

FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**La Autoevaluación como Estrategia para mejorar la Calidad Educativa en el
Programa de Administración de Servicios de Hostelería del
Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray**

PRESENTADO POR:

Laura Martina Guerrero Junchaya

Asesora:

Dra. Irma Diana Longo Espinoza

Para optar el Grado Académico de Maestro en Educación
con Mención en Gestión de Instituciones Educativas

Lima – Perú

2020

Tabla de Contenido

Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción	9
 Capítulo I: Planteamiento del Problema	
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Objetivos	19
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.5 Limitaciones de la investigación.....	22
 Capítulo II: Marco Teórico	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.3 Definición de términos básicos.....	41
 Capítulo III: Metodología	
3.1 Enfoque de la Investigación.....	43
3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.....	43
3.3 Diseño de Investigación.....	44
3.4 Fases comprendidas en el desarrollo de la investigación.....	45
3.5 Población y muestra.....	46
3.6 Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.....	47

3.7	Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos.	49
Capítulo IV: Resultados logrados con la investigación		
4.1	Validación y consistencia de los instrumentos	50
4.2	Presentación de los resultados.....	51
4.3	Análisis y discusión de los resultados.....	93
4.4	Identificación de Fortalezas y Debilidades	106
4.5	Plan de mejora	110
Conclusiones		117
Recomendaciones		119
Referencias.....		121
Anexos		128

Lista de Tablas

Tabla 1. Instituciones Educativas con Reconocimiento de Calidad hasta 2017	15
Tabla 2 A. Factores y estándares, de acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior	38
Tabla 2 B. Factores y estándares, de acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior	39
Tabla 3. Población.....	46
Tabla 4. Muestra	47
Tabla 5. Técnicas e instrumentos utilizados	48
Tabla 6. Percepción de la comunidad educativa sobre el concepto autoevaluación ...	52
Tabla 7. Percepción de la importancia de la autoevaluación institucional.....	53
Tabla 8. Percepción sobre la posibilidad de realizar una autoevaluación	54
Tabla 9. Razones por las que comunidad considera positiva la autoevaluación	55
Tabla 10. Análisis cualitativo del Proyecto Educativo Institucional.....	56
Tabla 11. Análisis cualitativo del Reglamento Interno	61
Tabla 12. Análisis Cualitativo del Plan Anual de Trabajo 2019	65
Tabla 13 A. Resultados de la Dimensión 1: Gestión Estratégica.....	70
Tabla 13 B. Resultados de la Dimensión 1: Gestión Estratégica.....	71
Tabla 14 A. Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral	75
Tabla 14 B. Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral	76
Tabla 14 C. Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral	77

Tabla 14 D. Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral	78
Tabla 14 E. Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral	79
Tabla 15. Resultados Dimensión 3: Soporte institucional	86
Tabla 16. Resultados de la Dimensión 4: Resultados	89
Tabla 17 A. Consolidado de resultados de la autoevaluación	91
Tabla 17 B. Consolidado de resultados de la autoevaluación	92
Tabla 18. Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 1	94
Tabla 19. Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 2	98
Tabla 20. Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 3	103
Tabla 21. Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 4	104
Tabla 22 A. Fortalezas y Debilidades Dimensión 1	107
Tabla 22 B. Fortalezas y Debilidades Dimensión 2	108
Tabla 22 C. Fortalezas y Debilidades Dimensión 3 y Dimensión 4	109
Tabla 23 A. Propuesta de Plan de Mejora	111
Tabla 23 B. Propuesta de Plan de Mejor	112
Tabla 23 C. Propuesta de Plan de Mejora	113
Tabla 23 D. Propuesta de Plan de Mejora	114
Tabla 24. Propuesta de Ficha de seguimiento del Plan de Mejora:	115
Tabla 25. Ficha de cumplimiento del Plan de Mejora	116

Lista de Figuras

Figura 1. Reconocimiento de calidad educativa hasta diciembre de 2017	17
Figura 2. Dimensiones consideradas por el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior	35
Figura 3. Lógica del modelo de acreditación de programas de estudio de educación superior	36
Figura 4. Relación entre dimensiones y factores del modelo de acreditación de programa de estudios	37
Figura 5. Fases del desarrollo de la investigación.	46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer si la autoevaluación constituye o no una estrategia adecuada para mejorar la calidad educativa en un Programa de un Instituto de Educación Superior. Es una investigación con enfoque cualitativo, de tipo aplicada y del nivel descriptivo - diagnóstico. Su diseño corresponde a una investigación de investigación acción y se desarrolló el Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray entre los meses de mayo a diciembre de 2019. Para su desarrollo se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación; ficha de análisis documental y formato de autoevaluación. Los resultados obtenidos han permitido demostrar que la autoevaluación es una estrategia adecuada para la mejora de calidad educativa ya que han hecho posible identificar el nivel de logro de estándares de calidad que tiene el Programa, y contar con la información necesaria para implementar futuros planes de mejora.

Palabras clave: autoevaluación, calidad educativa, estrategia

Abstract

The objective of this research was to establish whether or not self-evaluation constitutes an adequate strategy to improve educational quality in a Program of a Higher Education Institute. It is an investigation with a qualitative approach, of an applied type and of the descriptive - diagnostic level. Its design corresponds to an action research investigation and the Hospitality Services Administration Program of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray was developed between the months of May to December 2019. The following instruments were used for its development:

Questionnaire to collect opinion on self-assessment; document analysis sheet and self-evaluation format. The results obtained have made it possible to demonstrate that self-evaluation is an adequate strategy for improving educational quality since they have made it possible to identify the level of achievement of quality standards that the Program has, and to have the necessary information to implement future improvement plans.

Keywords: Self-evaluation, educational quality, strategy

Introducción

El crecimiento de la oferta educativa ha traído consigo preocupación por la verificación de condiciones mínimas de calidad educativa, en nuestro país. La Ley General de Educación, Ley N° 28044, creó el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa - SINEACE, y posteriormente la obligatoriedad de los procesos de acreditación para la formación de profesionales en salud, educación, y derecho, a través de modelos de acreditación constituidos por estándares de calidad, cada uno de ellos con un rango de calificación cuantitativa de menor a mayor cumplimiento y fuentes de verificación documentarias.

Con el paso del tiempo, y debido a la cantidad mínima de instituciones educativas que había logrado la acreditación, se produjo una revisión de los modelos de calidad en búsqueda de la razón de la poca acogida que habían tenido, encontrándose que los modelos tenían una serie de deficiencias, como repetición de temas, rigidez en los indicadores y énfasis en los procesos en detrimento de los resultados.

De esta forma, se aprobaron nuevos modelos de acreditación, entre ellos el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior que incorpora elementos de valoración cualitativa, con la intención de otorgar mayor flexibilidad a las instituciones educativas para que puedan lograr estándares de calidad impulsando su capacidad de autoevaluarse y encontrar sus propias estrategias.

Por lo tanto, de acuerdo al modelo de acreditación vigente, la autoevaluación se convertiría en una herramienta eficaz para que los Programas de Estudios puedan

identificar sus logros, e inicien un camino de búsqueda constante de calidad, siempre que, la comunidad educativa se involucre y tengan un alto grado de valoración sobre los beneficios de esta evaluación autocrítica, y también el conocimiento necesario sobre el contenido y alcance de lo evaluado.

La presente investigación se realizó en el Instituto Superior Tecnológico Condoray, específicamente en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería, en donde la comunidad educativa valoró de forma positiva la autoevaluación y sus representantes participaron de forma activa en todas las actividades programadas, demostrando la importancia que se le atribuyó a comprobar si la estrategia propuesta resultaba adecuada para la mejora del Programa, conocer los resultados de la autoevaluación constituye para esta institución educativa, que ya se encuentra licenciada, un insumo valioso que permitirá orientar su planes de mejora hacia el logro de otro de sus objetivos, la acreditación, y el arraigo de una cultura de calidad.

El contenido del presente informe de investigación se ha organizado de la siguiente manera:

Capítulo I: Que corresponde al planteamiento del problema, en donde se ha considerado la descripción del problema, formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, lo constituye el marco teórico, en donde se incluyen los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas, y la definición de términos utilizado en esta investigación.

El Capítulo III, corresponde a metodología, en donde se encuentra el enfoque de la investigación, tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, y el procedimiento utilizado para el procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV, lo constituyen los resultados logrados con la investigación, en este capítulo se encuentran la validación y consistencia de los instrumentos utilizados, la presentación de los resultados, y el análisis y discusión de los mismos.

Finalmente se debe precisar que esta investigación consiste en un ejercicio real y concreto realizado en una institución de educación superior no universitaria, que le permitió conocer sus niveles de calidad, cumpliendo las pautas y orientaciones de carácter técnico elaborados por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, y conociendo sus fortalezas y debilidades elaborar un plan de mejora.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del problema

El reconocimiento de la educación como un derecho fundamental, la economía de libre mercado y la globalización, han traído consigo un crecimiento de la oferta educativa y nuevas posibilidades de acceso a la educación, pero también la necesidad de generar mecanismos de control que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos, para ello, y teniendo en cuenta los aportes de las ciencias administrativas, la tendencia actual es la adopción de modelos de gestión de calidad que sirven de referente en la búsqueda de la excelencia en los servicios educativos.

En Iberoamérica, las políticas de aseguramiento de la calidad han estado presentes en la mayoría de países desde la última década del siglo pasado, en cada uno de ellos se ha promovido el establecimiento de condiciones mínimas para la apertura de centros educativos, la certificación de estándares de formación profesional, buenas prácticas en la gestión y la implementación de una cultura de la mejora continua en las instituciones educativas.

Es así que al considerarse la educación un derecho de las personas, y la calidad una característica intrínseca con la que debe contar, cada país atendiendo a sus particulares características ha adoptado distintos modelos de gestión, asimismo los gobiernos han asumido diversas responsabilidades y compromisos para dar mayor impulso a la educación (Centro Interuniversitario de Desarrollo [CINDA], 2016).

En el Perú, la Ley General de Educación, Ley N° 28044, en su artículo 14, creó el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa - SINEACE, esto a razón de que desde fines del siglo pasado se produjo en nuestro país un crecimiento en el número de instituciones educativas de nivel superior que concebían a la educación como un negocio y no obedecían a objetivos de calidad ni proponían perfiles profesionales articulados con las necesidades del entorno (Nava, 2005). En ese contexto, resultaba “necesario equiparar el aumento cuantitativo de la oferta y la matrícula con un alto nivel de calidad educativa (...) en las instituciones universitarias y no universitarias, para atender a la creciente demanda social” (CINDA, 2011, p.6).

Posteriormente la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa - SINEACE, y su reglamento, Decreto Supremo N° 018-2007-ED, establecieron la obligatoriedad de los procesos de acreditación de calidad educativa sólo para los programas de formación de profesionales en salud, educación y derecho, quedando a discreción de los otros programas de educación superior la decisión de someterse a una evaluación para el reconocimiento de la calidad de sus servicios.

La Ley N° 28740 también dispuso la creación de órganos especializados para la acreditación de la calidad de los distintos niveles educativos, entre ellos el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria – CONEACES, que aprobó en el año dos mil diez el Modelo de Aseguramiento de la Calidad Educativa (MACE) que contenía los estándares y criterios de evaluación para la acreditación de carreras profesionales de los institutos y escuelas de educación superior tecnológicos, este modelo, basado en un enfoque de procesos, estaba constituido por cuatro dimensiones desagregadas en setenta estándares, cada uno

de ellos con un rango de calificación cuantitativa de menor a mayor cumplimiento y fuentes de verificación documental.

En el año 2014, la aprobación de la Ley Universitaria N° 30220 trajo consigo una nueva organización del sistema de evaluación de la calidad educativa y la obligatoriedad del procedimiento de Licenciamiento para asegurar condiciones básicas de calidad, constituyéndose éste procedimiento en un paso indispensable para el funcionamiento de los programas universitarios, con ello la acreditación de la calidad pasó a formar parte una fase posterior en la que los programas educativos demostrarían el logro del establecimiento de una cultura de calidad.

También en el año 2014 el organismo oficial de acreditación de la calidad en el Perú reportó que hasta el mes de julio sólo habían logrado la acreditación 24 institutos tecnológicos y 3 institutos pedagógicos (SINEACE, 2014), de un total de 590 carreras ofrecidas por las instituciones de educación superior no universitaria en nuestro país (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2014). Ante esta mínima cantidad de instituciones educativas acreditadas se produjo una revisión de los modelos de calidad en búsqueda de la razón de la poca acogida que habían tenido.

Luego de la revisión se estimó que el sistema de evaluación no había cumplido con los objetivos planteados porque el modelo “presentaba deficiencias respecto a su pertinencia como a su “modus operandi” (...) rigidez en los indicadores (...) y repetición de temas iguales o semejantes” (SINEACE, 2016, p.8). Además de poner mayor atención a los procesos en detrimento de los resultados, por lo que en año dos mil dieciséis se

aprobaron nuevos modelos de acreditación de calidad para educación básica y educación superior.

Luego de estos cambios normativos destinados a mejorar la calidad educativa y con la aplicación de los nuevos modelos de acreditación el porcentaje de instituciones educativas continuó siendo reducido, según se aprecia en la Tabla 1.

Tabla 1

Instituciones Educativas con Reconocimiento de Calidad hasta el año 2017

Nivel Educativo	Total de instituciones	Con reconocimiento		Sin reconocimiento	
		<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Básica	112 728	18	0.01%	112 710	99.99%
Superior No Universitaria	1073	134	12.48%	939	87.52%
Superior Universitaria	143	41	28.67%	102	71.33%

Nota: Basada en la información proporcionada por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa en el año 2017. Elaboración Propia.

Efectivamente, de acuerdo los porcentajes mostrados en la Tabla 1, y teniendo en cuenta la información proporcionada en los portales institucionales del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de Calidad Educativa (2017), el Ministerio de Educación (2018), y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2018), a finales del año 2017, la cantidad de instituciones educativas que

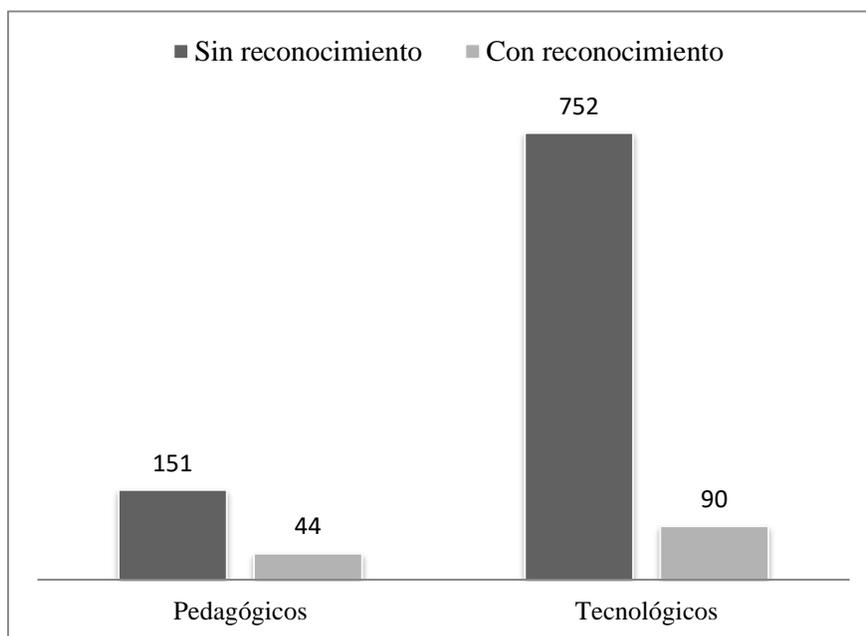
contaban con acreditación de calidad, tanto en educación básica como en educación superior, continuaba teniendo resultados reducidos.

En el caso de los institutos, fue a través de la Resolución N° 076-2016-DEA-IEES, que se aprobó el nuevo Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de los Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el mes de julio del año 2016, sin embargo, como se aprecia en la Figura 1, hasta diciembre del año 2017, a más de un año de la entrada en vigencia del nuevo Modelo de Acreditación, la diferencia entre la cantidad de programas de educación superior no universitaria con reconocimientos de calidad y los que aún no contaban con dicho reconocimiento era notoria, siendo éste último grupo visiblemente mayor, la situación es preocupante si se tiene en cuenta que en el caso de los institutos pedagógicos la acreditación de calidad tiene carácter obligatorio.

En la Figura 1 se puede apreciar que, a diciembre de 2017, de un total de 752 programas de estudios de institutos tecnológicos sólo 90 había logrado el reconocimiento de calidad, en el caso de los institutos pedagógicos también se observa una cantidad reducida de institución que habían obtenido, hasta diciembre de 2017, el reconocimiento de calidad, puesto que de 151 institutos pedagógicos sólo 44 se encontraban acreditados.

Figura 1

Reconocimiento de calidad educativa hasta diciembre de 2017



Nota. Reconocimiento de calidad por parte del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación a programas de estudio de institutos tecnológicos y pedagógicos vigente a diciembre de 2017. Elaboración propia.

Cabe señalar, que en el año 2016 se publicó la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, a través de la cual se estableció la obligatoriedad del procedimiento de Licenciamiento para asegurar condiciones básicas de calidad en los institutos, y como condición indispensable para su funcionamiento, lo que generó que las instituciones de educación superior no universitaria concentraran sus esfuerzos en demostrar las condiciones básicas de calidad necesarias para el Licenciamiento.

De acuerdo a lo expresado por el organismo oficial encargado de la acreditación en el Perú los nuevos modelos aprobados representan una evolución en relación a los modelos anteriores porque incorporan elementos de valoración cualitativa, que permiten mayor flexibilidad, con la finalidad de que una mayor cantidad de instituciones educativas consiguiera lograr estándares de calidad valorando sus particularidades y diferencias, por este motivo representan un giro significativo en la evaluación de la calidad educativa porque “consideran a la acreditación como una herramienta en el proceso de mejora, orientada a los resultados del proceso formativo” (SINEACE, 2018, p.9).

Es decir, se pasó de una revisión exhaustiva de los procesos, a una verificación de los resultados de esos procesos. Sin embargo, aún con estos cambios, exigencia de condiciones básicas de calidad y flexibilización del modelo de acreditación, no se produjo un incremento significativo en el número de instituciones acreditadas, en enero de 2019 el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa informaba en su reporte mensual que, de un total de 961 programas inscritos en el proceso de acreditación, 71 programas de Educación Superior Tecnológica contaban con acreditación vigente (SINEACE, 2019, p.11)

Ante ello se puede considerar lo expresado por el propio SINEACE (2018) cuando señala que los modelos de acreditación vigentes requieren por parte de las instituciones “un cambio organizacional destinado a implementar una cultura de calidad” (p.10). Este cambio, exige a su vez mayor responsabilidad y compromiso por parte de los Programas

de Estudios porque les permite impulsar su capacidad de autorregulación, pero también le plantea la necesidad de establecer sus propias estrategias para conseguir mejoras.

1.2 Formulación del problema

A. Problema general

¿La autoevaluación constituye una adecuada estrategia para mejorar la calidad educativa del Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray?

B. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las condiciones favorables y desfavorables para realizar una autoevaluación en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería?
- ¿Qué acciones se llevarán a cabo para implementar la estrategia de autoevaluación?
- ¿Cuál es el logro de estándares de calidad que identifica el Programa al aplicar la autoevaluación?

1.3 Objetivos

A. Objetivo general.

Establecer si la autoevaluación constituye o no una estrategia adecuada para mejorar la calidad educativa del Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray.

B. Objetivos específicos

- Diagnosticar las condiciones favorables y desfavorables para la autoevaluación en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería.

- Establecer un plan de acción para la implementación de la estrategia de autoevaluación.
- Identificar el logro de estándares de calidad educativa alcanzado por Programa.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación contribuirá con sus resultados a la mejora de las condiciones de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray, específicamente al Programa de Administración de Servicios de Hostelería, que podrá conocer sus logros y sus oportunidades de mejora con miras a una próxima acreditación por parte del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa.

Los cambios normativos para la mejora de la calidad de la educación en el Perú no han conseguido motivar a los actores educativos para que valoren los procesos de acreditación como oportunidades para mejorar sus servicios y ello se evidencia en el número reducido de acreditaciones otorgadas, para lograr un cambio significativo las instituciones educativas deben contar con estrategias que les permitan dar verdadero valor y sentido a la autoevaluación y beneficiarse al máximo de sus resultados, no sólo con fines de acreditación, sino como parte indispensable en la implementación de una cultura de calidad.

Asimismo, para lograr que la autoevaluación se convierta en una herramienta eficaz, no basta con promoverla señalando sus ventajas de forma general, resulta indispensable establecer la secuencia de acciones que se llevarán a cabo, contar con la

participación comprometida de la comunidad educativa y el conocimiento necesario sobre el contenido y alcance de lo que se debe evaluar, si esto no se logra se corre el riesgo de que la autoevaluación sea considerada una etapa más en un procedimiento formal que se debe cumplir para conseguir un reconocimiento administrativo, se cometan errores de apreciación sobre los criterios materia de evaluación, o que no se estime el proceso de autoevaluación como instrumento valioso para la mejora de la calidad educativa.

Además, teniendo en cuenta que el modelo de acreditación vigente, promueve la autorregulación de las instituciones educativas se hace más evidente que todos los programas de estudios requieren desarrollar acciones que les permitan conocer sus logros de calidad e identifiquen que tan lejos, o cerca, se encuentra de los objetivos que se han planteado y de acuerdo puedan establecer planes de mejora.

Para el desarrollo de esta investigación se tomó como campo de estudio el Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Condoray, ubicado en la Provincia de Cañete, la institución cuenta con más de cincuenta y cinco años ofreciendo formación profesional técnica para mujeres, obtuvo el licenciamiento por parte del Ministerio de Educación en el año dos mil diecinueve, y se ha propuesto como objetivo institucional obtener la acreditación de calidad del Programa que es materia de la presente investigación, por ello precisa conocer sus avances en el logro de los estándares de calidad de acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior, aprobado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, actualmente vigente.

El presente trabajo de investigación contribuye de forma práctica a la mejora de la calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería, pero también a la implementación de la cultura de la calidad del Instituto Condoray, que podrá replicar la experiencia de autoevaluación en sus otros programas de estudios, con ello se contribuirá de manera decisiva a la mejora en la formación profesional de las mujeres en la provincia de Cañete y también a la mejora de la calidad educativa en el país.

1.5 Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de la presente investigación, se puede considerar como limitaciones de la misma la demora en el tiempo de acceso a los documentos básicos de gestión que habían sido considerados como necesarios para efectos del análisis documental, y el frecuente cambio de directivos del instituto que dilataron la conformación del comité de calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería, que era un aspecto esencial para materializar la investigación.

Asimismo, puede considerarse como una limitación propiamente dicha, la cantidad de tiempo disponible que el Comité de Calidad ha tenido para efectuar el proceso de autoevaluación, el mismo que ha sido reducido, considerando la complejidad del análisis que se realizó, esta limitación no ha permitido tener un mayor nivel de reflexión y autocrítica sobre cada uno de los aspectos evaluados, si bien los integrantes de la comunidad educativa que participaron en el proceso de autoevaluación mostraron la mayor disposición para realizarlo, si se hubiera contado con una mayor disponibilidad de tiempo la evaluación podría haber sido más profunda y los resultados más objetivos y reales.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación.

En relación al tema de investigación existen antecedentes a nivel nacional, tales como el de Segura (2017), destinado a contrastar la aceptación de la autoevaluación de la calidad en la educación universitaria y el perfil profesional; el realizado por Osorio (2013) en el que afirma la efectividad de la autoevaluación como estrategia de autorregulación en base a la evaluación de la dimensión de enseñanza - aprendizaje; o la investigación realizada por Torres (2014), que realiza una evaluación de la calidad restringida al aprendizaje.

En relación al ámbito internacional se han realizado investigaciones como la de Osorio (2016) para conocer la apreciación de un grupo determinado de actores educativos; y la de Ayala (2017) que propone un modelo de autoevaluación para educación básica como el modelo Sensible, Integrador, Motivador, Activo, Continuo – SIMAC.

Sin embargo, la presente investigación es inédita al proponer una estrategia de autoevaluación basada en el Modelo de Acreditación de Programas de Estudio de Institutos y Escuelas de Educación Superior, aprobado en el año dos mil dieciséis, por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, del Perú, incluyendo sus cuatro dimensiones: Gestión Estratégica, Formación Integral, Soporte Institucional y Resultados.

A. Antecedentes nacionales.

Entre las investigaciones nacionales se encuentra la realizada por Segura (2017) que en su tesis doctoral “Autoevaluación según modelo de acreditación para educación superior universitaria propuesta por SINEACE y el perfil profesional de la Escuela Profesional de Educación Física – Universidad Nacional Mayor de San Marcos percibida por estudiantes del X semestre, 2016” propuso identificar la relación entre la autoevaluación y el perfil profesional de la escuela de Educación Física, llegando a establecer una correlación entre el nivel de calidad en la autoevaluación y el nivel del perfil profesional, cabe señalar que en la investigación no se incluyó la dimensión gestión estratégica que proponía el modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria, la investigación fue no experimental, ex post facto, con diseño correlacional; aplicándose encuestas para la obtención de datos a una muestra constituida por estudiantes que egresaron en el año 2016.

Por otro lado, Osorio (2013) en la tesis “La Autoevaluación como Estrategia de Autorregulación Orientada al Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria”, para obtener el grado de Magister en Administración Educacional, tuvo como objetivo determinar en qué medida la autoevaluación, como estrategia de autorregulación, se relaciona con el mejoramiento de la calidad educativa, la investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional, en ella participaron dos directivos, tres trabajadores administrativos, dieciséis docentes y noventa y seis estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Antonio Raymondi, concluyendo que la autoevaluación demuestra efectividad en el mejoramiento de la calidad de la educación. La investigación se restringió a la dimensión de enseñanza – aprendizaje.

Finalmente, Torres (2014) en la tesis “Autoevaluación de la Gestión Educativa y Calidad del Aprendizaje Según el Modelo IPEBA en Estudiantes de la Opción Ocupacional Textil y Confecciones del CETPRO “Promae Comas”, UGEL N° 04”, para obtener el grado de Magister en Educación, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la autoevaluación de la gestión educativa y la calidad del aprendizaje, la investigación fue de tipo básico, descriptivo, transeccional, y con un carácter expostfáctico, contó con una muestra no probabilística de ciento noventa y cinco sujetos, entre docentes, estudiantes, empleadores, egresados, y administrativos, concluyendo que la Autoevaluación de la gestión educativa permiten incrementar significativamente los niveles calidad del aprendizaje de los estudiantes.

B. Antecedentes internacionales.

En el plano internacional existen investigaciones desarrolladas en Colombia como la de Osorio (2016) que en la tesis “La Evaluación Institucional en las Instituciones Educativas de Carácter Público de Ibagué” para optar el grado de Magister en Educación en la Universidad de Tolima, Colombia, tuvo como objetivo determinar los aportes de la evaluación institucional para el mejoramiento de la calidad en las instituciones educativas públicas en Ibagué, la investigación tuvo un enfoque cualitativo, y utilizó un cuestionario aplicado a diecisiete rectores de distintas instituciones educativas.

La investigación concluyó que la evaluación institucional apoya y permite orientar procesos, diseñar, cuestionar, corregir, aportar, identificar y fortalecer todos los aspectos relacionados con el PEI y la educación institucional, además favorece el rendimiento escolar, pero no la considera una ayuda pedagógica, sus beneficios, señala el autor, son más de tipo administrativo y gerencial.

También la investigación realizada por Ayala (2017) que en la tesis de maestría “Modelo de Autoevaluación Institucional como Estrategia de Mejoramiento y uso de los Resultados en la Gestión por parte del Equipo Directivo de una Institución Educativa: Colegio Miguel Antonio Caro IED”, de la Universidad Libre, Colombia, tuvo como objetivo contribuir con la gestión del centro educativo mediante el diseño de un modelo de autoevaluación que permita el mejoramiento de la calidad de su proyecto educativo.

La investigación se realizó mediante la investigación–acción, empleándose técnicas como la entrevista y la encuesta, concluyendo que sí es posible elaborar modelos de autoevaluación que den respuesta a las necesidades de la instituciones donde la participación de los actores al aportar a la construcción de nuevos conocimientos, la investigación concluye proponiendo un Modelo de Autoevaluación denominado SIMAC, que proviene de los términos Sensible, Integrador, Motivador, Activo, Continuo, que se basa en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar de Deming y la Guía N° 34, Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación, en educación básica, del Ministerio de Educación de Colombia.

2.2 Bases Teóricas

A. Calidad de la educación.

El término calidad en educación resulta ser polifacético y de compleja definición incluso se ha considerado que favorece una “comprensión acomodaticia” (Jaramillo, 1999, p.13). Hay quienes incluso han calificado su comprensión de “intuitiva” como Tawil et al (2012, p.1). Esto sucede porque cada persona, institución o grupo puede tener su propia definición de acuerdo a sus propios intereses y expectativas, al respecto Harvey y Green (1993) proponen cinco definiciones para poder analizar el término calidad, la

primera como excepción, que es cuando supera estándares muy altos y por lo tanto es muy difícil de alcanzar; la segunda, como perfección ligado al enfoque “cero defectos y hacer las cosas bien desde la primera vez” (Harvey y Green, 1993, p.8); la tercera, como adecuación para un propósito, que es cuando se relaciona con el cumplimiento de la misión; la cuarta, como valor por dinero, cuando se refiere a obtener un valor por la inversión realizada; y la última, como transformación, que es cuando logra un cambio trascendente en los estudiantes.

En nuestro país la calidad de la educación es considerado “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”, así lo define el artículo 13 de la Ley General de Educación, Ley N° 28044.

Por su parte el SINEACE, teniendo en cuenta la definición legal y a la vez la necesidad de atender a la diversidad de las instituciones educativas y programas de estudios, ha considerado que la calidad educativa debe tener tres componentes esenciales, al respecto Lamaitre (2017):

1. Consistencia interna, o capacidad de la institución para identificar su entorno significativo en función de los principios y prioridades misionales: funciones, niveles formativos ofrecidos, áreas de conocimiento, tipo de estudiantes, identificación de usuarios (stakeholders) prioritarios para la institución.
Define la identidad de la institución
2. Consistencia externa, o capacidad para auscultar y hacerse cargo de las necesidades de dicho entorno (disciplinarias, laborales, sociales, normativas, u otras) Define la pertinencia de su quehacer.

3. Adecuación de medios a fines: organización interna de la institución, alineando recursos y procesos a las exigencias planteadas por su identidad y las necesidades del entorno significativo, para lograr resultados comprometidos. Define la eficacia de su hacer. (p.11)

De la definición de estos elementos se puede apreciar que se ha tomado en cuenta la tercera definición de calidad educativa propuesta por Harvey y Green (1993), es decir como adecuación para un propósito, puesto que la institución tendrá mayor calidad en tanto sea capaz de establecer sus propósitos de acuerdo a las necesidades del entorno y oriente toda su actividad al cumplimiento de los mismos.

B. Evaluación de la calidad.

Una definición de evaluación de la calidad en educación se encuentra en Gonzáles (2009) que precisa que es el “proceso sistemático de recogida de información respecto del sistema general de actuación educativa, en relación con unos criterios o referencias, para formar juicios de valor acerca de una determinada situación y tomar decisiones” (p.156).

Otros autores (Posner et al; 1998 citado en Mora 2014) señalan que la evaluación de la calidad educativa cumple distintas funciones, entre ellas, la función de diagnóstico, porque deriva en el conocimiento de aciertos y desaciertos que sirven para la mejora; funciones instructiva y educativa, al promover que los participantes luego de la experiencia de evaluación incorporen nuevas estrategias; y la función auto formadora, porque las personas que realizan esta actividad adquieren paulatinamente la capacidad de autoevaluar de manera crítica su desempeño, son conscientes de que pueden

aprender de sus errores y ya no les temen. Esto evidencia el valor que tiene la evaluación como estrategia para la mejora continua.

La evaluación debe formar parte de cualquier actividad que se proponga la institución, en ese sentido Santos (1999) señala que “la evaluación es una parte integrante de los proyectos, no algo añadido al final de los mismos” (p. 4). Debe tenerse en cuenta que todo lo planificado y ejecutado debe ser siempre evaluado para conocer los resultados y decisiones de acuerdo a los objetivos planteados.

Por su parte el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa señala que la evaluación de la calidad “es el resultado de un proceso de análisis de la información cualitativa y cuantitativa que se efectúa en función de los estándares y criterios previamente definidos (...) y es distinta de la medición del cumplimiento de estándares” (SINEACE, 2017, p.5). En ese mismo sentido se pronuncia Contreras (s.f.) al señalar que “la medición no es evaluación, es sólo una parte de ella asociada al proceso de recopilación de información” (p.4). Es decir, la evaluación incluye a la medición, pero es mucho más extensa.

El proceso de evaluación de la calidad, por lo tanto tiene como finalidad tomar conocimiento sobre determinadas circunstancias para tomar decisiones al respecto y se realiza en función a modelos predeterminados sobre los cuales se efectúa la comparación, sin embargo no se limita a la medición sino que involucra elementos cualitativos que permitan una apreciación completa, la importancia de conocer los alcances de la evaluación radica en que esta “se encuentra en el núcleo de los sistemas de aseguramiento de la calidad” (SINEACE, 2017, p.8).

C. Autoevaluación educativa.

En relación a la definición de autoevaluación se puede distinguir dos vertientes, la que considera que es un proceso de instrucción y forma parte de la evaluación formativa y la que la considera que es “el control que el sujeto realiza sobre sus pensamientos, acciones, emociones y motivación, a través de estrategias personales, para alcanzar los objetivos que ha establecido” (Panadero et al., 2013, p. 555). Por su parte Calatayud (2008) pone énfasis en la valoración intrínseca de este proceso al estimar que es “la estrategia por excelencia para educar en la responsabilidad y para aprender a valorar, criticar y a reflexionar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje” (p.2).

La autoevaluación por lo tanto es un proceso de evaluación de las propias acciones destinado a identificar o conocer los avances y oportunidades de mejora en relación a un fin que se desea alcanzar, y el grado de mayor o menor responsabilidad con que el que se realice repercutirá directamente en los resultados.

La autoevaluación puede ser utilizada en distintas disciplinas y en diversos ámbitos, su incorporación en las acreditaciones de calidad educativa data de fines del siglo pasado, al respecto Herrera (2014, citado en Vigo et al., 2014) señala:

La autoevaluación institucional tiene su surgimiento generalizado en la década de los 80 del siglo XX, y nace relacionada fundamentalmente con los procesos de acreditación que tienen lugar en las universidades. Su desarrollo se presenta en determinados países de Europa y América del Norte. En América Latina los procesos de autoevaluación tienen lugar a inicios de los años 90, vinculados a la aparición de universidades privadas. (p.731)

Es decir, la autoevaluación de las instituciones educativas o programas de estudios, es una reflexión sobre su propia actividad, que además constituye un paso necesario en los procesos de acreditación, esto debido a la importancia de que la calidad se genere en el interior de cada institución. Al respecto Vigo et al. (2014)., afirman:

La realización de los procesos de evaluación externa y acreditación, como generalidad, es requisito indispensable partir de los resultados de una autoevaluación, dada la necesidad de velar por la calidad, desde el interior de los programas y de las instituciones con la participación consciente de todos los involucrados en los mismos por lo que la autoevaluación se ha convertido en el principal eje de la mejora continua de la calidad. (p. 731)

En nuestro país, la autoevaluación es definida por el Decreto Supremo 018-2007-ED Reglamento de la Ley N° 28740, Art. 12 Numeral 1, como el “proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, desarrollado de manera interna y autónoma por las propias instituciones o programas de estudios con la participación de sus miembros y grupos de interés”, en los mismo términos se expresa el punto 5.3.2, Glosario de Términos que incluye el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior, aprobado mediante la Resolución N° 076-2016-DEA-IEES.

Asimismo, el SINEACE (2017) reafirma la importancia de la autoevaluación y su papel en la mejora de la institución y su papel como actor principal en aseguramiento de la calidad educativa al señalar que “debe ser capaz de determinar con claridad si (...) ha puesto en práctica acciones y planes de mejora destinados a subsanar las deficiencias identificadas” (SINEACE, 2017, p.8).

La autoevaluación es “la base para la evaluación externa y permiten que, en el proceso, las instituciones generen un mayor grado de conocimiento acerca de sus acciones y avancen en la identificación de sus principales fortalezas y debilidades” (p.17).

D. Modelos de gestión de calidad educativa.

Existen actualmente algunos modelos para evaluar la calidad educativa. “Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar” (López, s.f. p.1). Estos modelos permiten establecer un marco de referencia para el diagnóstico de las acciones de mejora, y son por lo tanto un referente de las áreas sobre las que hay que actuar para que la institución o el programa educativo alcance los objetivos que se ha propuesto.

Los modelos más difundidos en el ámbito educativo son el Modelo de Deming, que fomenta la cooperación y el aprendizaje que conduce a la mejora continua; el Modelo Malcolm Baldrige que tiene en cuenta el liderazgo, la planificación estratégica, y el enfoque al cliente; el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad EFQM, basado en el liderazgo, el personal, la política, estrategia, alianzas, recursos y procesos, tal como señalan Gonzales (2009) y Nieto y Ros (2006), y los basados en las normas ISO 9001, que han sido adaptadas a la educación, cabe precisar que la Organización Internacional de Estandarización ha publicado en el año 2018 las normas ISO 21001 dirigida específicamente a centros educativos, cuyos resultados de aplicación se podrán apreciar en el futuro.

En nuestro país el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior no Universitaria, aprobó en un primer modelo de acreditación para instituciones superiores de formación docente en el año 2009, y en el año 2010, se aprobaron los estándares y criterios para la acreditación de institutos tecnológicos, este modelo era de valoración cuantitativa.

En el año dos mil catorce se declaró la reorganización del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y el modelo de acreditación fue sometido a evaluación, encontrándose que presentaba rigidez en los indicadores, repetición de estándares, estaba centrado en los procesos y daba privilegio a la verificación documental, por lo que, luego de la revisión, en el años dos mil dieciséis se aprobó el nuevo modelo de acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior.

En el mismo año, mediante la Ley N° 30512, Ley de Institutos, se crea el Organismo de Gestión de Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológicos Públicos – EDUCATEC, y se establece el procedimiento de Licenciamiento en donde se verifican las condiciones básicas de calidad, dejando los estándares de mayor exigencia para el proceso de acreditación.

E. Modelo de acreditación para programas de estudios de institutos y escuelas de educación superior no universitaria.

El modelo de referencia de la evaluación de la calidad, vigente en nuestro país, y aprobado por el SINEACE (2016) ha precisado que la “evaluación hace uso de la medición, pero va más allá, emite un juicio de valor como consecuencia del análisis

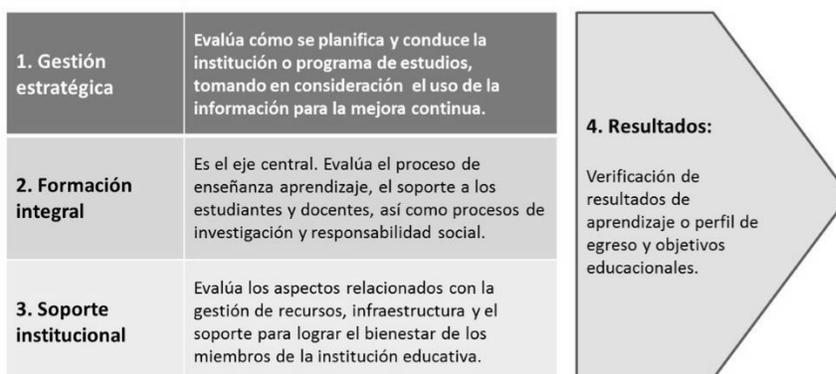
profundo de los aspectos involucrados. Dicho juicio se expresa en textos” (p.8). Es decir, se incorporan elementos cualitativos a la valoración.

El nuevo modelo, tal como la versión anterior, está enfocado en procesos, pero además hace énfasis en los resultados con fines de mejora, valora la diversidad al permitir la verificación del cumplimiento de estándares de calidad por fuentes distintas, no exclusivamente documentales, tiene además una lógica sistémica, es decir considera que todas las actividades planificadas y desarrolladas por el programa de estudios deben estar destinadas a alcanzar el resultado que se ha propuesto.

Tal como se aprecia en la figura 2, el modelo de acreditación vigente, está estructurado en cuatro dimensiones: gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultado, en el gráfico se aprecia que todas las dimensiones están orientadas al cumplimiento de los resultados.

Figura 2

Dimensiones consideradas por el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior



Nota. Reproducido del Modelo de Acreditación para programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior. SINEACE (2016) p. 11

El modelo de acreditación, incluye también elementos del proceso de formación, tales como la proyección social, el proceso de enseñanza y la investigación, e identifica como actores principales a los docentes y estudiantes, que son quienes deben de recibir el soporte para lograr el perfil propuesto, tal como se aprecia en la figura 3.

Como se aprecia en la figura 3, el perfil de egreso de convierte en un punto central que debe guiar todas las actividades, está relacionado con la misión y visión de la institución educativa, pero también con el entorno laboral y los requerimientos de los grupos de interés.

Figura 3

Lógica del modelo de acreditación de programas de estudio de educación superior



Nota. Reproducido del Modelo de Acreditación para programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior. SINEACE (2016, p.12)

La formación, que imparte el programa de estudios debe estar orientada al logro del perfil, de egreso, y tener como pilares fundamentales, además del proceso de enseñanza aprendizaje, las actividades de proyección social y extensión y la investigación e innovación, además de contar con el soporte necesario.

El modelo de acreditación, además, contiene doce factores, que corresponden a cada una de sus dimensiones, en la figura 4 se puede apreciar la interrelación entre ellos, y también la vinculación con los grupos de interés que resultan de suma importancia para la gestión estratégica y para la verificación del perfil de egreso.

Figura 4

Relación entre dimensiones y factores del modelo de acreditación de programa de estudios



Nota. Reproducido del Modelo de Acreditación para programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior. SINEACE (2016, p.13)

Como se aprecia en la Figura 4, los factores que corresponde al Modelo de Acreditación son los siguientes: planificación del programa de estudios, gestión del perfil de egreso, aseguramiento de la calidad, proceso de enseñanza aprendizaje, gestión de los docentes, seguimiento de estudiantes, investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación, responsabilidad social, servicios de bienestar, infraestructura y soporte, recursos humanos y verificación del perfil de egreso.

Éstos doce factores están acompañados de treinta y cuatro estándares de calidad, que se deben de cumplir en su totalidad para lograr la acreditación, los factores son los siguientes: Planificación del Programa de Estudios, Gestión del Perfil de egreso, Aseguramiento de la calidad, Currículo, Gestión de los docentes, Seguimiento a estudiantes, Investigación aplicada, desarrollo tecnológico, innovación, Responsabilidad Social, Bienestar, Infraestructura y soporte, Recursos humanos, Verificación del perfil de egreso, tal como se aprecian en la Tabla 2 A y 2 B.

Tabla 2 A

Factores y estándares, de acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior

Factor	Estándar
1. Planificación del Programa de Estudios	1. Coherencia entre el programa de estudios y el PEI 2. Propósitos articulados 3. Sostenibilidad
2. Gestión del perfil de egreso	4. Pertinencia del perfil de egreso 5. Revisión del perfil de egreso
3. Aseguramiento de la calidad	6. Sistema de Gestión de Calidad 7. Planes de mejora
4. Currículo	8. Currículo 9. Características del plan de estudios 10. Coherencia de contenidos 11. Desarrollo de competencias 12. Prácticas pre profesionales

Nota: Basado en el Modelo de Acreditación para Programas de Institutos y Escuelas de Educación Superior aprobado por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa Versión julio 2016. Elaboración propia.

Tabla 2 B

Factores y estándares, de acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior

Factor	Estándar
5. Gestión de los docentes	13 Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento
	14 Plana docente adecuada
	15 Reconocimiento de las actividades de labor docente
	16 Plan de desarrollo Académico
	17 Admisión al programa de estudios
6. Seguimiento a estudiantes	18 Seguimiento al desempeño de los estudiantes
	19 Monitoreo del tiempo de profesionalización
	20 Actividades extracurriculares
	21 Vigilancia tecnológica
7. Investigación aplicada, desarrollo tecnológico, innovación	22 Investigación aplicada
	23 Desarrollo tecnológico
	24 Innovación
8. Responsabilidad Social	25 Seguimiento y evaluación
	26 Responsabilidad social
9. Bienestar	27 Implementación de políticas ambientales
	28 Bienestar
10. Infraestructura y soporte	29 Mantenimiento de infraestructura
	30 Sistema de información y comunicación
	31 Centros de información y referencia
	32 Recursos para la gestión del programa de estudios.
11. Recursos humanos	33 Logro de competencias
12. Verificación del perfil de egreso	34 Seguimiento a egresados y objetivos educativos

Nota: Basado en el Modelo de Acreditación para Programas de Institutos y Escuelas de Educación Superior aprobado por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa Versión julio 2016. Elaboración propia.

Para fines de acreditación es necesario el cumplimiento de todos los estándares, por lo que durante la evaluación externa se calificarán como: Logrado, No Logrado, o Logrado Plenamente. La distinción entre logrado y logrado plenamente radica en que la institución evidencia la capacidad de sostener el cumplimiento del estándar en el tiempo. Cabe precisar que cada estándar es acompañado de criterios que tienen carácter descriptivo y orientador.

F. Gestión del cambio.

En el texto Experiencias de Acreditación de Trece Universidades Peruanas se afirma “los docentes universitarios no estaban acostumbrados a demostrar los niveles de calidad con modelos estandarizados, por lo que, al inicio, hubo rechazo natural al cambio” (SINEACE, 2018, p.7). Esta situación es recurrente en muchas instituciones que pretenden realizar cambios, como los necesarios para implementar una cultura de calidad, así lo expresa Rosales (2018) al indicar:

La resistencia al cambio es uno de los problemas más sensibles cuando se habla de acreditación. Para establecer una cultura de calidad por parte de las autoridades, implica un cambio en la forma de percibir y hacer las cosas, es decir, es necesario que salgan de su zona de confort en la cual se encuentran la mayoría de actores de este proceso. Muchas personas hablan acerca del cambio, pero se resisten a ello cuando los involucra directamente. (p.16)

Fred (2003) por su parte señala que “la idea del cambio genera ansiedad (...) tiene el potencial de alterar los patrones de interacción confortables. Por este motivo, las personas se resisten al cambio” (p.253).

Ante esta situación Soriano (2016) sustenta que la gestión del cambio es la respuesta a este tipo de dificultades al precisar que “la necesidad de gestionar el cambio surge como aporte para cerrar estas brechas que pueden existir entre la formulación e implementación estratégica y también para minimizar las resistencias que puedan surgir y que pueden expresarse de diversas formas” (p.50).

Esto permite señalar que resulta indispensable considerar la percepción que tengan los actores educativos sobre esta forma de evaluarse, para que la autoevaluación resulte exitosa.

Para efectos de esta investigación se ha tenido en cuenta lo propuesto por Kotter (2011) que refiere que el corazón del cambio está en las emociones, por lo que es necesario llegar a lo profundo de los sentimientos para lograr la proactividad al cambio, esto se llevó a cabo durante todas las etapas de la investigación, lo que permitió la creación de un clima propicio para la autoevaluación que ha fortalecido el compromiso del Programa de Administración de Servicios de Hostelería con la cultura de la calidad.

2.3 Definición de términos básicos

A. Autoevaluación.

Proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, desarrollado de manera interna y autónoma por las propias instituciones o programas de estudios con la participación de sus miembros y grupos de interés (Decreto Supremo 018-2007-ED, Artículo 12.1, 2007)

B. Calidad educativa.

Nivel de consistencia interna, o capacidad de la institución para identificar su entorno significativo desde el punto de vista de sus principios y prioridades, y para seleccionar las demandas que está en condiciones de atender, y consistencia externa, o capacidad de hacerse cargo de las necesidades de dicho entorno, para lograr resultados a los que se ha comprometido (Lemaitre, 2017, pág.11).

C. Modelo de calidad.

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. (López, s. f, p. 1)

Capítulo III

Metodología

3.1 Enfoque de la Investigación.

La investigación tiene un enfoque cualitativo porque permite “comprender la perspectiva de los participantes (...) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir la forma en que los participantes perciben subjetivamente la realidad” según lo expresado por Hernández et al (2010, p.364).

Este enfoque es el apropiado teniendo que el modelo de acreditación de institutos y escuelas que se utilizó para la presente investigación no establece escalas numéricas de valoración, al contrario, favorece la interpretación y la reflexión en cuanto al cumplimiento de cada uno de los estándares de calidad, en ese sentido coincide con lo expresado por Gómez (2009) que indica que el enfoque cualitativo “se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica (...) utiliza las descripciones profundas y las interpretaciones de los fenómenos” (p.70).

El enfoque elegido favoreció la reflexión en distintos contextos y tal como señala Pérez (2014) su importancia se debe a que “ha sabido partir desde la perspectiva de quien vive el problema” (p.17). Favoreciendo así la autorregulación del programa.

3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.

La presente es una investigación de tipo aplicada, porque utiliza el método científico para fines prácticos o útiles (Bunge, s.f., p.43). Además, introduce un “cambio

en un determinado sector de la realidad” (Carrasco, 2006, p. 43). En este en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería.

El nivel, de acuerdo a Ñaupas *et al.* (2014) es descriptivo diagnóstica, porque da a conocer las características observadas en el programa y el contexto en el que se presentan, es decir reproduce las “cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un determinado tiempo y lugar” (Carrasco, 2006, p.41), y en función a los resultados se platearan las propuestas de mejoramiento institucional.

3.3 Diseño de Investigación.

La investigación tiene el diseño de investigación acción, que al ser “una variedad de investigación cualitativa relacionada con la intervención y la reforma social. Involucra a la propia población en la toma de decisiones y la solución de un problema que la comunidad considera que debe ser resuelto” (Katayama, 2014, p.61).

En el presente caso, las integrantes del programa en dónde se realizó la investigación consideraban indispensable contar con una estrategia que les permita conocer su nivel de calidad educativa con miras a una posterior acreditación, por ello la estrategia de autoevaluación se realizó tomando los estándares que establece el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior, y sus criterios de evaluación.

Este diseño de investigación favorece la participación activa los integrantes de la comunidad educativa y también favorecer sus condiciones para establecer planes de

mejora pues el propósito de este diseño se “centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos, y reformas estructurales” (Hernández et al, 2010, p.509).

Se ha tenido en cuenta también lo expresado por Sandín (2010) citado en Hernández et al (2010) quien sostiene que:

“La investigación acción construye el conocimiento por medio de la práctica (...) Entre sus principales características están:

1. La investigación – acción envuelve la transformación y mejora de una realidad (social, educativa, administrativa, etc.). De hecho, se construye desde esta.
2. Parte de problemas prácticos y vinculados con un ambiente o entorno.
3. Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades (...) y la implementación de los resultados de estudios.”. (p.510)

3.4 Fases comprendidas en el desarrollo de la investigación

El desarrollo de la investigación se realizó en fases, según el siguiente detalle:

Fase 1: Conformación del comité de calidad

Fase 2: Preparación del proceso de autoevaluación

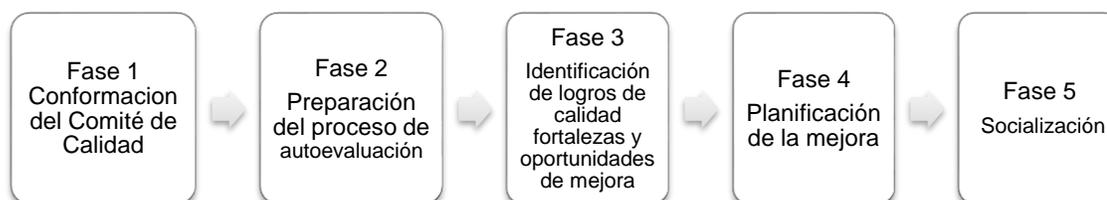
Fase 3: Identificación de logros de calidad, fortalezas y oportunidades de mejora

Fase 4: Planificación de la mejora

Fase 5: Socialización

Figura 5

Fases del desarrollo de la investigación.



Nota. Elaboración propia

3.5 Población y muestra

Población.

En el periodo académico 2019-I, periodo en el que se inició la investigación, el Instituto Superior Tecnológico Privado Condoray contaba dos Programas, el Programa de Contabilidad y el Programa de Administración de Servicios de Hostelería, por lo que la población estuvo compuesta de la siguiente forma:

Tabla 3

Población

Tipo de actor educativo	Cantidad	Porcentaje
Estudiantes	140	79%
Docentes	28	16%
Directivos	4	2%
Personal Administrativo	6	3%
Total	178	100%

Nota: Basada en la información proporcionada por el área académica de Instituto Superior Tecnológico Privado Condoray. Elaboración propia.

Muestra.

La presente investigación se realizó en base al Modelo de Acreditación de Institutos y Escuelas de Educación Superior, aprobado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, actualmente vigente, éste establece que la evaluación se hace por Programas de estudios, por lo que se tomó como muestra de estudio al Programa de Administración de Servicios de Hostelería, según la Tabla 4.

Tabla 4

Muestra

Tipo de actor educativo	Cantidad	Porcentaje
Estudiantes	56	79%
Docentes	10	14%
Directivos	2	3%
Personal Administrativo	3	4%
Total	71	100 %

Nota: Basada en información proporcionada por el área académica del instituto de educación superior tecnológico privado Condoray. Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

Para la presente investigación se utilizaron las técnicas de encuesta, análisis de contenido y grupos de opinión con los correspondientes instrumentos: cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación, ficha de análisis documental y formato de autoevaluación.

A continuación, en la Tabla 5, se presentan las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación, precisándose el objetivo de cada uno de los instrumentos y los sujetos a los cuales se aplicaron.

Tabla 5

Técnicas e instrumentos utilizados

Técnica	Instrumento	Objetivo	Sujetos de análisis
Encuesta	Cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación	Identificar las condiciones favorables o desfavorables de la autoevaluación a través de su valoración como estrategia para la mejora de la calidad educativa por parte de distintos actores del Programa de estudios.	Directivos Administrativos Docentes Estudiantes
Análisis de contenido	Ficha de análisis documental	Identificar y establecer el aspecto formal, la coherencia interna y externa y articulación de los instrumentos básicos de gestión.	Proyecto Educativo institucional Reglamento institucional Plan Anual de Trabajo
Grupos de opinión	Formato de autoevaluación	Conocer la opinión del comité de calidad relacionada con las cuatro dimensiones del modelo de calidad	Comité de calidad conformado 2 Directivos 2 Docentes 2 Estudiantes. 1 Personal administrativo 1 Egresada

Nota: Elaboración propia

3.7 Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos.

Teniendo en cuenta que la presente investigación tiene un enfoque cualitativo el análisis de los datos se realizó en paralelo a su recolección, lo que retroalimentó los siguientes ciclos de la investigación, para facilitar el análisis de datos se utilizó el programa informático Excel.

Capítulo IV

Resultados logrados con la investigación

4.1 Validación y consistencia de los instrumentos

Como se ha precisado en la sección correspondiente del presente informe, en el proceso de autoevaluación institucional efectuado se han utilizado los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación
2. Ficha de análisis documental
3. Formato de autoevaluación

Los instrumentos indicados antes de su aplicación, han sido probados mediante un piloto aplicado a directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo de otro programa profesional no comprendido en la muestra aplicada.

Dicha prueba piloto permitió conocer que no había dificultad o inconveniente para su aplicación a la muestra determinada. Además de ello, se ha pedido opinión de dos expertos en investigación y gestión educativa, uno procedente de la Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima y otro de la Pontificia Universidad de la Santa Cruz, ambos opinaron que los dos primeros instrumentos son aplicables y están directamente relacionados con los objetivos propuestos para la investigación.

El tercer instrumento denominado Formato de Autoevaluación se ha tomado de la matriz del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, institución que ha diseñado elaborado y validado el referido instrumento, razón por la que se ha obviado esta acción para la presente investigación.

4.2 Presentación de los resultados.

Como se ha indicado para la materialización de esta investigación, se han aplicado tres instrumentos básicos en las distintas fases o etapas que ha comprendido el desarrollo de la investigación.

El primer instrumento aplicado se denomina: Cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación, este instrumento ha tenido como objetivo específico conocer la opinión de la comunidad educativa en pleno conformada por directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo.

La opinión está referida esencialmente a la autoevaluación y como parte de ella se han planteado preguntas relacionadas con su concepción, importancia, utilidad, participación en el proceso y propuestas para la conformación del comité de calidad encargado de realizar el proceso de autoevaluación del Programa de Administración de Servicios de Hostelería.

El segundo instrumento, es decir la Ficha de análisis documental ha tenido como objetivo realizar un análisis esencialmente cualitativo de los principales instrumentos básicos de gestión tales como el Proyecto Educativo Institucional, Reglamento Institucional y Plan Anual de Trabajo.

Finalmente el tercer instrumento denominado Formato de Autoevaluación es el instrumento central de la investigación y ha permitido efectuar el ejercicio real y concreto de un proceso de autoevaluación a cargo del Comité de Calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería, designado por la propia institución y

conformado por representantes de la propia comunidad educativa, los resultados que se han conseguido con la aplicación de este instrumento han permitido plantear la propuesta de acciones de mejora considerados como fundamentales en los resultados en la investigación.

A. Presentación de resultados conseguidos con la aplicación del instrumento cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación.

Como se ha indicado en la sección correspondiente el primer instrumento aplicado en la investigación ha sido el cuestionario para recoger opinión sobre la autoevaluación, que ha tenido el propósito específico de identificar las condiciones favorables o desfavorables de la autoevaluación a través de su valoración como estrategia para la mejora de la calidad educativa por parte de distintos actores del programa de estudios. La información lograda con la aplicación del instrumento indicado se presenta a continuación, en la Tabla 6.

Tabla 6

Percepción de la comunidad educativa sobre el concepto autoevaluación

Percepción	Cantidad	Porcentaje
Es evaluarse uno mismo	48	68%
Significa conocerse mejor	16	22%
Calificarse a sí mismo	5	7%
No sabe	2	3%
Total	71	100%

Nota: Datos recogidos mediante la aplicación del cuestionario a 56 estudiantes, 10 docentes, 2 directivos y 3 trabajadores administrativos Elaboración propia

La tabla precedente precisa que el 68% de las personas encuestadas considera que el término autoevaluación significa evaluarse a uno mismo, mientras que el 22% señala que su significado es conocerse mejor.

El instrumento permitió conocer la percepción de la comunidad educativa en relación a la autoevaluación institucional, los resultados se aprecian en la tabla 7.

Tabla 7

Percepción de la importancia de la autoevaluación institucional

Tipo de actor educativo	Cantidad		Porcentaje	
	SI	NO	SI	NO
	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene
	Importancia	importancia	Importancia	importancia
Estudiantes	56	0	79%	0%
Docentes	10	0	14%	0%
Directivos	2	0	3%	0%
Personal Administrativo	3	0	4%	0%
Total	71	0	100 %	0%

Nota: datos recogidos mediante la aplicación del cuestionario a 56 estudiantes, 10 docentes, 2 directivos y 3 trabajadores administrativos. Elaboración propia.

La información que muestra la tabla que precede, evidencia que el 100% de las personas encuestadas tiene una percepción positiva sobre la posibilidad de realizar una autoevaluación en el instituto lo que permite inferir que existen posibilidades reales de efectuar dicho ejercicio.

El instrumento utilizado también permitió conocer la percepción de la comunidad educativa en relación a la posibilidad de realizar una autoevaluación en su institución educativa, apreciándose en los resultados que el 100% de los encuestados manifestó que sería positiva. Tal como se aprecia en la Tabla 8.

Tabla 8

Percepción sobre la posibilidad de realizar una autoevaluación

Tipo de actor educativo	Cantidad		Porcentaje	
	Sería positiva	Sería negativa	Sería positiva	Sería negativa
Estudiantes	56	0	79%	0%
Docentes	10	0	14%	0%
Directivos	2	0	3%	0%
Personal Administrativo	3	0	4%	0%
Total	71	0	100 %	0%

Nota: Datos recogidos mediante la aplicación del cuestionario a 56 estudiantes, 10 docentes, 2 directivos y 3 trabajadores administrativos. Elaboración propia

Finalmente, se muestran los resultados relacionados con las razones por las que la comunidad educativa considera positiva la autoevaluación institucional, siendo que el 43% de las personas encuestadas dijo que este ejercicio de evaluación permitiría a la institución conocer sus debilidades y sus fortalezas, el 39% indicó que los resultados ayudarán al instituto a mejorar, un 12% manifestó que la autoevaluación permitiría apreciar los logros de aprendizaje de las alumnas, y un 1% consideró que la autoevaluación le brindaría mayor prestigio a la institución. Estos resultados se aprecian en la Tabla 9.

Tabla 9

Razones por las que comunidad considera positiva la autoevaluación

Razones expuestas por la comunidad	Cantidad	Porcentaje
Permite conocer debilidades y fortalezas	30	43%
Nos ayudará a mejorar	28	39%
Porque veremos nuestros logros de aprendizaje	12	17%
Lograremos mayor prestigio	1	1
Total	71	100 %

Nota: Datos recogidos mediante la aplicación del cuestionario a 56 estudiantes, 10 docentes, 2 directivos y 3 trabajadores administrativos Elaboración propia

B. Presentación de resultados conseguidos con la aplicación del instrumento Ficha de análisis documental

En esta sección del informe se presenta la información lograda mediante la aplicación del instrumento denominado Ficha de Análisis Documental el mismo que ha sido aplicado por la investigadora a tres instrumentos básicos de la gestión del instituto que son los siguientes: Proyecto Educativo Institucional 2019 – 2023, aprobado por la R.D. N° 003-19-IESPC-D , el 04 de febrero del 2019; Reglamento Institucional 2019 – 2023, aprobado con RD N° 006-19-IESPC-D el 14 de febrero de 2019; y Plan Anual de Trabajo 2019, aprobado con Resolución Directoral Nro. 009-19-IESPC-D el 19 de febrero de 2019.

Los resultados se expresan de manera escueta enfatizando si el documento cumple esencialmente aspectos de coherencia interna y externa, los mismos que se precisan en las tablas que se muestran a continuación:

Tabla 10*Análisis cualitativo del Proyecto Educativo Institucional*

Aspectos evaluados	Si	No
La denominación del documento es correcta.	x	
El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral.	x	
La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada.	x	
Las fuentes de referencia son el Proyecto Educativo Nacional y el Proyecto Educativo Regional.	x	
El documento en general está alineado con la misión y visión institucional.	x	
Contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura.	x	
La información de cada uno de los componentes del documento es correcta y apropiada.		x
Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna.	x	
El documento en general está debidamente articulado con la visión de la educación nacional, regional e institucional		x
Incluye la implementación del sistema de gestión de calidad en la definición de políticas, objetivos y estrategias.	x	
Existe evidencia de que los representantes de la comunidad educativa hayan participado en su proceso de formulación.		x
Existe evidencia de que el documento ha sido publicado o difundido debidamente para su aplicación adecuada.		x

Nota: Información recogida mediante la aplicación de la ficha de análisis documental al Proyecto Educativo Institucional. Elaboración propia

La Tabla 10, se aprecian los resultados del análisis cualitativo del Proyecto Educativo Institucional, se puede indicar como aspectos negativos relevantes los siguientes: La información no apropiada de sus componentes, la carencia de articulación con la visión de la educación nacional y regional, la falta de evidencia de la participación de la comunidad educativa en su formulación, y su falta de publicación y difusión para su aplicación adecuada.

En relación a la información no apropiada de uno de sus componentes, en análisis documental cualitativo se ha detectado que el contenido del diagnóstico del Proyecto Educativo Institucional es correcto pero insuficiente o inapropiado.

El diagnóstico muestra la evolución histórica de la institución e identifica fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que sustentan los objetivos institucionales, sin embargo, no comunica información sobre las características y necesidades académicas de las estudiantes, tampoco existen referencias a la forma de articulación con la comunidad o grupos de interés, siendo de mucha importancia tener presente el entorno económico, socio cultural o productivo en el que se desempeñaran las egresadas al concluir su formación profesional, pues esta información servirá de sustento para las estrategias que se utilizaran a lo largo de la formación profesional para el logro de las competencias incluidas en el perfil de egreso.

Por otro lado, el documento analizado presenta falta de articulación con la visión nacional, regional que se encuentran en el Proyecto Educativo Nacional al 2021, aprobado como política de Estado por Resolución Suprema N° 001-2007-ED, y el

Proyecto Educativo Regional Caral 2020, aprobado por Ordenanza N° 004-2012-CR-RL, correspondiente a la región Lima Provincias, en lo que concierne a la investigación aplicada e innovación tecnológica.

Efectivamente, en relación a la educación superior el Proyecto Educativo Nacional en el objetivo cinco, establece la necesidad de articular la educación superior con la realidad económica y cultural, para ello establece como política educativa el fomento de la investigación para la innovación y el desarrollo tecnológico en actividades competitivas, con la finalidad de vincular a las instituciones de educación superior con el desarrollo en las regiones del país.

Asimismo, el Proyecto Educativo Regional Caral 2020, que corresponde aplicar en el presente caso por encontrarse el Instituto Superior Tecnológico Condoray dentro de la Región de Lima Provincias, también hace énfasis en la necesidad del uso de la tecnología y de la vinculación de las actividades de formación profesional con el entorno productivo, señalando expresamente como uno de sus objetivos estratégicos: Promover la calidad de vida e inserción al mundo globalizado a través de la investigación científica tecnológica, considerando como estrategias para el logro de este objetivo la ejecución de proyectos de innovación y proyectos productivos.

En el Proyecto Educativo Institucional analizado no se aprecia cómo se incluyen las actividades de investigación e innovación en la formación de las alumnas, es decir en la relación de unidades didácticas, ni de qué forma la institución y la comunidad educativa se vincula con las necesidades locales o regionales, tampoco existen referencias a proyectos de innovación o productivos, ni líneas de investigación definidas.

Cabe señalar que para que puedan desarrollarse actividades de investigación deben existir políticas expresas aprobadas por la institución y un compromiso por parte de directivos y docentes, además de la definición de líneas de investigación que vinculen los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional con las necesidades de la comunidad, y que orienten los proyectos que desarrollaran las estudiantes. Este es un aspecto medular que debe ser tenido en cuenta por la institución.

Otro aspecto resaltante en el plano negativo, que se evidencia en el análisis efectuado, es la carencia de documentos u otras referencias que evidencien que los integrantes de la comunidad educativa o sus representantes hayan participado en el proceso de formulación del Proyecto Educativo Institucional.

La participación de la comunidad educativa, no solo es necesaria sino imprescindible, ya que ello garantizara que la ejecución o desarrollo del Proyecto, y consecuente logro de objetivos, tengan mayores niveles de viabilidad.

Resulta de vital importancia que todos los actores involucrados contribuyan con sus conocimientos, experiencias y expectativas a construir el documento que guiará la vida institucional y conozcan las metas que se pretenden alcanzar, así como la importancia del rol que tiene cada uno en el logro de los objetivos, el formar parte de la formulación del documento guía refuerza el sentido de responsabilidad sobre su cumplimiento y genera mayores probabilidades de conseguir lo propuesto.

En el análisis documental efectuado, también muestra como un aspecto deficitario, que el Proyecto Educativo Institucional no haya sido difundido o puesto en conocimiento de la comunidad educativa.

Es importante que este documento de gestión principal del instituto sea difundido adecuadamente a toda la comunidad educativa ya que su materialización o desarrollo, depende en gran medida de la participación activa y responsable de la comunidad educativa en pleno, la falta de conocimiento sobre los objetivos institucionales podría ocasionar alguna colisión entre las actividades que realizan los programas de estudio y lo previsto por el instituto.

En suma, el Proyecto Educativo Institucional analizado tiene una denominación adecuada, ha cumplido con los requisitos formales de aprobación, se encuentra redactado de forma correcta, coherente y apropiada, y contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura, sin embargo, presenta carencias importantes en el diagnóstico, falta de vinculación con el entorno a través de proyectos de innovación, ausencia de integrantes de la comunidad educativa en su formulación y falta de difusión.

Los resultados del análisis documental del reglamento interno se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11*Análisis cualitativo del Reglamento Interno*

Aspectos evaluados	Si	No
La denominación del instrumento es correcta	x	
El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral	x	
La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada	x	
Las normas legales y técnicas en las que se basa el documento son vigentes y pertinentes	x	
El contenido del documento regula integralmente todos los aspectos básicos comprendidos dentro del proceso de gestión institucional .		x
La regulación de la gestión académica guarda coherencia con el perfil de egreso que se pretende lograr.	x	
El documento considera la reglamentación de actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación		x
En el documento se precisa las fuentes de referencia que se han utilizado.	x	
El documento contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura.		x
La información de cada uno de los componentes del documento es correcta y apropiada	x	
Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna.	x	
El documento en general está debidamente articulado con el PEI.		x
Regula el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, actuación del comité de calidad y el monitoreo de planes de mejora.		x
Existe evidencia de que los representantes de la comunidad educativa han participado en su proceso de formulación.		x
En general podría considerarse que el documento facilitará el funcionamiento integral de la institución.		x

Nota: Información recogida mediante la aplicación de la ficha de análisis documental al Reglamento institucional. Elaboración propia

Luego del análisis cualitativo efectuado al Reglamento Institucional se aprecia que algunos de los aspectos evaluados tienen calificación negativa, tal como muestra la tabla 11. Entre los aspectos más relevantes en sentido negativo se tiene que el reglamento no regula de forma integral todos los aspectos básicos comprendidos dentro del proceso de gestión institucional, muestra desarticulación con el Proyecto Educativo Institucional, ausencia de regulación de aspectos básicos y falta de evidencia de la participación de los representantes de la comunidad educativa en su elaboración.

En relación a la regulación integral de los aspectos básicos comprendidos en el proceso de gestión institucional se aprecia que lo normado por el reglamento comprende disposiciones relacionadas al proceso de admisión, disposiciones sobre formas de ingreso, traslados, matrículas, reservas, convalidaciones y normas sobre de titulación, incluye también los derechos, obligaciones y régimen disciplinario de alumnos y docentes, establece disposiciones generales sobre la forma de ingreso de directivos y personal administrativo y jornadas de trabajo.

Sin embargo, no se aprecia la regulación sobre el funcionamiento de todas las unidades que muestra el organigrama institucional, ni remite los procedimientos a otros documentos normativos, tampoco se encuentran disposiciones sobre investigación, desarrollo tecnológico e innovación, tutoría o seguimiento académico, responsabilidad social, infraestructura y equipamiento, servicios de bienestar, recursos financieros, grupos de interés, sistema de seguridad y salud en el trabajo, que son aspectos a tener en cuenta de acuerdo al modelo de acreditación de programas de estudio aprobado por el

Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa que es utilizado como referencia para la presente investigación.

Existe falta de regulación de las Unidades que se aprecian en el organigrama institucional. Efectivamente en el Proyecto Educativo Institucional el organigrama muestra que el instituto, además de los órganos de dirección cuenta con las unidades de Contabilidad, Comunicación e Imagen, Académica y de Formación y Bienestar Estudiantil, sin embargo, el documento analizado se restringe a regular, de forma mayoritaria, aspectos académicos de las estudiantes y derechos y deberes del personal. Por lo que carece de la regulación de aspectos básicos del funcionamiento de la institución.

Por otro lado, el Reglamento Institucional muestra desarticulación con el Proyecto Educativo Institucional al no resultar coherente con las políticas establecidas en éste documento. Efectivamente uno de los objetivos institucionales que se encuentran en el Proyecto consiste en consolidar un sistema de gestión de la calidad de los procesos institucionales y fortalecer el prestigio institucional.

Sobre el sistema de gestión de calidad el Reglamento no establece disposiciones sobre el funcionamiento de dicho sistema, no regula el funcionamiento de un órgano encargado, ni los procedimientos al respecto, tampoco existen normativas sobre la actuación o funcionamiento de los comités de calidad de los Programas de Estudios, o referencias al monitoreo de los planes de mejora, siendo este aspecto fundamental para consolidar la calidad educativa y que las actividades que realizan los comités de calidad de cada uno de los Programas estén articuladas a toda la actividad institucional. En todo

el texto no se aprecian referencias sobre la regulación de este aspecto en otras disposiciones normativas tales como directivas u otros documentos.

En relación a la participación de los representantes de la comunidad educativa en la elaboración del reglamento interno, no se aprecian referencias o evidencias en la redacción del documento sobre la participación de la comunidad o sus representantes en alguna etapa de la formulación del reglamento, siendo la participación un aspecto vital para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La participación activa de todos los actores educativos en la elaboración de los documentos de gestión, esta ausencia resulta ser un punto importante a tener en consideración en futuros planes de mejora.

Se puede señalar, luego del análisis efectuado que el Reglamento Institucional revisado no favorece el funcionamiento integral, porque algunas áreas o unidades carecen de regulación, esta falta de claridad en relación a los procedimientos y funciones, podría generar imprecisiones en las actividades que cada una de estas unidades realiza, y eventualmente conflictos por imprecisión en las funciones. Se precisa que tampoco se hace referencias a otros documentos que regulen los procesos de cada unidad.

Finalmente, se presentan los resultados del análisis cualitativo del Plan Anual de Trabajo 2019, conforme se aprecia en la Tabla 12.

Tabla 12*Análisis Cualitativo del Plan Anual de Trabajo 2019*

Aspectos evaluados	Si	No
La denominación del instrumento es correcta.	x	
El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral	x	
La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada.		x
En el documento se precisa como fuentes de referencia el Proyecto Educativo Nacional y el Proyecto Educativo Regional.	x	
El documento contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura.		x
La información de cada uno de los componentes del documento son correctas y apropiadas.		x
Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna.		x
El documento en general, está debidamente articulado con la Visión, Misión, Propuesta Pedagógica y Propuesta de Gestión, Impacto, contenidos en el Proyecto Educativo Institucional.		x
El PAT considera actividades de acuerdo al diagnóstico de la institución y a los resultados del informe de gestión anual.		x
Todas las actividades están debidamente presupuestadas considerando el presupuesto de la institución y los resultados del informe de gestión de recursos del periodo anterior.		x
Hay evidencia de que los representantes de la comunidad educativa hayan participado en su proceso de formulación		x

Nota: Información recogida mediante la aplicación de la ficha de análisis documental al Plan Anual de Trabajo. Elaboración propia

En la revisión del Plan Anual de Trabajo se pudo apreciar que el documento reproduce los objetivos institucionales propuestos en el Proyecto Educativo Institucional para el periodo 2018 – 2023, y establece un cronograma de actividades, sin embargo, no establece objetivos anuales, es decir que correspondan al periodo 2019, periodo para el cual fue elaborado este documento, para la institución o para las Programas con los que cuenta, por lo que se puede afirmar que su contenido no resulta correcto o apropiado, o que contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura.

En el documento analizado, nominalmente se señala como fuente de referencia el Proyecto Educativo Nacional, pero no se hace mención a referentes regionales ni locales, tampoco incluye algún diagnóstico situacional que permita conocer la necesidad de cada una de las actividades aprobadas para el año al que corresponde el Plan, es decir para el año 2019, por lo que las actividades que contiene no se encuentran justificadas en el documento, ni se menciona de qué forma, o en qué medida estas actividades contribuyen al logro de los objetivos institucionales que son de largo plazo.

Al no haber encontrado un análisis que priorice las actividades aprobadas o información que justifique el porqué de cada una de ellas en este año, tampoco se puede apreciar que los componentes guarden entre si coherencia interna.

Todas las actividades cuentan con un presupuesto en el plan anual analizado, pero no existe ninguna referencia al presupuesto anual de la institución, tampoco se consigna información sobre los resultados del informe de gestión anual de recursos del periodo anterior, ni fuentes de financiamiento de las actividades presupuestadas.

En relación a la participación de los representantes de la comunidad educativa en la formulación del Plan anual, en la presentación del documento se registra información del equipo de trabajo, en esta parte se hace mención a los directivos integrantes del equipo, no muestran evidencias o referencias sobre la forma en la que los demás representantes de la comunidad educativa hayan participado en las etapas de la formulación o aprobación del Plan Anual de Trabajo.

De forma general podemos apreciar que este documento ha tomado directamente los objetivos institucionales y ha establecido un cronograma de actividades y presupuesto para ellas, sin embargo, no se han establecido objetivos anuales que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales, que son a largo plazo.

Esta carencia sumada a la falta de un diagnóstico situacional, la falta de designación de responsables y recursos no financieros, y actividades de seguimiento y monitoreo hacen del Plan Anual de Trabajo un documento que requiere mejoras para un buen entendimiento de todos los actores involucrados.

C. Presentación de resultados conseguidos con la aplicación del instrumento Formato de autoevaluación

Esta sección, representa la fase aplicativa esencial de la investigación, ya que en ella se presentan los resultados obtenidos mediante la participación directa del comité de calidad del programa de Administración de Servicios de Hostelería conformado por ocho representantes de comunidad educativa, y que se encuentra conformado de la siguiente forma: 2 directivos, 2 docentes, 1 trabajador administrativo, 2 estudiantes y 1 egresada.

El comité de calidad, para realizar el ejercicio concreto de autoevaluación institucional, ha utilizado el instrumento denominado Matriz de Evaluación para la Acreditación de programas de estudios de institutos y escuelas de Educación Superior, diseñado, elaborado y validado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y aprobado mediante Resolución N° 076-2016-DEA-IEES, de fecha 11 de julio de 2016, y que se viene aplicando a nivel nacional para los procesos de acreditación de programas de estudios de educación superior no universitaria.

Es importante destacar, que la estrategia adoptada para realizar el ejercicio de autoevaluación es adecuada ya que no requiere de la movilización masiva de toda la comunidad educativa en pleno si no que participan directamente los representantes designados de cada segmento de la comunidad educativa. El ejercicio de autoevaluación realizado por el comité de calidad ha sido efectuado mediante cuatro reuniones a través de las cuales, de manera consensuada, se han establecido los niveles del logro asignados a cada dimensión, sus estándares e indicadores respectivos.

Precisamente los resultados logrados con la estrategia descrita se presentan a continuación, haciéndose resaltar que las tablas presentadas están ordenadas en cuatro dimensiones que son las siguientes: Dimensión 1 Gestión Estratégica, Dimensión 2: Formación integral, Dimensión 3: Soporte institucional, Dimensión 4, resultados, que son las dimensiones que contiene la matriz de evaluación para la acreditación de programas de estudios aprobada por la Resolución N° 076-2016-DEA-IEES.

Es importante también resaltar que la tabla de valoración de los niveles de logro asignados a cada indicador de los estándares y dimensiones trabajadas han sido los siguientes.

No logrado = NL

Logrado = L

Logro pleno = LP

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa a través de la Resolución N° 076-2016-DEA-IEES, un estándar se considera no logrado, cuando existen evidencias de que no se cumplen con los criterios a evaluar, se considera logrado cuando hay evidencias del cumplimiento de los criterios evaluados, pero su sostenibilidad en el tiempo no se encuentra garantizada, y existe logro pleno, cuando hay evidencias del cumplimiento de los criterios y también de que se mantendrán en el tiempo.

Es importante señalar que en la presente investigación los indicadores del logro de cada estándar fueron tomados directamente de los criterios a evaluar propuestos por el Modelo de Acreditación, y sólo se calificó como logrado un estándar si se calificaban como logrados todos sus indicadores.

A continuación, en las Tablas 13 A y 13 B se presentan los resultados de la dimensión 1, gestión estratégica.

Tabla 13 A*Resultados de la Dimensión 1: Gestión Estratégica*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 1: Coherencia entre el programa de estudios y el Proyecto Educativo Institucional Estándar 2: Propósitos articulados	Los propósitos institucionales y del programa son explícitos y se encuentran a disposición de toda la sociedad.	x		
	Los propósitos del programa son coherentes con la misión, visión y propósitos institucionales.		x	
	La elaboración y revisión de los propósitos del programa se realiza de forma participativa, incluyendo a los grupos de interés previamente identificados.	x		
	El PAT es coherente con el PEI		x	
Estándar 3: Sostenibilidad	El PAT se elabora de manera participativa	x		
	El programa gestiona los recursos de acuerdo a sus necesidades previamente identificadas.	x		
	El programa cuenta con apoyo financiero por parte de los grupos de interés.		x	
	Todas las actividades del programa están financiadas desde el inicio hasta el fin.	x		
Estándar 4: Pertinencia del perfil de egreso	El programa tiene recursos financieros destinados a proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	x		
	El perfil de egreso está alineado con los propósitos del programa y el PEI.		x	
	El perfil de egreso está alineado con las expectativas de los grupos de interés y del entorno socioeconómico.	x		
	El perfil de egreso incluye competencias que son verificables al egreso.		x	
	La gestión del programa se orienta hacia el logro de las competencias previstas en el perfil.	x		

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tabla 13 B*Resultados de la Dimensión 1: Gestión Estratégica*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 5: Revisión del perfil de egreso	La gestión del programa se orienta hacia el logro de las competencias previstas en el perfil.	x		
	El programa revisa periódicamente y de forma participativa el perfil de egreso.	x		
	La revisión del perfil cuenta con la participación de los grupos de interés y otros actores idóneos.	x		
	La revisión del perfil considera el desempeño de los egresados, los avances científicos, tecnológicos, las nuevas demandas académicas y del entorno.	x		
Estándar 6: Sistema de gestión de la calidad	Los cambios en el perfil son acompañados de los cambios necesarios en el logro de las nuevas competencias.	x		
	El programa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado.	x		
	El SGC implementado se encuentra enmarcado en las políticas y objetivos del programa.	x		
Estándar 7: Planes de mejora	El programa evidencia resultados obtenidos a través del sistema de gestión de calidad.	x		
	El programa desarrolla un proceso participativo para la identificación de oportunidades de mejora.		x	
	El programa define, implementa y monitorea planes de mejora de acuerdo a un criterio de priorización.		x	
	El programa demuestra avances periódicos en la implementación de planes de mejora.		x	

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

La Tabla 13 A muestra los resultados de la autoevaluación realizada por el comité de calidad sobre la primera dimensión del modelo de acreditación, denominada gestión estratégica. Esta dimensión contiene siete estándares, los tres primeros relacionados con la planificación del programa de estudios, el cuarto y quinto con la gestión del perfil de egreso, y el sexto y séptimo con el aseguramiento de la calidad.

En relación a los tres primeros estándares, correspondientes a la planificación del programa de estudios, ninguno de estos fue calificado como logrado por el comité de calidad. El primer estándar, sobre coherencia entre el programa de estudios y el proyecto educativo institucional se calificó como no logrado, porque si bien los propósitos del programa son conocidos y calificados como coherentes con la misión y visión institucional, los propósitos institucionales no son explícitos, y no existe certeza de la coherencia al realizar la contrastación con los propósitos del programa.

Otro indicador no logrado en el estándar uno, corresponde a la revisión participativa de los propósitos del programa, incluyendo la participación de los grupos de interés, que resulta fundamental para potenciar los documentos de gestión y actualizar los planes de mejora acorde a las necesidades del mercado, del entorno actual.

Los estándares dos y tres se calificaron como no logrados. El estándar dos, por falta de participación de los representantes de la comunidad educativa en la elaboración del Plan Anual de Trabajo; y el estándar tres porque el programa gestiona los recursos sin tener evidencias de la identificación de sus necesidades previamente, no todas las actividades están financiadas desde el inicio hasta el fin, y no se asignan recursos financieros para proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, lo que

representa una carencia grave para el logro de un reconocimiento de la calidad educativa, siendo que la investigación aplicada resulta fundamental en programas de educación superior tecnológica.

La evaluación de la gestión del perfil de egreso se encuentra en los estándares 4 y 5, de acuerdo a los resultados de las Tablas 13 A y 13 B, ambos estándares fueron calificados como no logrados. En el caso de la pertinencia del perfil de egreso, los indicadores del estándar 4 evidencian que el perfil de egreso está alineado con los propósitos del programa y el proyecto educativo institucional y también que incluye competencias que son verificables al egreso, sin embargo, no se encuentra alineado con las expectativas de los grupos de interés, que tampoco se han definido previamente. Tampoco se pudo demostrar de qué forma la gestión del programa de estudios se orienta hacia el logro de las competencias previstas en el perfil.

El estándar 5 se calificó como no logrado, en este caso todos los indicadores obtuvieron la calificación de no logrado, porque el programa no ha realizado revisiones periódicas y participativas del perfil de egreso, tampoco cuenta con la participación de los grupos de interés u otros actores idóneos, ni ha considerado la revisión o evaluación del desempeño de los egresados, los avances científicos, tecnológicos y las nuevas demandas académicas y del entorno como aspectos a tener en cuenta para revisar el perfil.

Los estándares 6 y 7, relacionados con el aseguramiento de la calidad, el establecimiento de un sistema de gestión de calidad y los planes de mejora, tal como se aprecia en la Tabla 13 B, se realizó una calificación negativa sobre los indicadores del

estándar 6, y positiva en relación al estándar 7. Esta calificación se debe a que el Programa no cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado, ni enmarcado en sus políticas, por lo tanto, no existen evidencias de los resultados obtenidos a través ese sistema. Cabe señalar que en el proyecto educativo institucional si existe algunas referencias al sistema de gestión de calidad educativa.

Sin embargo, el estándar 7, referido a los planes de mejora fue calificado como logrado en la autoevaluación, debido a que de acuerdo a la calificación del comité de calidad el programa de estudios desarrolla procesos participativos para identificar oportunidades de mejora, define, implementa y monitorea los planes aprobados de acuerdo a un criterio de priorización, y cuenta con evidencias que demuestran avances periódicos en la implementación de los mismos.

Esto demuestra que el programa se encuentra interesado en la mejora y ha realizado acciones concretas para optimizar algunos aspectos académicos, con resultados verificables, sin embargo, se debe tener en cuenta que estas mejoras no corresponden a planes basado en los resultados del funcionamiento de un sistema de gestión de calidad, tal como evidencia la calificación de no logrado que se le asignó al estándar 6.

A continuación, en las Tablas 14 A, 14B, 14C, 14 D y 14 E, se presentan los resultados de la autoevaluación de la dimensión 2, formación integral.

Tabla 14 A*Resulta dos de la Dimensión 2: Formación Integral*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 8: Currículo	El documento curricular incluye perfiles de ingreso y egreso, objetivos educacionales, plan de estudios, criterios y estrategias de enseñanza aprendizaje, evaluación y titulación.	x		
	El programa revisa de manera periódica y de forma participativa el documento curricular.	x		
	La revisión se efectúa como máximo cada tres años.	x		
Estándar 9: Características del plan de estudios	Responde a los requerimientos laborales, es flexible, modular y considera una práctica profesional.		x	
	Está orientado a la adquisición de competencias específicas y para la empleabilidad, sentido de ciudadanía y responsabilidad social.		x	
Estándar 10: Coherencia de contenidos	Los contenidos de las unidades didácticas tienen relación entre sí.		x	
	Existe concatenación entre las unidades didácticas y son coherentes con el logro de las competencias propuestas.		x	
Estándar 11: Desarrollo de competencias	Todos los elementos del proceso de enseñanza aprendizaje (estrategias curriculares, de aprendizaje, infraestructura, equipos, materiales, sistemas de evaluación) están orientadas al logro de las competencias.		x	
	Cuenta con un sistema de evaluación que monitorea el logro de las competencias a lo largo de la formación.		x	
Estándar 12: Prácticas pre profesionales	Las prácticas están documentadas, validadas y garantizan el logro de competencias.		x	
	Las prácticas se realizan en situaciones reales de trabajo.		x	
	El programa cuenta con convenios vigentes con las empresas e instituciones en dónde se realizan las prácticas.		x	

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tabla 14 B*Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 13: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento docente.	La comunidad académica tienen pleno conocimiento sobre la normatividad de la gestión docente.	x		
	Cuenta con mecanismos que aseguran la idoneidad e interdisciplinariedad de los docentes.		x	
	Cuenta con programas de perfeccionamiento y capacitación docente que incluyen el manejo de nuevas tecnologías, comunicación, otros.	x		
	Evalúa el grado satisfacción de los programas de capacitación y perfeccionamiento en los que participan los docentes.	x		
Estándar 14: Plana docente adecuada	Evalúa el desempeño docente para identificar necesidades de capacitación y perfeccionamiento.	x		
	El programa cumple con la normatividad vigente relacionada a los docentes.			x
	Los docentes cuentan con los grados, calificaciones profesionales, didácticas y personales para el logro del perfil de egreso.		x	
Estándar 15: Reconocimiento de las actividades de labor docente	Cuenta con un registro actualizado de docentes.			x
	Reconoce la labor docente en actividades estructuradas y no estructuradas.	x		
Estándar 16: Plan de desarrollo académico	Mantiene un registro de los diferentes reconocimientos en los últimos cinco años.	x		
	Cuenta con un plan de desarrollo académico para docentes que prioriza a docentes a tiempo completo.	x		
	El plan de desarrollo académico es monitoreado para identificar avances y logros.	x		

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tabla 14 C*Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 17: Admisión al programa de estudios.	El diseño y evaluación del proceso de admisión considera lo establecido en el perfil de egreso.		x	
	Los criterios de ingreso son de conocimiento público.			x
	Se reportan las tasas de ingreso por proceso de admisión.			x
Estándar 18: Seguimiento al desempeño de los estudiantes.	Cuenta con mecanismos para identificar la evolución en el desempeño de los estudiantes.		x	
	Diseña, ejecuta y mantiene un plan para superar las dificultades encontradas y evalúa sus resultados.	x		
	Cuenta con un plan de tutoría y un sistema de apoyo pedagógico.	x		
Estándar 19: Monitoreo del tiempo de profesionalización.	Cuenta con información actualizada sobre el tiempo entre el ingreso, egreso y titulación.		x	
Estándar 20: Actividades extracurriculares	Tiene mecanismos para identificar actividades que contribuyen a la formación integral de los estudiantes.	x		
	Existen instrumentos para medir el impacto de las actividades realizadas y establecer mejoras.	x		
	El programa monitorea el cumplimiento de medidas de prevención en temas ambientales.	x		

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tabla 14 D*Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>L</u> <u>P</u>
Estándar 21: Vigilancia Tecnológica	Cuenta con mecanismos para identificar los avances en ciencia, tecnología e innovación relacionados al programa.	x		
	Mantiene actualizado el repositorio de información.		x	
	Actualiza el plan de estudios y las unidades didácticas de acuerdo a la información sobre avances científicos.		x	
Estándar 22: Investigación aplicada	El PAT refleja la planificación de proyectos de investigación aplicada formulados de acuerdo a las necesidades locales, regionales y/o nacionales.	x		
	Los estudiantes participan en los proyectos de investigación aplicada.		x	
Estándar 23: Desarrollo Tecnológico	Cuenta con mecanismos que garanticen la rigurosidad, pertinencia y calidad de proyectos.		x	
	Cuenta con mecanismos que promueven que los estudiantes a lo largo del currículo apliquen los conocimientos recibidos para encontrar soluciones a necesidades concretas.		x	
Estándar 24: Innovación	Tiene mecanismos que favorecen que los estudiantes realicen proyectos de innovación a lo largo de su formación.		x	
	Las innovaciones de los estudiantes son monitoreadas por los docentes.		x	
	Las mejoras o creaciones de los estudiantes se incorporan en las unidades didácticas.		x	
	El programa monitorea el cumplimiento de medidas de prevención en temas ambientales.		x	

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tabla 14 E*Resultados de la Dimensión 2: Formación Integral*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 25: Seguimiento y evaluación	Se evalúa la pertinencia y calidad de los proyectos de investigación e innovación.	x		
	Cuenta con mecanismos de seguimiento de los proyectos de innovación e investigación aplicada.	x		
	Cuenta con mecanismos para la incorporación de los resultados de investigación e innovación al desempeño docente.	x		
Estándar 26: Responsabilidad social	Desarrolla acciones de responsabilidad social articulada a la formación integral de los estudiantes y relacionada con la especialidad.	x		
	Considera los principios de equidad e inclusión.			x
Estándar 27: Implementación de políticas ambientales	Consideran la articulación con otras entidades para lograr mayor impacto.	x		
	El programa cuenta con políticas ambientales de acuerdo a las normas establecidas por los órganos competentes.	x		
	El programa monitorea el cumplimiento de medidas de prevención en temas ambientales.	x		

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

Tal como se aprecia, en las tablas precedentes, la segunda dimensión de la matriz del modelo de acreditación de la calidad educativa que se utiliza para esta autoevaluación, denominada formación integral, comprende los estándares 8 al 27. De acuerdo a este modelo de acreditación, el cumplimiento de los indicadores de esta dimensión evidencia cómo la institución educativa consigue que sus estudiantes se acerquen al perfil de egreso propuesto, el seguimiento que hace para verificar los avances durante el tiempo de formación profesional, y los recursos que se emplean para conseguir que los estudiantes vayan adquiriendo las competencias que se han previsto.

Los veinte estándares que corresponde a la dimensión de formación integral están distribuidos de la siguiente forma: los estándares 8 al 12 están referidos al proceso de enseñanza aprendizaje; los estándares 13 al 16; establecen criterios de calidad sobre la gestión de docentes, los estándares 17 al 20 tratan sobre el seguimiento a estudiantes, en los estándares 21 al 25 se encuentran aspectos vinculados a la investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación, y finalmente los estándares 26 y 27 se refieren a las actividades de responsabilidad social que realiza el programa.

Se puede apreciar en las tablas precedentes, que del total de veinte estándares el comité de calidad en la autoevaluación calificó como logrados los estándares 9,10,11 y 12, relacionados con el proceso de enseñanza aprendizaje, el estándar 14, vinculado a la gestión de los docentes y los estándares 17 y 19 referidos al seguimiento a estudiantes. En suma, en esta dimensión fueron calificados como logrados un total de siete estándares.

Efectivamente, de acuerdo a la autoevaluación realizada por los integrantes del comité de calidad el Programa de Administración de Servicios de Hostelería, se

calificaron como logrados los estándares 9, 10, 11 y 12, porque el Plan de Estudios responde a los requerimientos laborales, los contenidos de las unidades didácticas son coherentes con el logro de competencias deseadas, el proceso de enseñanza asegura el logro de esas competencias y también porque el programa cuenta con prácticas profesionales obligatorias en situaciones reales de trabajo.

Sin embargo, se aprecia también que estándar 8, que contiene criterios sobre el currículo del programa, se calificó como no logrado. Los indicadores evaluados precisan que el Currículo debe contener entre sus componentes los perfiles de ingreso y egreso, objetivos educacionales, plan de estudios, criterios y estrategias de enseñanza aprendizaje, evaluación y titulación, pero sobre todo el estándar en sí mismo señala que el Programa debe asegurar la evaluación y actualización periódica del documento curricular, es decir que el currículo debe ser fruto de una revisión que justifique la presencia de cada unidad didáctica para el logro de competencias que son necesarias, de acuerdo a los resultados de la revisión.

De acuerdo a lo expuesto en la Tabla 14 A el estándar 8 es calificado como no logrado al carecer de la revisión periódica justificatoria, que es un aspecto esencial para el logro del estándar. Si bien el currículo cuenta con todos los componentes necesarios, el Programa no ha realizado la actualización y justificación de cada uno de las competencias que pretender conseguir durante la formación de las estudiantes.

En relación a los estándares 13,14,15 y16 que tratan sobre la gestión de los docentes, la Tabla 14 B muestra que el Comité de Calidad calificó como logrado sólo al estándar 14, referido a la plana docente adecuada, debido a que el comité considera que

el número e idoneidad de las profesoras es coherente con los propósitos y complejidad del programa, sin embargo, los estándares 13, 15 y 16 relacionados con la selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento de los docentes; el reconocimiento a su labor, y la existencia de un plan de desarrollo académico, se calificaron como no logrados.

Cabe señalar que, de acuerdo al modelo de calidad educativa utilizado para la autoevaluación resulta relevante que además de contar con una plana docente adecuada, las actividades que desarrollan los docentes deben ser evaluadas y sus logros reconocidos, los resultados de las evaluaciones y los méritos deben tener evidencias y ser empleadas para justificar las necesidades de capacitación y el orden de mérito escalafonario.

En el presente caso, el comité de calidad precisa en su calificación que el Programa tiene docentes idóneas, pero no cuenta aún con evidencia cuantificable y justificatoria del uso de los resultados del seguimiento, detección de oportunidades de mejora, reconocimiento de méritos y una política expresa de desarrollo y perfeccionamiento para las profesoras, en otras palabras, el programa realiza evaluación a las docentes y un seguimiento del cumplimiento de las programaciones y desarrollo de sesiones académicas, sin embargo los resultados de las evaluaciones no se utilizan para justificar las necesidades de capacitación o reconocer méritos.

Los criterios de evaluación de la calidad educativa relacionados con el seguimiento a los estudiantes se encuentran en los estándares 17, 18, 19 y 20, y de acuerdo a los resultados de la autoevaluación expuestos en la Tabla 14 C, el estándar 17,

referido a la admisión al programa de estudios, y el estándar 19, sobre monitoreo del tiempo de profesionalización, obtuvieron la calificación de no logrado, porque el comité de calidad precisó que el programa cumple con establecer criterios de admisión concordantes con su perfil, que son públicos y se encuentran en los documentos de admisión, además reporta la tasa de admisión, y también conoce y mantiene actualizada la variable del tiempo entre el ingreso, egreso y titulación.

Por otro lado, en la autoevaluación se calificó como no logrado al estándar 18, que establece criterios para evaluar el seguimiento que realiza el programa al desempeño de los estudiantes. La calificación de no logrado se produce porque si bien el programa identifica las necesidades académicas y de bienestar en el avance de sus estudiantes, no incluye en este seguimiento aspectos científicos y tecnológicos, y tampoco cuenta con un sistema de apoyo pedagógico que involucre actividades regulares de reforzamiento y nivelación. El estándar 20 también se calificó como no logrado, en este caso porque el programa no realiza una evaluación de las actividades extracurriculares que se realizan.

Los estándares 21, 22, 23, 24 y 25, referidos a la investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación, de acuerdo a lo expresado en la Tabla 14 D, se calificaron como no logrados. Esto quiere decir que el Programa de Administración de Servicios de Hostelería actualmente no cuenta con información científica y tecnológica actualizada, tampoco tiene proyectos de investigación aplicada que favorezcan que las estudiantes apliquen los conocimientos técnicos adquiridos durante su formación para la solución de las necesidades del entorno, ni la innovación.

Cabe señalar que algunas unidades didácticas consideran dentro de sus contenidos algunas actividades de vinculadas a temas de innovación o algunos proyectos, pero estas no corresponden a líneas de investigación previamente definidas por el Programa de estudios, de acuerdo a un diagnóstico de las necesidades de la comunidad.

Finalmente, los estándares 26 y 27, establece criterios de evaluación de la calidad para las actividades de responsabilidad social y sobre la implementación de políticas ambientales, tal como se aprecia en la Tabla 14 E, se calificaron como no logrados.

La calificación negativa del estándar 26 se debe a que el programa realiza actividades de responsabilidad social pero éstas, en su mayoría, no guardan relación con su especialidad, ni forman parte de una estrategia de articulación para la formación integral de las estudiantes, como futuras profesionales y ciudadanas responsables, tampoco cuenta con evidencia alguna de vinculación con con otras entidades para lograr mayor impacto en las actividades que realiza.

En relación a las políticas ambientales, se debe considerar que el Ministerio de Educación aprobó a través del Decreto Supremo N° 17-2012-ED, la política nacional de educación ambiental que propone en sus lineamientos desarrollar el enfoque ambiental en la formación profesional, la investigación, proyección social y en la gestión institucional de las entidades de educación superior universitaria y no universitaria.

De, acuerdo a las citadas normas, y a las disposiciones de Ministerio del Ambiente el enfoque ambiental debe verse reflejado en el plan de estudios y otras actividades curriculares o extra curriculares del programa.

En resultado que obtuvo en la autoevaluación el estandar 27, referido a la implementación de políticas ambientales fue calificado como no logrado, esta calificación obedece a que el programa como parte de directivas institucionales realiza algunas actividades de cuidado del medio ambiente, sobre todo referidas al manejo adecuado de residuos sólidos, pero no cuenta con una política o marco de acción sobre el tema, ni realiza actividades de prevención relacionadas con aspectos medioambientales.

La tabla 15 muestra los resultados de la autoevaluación correspondientes la dimensión 3, denominada soporte institucional. Esta dimensión contiene los estándares 28 al 32 referidos a las actividades de bienestar, el mantenimiento de la infraestructura, el sistema de información y comunicación, los centros de información y referencia, y los recursos humanos necesarios para la gestión del programa de estudios, de los cuales el comité de calidad ha calificado los estándares 29 y 32 como logrados.

Tabla 15*Resultados Dimensión 3: Soporte institucional*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 28: Bienestar	Cuenta con mecanismos de bienestar para estudiantes, docentes y personal administrativo. Monitorea el uso y evalúa el nivel de satisfacción e impacto de los servicios de bienestar.		x	
Estándar 29: Mantenimiento de la infraestructura	Cuenta con un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de infraestructura y equipamiento. El equipo está en condiciones de uso y tiene el soporte para su mantenimiento y funcionamiento.	x		
Estándar 30: Sistema de información y comunicación.	Cuenta con un sistema de información y comunicación accesible. El sistema de información incorpora información técnica y estadística que sirve de apoyo en la gestión académica, investigación y gestión administrativa.			x
Estándar 31: Centros de información y referencia.	Cuenta con un centro de información que se actualiza periódicamente y acorde a las necesidades del programa. Cuenta con indicadores de uso y satisfacción de docentes y alumnos.	x		
Estándar 32: Recursos humanos para la gestión del programa de estudios.	Los recursos humanos se gestionan de acuerdo a perfiles y funciones preestablecidas. Se evalúa al personal para identificar logros y necesidades de capacitación. Cuenta con un registro de información actualizada y que incluye información de los últimos tres años. Dispone del personal administrativo necesario para dar soporte a sus actividades.			x

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

El estándar 29 se calificó como logrado porque el programa de estudios cuenta con la infraestructura y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, además mantiene una política de mantenimiento y seguridad de los mismos. Los equipos se encuentran en condiciones adecuadas para su uso y cuentan con el mantenimiento necesario.

El estándar 32, correspondiente a los recursos humanos necesarios para la gestión del programa, se calificó también como logrado, este resultado se debe a que, de acuerdo a autoevaluación, el personal se gestiona de acuerdo a perfiles y funciones previamente establecidas, es evaluado periódicamente para identificar sus logros y necesidades de capacitación, y se cuenta con un registro de información actualizada, además la cantidad de personal administrativo se calificó como suficiente para dar soporte a sus actividades realizadas por el programa.

Por otro lado, la tabla 15 muestra que los estándares 28, 30 y 31, se calificaron como no logrados. El primero de ellos relacionado con los servicios de bienestar que brinda el programa a todos los integrantes de la comunidad educativa, y los dos últimos referidos a los sistemas y centros de información.

El estándar 28, se calificó como no logrado porque los servicios de bienestar para estudiantes, docentes y personal administrativo que tiene el programa, no cuentan con una evaluación del nivel de satisfacción e impacto del uso de estos servicios en la mejora del desempeño de los usuarios, siendo esto una condición necesaria para el logro del estándar.

El estándar 30, que establece criterios de evaluación sobre el sistema de información y comunicación se calificó como no logrado porque el programa de estudios no cuenta actualmente con un sistema de información y comunicación accesible que incorpore datos técnicos y estadística que sirve de apoyo en la gestión académica, en actividades de investigación y gestión administrativa.

Finalmente, el estándar 31 que concierne a la evaluación de la calidad de los centros de información y referencia se calificó como no logrado, esta calificación obedece a que el programa de estudios cuenta actualmente con un centro de información, pero carece de indicadores de uso y satisfacción de docentes y alumnos. Es pertinente precisar que este estándar, de acuerdo al modelo de acreditación de la calidad educativa que se utilizó para esta autoevaluación, evalúa no sólo la existencia de un centro de referencia si no el uso por parte de la comunidad educativa, y su actualización periódica.

En la Tabla 16, se aprecian los resultados de los estándares 33 y 34 correspondientes a la Dimensión 4, denominada resultados, concernientes a los mecanismos de verificación que utiliza el programa de estudios para garantizar que las egresadas logren el perfil establecido previamente en los documentos de gestión, y conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos educacionales. Ambos estándares se calificaron como no logrados.

Tabla 16*Resultados de la Dimensión 4: Resultados*

<u>Estándares</u>	<u>Indicadores</u>	<i>Nivel de logro</i>		
		<u>NL</u>	<u>L</u>	<u>LP</u>
Estándar 33: Logro de competencias	Evalúa el avance en el logro de las competencias definidas en el perfil de egreso de forma directa a lo largo de la formación de la estudiante.		x	
	Cuenta con mecanismos para evaluar que las egresadas cuenten con las competencias previstas en el perfil.	x		
Estándar 34: Seguimiento a egresados y objetivos educativos	Mantiene un registro actualizado y un vínculo permanente con las egresadas.		x	
	Monitorea el cumplimiento de los objetivos educativos y la inserción laboral.			x
	Revisa y actualiza el perfil de egreso de acuerdo a los resultados del monitoreo de los objetivos educativos.	x		

Nota: Basado en el modelo de acreditación para institutos y escuelas de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa

El estándar 33, referido al logro de competencias, establece criterios de evaluación de los mecanismos que el programa utiliza para comprobar el avance en el logro de las competencias durante el tiempo de formación de las estudiantes, pero sobre todo la evaluación que se realiza a las egresadas para verificar que tengan las competencias previstas en el perfil.

En la autoevaluación el estándar 33 se calificó como no logrado debido a que el programa de Administración de Servicios de Hostelería no cuenta con mecanismos implementados para evaluar el desempeño de las egresadas. Cabe señalar que para la evaluación de las egresadas resulta indispensable mantener comunicación constante con

los empleadores para conocer el desempeño de las egresadas, el programa carece de un sistema de comunicación que abarque dicho aspecto actualmente.

El estándar 34 se calificó como no logrado, esta calificación se debe a que el programa de estudios mantiene un registro actualizado de egresadas y monitorean los niveles de inserción laboral, es decir conoce si han accedido a un puesto de trabajo o no, pero no cuenta con evidencias de que los objetivos educacionales se hayan logrado y estos se manifiesten en las actividades que cada egresada realiza.

La información sobre el logro de competencias es importante porque servirá de insumo para actualizar el perfil de egreso de acuerdo a los resultados del monitoreo de éstos objetivos. En otras palabras, el estándar no se logra porque el programa no cuenta con información sobre los resultados del logro de su misión, y al no contar con esta información no puede utilizarla para realizar mejoras.

La calificación de no logrado en estos dos últimos estándares resulta preocupante porque en esta dimensión se evalúa los resultados logrados, y permite conocer la diferencia existente entre el perfil de egreso ideal, y lo realmente logrado por egresadas en su desempeño profesional, sólo con la evaluación de estas diferencias el Programa podrá conocer cuáles son las mejoras que debe realizar para acercarse cada vez más al perfil ideal, pero sin perder de vista que ese perfil ideal debe estar acorde con las necesidades del mercado en dónde sus egresadas se desempeñaran.

Resulta pertinente señalar, que los estándares 33 y 34 están relacionados con los estándares 1 y 4, de la dimensión gestión estratégica, en donde se pone de relieve la

necesidad de la comunicación constante con los grupos de interés y la actualización periódica del perfil de egreso; que de acuerdo a los resultados mostrados en las tablas 13 y 16, los estándares 1,4, 33 y 34 han sido calificado como no logrados en la autoevaluación.

A continuación, las tablas 17 A y 17 B muestran el consolidado del nivel del logro alcanzado en cada estándar en el ejercicio de autoevaluación del Programa de Administración de Servicios de Hostelería.

Tabla 17 A

Consolidado de resultados de la autoevaluación

Dimensión	Estándar	Nivel de logro
Gestión estratégica	1. Coherencia entre el programa de estudios y el PEI	No logrado
	2. Propósitos articulados	No logrado
	3. Sostenibilidad	No logrado
	4. Pertinencia del perfil de egreso	No logrado
	5. Revisión del perfil de egreso	No logrado
	6. Sistema de Gestión de Calidad	No logrado
	7. Planes de mejora	Logrado

Nota: Resultado de la autoevaluación llevada a cabo por el comité de calidad conformado por dos directivos, dos docentes, dos estudiantes, una trabajadora administrativo y una egresada.

Tabla 17 B*Consolidado de resultados de la autoevaluación*

Dimensión	Estándar	Nivel de logro	
Formación integral	8. Currículo	No logrado	
	9. Características del plan de estudios	Logrado	
	10. Coherencia de contenidos	Logrado	
	11. Desarrollo de competencias	Logrado	
	12. Prácticas pre profesionales	Logrado	
	13. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	No logrado	
	14. Plana docente adecuada	Logrado	
	15. Reconocimiento de las actividades de labor docente	No logrado	
	16. Plan de desarrollo Académico	No logrado	
	17. Admisión al programa de estudios	Logrado	
	18. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	No logrado	
	19. Monitoreo del tiempo de profesionalización	Logrado	
	20. Actividades extracurriculares	No logrado	
	21. Vigilancia tecnológica	No logrado	
	22. Investigación aplicada	No logrado	
	23. Desarrollo tecnológico	No logrado	
	24. Innovación	No logrado	
	25. Seguimiento y evaluación	No logrado	
	26. Responsabilidad social	No logrado	
	27. Implementación de políticas ambientales	No logrado	
	Soporte institucional	28. Bienestar	No logrado
		29. Mantenimiento de infraestructura	Logrado
		30. Sistema de información y comunicación	No logrado
		31. Centros de información y referencia	No logrado
		32. Recursos para la gestión del programa de estudios.	Logrado
	Resultados	33. Logro de competencias	No logrado
		34. Seguimiento a egresados y objetivos educacionales	No logrado

Nota: Resultado de la autoevaluación llevada a cabo por el comité de calidad conformado por dos directivos, dos docentes, dos estudiantes, una trabajadora administrativo y una egresada.

Las Tablas 17 A y 17 B consolidada indica que, de un total de 34 estándares, que están distribuidos en las dimensiones, Gestión estratégica, Formación integral, Soporte institucional y Resultados; se han calificado como logrados 10 estándares, mientras que 24 se calificaron como no logrados.

4.3 Análisis y discusión de los resultados

Culminado el proceso específico de la presentación de los resultados logrados con la investigación, y habiéndose sistematizado y ordenado la información se puede efectuar el análisis y discusión de los resultados, los mismos que comprenden todas las fases de la investigación.

Efectuado el análisis de los estándares que corresponden a cada dimensión trabajada, se pueden extraer aspectos muy relevantes, haciéndose la salvedad de que se enfatizará los indicadores con el menor nivel de logro alcanzado, resaltando de qué forma estos resultados negativos afectan al logro de cada estándar, ya que ello permitirá al instituto y específicamente al programa de Administración de Servicios de Hostelería, conocer aspectos específicos para diseñar las acciones necesarias que permitan neutralizar o revertir los aspectos negativos encontrados.

El análisis y discusión de los resultados logrados se efectuará abarcando específicamente la dimensión, factores y estándares correspondientes.

Tabla 18*Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 1*

Factor	Estándar	Nivel de logro
1 Planificación del Programa de Estudios	1. Coherencia entre el programa de estudios y el PEI	No logrado
	2. Propósitos articulados	No logrado
	3. Sostenibilidad	No logrado
2 Gestión del Perfil de egreso	4. Pertinencia del perfil de egreso	No logrado
	5. Revisión del perfil de egreso	No logrado
3 Aseguramiento de la calidad	6. Sistema de Gestión de Calidad	No logrado
	7. Planes de mejora	Logrado

Nota: Basado en los resultados de la autoevaluación realizada por el Comité de Calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería. Elaboración propia.

Así en la primera dimensión denominada Gestión Estratégica, que comprende siete estándares, tal como se aprecia en la tabla 18, los seis primeros figuran con la valoración de no logrado, esto resulta preocupante porque esta dimensión evalúa la forma como el Programa planifica y conduce sus actividades para conseguir un perfil de egreso que resulte coherente con la misión y visión institucional, pero sin considerar las necesidades del mercado y la mejora continua.

Los tres primeros estándares están referidos a la verificación de la coherencia entre las actividades planificadas por el programa de estudios y los propósitos que tiene el instituto, y la demostración de que se cuenta con los recursos financieros necesarios

para poder llevar a cabo todo lo planificado. En el caso de la presente investigación éstos tres primeros estándares se calificaron como no logrados.

En la calificación de los indicadores del primer estándar, tal como se registró en la Tabla 13 A el comité de calidad señaló que los propósitos institucionales no son explícitos, lo negativo de este hecho es que impide tener certeza sobre la correspondencia entre lo planificado por el programa de Administración de Servicios y Hostelería y las intenciones del Instituto, y conocer en qué medida las actividades que propone realizar el programa contribuyen a los propósitos institucionales o colisionan con ellos, siendo esto impedimento para evaluar la coherencia que requiere el estándar 1.

Asimismo, el comité de calidad manifestó en la autoevaluación que el programa no cuenta con información actualizada del entorno y los grupos de interés, porque no hay revisiones periódicas pre establecidas, por estas razones no se puede tener certeza sobre la pertinencia de las actividades realizadas. Este aspecto es altamente preocupante toda vez que las competencias del perfil podrían no ser adecuadas a las necesidades del entorno en el que las egresadas realizaran sus actividades profesionales actualmente. La consulta periódica a los empleadores y otros grupos de interés resulta fundamental para realizar la planificación y mejoras necesarias, y tener certeza de la utilidad de las competencias previstas en el perfil de egreso.

Otro, aspecto relevante es la ausencia de participación de los integrantes de la comunidad educativa en la planificación de actividades anuales y el desconocimiento de los aspectos relacionados con la sostenibilidad del Programa, que también se calificó

como no logrado al carecer el comité de calidad de información suficiente o evidencias que permitieran considerar logrado el estándar.

En relación a los estándares cuatro y cinco, que se calificaron como no logrados, y están referidos al perfil de egreso, resulta importante tener en cuenta que, de acuerdo a lo manifestado por el comité de calidad, no se puede afirmar que el perfil se encuentre alineado a las expectativas de los grupos interés y el entorno socioeconómico actual, esto a causa de la falta de actualización, como también se hizo evidente en calificación que obtuvo el estándar 1. Este hecho es muy relevante y debe ser tenido en cuenta en próximos planes y acciones de mejora.

Resulta fundamental que el perfil de egreso sea el resultado de un análisis de las necesidades del entorno y que la información que proporcionan los grupos de interés sea recibida y analizada periódicamente, para que cada competencia del perfil responda a necesidades específicas debidamente sustentadas. Se requiere además de una contrastación periódica de las necesidades económicas y sociales, en donde se desarrollarán las egresadas, puesto que en la realidad los cambios se producen continuamente.

Los estándares cinco y seis corresponde al sistema de gestión de calidad con el que el programa de estudios debe contar y el funcionamiento de ese sistema, se aprecia en el presente, que el Proyecto Educativo Institucional consideró a la mejora de la calidad educativa como uno de sus objetivos institucionales, como parte de ello, el Programa de Administración de Servicios de Hostelería designó un comité de calidad que ha realizado algunas actividades iniciales, entre ellas la participación en la presente

investigación, sin embargo, el Programa no cuenta todavía con un sistema de gestión de la calidad implementado, que le permita tener resultados medibles que se puedan evidenciar, por lo tanto el estándar fue calificado como no logrado. La ausencia de una planificación de actividades y metas generan riesgos de incumplimiento del objetivo de calidad previsto por la institución.

Cabe precisar, que además de la designación formal de responsables de las áreas de calidad y la aprobación de procedimientos, el estándar seis se orienta a conocer la forma de funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, y cómo consigue obtener resultados e indicadores verificables que permitan implementar planes de mejora, y una futura cultura de calidad, por esta razón resulta contradictorio que el estándar siete fuera calificado como logrado, esto sólo puede ser posible al haberse considerándose de forma aislada del estándar anterior.

Es necesario considerar que ambos estándares están relacionados, pues los planes de mejora a los que se refiere el séptimo están basados en los resultados del sexto estándar, el comité de calidad del programa de Administración de Servicios de Hostelería refiere contar con planes de mejora, seguimiento y resultados de esas mejoras, sin embargo, estos no están relacionados con los resultados del funcionamiento de un sistema de gestión de calidad.

Tabla 19*Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 2*

Factor	Estándar	Nivel de logro
4 Proceso de enseñanza aprendizaje	8. Currículo	No logrado
	9. Características del plan de estudios	Logrado
	10. Coherencia de contenidos	Logrado
	11. Desarrollo de competencias	Logrado
	12. Prácticas pre profesionales	Logrado
5 Gestión de los docentes	13. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	No logrado
	14. Plana docente adecuada	Logrado
	15. Reconocimiento de las actividades de labor docente	No logrado
6 Seguimiento a estudiantes	16. Plan de desarrollo Académico	No logrado
	17. Admisión al programa de estudios	Logrado
	18. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	No logrado
	19. Monitoreo del tiempo de profesionalización	Logrado
	20. Actividades extracurriculares	No logrado
7 Investigación aplicada, desarrollo tecnológico, innovación	21. Vigilancia tecnológica	No logrado
	22. Investigación aplicada	No logrado
	23. Desarrollo tecnológico	No logrado
	24. Innovación	No logrado
	25. Seguimiento y evaluación	No logrado
8 Responsabilidad social	26. Responsabilidad social	No logrado
	27. Implementación de políticas ambientales	No logrado

Nota: Basado en los resultados de la autoevaluación realizada por el Comité de Calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería. Elaboración propia.

La dimensión dos, como se aprecia en la Tabla 19, comprende un total de veinte estándares que evalúan la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, la gestión de los docentes, el seguimiento a los estudiantes durante su formación, las actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación y las de responsabilidad social.

De acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 19, el Comité de Calidad calificó como logrados siete estándares, vinculados con la gestión el currículo, la admisión y el monitoreo de estudiantes, pero muestra indicadores no logrados en relación a la gestión de la plana docente, las actividades de investigación y la vinculación de las actividades del programa con la sociedad.

En el caso de los estándares ocho al doce, referidos al proceso de enseñanza, no se logra el estándar ocho, mientras que los estándares del nueve al doce se califican como logrados, es preciso destacar que el estándar calificado como no logrado valora la revisión periódica del currículo, debido a que cada unidad didáctica considerada en el documento curricular debe estar justificada por el desarrollo de una competencia necesaria para el cumplimiento del perfil de egreso.

En este caso, y de forma coincidente con la calificación del estándar cinco, el perfil no cuenta con revisiones periódicas, por lo tanto, el currículo se mantiene también sin revisiones ni modificaciones. La gravedad de esta situación consiste en que el Programa no tiene certeza de la pertinencia de las unidades didácticas y contenidos que imparte a sus estudiantes.

Por otro lado, los mecanismos de gestión de la plana docente se evalúan en los estándares trece al dieciséis, habiendo calificado como logrado el estándar catorce, es decir, el Programa cuenta con una plana docente adecuada en número, e idónea, también cumple con la normatividad vigente, sin embargo, presenta carencias en relación a las actividades de capacitación, en tanto que no realiza evaluaciones previas para conocer los aspectos o temas que se deben ser materia de esas capacitaciones, no cuenta con procedimientos de reconocimiento a la labor docentes, ni promueve su desarrollo académico.

Los criterios propuestos por los estándares relacionados con la gestión docente resultan relevantes porque son las docentes quienes tienen un rol protagónico en el logro del perfil de egreso que se espera conseguir, para que cumplan con este objetivo el programa debe contar con estrategias adecuadas que promuevan la mejora continua de sus docentes, que valore sus aportes, y que les permita seguir creciendo académicamente porque esos logros serán también ventajosos para el programa, para la institución educativa pero sobre todo para las alumnas.

Los estándares diecisiete al veinte evalúan la forma en la que el programa asegura que las ingresantes tengan un perfil determinado, evalúa sus progresos y monitorea la adquisición progresiva de las competencias de deben de tener al egreso. El programa de Administración de Servicios de Hostelería logra los estándares relacionados con los procesos de admisión y el monitoreo del tiempo de profesionalización, sin embargo, no evidencia logros en el seguimiento de desempeño de las estudiantes durante su formación y la promoción de actividades extracurriculares que contribuyan con la formación de las alumnas.

Esta situación es relevante, porque se debe tener en cuenta que luego de admitidas las ingresantes es necesario poner atención a su desempeño y evaluar sus logros y necesidades, de tal forma que puedan establecerse las estrategias necesarias para que cada estudiante, considerando sus particularidades y diferencias, alcance las competencias en cada módulo de estudio, la carencia de procedimientos, responsables y estrategias sobre este aspecto puede representar un gran riesgo de cumplimiento del perfil de egreso ofrecido por el Programa, y afectaría los resultados esperados, que son muy relevantes para el Modelo de Acreditación de calidad que se ha tomado como referencia.

Por otro lado, las actividades extracurriculares que el programa realice también deben formar parte de una estrategia que colabore con sus propósitos, y los resultados de la ejecución de estas actividades deben ser evaluados, para conocer el impacto en el perfil de las alumnas y proponer las mejoras que resulten necesarias.

En relación a las actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación, evaluadas en los estándares veintiuno al veinticinco, los resultados son muy preocupantes, ya que todos estos estándares fueron calificados como no logrados. Tanto en análisis documental como la autoevaluación llevada a cabo por el Comité de Calidad se evidencia mínima actividad de investigación.

La gravedad de esta situación radica en que, de acuerdo al modelo de calidad educativa que se toma como referencia, el programa debe recoger información científica y tecnológica actualizada, y promover la investigación en sus estudiantes, para que sean

capaces de vincularse y comprender su entorno, detecten dificultades o problemas y con los conocimientos técnicos obtenidos a lo largo de su formación profesional ofrezcan soluciones a esas situaciones problemáticas.

En relación a las actividades de responsabilidad social y la implementación de políticas ambientales, evaluadas en los estándares veintiséis y veintisiete, éstas obtuvieron calificación de no logrado, debido a que las actividades que realiza el Programa no forman parte de un plan estratégico que tenga un objetivo concreto, ni son evaluadas en su impacto, de esta forma el programa realiza actividades de responsabilidad social y de cuidado ambiental, pero de forma desarticulada y sin evaluación de los resultados. La medición del impacto de las actividades realizadas, para detectar debilidades e implementar mejoras es fundamental en el modelo de acreditación de la calidad actualmente vigente.

En suma, se puede señalar que en la dimensión 2, se vuelve a evidenciar la carencia de actualización y evaluación periódica de las actividades realizadas, incrementando el riesgo de tener un currículo no concordante con las necesidades del mercado y la realidad actual, también muestra de forma clara otra de las necesidades más apremiantes, la ausencia de actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación, que es fundamental en un centro de estudios de educación superior, esto deberá ser tenidas en cuenta como aspecto fundamental en futuros planes de mejora.

Tabla 20

Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 3

Factor	Estándar	Nivel de logro
9 Servicios de bienestar	28. Bienestar	No logrado
	29. Mantenimiento de infraestructura	Logrado
10 Infraestructura y soporte	30. Sistema de información y comunicación	No logrado
	31. Centros de información y referencia	No logrado
11 Recursos Humanos	32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios.	Logrado

Nota: Resultado de la autoevaluación llevada a cabo por el comité de calidad conformado por dos directivos, dos docentes, dos estudiantes, una trabajadora administrativa y una egresada. Elaboración propia.

En la tabla 20, se aprecian los resultados de la Dimensión 3, considerando los factores y estándares, en esta dimensión la evaluación de la calidad educativa gira en torno al soporte institucional. En este caso los servicios de bienestar obtuvieron una calificación de no logrado al carecer el Programa de evaluaciones sobre su funcionamiento y el grado de satisfacción de su uso por parte de la comunidad educativa.

En relación a la infraestructura, el mantenimiento de esta se calificó como logrado, puesto que el programa y la institución en general cuanta con la infraestructura y equipos necesarios y desarrolla actividades de mantenimiento en las que toda la comunidad está involucrada, siendo una de sus fortalezas más resaltantes.

Por otro lado, el sistema de información y comunicación aparece como no logrado al carecer el programa de un sistema con la información suficiente y actualizada que pueda ser utilizada para la toma de decisiones en la gestión académica y administrativa. Asimismo, el sistema de información y referencia no se encuentra actualizado ni cuenta con indicadores de satisfacción.

Los resultados de esta dimensión muestran que el Programa cuenta con condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades servicios de bienestar, infraestructura y un centro de referencia, sin embargo, puede mejorar si analiza los resultados de los servicios prestados, actualiza sus recursos y valora la implementación de un sistema de comunicación como una herramienta útil para la toma de decisiones.

Tabla 21

Logro alcanzado por estándar en la Dimensión 4

Factor	Estándar	Nivel de logro
12 Verificación del perfil de egreso	33. Logro de competencias	No logrado
	34. Seguimiento a egresados y objetivos educativos	No logrado

Nota: Resultado de la autoevaluación llevada a cabo por el comité de calidad conformado por dos directivos, dos docentes, dos estudiantes, una trabajadora administrativa y una egresada. Elaboración propia.

En la dimensión cuatro, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 21, se encuentran los estándares que permiten al programa conocer los resultados del trabajo realizado durante la formación de las estudiantes, verificar si se han logrado las

competencias previstas en el perfil. En este caso el programa admite no realizar evaluaciones sobre las competencias de las egresadas, mantiene un registro de datos actualizado, pero no verifica el logro de objetivos educativos.

Se puede indicar que se ha detectado algunos aspectos en común en la evaluación de cada una de las dimensiones, como la falta de participación de los integrantes de la comunidad educativa en la elaboración de documentos de gestión o el desconocimiento de las funciones u objetivos fuera los de los propios, o los de un área en particular; la poca participación de los grupos de interés, la falta de actualización sobre las necesidades del mercado, la falta de revisión periódica de los avances en el logro de los objetivos, y que en muchos casos las actividades programadas se realizan sin un diagnóstico previo sobre las repercusiones en los objetivos del propio programa, o sin medir el impacto de lo realizado.

Otro punto relevante es la poca presencia de actividades de investigación e innovación tecnológica, que es uno de los resultados negativos más notorios en la dimensión dos, y que también evidencia falta de vinculación con el entorno, y que debe enfatizarse porque es de suma importancia que los centros de estudios tecnológicos ofrezcan la posibilidad de involucrarse con la realidad y brindar soluciones a la localidad, todo esto influye en la formación integral de las estudiantes como futuras profesionales y ciudadanas responsables. Todos estos aspectos deberán tenerse en cuenta como relevantes para futuras acciones de mejora.

4.4 Identificación de Fortalezas y Debilidades

Para identificar las fortalezas y debilidades se procedió a la revisión de los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones y estándares que comprende modelo de acreditación, que fue utilizado para la autoevaluación.

Luego de la revisión se consideraron como fortalezas aquellos estándares que obtuvieron la calificación de logrado plenamente o logrado. Para identificar las debilidades se tuvo en cuenta los estándares que obtuvieron mayor cantidad de indicadores no logrados, y se priorizaron aquellos que influyen directamente en el logro de otros estándares.

La tabla 22 muestra las fortalezas y debilidades del Programa luego del ejercicio de autoevaluación, con indicación de los estándares a los cuales hacen referencia, y agrupados de acuerdo a las dimensiones del modelo de acreditación utilizado en esta investigación. La identificación de fortalezas y debilidades permitirá tener mayor claridad sobre las acciones a priorizar en el plan de mejora.

Tabla 22 A*Fortalezas y Debilidades Dimensión 1*

Fortalezas	Debilidades
El programa muestra interés en la mejora, por ello desarrolla procesos participativos para implementar planes y monitorear sus logros. (Estándar 7)	<p>Desconocimiento sobre la coherencia entre los propósitos del programa los propósitos institucionales y las necesidades el entorno. Ausencia de revisión periódica y participativa de los propósitos. Conocimiento parcial sobre la gestión de recursos. (Estándares 1,2 y 3)</p> <p>El perfil de egreso no considera en la justificación sobre la pertinencia de cada competencia información actualizada proporcionada por grupos de interés. (Estándares 4 y 5)</p> <p>El sistema de gestión de calidad no se encuentra implementado, por lo tanto, los planes de mejora no cuentan con información proporcionada éste sistema. (Estándar 6)</p>

Nota: Elaboración propia

Tabla 22 B*Fortalezas y Debilidades Dimensión 2*

Fortalezas	Debilidades
<p>El documento curricular incluye un plan de estudios flexible y modular, con contenidos coherentes, garantiza el logro de las competencias e incluye experiencias formativas en situaciones reales de trabajo. (Estándares 9, 10, 11 y 12)</p> <p>Cuenta con una plana docente adecuada, con las competencias necesarias que garanticen la formación de los estudiantes.(Estándar 14)</p>	<p>El currículo no cuenta con actualizaciones periódicas, carece de evidencias sobre la consistencia y pertinencia de cada una de las competencias que expresa. (Estándar 8)</p> <p>Los procedimientos de selección docente no son públicos, carece de un procedimiento de evaluación para identificar las necesidades de capacitación y perfeccionamiento académico. No cuenta con un registro de reconocimiento a la actividad docente. (Estándares 13, 15 y 16)</p>
<p>Los criterios de admisión son públicos y claros, consideran el perfil de ingreso. Se monitorea el tiempo de profesionalización y brinda apoyo en área de bienestar. (Estándar 17 y 19)</p>	<p>Ausencia de mecanismos para identificar problemas en el avance académico, científico y tecnológico.</p> <p>No cuenta con un sistema de apoyo pedagógico, ni evidencias sobre los resultados de las actividades de reforzamiento o nivelación.</p> <p>Carece de resultados sobre del impacto de las actividades extracurriculares. (Estándares 18 y 20)</p> <p>No realiza actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación (Estándares 21, 22,23,24 y 25)</p> <p>Las actividades de responsabilidad social no guardan relación la especialidad, no hay articulación con otras entidades para lograr mayor impacto. Falta implementación y monitoreo de políticas ambientales. (Estándares 26 y 27)</p>

Nota: Elaboración propia

Tabla 22 C*Fortalezas y Debilidades Dimensión 3 y Dimensión 4*

Dimensión	Fortaleza	Debilidades
Soporte institucional	El programa cuenta con infraestructura y equipos adecuados, cuenta con procedimientos para su mantenimiento. Existen garantías sobre su mantenimiento. (Estándar 29) Cuenta con recursos humanos suficientes e idóneos para la gestión de programa. (Estándar 32)	Los servicios de bienestar no cuentan con indicadores de satisfacción o evaluaciones sobre el impacto de dichos servicios. (Estándar 28) No cuenta con un sistema de información técnica y estadística y comunicación que se encuentre implementado y sirva de apoyo a la gestión académica, de investigación en ciencia y tecnología y gestión administrativa. El centro de información y referencia no se encuentra actualizado. (Estándares 30 y 31)
Resultados		No cuenta con mecanismos para evaluar el logro de competencias en el desempeño de las egresadas, e indicadores de la percepción de los empleadores o el cumplimiento de los objetivos educacionales. (Estándares 33 y 34).

Nota: Elaboración propia

4.5 Plan de mejora

Luego de identificadas las fortalezas y debilidades se procedió a analizar y priorizar aquellas que corresponden estándares que deben ser materia de un primer plan de mejora, fueron consideradas en el plan de mejora las debilidades consideradas más graves porque su presencia es reiterada en la autoevaluación y también por su influencia en otros estándares.

En los resultados de la autoevaluación se encontró de forma reiterada debilidades relacionadas con la actualización de la información, participación de los integrantes de la comunidad educativa, vinculación con los grupos de interés y el entorno, y seguimiento y evaluación de actividades realizadas. Asimismo, el cumplimiento de los indicadores de algunos estándares es necesario para el cumplimiento de otras.

Por estas razones se han priorizado acciones relacionadas los estándares 1, 4, 6, 8, 13, 18, 21, 30, 33 y 34 que están referidos a coherencia entre el programa de estudio y el proyecto educativo institucional, pertinencia del perfil de egreso, implementación del sistema de gestión calidad, actualización del currículo, selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento docente, seguimiento al desempeño de los estudiantes, vigilancia tecnológica, sistema de información y comunicación, verificación del logro de competencias, y seguimiento a egresados y objetivos educacionales, respectivamente. El plan de mejora que se propone deberá contar con el debido seguimiento durante su ejecución y el nivel de cumplimiento al llegar el plazo final propuesto también deberá ser evaluado, para poder elaborar un siguiente plan de mejora, como parte de las acciones para inculcar una cultura de calidad.

Tabla 23 A*Propuesta de Plan de Mejora*

Estándar priorizado	Indicador que se requiere mejorar	Resultados	Acciones	Fecha	Responsables	Recursos
Estándar 1 Coherencia entre el programa de estudio y el proyecto educativo institucional	La elaboración y revisión de los propósitos del programa se realiza de forma participativa, incluyendo a los grupos de interés previamente identificados	Los propósitos son revisados por parte de los integrantes de la comunidad educativa y los grupos de interés.	Identificación de los integrantes de la comunidad educativa, grupos de interés que participaran en la revisión.	01 al 20 de octubre de 2020	Coordinadora del Programa.	Comunidad educativa. Apoyo de informática
			Revisión de los propósitos del programa.	20 de octubre del 06 de noviembre de 2020.	Secretaria Coordinadora del Programa	Comunidad educativa. Grupos de interés. Apoyo de informática.
			Definición de los propósitos del programa por parte de los representantes de la comunidad educativa.	10 al 20 de noviembre de 2020	Coordinadora del Programa	Representantes de la comunidad educativa.
	Los propósitos institucionales y del programa son explícitos y se encuentran a disposición de toda la sociedad.	Los propósitos del programa están definidos de forma clara, son de conocimiento pleno por parte de los integrantes de la comunidad educativa, y la sociedad.	Difusión de los propósitos del programa.	25 de 30 de noviembre de 2020	Secretaria Coordinadora del Programa	Apoyo de informática

Nota: Elaboración propia

Tabla 23 B*Propuesta de Plan de Mejor*

Estándar priorizado	Indicador que se requiere mejorar	Resultados	Acciones	Fecha	Responsables	Recursos Humanos y materiales
Estándar 4: Pertinencia del perfil de egreso	El perfil de egreso se revisa periódicamente y está alineado con las expectativas de los grupos de interés y del entorno socioeconómico.	El perfil de egreso se encuentra actualizado y es coherente con las expectativas de los grupos de interés y el entorno.	Revisión de las competencias previstas en el perfil.	10 de noviembre al 30 de noviembre de 2020.	Secretaria Coordinadora del Programa	Representantes de la comunidad educativa. Grupos de interés. Apoyo de informática.
Estándar 6: Sistema de gestión de la calidad	El sistema de gestión de calidad se encuentra implementado.	Se han definido acciones y responsables de la implementación del sistema de gestión de calidad.	Revisión de las políticas institucionales y del programa referidas al sistema de calidad y aprobación del plan de actividades.	10 al 20 de noviembre de 2020	Comité de Calidad del Programa.	Coordinadora del Programa. Secretaria.
Estándar 8: Currículo	El programa revisa de manera periódica y de forma participativa el documento curricular.	El currículo se encuentra evaluado y actualizado.	Revisión de la malla curricular y justificación de sus competencias.	25 de noviembre al 27 de diciembre de 2020.	Coordinadora del Programa.	Responsable del área académica. Representantes de la comunidad educativa. Secretaria.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 23 C*Propuesta de Plan de Mejora*

Estándar priorizado	Indicador que se requiere mejorar	Resultados	Acciones	Fecha	Responsables	Recursos Humanos y materiales
Estándar 13: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento docente.	Identificar necesidades de capacitación y perfeccionamiento, reconoce las actividades de labor docente.	Se han definido las necesidades de capacitación y perfeccionamiento docente e identificado los logros en el desempeño de las docentes.	Revisión de resultados de evaluación docente para definición de necesidades de capacitación y reconocimientos.	28 de diciembre al 15 de enero de 2021.	Coordinadora del Programa.	Responsable del área académica. Representantes de la comunidad educativa. Secretaria.
Estándar 18: Seguimiento al desempeño de los estudiantes.	Identificar dificultades en la evolución del desempeño de los estudiantes.	Se han identificado a las estudiantes que requieren atención especial.	Revisión de los indicadores de desempeño de las estudiantes.	25 de noviembre al 27 de diciembre de 2020.	Coordinadora del Programa.	Responsable del área académica. Representantes de la comunidad educativa. Secretaria.
Estándar 21: Vigilancia Tecnológica	Cuenta con mecanismos para identificar los avances en ciencia, tecnología e innovación relacionados al programa.	Se han definido mecanismos de vigilancia tecnológica y líneas de investigación.	Revisión de avances tecnológicos relacionados al programa y definición de líneas de investigación.	20 de enero al 20 febrero 2021.	Coordinadora del Programa.	Responsable del área académica. Equipo docente.

Nota Elaboración propia

Tabla 23 D*Propuesta de Plan de Mejora*

Estándar priorizado	Indicador que se requiere mejorar	Resultados	Acciones	Fecha	Responsables	Recursos Humanos y materiales
Estándar 30: Sistema de información y comunicación.	Cuenta con un sistema de información y comunicación accesible.	Se han definido acciones para la implementación de sistema de comunicación estadística y técnica.	Coordinación entre áreas involucradas para la implementación del sistema.	28 de diciembre al 15 de enero de 2021.	Coordinadora del Programa.	Directora Responsable del área académica Responsable de informática.
Estándar 33: Logro de competencias	Cuenta con mecanismos para evaluar que las egresadas cuenten con las competencias previstas en el perfil.	Se ha identificado fortalezas y debilidades de no menos un 80% de egresados.	Encuesta virtual a egresadas y empleadores.	20 de octubre del 06 de noviembre de 2020.	Coordinadora del Programa.	Apoyo de informática. Responsable del área de egresadas.
Estándar 34: Seguimiento a egresados y objetivos educacionales	Revisa y actualiza el perfil de egreso de acuerdo a los resultados del monitoreo de los objetivos educacionales.	Se ha identificado logros educacionales de no menos un 80% de egresados.	Encuesta virtual a empleadores.	10 de noviembre al 30 de noviembre de 2020.	Coordinadora del Programa.	Apoyo de informática. Responsable del área de egresadas.

Nota: Elaboración propia

Tabla 24

Propuesta de Ficha de seguimiento del Plan de Mejora:

Acciones	Actividades programadas	Actividades Ejecutadas	Observaciones	Porcentaje de cumplimiento
Responsable del Seguimiento				
Fecha de evaluación del seguimiento.				
<i>Nota: Propuesta de seguimiento de las acciones del Plan de Mejora y verificación de su cumplimiento, para su aplicación de acuerdo a las necesidades del Programa. Elaboración propia</i>				

Tabla 25*Ficha de cumplimiento del Plan de Mejora*

Avance Indicador	En inicio Entre 10% y 40 %	Poco avance Entre 50% y 70%	Avance Significativo Entre 80% y 90%	Logrado 100%	Observaciones
Responsable del Seguimiento					
Fecha de evaluación del seguimiento.					
<i>Nota:</i> Propuesta de la verificación del avance del Plan de Mejora, para su aplicación de acuerdo a las necesidades del Programa. Elaboración propia					

Conclusiones

Luego de haberse terminado con el desarrollo de todo el proceso de la investigación, procesado y sistematizado la información recogida y teniendo como referencia el problema y los objetivos propuestos, se han establecido las siguientes conclusiones:

Primera. - La autoevaluación institucional, es una estrategia adecuada para mejorar la calidad educativa del Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto Superior Tecnológico Privado Condoray, ya que los resultados logrados con la experiencia real y concreta efectuada así lo corroboran, y también, ha permitido identificar y determinar el nivel de logro de los estándares de calidad educativa alcanzados, así como las fortalezas y debilidades y en función de los cuales, se ha propuesto un plan de mejora.

Segunda. - Las condiciones para el desarrollo del proceso de autoevaluación en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería resultaron favorables, así se demostró con los resultados obtenidos a través del cuestionario para recoger la opinión sobre la autoevaluación, en donde el cien por ciento los encuestados consideró que la autoevaluación era importante y positiva para el Instituto, esto se vio confirmado luego en las siguientes fases de la investigación en donde los representantes del Programa tuvieron una participación activa y responsable.

Tercera. - Las condiciones favorables existentes, permitieron establecer adecuadamente y en forma exitosa, un plan de acción para la implementación de la estrategia de autoevaluación, la misma que se realizó en fases, que se iniciaron con la

conformación del Comité de Calidad del Programa de Administración de Servicios de Hostelería y concluyeron con la socialización de los resultados logrados y la formulación de un Plan de Mejora propuesto para su ejecución futura.

Cuarta. – El ejercicio de la autoevaluación realizado en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería, permitió identificar que ha logrado cumplir con diez estándares de calidad de un total de treinta y cuatro que contiene el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior, aprobado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, actualmente vigente.

Quinta.- La estrategia de autoevaluación realizada en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto de Educación Superior Tecnológico Condoray, ha permitido determinar además, aspectos muy puntuales y específicos relacionados con fortalezas y debilidades tales como las características del plan de estudios, el desarrollo de experiencias formativas en situaciones reales de trabajo, la plana docente adecuada, el mantenimiento de la infraestructura; la falta de evaluación periódica de las actividades ejecutadas con fines de mejora y la ausencia de proyectos de investigación e innovación tecnológica.

Recomendaciones

- Que los directivos del instituto, pongan en práctica el plan de mejora propuesto, a fin de que se reviertan o neutralicen las debilidades u oportunidades de mejora identificadas con la experiencia de autoevaluación realizada y apliquen también los instrumentos de seguimiento.
- Mantener el clima propicio para la autoevaluación que esta experiencia ha generado en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería y en el Instituto Superior Tecnológico Privado Condoray, a través de la valoración de esta estrategia para la mejora de la calidad educativa.
- Dedicar mayor tiempo a futuras actividades de autoevaluación considerando que se ha comprobado que esta estrategia ayuda a mejorar la calidad educativa, y brinda insumos esenciales para la elaboración de planes de mejora, considerando además la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa y los grupos de interés.
- Incentivar la revisión periódica de las actividades realizadas, para conocer su real impacto en los objetivos del Programa, y las actividades que generen mayor vinculación de las estudiantes con la comunidad, a través de proyectos de investigación e innovación tecnológica.
- Valorar la estrategia de autoevaluación, de forma especial, en el contexto actual de cambios por la emergencia sanitaria, ya que esta estrategia permitirá conocer la

pertinencia de las acciones implementadas y contar con la información necesaria para la toma de decisiones eficaces y acordes a las necesidades actuales.

Referencias

American Psychological Association. (2020). Guía Resumen del Manual con normas

APA Séptima Edición. <https://rb.gy/ere1jo>

Ayala, G. (2017). *Modelo de autoevaluación institucional como estrategia de mejoramiento y uso de los resultados en la gestión por parte del equipo directivo de una institución educativa: colegio Miguel Antonio Caro IED* [Tesis de Maestría, Universidad Libre]. <https://goo.gl/dpZpfb>

Bunge, M (s.f.). *La investigación científica*. Ariel.

Calatayud, M. (2008, 28 de enero). *La Autoevaluación como estrategia de aprendizaje para atender la biodiversidad*. Educaweb. <https://goo.gl/UGvLoH>

Carrasco, S (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.

Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2011). *Educación superior en Iberoamérica informe 2011*. <https://rb.gy/xkdv21>

Centro Universitario de Desarrollo. (2016). *Educación superior en Iberoamérica informe 2016*. <https://rb.gy/zgmsn6>

Contreras, F. (s.f.). *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información*. E – Lis Repository. <https://goo.gl/bZ3JJJa>

Decreto Supremo N° 018-2007-ED de 2007. Por el cual se expide el Reglamento de la Ley nacional del sistema de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, 10 de julio de 2007. D.O. Año XXIV- N° 9897.

Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson.

<https://goo.gl/Mwqxsy>

Gómez, M. (2009), *Introducción a la metodología de la investigación*. Brujas.

Gonzáles, I. (2009). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *Revista de Educación*, 6 (2004), 155-169.

Harvey, L & Green, D. (1993). Defining Quality', *Assessment & Evaluation in Higher Education* [Al definir la calidad. Valoración y evaluación en la educación superior], *Routledge*, Vol. 18 (1) 9-3. <https://rb.gy/br56kk>

Hernández, S, Fernández, C, Baptista, Pilar. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Clasificador de carreras de educación superior y técnico productivas (Versión 1)*. <https://goo.gl/TRWnWC>

Jaramillo, R. (1999). La calidad de la educación: Hacia un concepto de referencia. *Educación y Pedagogía*. XVI (38). 91-100.

- Katayama, R. (2014) *Introducción a la investigación cualitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://rb.gy/ln78yj>
- Kotter, J. (1995) Liderar el cambio: por qué fracasan los intentos de transformación. *Harvard Business Review*. Diciembre 2011. <https://rb.gy/iomkow>
- Lemaitre, M. (2017). *Evaluación externa en el marco del aseguramiento de la calidad* [Diapositiva de PowerPoint]. III Congreso Nacional “Evaluación: herramienta de cambio”. <https://rb.gy/cd26n5>
- Ley N° 28044 de 2003. Por la cual se expide la Ley general de educación, 29 de julio de 2003. D.O. Año XXI- N° 8437.
- Ley N° 30512, de 2016. Por la cual se expide la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, 02 de noviembre de 2016. D.O. Año XXXIII - N° 13853
- López, R. (Sin fecha), *Modelos de gestión de calidad*. <https://goo.gl/TTRxeN>
- Ministerio de Educación. (2018). *Padrón de instituciones educativas*. <https://goo.gl/mY12fM>
- Mora Vargas, A. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 4 (2), o. 1-28. <https://goo.gl/aRFH4p>

- Nava, H. (2005). Evaluación y acreditación de la educación superior: El caso del Perú. *Repositorio Ministerio de Educación*. <https://goo.gl/2oirCC>
- Nieto, C. Ros L. (2006). *Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, gerencial de Deming, iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. situación frente al ISO 9000*. X Congreso de Ingeniería Valencia 7 y 8 de setiembre de 2006. <https://goo.gl/zvA6Kz>
- Ñaupas, H. *et al.* (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa. Redacción de tesis. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Osorio, G. (2016). *La Evaluación institucional en las instituciones educativas de carácter público de Ibagué* [Tesis de Maestría Universidad de Tolima]. <https://goo.gl/fQu5sG>
- Osorio, J. (2013). *La autoevaluación como estrategia de autorregulación orientada al mejoramiento de la calidad de la educación superior no universitaria* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán]. <https://goo.gl/vL4RZ2>
- Panadero, E., & Alonso-Tapia, J. (2013). Autoevaluación: connotaciones teóricas y prácticas. Cuándo ocurre, cómo se adquiere y qué hacer para potenciarla en nuestro alumnado. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 11 (2), 551-576.

Pérez, G. (2007). Desafíos de la investigación cualitativa. <https://goo.gl/uyEvrj>

Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, (13), 263-276. <https://goo.gl/SxKtpu>

Resolución N° 076-2016-DEA-IEES de 2016. Por la cual se aprueba el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior, 10 de julio de 2016. D.O. Año XXXIII - N° 13733

Rosales, T. (2018). Dificultades en la implementación de los estándares de calidad en los procesos de acreditación de carreras profesionales universitarias en el Perú 2007-2015. *Repositorio Universidad Santo Toribio de Guzmán*. <https://rb.gy/l3tlpm>

Santos, M. (1999). *Evaluación educativa*. Magisterio del Río de la Plata. <https://goo.gl/v2tePV>

Segura, C. (2017). *Autoevaluación según modelo de acreditación para educación superior universitaria propuesta por SINEACE y el perfil profesional de la escuela profesional de educación física – Universidad Nacional Mayor de San Marcos percibida por estudiantes del X semestre, 2016* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://goo.gl/WJkALK>

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (4 de agosto de 2014). *Acreditaciones en educación superior (Universidades e Institutos) hasta el 23/07/2014*. <https://goo.gl/Nq6euo>

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (2016). *Modelos de acreditación para programas de estudios de institutos y escuelas de educación superior*. SINEACE. <https://goo.gl/dN66Gp>

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa (2017). *Curso de capacitación de evaluadores externos para la acreditación de institutos y escuelas de educación superior*. SINEACE

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (2017). *Guía para el estudio del modelo de acreditación para el programa de estudios de institutos y Escuelas de Educación Superior*. SINEACE

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (29 de diciembre de 2017). *SINEACE ya ha entregado 415 acreditaciones a programas de estudio e instituciones*. <https://goo.gl/KJ71ra>

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (2018). *Experiencia de acreditación de trece universidades peruanas*. Gráfica Educativa.

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación Educativa. (2019). *Avances en Acreditación a nivel nacional*. Reporte mensual Al 31 de enero de 2019.

<https://rb.gy/y2bpsi>

Soriano-Rivera, R. (2016). Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico. 360, *Ciencias de la Gestión I* (1), p. 38-86.

<https://goo.gl/SMXGsL>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (30 de diciembre 2018). Universidades 2018. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>

Tawil, S, Akkari, A, Macedo, B (2012). Beyond the Conceptual Maze The notion of quality in education. [Más allá del laberinto conceptual la noción de calidad en la educación]. *UNESCO Education Research And Foresight*.

<https://goo.gl/sNHQDs>

Torres, R. (2014). *Autoevaluación de la gestión educativa y calidad del aprendizaje según el modelo IPEBA en estudiantes de la opción ocupacional textil y confecciones del CETPRO "Promae Comas", Ugel N° 04* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://goo.gl/M3FWMa>

Vigo, P, Segrea, J, León, B, López, O, Pons, J, & León, C. (2014). Autoevaluación institucional. Una herramienta indispensable en la calidad de los procesos universitarios. *MediSur*, 12 (5), 727-735. <https://goo.gl/ZbWQ99>

ANEXO 01

CUESTIONARIO PARA RECOGER OPINIÓN SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su opinión sobre la autoevaluación en nuestra institución educativa:

Responda a las siguientes preguntas de manera personal. **Las respuestas son anónimas.**

1. ¿A qué tipo de actor educativo pertenece? Marque con una (X)

Directivo Docente Estudiante Administrativo

2. ¿Qué entiende por autoevaluación?

3. ¿Considera que es importante realizar una autoevaluación sobre la calidad de formación profesional que estamos brindando a nuestras estudiantes?

Marque con una (X)

Sí No

4. ¿Considera que la autoevaluación sería positiva o negativa para nuestra institución? Marca con una (X):

Positiva Negativa

Precisar porqué

5. ¿Estaría interesada en participar en una comisión especial para realizar la autoevaluación? Marca con una (X):

Sí No

¿Por qué sí?	¿Por qué no?
<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

6. Si ha marcado **NO** en la pregunta 5 ¿A quiénes consideraría para que participen?

Gracias por su participación

ANEXO 02**Ficha de Análisis Documental**

Objetivo: El presente instrumento tiene como objetivo específico efectuar una evaluación cualitativa de los principales documentos básicos de gestión con la finalidad de determinar los aspectos relevantes de su contenido tales como aspectos formales para su formulación, la coherencia interna y externa de su contenido y la articulación de los mismos con el Proyecto Educativo Nacional y el Proyecto Educativo Regional.

I. Análisis cualitativo del PEI

Aspectos básicos a evaluar

a. Aspecto formal del documento

1. ¿La denominación del instrumento es correcta?

Sí

No

Observaciones

2. ¿El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral?

Sí

No

Observaciones

3. ¿La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada?

Sí

No

Observaciones

4. ¿En el documento se precisa que las fuentes de referencia que se han utilizado son el Proyecto Educativo Nacional y el Proyecto Educativo Regional?

Sí

No

Observaciones

b. Aspectos de su contenido

1. El documento en general, ¿está alineado con la misión y visión institucional?

Sí No **Observaciones**

2. El documento contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura.

Sí No **Observaciones**

3. ¿La información de cada uno de los componentes del documento son correctas o apropiadas?

Sí No **Observaciones**

4. Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna.

Sí No **Observaciones**

5. El documento en general ¿está debidamente articulado con la visión de la educación nacional, regional e institucional?

Sí No **Observaciones**

6. ¿En la definición de políticas, objetivos y estrategias se incluye la implementación del sistema de gestión de calidad?

Sí No

Observaciones

c. Aspecto relacionado con la participación en su formulación

1. Hay evidencia de que los representantes de la comunidad educativa hayan participado en su proceso de formulación

Sí

No

Observaciones

d. Aspecto relacionado con la difusión del documento

1. Hay evidencia de que el documento ha sido publicado o difundido debidamente para su aplicación adecuada

Sí

No

Observaciones

II. Análisis cualitativo del Reglamento institucional

a. Aspecto formal del documento

1. ¿La denominación del instrumento es correcta?

Sí

No

Observaciones

2. ¿El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral?

Sí

No

Observaciones

3. ¿La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada?

Sí

No

Observaciones

4. ¿Las normas legales y técnicas en las cuales se basa el documento son vigentes y pertinentes?

Sí No **Observaciones**

5. El contenido del documento regula integralmente todos los aspectos básicos comprendidos dentro del proceso de gestión institucional

Sí No **Observaciones**

6. ¿La regulación de la gestión académica guarda coherencia con el perfil de egreso que se pretende lograr?

Sí No **Observaciones**

7. El documento considera la reglamentación de actividades de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación.

Sí No **Observaciones**

8. En el documento se precisa las fuentes de referencia que se han utilizado

Sí No **Observaciones**

b. Aspectos de su contenido

1. El documento contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura

Sí No **Observaciones**

2. ¿La información de cada uno de los componentes del documento es correcta y apropiada?

Sí No **Observaciones**

3. Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna

Sí No **Observaciones**

4. El documento en general ¿está debidamente articulado con el Proyecto Educativo Institucional?

Sí No **Observaciones**

5. El documento regula el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, considerando la actuación del comité de calidad y el monitoreo de los planes de mejora.

Sí No **Observaciones**

c. Aspecto relacionado con la participación en su formulación

1. Hay evidencia de que los representantes de la comunidad educativa hayan participado en su proceso de formulación

Sí No **Observaciones**
-----**d. Aspecto relacionado con su funcionalidad**

1. En general podría considerarse que el documento facilitará o no el funcionamiento integral de la institución

Sí No **Observaciones**
-----**III. Análisis Cualitativo del Plan Anual de Trabajo**

Aspectos básicos a evaluar:

a. Aspecto formal del documento

1. ¿La denominación del instrumento es correcta?

Sí No **Observaciones**

2. ¿El documento está debidamente aprobado por una resolución directoral?

Sí No **Observaciones**

3. ¿La redacción del contenido es correcta, pertinente y apropiada?

Sí No

Observaciones

4. En el documento se precisa que las fuentes de referencia que se han utilizado son el Proyecto Educativo Nacional y el Proyecto Educativo Regional

Sí No **Observaciones**
-----**b. Aspectos de su contenido**

1. El documento contiene los componentes básicos correspondientes a su estructura

Sí No **Observaciones**

2. ¿La información de cada uno de los componentes del documento son correctas o apropiadas?

Sí No **Observaciones**

3. Los componentes del documento guardan entre si coherencia interna

Sí No **Observaciones**

4. El documento en general, está debidamente articulado con los componentes básicos del Proyecto Educativo Institucional: Visión, Misión, Propuesta Pedagógica Y Propuesta de Gestión, Impacto.

Sí No **Observaciones**

-
5. El Plan Anual de Trabajo considera actividades de acuerdo al diagnóstico de la institución y a los resultados del informe de gestión anual.

Sí

No

Observaciones

6. Todas las actividades están debidamente presupuestadas considerando el presupuesto de la institución y los resultados del informe de gestión de recursos del periodo anterior.

Sí

No

Observaciones

c. Aspecto relacionado con la participación en su formulación

1. Hay evidencia de que los representantes de la comunidad educativa hayan participado en su proceso de formulación

Sí

No

Observaciones

Formato de Autoevaluación

El presente Formato se ha elaborado en base a matriz del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, contiene los indicadores de cada uno de los estándares de calidad que deberán ser evaluados por el Comité de Calidad, y que se calificarán, de acuerdo a las evidencias con las que cuenta el Programa de Estudios, como No logrado **(NL)**, Logrado **(Logrado)** y Logrado Plenamente **(LP)**

DIMENSIÓN 1

GESTIÓN ESTRATÉGICA

FACTOR 1: Planificación del programa de estudios

Estándar 1: Coherencia entre el programa de estudios y el Proyecto Educativo Institucional

1. Los propósitos institucionales y del programa son explícitos y se encuentran a disposición de toda la sociedad. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Los propósitos del programa son coherentes con la misión, visión y propósitos institucionales. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. La elaboración y revisión de los propósitos del programa se realiza de forma participativa, incluyendo a los grupos de interés previamente identificados. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 2: Propósitos articulados

4. El PAT es coherente con el PEI. (NL) (L) (LP)

Observaciones:

5. El PAT se elabora de manera participativa (NL) (L) (LP)

Observaciones:

Estándar 3: Sostenibilidad

1. El programa gestiona los recursos de acuerdo a sus necesidades previamente identificadas. (NL) (L) (LP)

Observaciones:

2. El programa cuenta con apoyo financiero por parte de los grupos de interés. (NL) (L) (LP)

Observaciones:

3. Todas las actividades del programa están financiadas desde el inicio hasta el fin. (NL) (L) (LP)

Observaciones:

4. El programa tiene recursos financieros destinados a proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación. (NL) (L) (LP)

Observaciones:

FACTOR 2: Gestión del perfil de egreso

Estándar 4: Pertinencia del perfil de egreso

1. El perfil de egreso está alineado con los propósitos del programa y el PEI. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El perfil de egreso está alineado con las expectativas de los grupos de interés y del entorno socioeconómico. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. El perfil de egreso incluye competencias que son verificables al egreso. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

4. La gestión del programa se orienta hacia el logro de las competencias previstas en el perfil. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 5: Revisión del perfil de egreso

1. El programa revisa periódicamente y de forma participativa el perfil de egreso. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. La revisión del perfil cuenta con la participación de los grupos de interés y otros actores idóneos. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. La revisión del perfil considera el desempeño de los egresados, los avances científicos, tecnológicos, las nuevas demandas académicas y del entorno. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

4. Los cambios en el perfil son acompañados de los cambios necesarios para el logro de las nuevas competencias. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

FACTOR 3: Aseguramiento de la calidad

Estándar 6: Sistema de gestión de la calidad

1. El programa cuenta con un SGC implementado. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El SGC implementado se encuentra enmarcado en las políticas y objetivos del programa. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. El programa evidencia resultados obtenidos a través del sistema de gestión de calidad. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 7: Planes de mejora

1. El programa desarrolla un proceso participativo para la identificación de oportunidades de mejora. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El programa define, implementa y monitorea planes de mejora de acuerdo a un criterio de priorización. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. El programa demuestra avances periódicos en la implementación de planes de mejora. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN INTEGRAL

FACTOR 4: Proceso enseñanza aprendizaje

Estándar 8: Currículo

1. El documento curricular incluye perfiles de ingreso y egreso, objetivos educacionales, plan de estudios, criterios y estrategias de enseñanza aprendizaje, evaluación y titulación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El programa revisa de manera periódica y de forma participativa el documento curricular. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. La revisión se efectúa como máximo cada tres años. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 9: Características del plan de estudios

1. Responde a los requerimientos laborales, es flexible, modular y considera una práctica profesional. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Está orientado a la adquisición de competencias específicas y para la empleabilidad, sentido de ciudadanía y responsabilidad social. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 10: Coherencia de contenidos

1. El contenido de las unidades didácticas tiene relación entre sí. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Existe concatenación entre las unidades didácticas y son coherentes con el logro de las competencias propuestas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 11: Desarrollo de competencias

1. Todos los elementos del proceso de enseñanza aprendizaje (estrategias curriculares, de aprendizaje, infraestructura, equipos, materiales, sistemas de evaluación) están orientadas al logro de las competencias. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Cuenta con un sistema de evaluación que monitorea el logro de las competencias a lo largo de la formación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 12: Prácticas pre profesionales

1. Las prácticas están documentadas, validadas y garantizan el logro de competencias. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Las prácticas se realizan en situaciones reales de trabajo. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. El programa cuenta con convenios vigentes con las empresas e instituciones en dónde se realizan las prácticas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

FACTOR 5: GESTION DE DOCENTES**Estándar 13: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento docente**

1. La comunidad académica tiene pleno conocimiento sobre la normatividad de la gestión docente. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Cuenta con mecanismos que aseguran la idoneidad e interdisciplinariedad de los docentes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con programas de perfeccionamiento y capacitación docente que incluyen el manejo de nuevas tecnologías, comunicación, otros. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

4. Evalúa el grado satisfacción de los programas de capacitación y perfeccionamiento en los que participan los docentes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

5. Evalúa el desempeño docente para identificar necesidades de capacitación y perfeccionamiento. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 14: Plana docente adecuada

1. El programa cumple con la normatividad vigente relacionada a los docentes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Los docentes cuentan con los grados, calificaciones profesionales, didácticas y personales para el logro del perfil de egreso. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con un registro actualizado de docentes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 15: Reconocimiento de las actividades de labor docente

1. Reconoce la labor docente en actividades estructuradas y no estructuradas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Mantiene un registro de los diferentes reconocimientos en los últimos cinco años.

(NL) (L) (LP)

Observaciones:

Estándar 16: Plan de desarrollo académico

1. Cuenta con un plan de desarrollo académico para docentes que prioriza a docentes a tiempo completo. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El plan de desarrollo académico es monitoreado para identificar avances y logros.

(NL) (L) (LP)

Observaciones:

FACTOR 6: SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES

Estándar 17: Admisión al programa de estudios.

1. El diseño y evaluación del proceso de admisión considera lo establecido en el perfil de egreso. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Los criterios de ingreso son de conocimiento público. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Se reportan las tasas de ingreso por proceso de admisión. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 18: Seguimiento al desempeño de los estudiantes.

1. Cuenta con mecanismos para identificar la evolución en el desempeño de los estudiantes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Diseña, ejecuta y mantiene un plan para superar las dificultades encontradas y evalúa sus resultados. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con un plan de tutoría y un sistema de apoyo pedagógico. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 19. Monitoreo del tiempo de profesionalización

1. Cuenta con información actualizada sobre el tiempo entre el ingreso, egreso y titulación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 20: Actividades extracurriculares

1. Tiene mecanismos para identificar actividades que contribuyen a la formación integral de los estudiantes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Existen instrumentos para medir el impacto de las actividades realizadas y establecer mejoras. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

**FACTOR 7: INVESTIGACION APLICADA DESARROLLO
TECNOLOGICO/INNOVACIÓN**

Estándar 21: Vigilancia Tecnológica

1. Cuenta con mecanismos para identificar los avances en ciencia, tecnología e innovación relacionados al programa. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Mantiene actualizado el repositorio de información. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Actualiza el plan de estudios y las unidades didácticas de acuerdo a la información sobre avances científicos. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 22: Investigación aplicada

1. El PAT refleja la planificación de proyectos de investigación aplicada formulados de acuerdo a las necesidades locales, regionales y/o nacionales. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Los estudiantes participan en los proyectos de investigación aplicada. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con mecanismos que garanticen la rigurosidad, pertinencia y calidad de proyectos. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 23: Desarrollo Tecnológico

1. Cuenta con mecanismos que promueven que los estudiantes a lo largo del currículo apliquen los conocimientos recibidos para encontrar soluciones a necesidades concretas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 24: Innovación

1. Tiene mecanismos que favorecen que los estudiantes realicen proyectos de innovación a lo largo de su formación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Las innovaciones de los estudiantes son monitoreadas por los docentes. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Las mejoras o creaciones de los estudiantes se incorporan en las unidades didácticas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 25: Seguimiento y evaluación

1. Se evalúa la pertinencia y calidad de los proyectos de investigación e innovación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Cuenta con mecanismos de seguimiento de los proyectos de innovación e investigación aplicada. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con mecanismos para la incorporación de los resultados de investigación e innovación al desempeño docente. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

FACTOR 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL**Estándar 26: Responsabilidad social**

1. Desarrolla acciones de responsabilidad social articulada a la formación integral de los estudiantes y relacionada con la especialidad. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Considera los principios de equidad e inclusión. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Consideran la articulación con otras entidades para lograr mayor impacto. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 27: Implementación de políticas ambientales

1. El programa cuenta con políticas ambientales de acuerdo a las normas establecidas por los órganos competentes (*Decreto Supremo N.º 016-2016-MINEDU; el Plan Nacional de Educación Ambiental 2015-2021*) **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El programa monitorea el cumplimiento de medidas de prevención en temas ambientales. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

DIMENSIÓN 3: SOPORTE INSTITUCIONAL

FACTOR 9: SERVICIOS DE BIENESTAR

Estándar 28: Bienestar

1. Cuenta con mecanismos de bienestar para estudiantes, docentes y personal administrativo. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Monitorea el uso y evalúa el nivel de satisfacción e impacto de los servicios de bienestar. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

FACTOR 10: INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE**Estándar 29: Mantenimiento de la infraestructura**

1. Cuenta con un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de infraestructura y equipamiento. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El equipo está en condiciones de uso y tiene el soporte para su mantenimiento y funcionamiento. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 30: Sistema de información y comunicación.

1. Cuenta con un sistema de información y comunicación accesible. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. El sistema de información incorpora información técnica y estadística que sirve de apoyo en la gestión académica, investigación y gestión administrativa. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 31: Centros de información y referencia.

1. Cuenta con un centro de información que se actualiza periódicamente y acorde a las necesidades del programa. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Cuenta con indicadores de uso y satisfacción de docentes y alumnos. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

FACTOR 11: RECURSOS HUMANOS

Estándar 32: Recursos humanos para la gestión del programa de estudios.

1. Los recursos humanos se gestionan de acuerdo a perfiles y funciones preestablecidas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Se evalúa al personal para identificar logros y necesidades de capacitación. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Cuenta con un registro de información actualizada y que incluye información de los últimos tres años. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

4. Dispone del personal administrativo necesario para dar soporte a sus actividades. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

DIMENSION 4: RESULTADOS
FACTOR 12: VERIFICACION DEL PERFIL DE EGRESO

Estándar 33: Logro de competencias

1. Evalúa el avance en el logro de las competencias definidas en el perfil de egreso de forma directa a lo largo de la formación de la estudiante. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Cuenta con mecanismos para evaluar que las egresadas cuenten con las competencias previstas en el perfil. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

Estándar 34: Seguimiento a egresados y objetivos educativos

1. Mantiene un registro actualizado y un vínculo permanente con las egresadas. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

2. Monitorea el cumplimiento de los objetivos educativos y la inserción laboral. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:

3. Revisa y actualiza el perfil de egreso de acuerdo a los resultados del monitoreo de los objetivos educativos. **(NL) (L) (LP)**

Observaciones:
