felicitación. Estos datos demuestran las razones porque esta dimensión ha sido tan bien valorada por los distintos estamentos de la comunidad institucional.

Tabla 6. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP "Trujillo", a partir de la observación de la realidad educativa institucional

DIMENSIÓN		NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
		Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1	G. académico-profesional	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%
2	Recursos	0,00%	42,85%	57,14%	0,00%	0,00%

En la Tabla 6, tomando en cuenta los factores que las conforman, solo se muestran las dimensiones susceptibles de ser observadas. Cabe mencionar que los porcentajes se obtuvieron en base a la valoración que el investigador-observador atribuyó a cada aspecto considerado en la guía de observación. Según estos porcentajes, la gestión **académico-profesional** -con 75,00%- fue situada en el nivel “medio”, coincidiendo únicamente con la apreciación de la plana jerárquica y administrativa, quienes a través de la encuesta le asignaron tal ubicación. En la dimensión gestión académico-profesional, nos limitamos a observar el trabajo de los docentes, lográndose inferir que si bien hay muchos preocupados por aplicar metodologías concordantes con los nuevos enfoques educativos, fomentar la participación activa de los alumnos en la construcción de sus aprendizajes, combinar en sus sesiones la teoría con la práctica, orientar sus actividades hacia la adquisición de las capacidades y competencias establecidas, realizar evaluaciones procesales relacionadas con la naturaleza de las clases desarrolladas, efectuar acciones de consejería en y fuera del aula y concretizar trabajos de proyección a la comunidad, existen otros que solo se limitan al desarrollo tradicional de clase y a cumplir con sus horas programadas, sin ofrecer nada más al estudiantado. Estas actitudes de algunos profesores terminaron por situar en el nivel “medio” a la citada dimensión. La coincidencia con la apreciación de directivos y administrativos se debe a que estos han sido objetivos, pues nos ven desde fuera de la relación docente-alumno; la diferencia con la opinión de los profesores es porque ellos se están autoevaluando, ofreciendo una visión más bien parcializada; y la diferencia de un nivel con la versión de los discentes es porque suele existir cierta admiración, respeto, consideración, a veces incluso temor, hacia sus docentes, importándoles más el cumplimiento en el desarrollo de los contenidos y la forma como estos son tratados que la organización de cualquier actividad o tarea. Por otra parte, con un 57,14%, la dimensión **recursos** fue situada en un nivel

"medio". Valoración totalmente distinta a las obtenidas hasta el momento, ya que a través de las encuestas se desveló nivel "medio alto" (para los alumnos) y "alto" (según los docentes y la plana jerárquica y administrativa); en tanto que a través del análisis documental se ubicó en un nivel "medio alto" a esta dimensión. La diferencia se debe a que, a través de la observación directa del investigador que es parte de ese sistema educativo, se pueden precisar algunos datos: si bien se cuenta con proyectores multimedia, estos solo son dos por área y la disputa por ellos es diaria; los alumnos suelen escuchar clase en un aula fija, pero -en ciertos momentos del día- por cruce de turnos, algunos estudiantes no tienen dónde hacerlo; se dispone de tres laboratorios de cómputo, cada uno con un promedio de 30 máquinas, pero hay aulas conformadas por casi 50 alumnos, de modo que los docentes se ven obligados a desarrollar sus sesiones con dos grupos y en horarios diferentes; la institución cuenta con biblioteca, pero no está implementada con libros especializados y de actualidad; existe un tópico médico, mas casi siempre suele estar cerrado; se tiene un ambiente de consejería, pero normalmente no hay quien atienda; hay una sala de profesores, mas no a todos se les brinda mínimo un escritorio. Estos detalles son los que, finalmente, posicionaron en un nivel "medio" a la dimensión en cuestión. Un enfoque panorámico de la realidad ofrece datos que pueden variar ante una visión más cercana.

Tabla 7. Valoración de las dimensiones del modelo de evaluación aplicado en el IESTP "Trujillo", a partir de los promedios de los datos obtenidos

DIMENSIÓN		NIVEL DE CALIDAD DE INDICADORES				
		Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo
1	G. institucional	25,23%	26,55%	22,37%	13,58%	12,27%
2	G. académico-profesional	22,73%	33,62%	32,91%	7,51%	3,23%
3	G. administrativa	17,82%	35,79%	26,76%	15,12%	4,51%
4	Recursos	16,23%	36,78%	31,45%	11,72%	3,81%
PROMEDIO		20,50%	33,18%	28,37%	11,98%	5,95 %

Para obtener los resultados finales, se promediaron los porcentajes asignados a cada nivel de las cuatro dimensiones consideradas en nuestro modelo de evaluación. Según esta información, en todas ellas el nivel "medio alto" fue el que logró mayor porcentaje, siendo la dimensión **recursos** la que alcanzó cifra más elevada (36,78%) y **gestión institucional** la que consiguió menor cifra porcentual (26,55%). El modelo de evaluación propuesto atribuyó gran importancia a los recursos institucionales, tan es así que fueron considerados como una de sus cuatro dimensiones, entendiéndose que no solo del engranaje de todas ellas, sino de su interrelación, va a depender el nivel de calidad que una entidad educativa pueda ofrecer. Otras propuestas también resaltan el valor de los recursos; por ejemplo, el modelo de Garduño (1999) revela la necesidad de describir los insumos educativos, el de Moscoso y otros docentes de la Universidad de Alcalá (2005) plantea reconocer los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de aprendizaje, y los modelos establecidos por el CONEAU (2008) y el CONEACES (2008) los ubican como parte de los servicios de apoyo para la formación profesional. Por supuesto que -en nuestro caso- cuando hablamos de recursos, nos estamos refiriendo tanto a la infraestructura y MME como a las capacidades y actitudes de todo el personal. De ahí que nos parece positivo este resultado; ya que denota que el tecnológico "Trujillo", en términos generales, cuenta con instalaciones y equipamiento que favorece el proceso formativo de los educandos y, fundamentalmente, con personal capaz de sacar adelante a la institución. Sin embargo, en lo que respecta a gestión institucional, a pesar de que también está ubicada en el mismo nivel, se esperaba un mayor porcentaje de aprobación; pues esta dimensión está relacionada con toda la documentación que direcciona el proceso educativo. Si estos documentos básicos, de los cuales se desprenden otros relacionados con la formación académico-profesional de los alumnos, no se encuentran bien estructurados, difícilmente se puede tener éxito en una institución educativa.

Finalmente, de los promedios de los porcentajes atribuidos a cada nivel de las dimensiones del modelo de evaluación, se obtuvieron los resultados definitivos: el porcentaje más elevado (33,18%) ubicó al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Trujillo" en el nivel "medio alto", quedando demostrado que al aplicarse el modelo de evaluación "holístico", valorando sus distintas dimensiones y los factores en los que se la dividió y relacionando los resultados alcanzados, pudimos determinar el nivel de calidad educativa de nuestro objeto de estudio.

IV. CONCLUSIONES

1. A partir de la lectura y análisis de los distintos modelos -nacionales e internacionales- planteados para valorar la calidad educativa, se lograron identificar algunas complicaciones o limitaciones que dificultan su aplicación y establecer ciertas regularidades que sirvieron de base para diseñar una nueva alternativa: el modelo de evaluación “holístico”.
2. El modelo de evaluación propuesto, debidamente implementado, fue aplicado para valorar el nivel de calidad educativa de la institución objeto de investigación. Esta valoración se determinó a partir de la evaluación de cuatro dimensiones: Gestión institucional, gestión académico-profesional, gestión administrativa y recursos. Todas ellas fueron ubicadas en un nivel “medio alto”: La primera, con 26,55% de aprobación; la segunda, con 33,62%; la tercera, con 35,79%; la cuarta, con 36,78%.
3. El modelo de evaluación “holístico” permitió valorar significativamente el nivel de calidad educativa de Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Trujillo”. Este -según la promediación de los resultados obtenidos en cada dimensión- fue ubicada en un nivel “**medio alto**”.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACOSTA, G. y GARCÍA, M. 2013. **Metodología para la evaluación del impacto de los recursos en la formación del profesional en la Universidad de Ciencias Pedagógicas de Guantánamo**. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Raúl Gómez García”, Guantánamo.
- ANDERSON, G. 2004. **Hacia una participación auténtica en educación**. Granika, Buenos Aires.
- ANECA. 2006. **Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario**. Programa Docencia-Andalucía, Andalucía-España.
- ARNAIZ, P. 2011. **Currículum y atención a la diversidad**. Universidad de Murcia, Murcia.
- ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES. 2005. **Modelo de autoevaluación con fines de mejora de las carreras universitarias**. Dirección Regional de Investigación y Acreditación Universitaria de la ANR, Lima.
- AVERROES. 1997. **Plan de evaluación de centros**. Red Telemática Educativa de Andalucía [en línea]. Consultado el 01 de setiembre de 2012, de <http://www.juntadeandalucia.es/averroes>
- BARDISA, T. 1997. **Teoría y práctica de la micropolítica en las organizaciones escolares**. Revista Iberoamericana de Educación, Vol.15: 19.
- CONEACES. 2008. **Estándares y criterios de evaluación y acreditación de las instituciones superiores de formación docente**. Lima.
- CONEAU. 2008. **Modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias**. Lima.
- CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA. (2006). **Guía para la renovación de la acreditación de programas académicos de pregrado**. Bogotá: s.e.
- FOSCA, C. 2004. **Calidad, autoevaluación y acreditación en la educación superior**. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- GARDUÑO, L. 1999. **Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior**. Revista Iberoamericana de Educación, Vol. 21: 13-14.
- JIMÉNEZ, J. 2007. **Cuatro modelos de evaluación docente**. Revista Electrónica de Psicología Científica [en línea]. Consultado el 29 de agosto de 2013, de <http://www.psicologiacientifica.com>
- MALDONADO, M. 2008. **Gestión administrativa**. IMEP, Puebla.

- MOSCOSO, P. et al. 2005. **Modelo de evaluación de la actividad que desarrollan las universidades en el ámbito de la formación y aprendizaje permanente.** Universidad de Alcalá, Alcalá-España.
- NAVA, H. 2003. **Evaluación y acreditación de la educación superior: Caso del Perú.** Boletín de IESALC-UNESCO, Vol. 47: 19
- PREJAL. 2008. **La Educación superior y el mercado laboral en el Perú.** Boletín [en línea]. Consultado el 21 de agosto de 2013, de <http://www.prejal.oit.org.pe>
- PRIETO, J. 2012. **Gestión estratégica internacional.** Ecoe, Bogotá.
- RAMOS, G. et al. 2013. **Autoevaluación de la práctica docente.** INEE, México.
- REVELO, J. 2005. **Sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior en Iberoamérica: Reto de garantía y fomento de la calidad** [en línea]. Consultado el 21 de agosto de 2008, de: <http://www.universia.net.com>
- RODRÍGUEZ, C. 2011. **Papel del docente en el sistema educativo.** Educar, Venezuela.
- UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS. 2013. **Plan Estratégico Institucional.** Lima.
- VELÁSQUEZ, R. 1997. **La participación del alumnado en los institutos de educación secundaria: una aproximación a su realidad.** Vol. 15: 18.
- VELÁSQUEZ, S. 2012. **Plan estratégico gerencial para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.** UNEP de la Fuerza Armada Bolivariana, Caracas.
- YANES, J. 2012. **Algunos fundamentos de la teoría general de sistemas.** Boletín [en línea]. Consultado el 15 de febrero de 2014, de <http://www.pensarlopensado.com>
- YARZÁBAL, L. et al. 1999. **Evaluar para transformar.** IESALC-UNESCO, Caracas.

**ANEXO
GUÍA DE OBSERVACIÓN**

DIMENSIÓN	N°	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
GESTIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL	1	En el proceso de aprendizaje se aplican metodologías concordantes con los nuevos enfoques educativos.					
	2	La metodología empleada fomenta la participación activa de los alumnos.					
	3	Los discentes participan activamente en la construcción de sus aprendizajes.					
	4	Las sesiones de aprendizaje combinan la teoría con la práctica.					
	5	Las actividades realizadas en clase están orientadas hacia la adquisición de las capacidades y competencias establecidas.					
	6	La evaluación procesal de los aprendizajes está relacionada con la naturaleza de las sesiones desarrolladas.					
	7	Los docentes realizan acciones de consejería durante y fuera de sus horas de clase.					
	8	Los docentes y/o alumnos realizan actividades de proyección a la comunidad.					
RECURSOS	9	El instituto brinda a todo el alumnado aulas espaciosas, acogedoras, equipadas y en cantidad suficiente.					
	10	La institución proporciona también laboratorios de cómputo, bibliotecas físicas y/o virtuales, losas deportivas, talleres y otros espacios físicos indispensables para la formación académica del estudiantado.					
	11	El tecnológico –además- pone a disposición de los alumnos un tópico médico, un consultorio psicológico y otros ambientes necesarios para la formación integral de los estudiantes.					
	12	El instituto brinda a los docentes un ambiente físico adecuado donde pueda atender a los discentes y coordinar acciones académico-profesionales.					
	13	El personal jerárquico, administrativo y de servicio tiene a disposición oficinas y/o ambientes acondicionados que favorecen su trabajo.					
	14	La institución cuenta con distintos MME actualizados que dinamizan el proceso de E-A					
	15	Los docentes mantienen trato cordial y respetuoso con el alumnado.					
	16	La plana docente, administrativa y jerárquica denotan afectuosas relaciones interpersonales.					