

***Desafíos y experiencias en los procesos de
evaluación y acreditación institucional***

***Challenges and experiences in institutional
evaluation and accreditation processes***

Milenka Danithza Mariño Copa¹

<https://orcid.org/0009-0008-1330-3963>

Fecha de recepción: 7/02/2024

Fecha de aceptación: 15/05/2024

RESUMEN

La consecución de la evaluación y acreditación institucional constituye un desafío constante para las instituciones educativas en su esfuerzo por mejorar la calidad de los servicios educativos que ofrecen, especialmente para aquellas instituciones que por primera vez experimentan este proceso. Este artículo analiza los desafíos enfrentados y las experiencias del Centro de Capacitación Técnica Privado Autoescuela Bolivia en dichos procesos.

1. Licenciada en Ciencias de la Educación, Universidad Mayor de San Andrés
*danithza.marino@gmail.com - milenka.marino@outlook.com

PALABRAS CLAVE

Evaluación, acreditación, procesos, desafíos.

ABSTRACT

Achieving institutional evaluation and accreditation is a constant challenge for educational institutions in their efforts to improve the quality of the educational services they offer, especially for those institutions that are undergoing this process for the first time. This article analyzes the challenges faced and the experiences of Centro de Capacitación Técnica Privado Autoescuela Bolivia in these processes.

KEYWORDS

Evaluation, accreditation, processes, challenges.

I. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo las autoescuelas en Bolivia han funcionado sin ningún tipo de regulación y eran consideradas un negocio que priorizaba más en aspectos comerciales y de generación de ingresos que en lo educativo. Es así que los encargados de este tipo de institu-

ciones – que en muchos casos cuentan con títulos especializados en el área de mecánica automotriz o simplemente poseen la licencia de conducir y/o son conocedores del área de conducción de vehículos motorizados – inicialmente habrían emprendido este “negocio” con el propósito de obtener rentabilidad.

Esta investigación es abordada en el CCTP Autoescuela Bolivia ubicada en la ciudad de El Alto. Este tipo de instituciones según la Ley de Educación N° 070 Avelino Siñani-Elizardo Pérez, de 20 de diciembre de 2010, en su artículo 16, párrafo I, “están destinadas a atender necesidades y expectativas educativas de personas, familias, comunidades y organizaciones que requieren dar continuidad a sus estudios o que precisan formación permanente en y para la vida” y “funcionarán de acuerdo al reglamento establecido por el Ministerio de Educación” (art. 20).

Por otro lado, con la creación de SEGIP y SEGELIC a través de la Ley 145, el año 2011 se han suscitado grandes cambios que enmarcan y regularizan las actividades de estas instituciones

que prestan servicio educativo, ya que esta Ley le otorga a dicha entidad la atribución de “autorizar, acreditar y regular el funcionamiento de las instituciones dedicadas a la enseñanza de conducción de vehículos” (art. 22, para. 7).

Ha pasado más de una década desde que se han dado a conocer estas normativas, sin embargo, el proceso de acreditación es reciente, no llegando ni a seis años desde su primera ejecución en el año 2018 y a pesar de toda la reglamentación existente, aún existen instituciones que no cumplen con ninguna regulación.

No es de extrañar, ya que la obtención de la acreditación es un proceso complejo y cualquier institución educativa, que por primera vez la experimenta, suele sentir nerviosismo, temor y/o desconfianza. No obstante, varias otras instituciones se han adaptado y han participado del proceso de evaluación y acreditación demostrando un mayor nivel de madurez para obtener la acreditación institucional.

Ahora bien, la tan aspirada acreditación permite a las autoescuelas, según el Reglamento Técnico operativo de licencias para conducir

vehículos terrestres de SEGIP (2017), “capacitar al postulante (...), evaluar su conocimiento teórico y habilidad práctica para conducir vehículos terrestres, bajo supervisión del SEGIP-SEGELIC” (art.6 numeral 9), y emitir el certificado de habilidades para conducir una vez aprobadas ambas evaluaciones habilitando al participante para conducir vehículos terrestres.

Las nuevas políticas impuestas por SEGIP influyen en la evolución de los cambios en las autoescuelas y también en el comportamiento de la población que es parte fundamental. En el año 2020, existían 22 escuelas de conducción acreditadas en el departamento de La Paz según datos registrados la página web del SEGIP y a finales del 2023 sumaban en total 35 las escuelas de conducción acreditadas en el mismo departamento según datos recabados en SEGIP El Alto. Los postulantes que acudan a las autoescuelas no autorizadas no pueden acceder a la prueba de habilidades, ni habilite el certificado que habilita al participante para obtener la licencia de conducir.

El objetivo de este artículo científico consiste en compartir

los desafíos y experiencias que enfrentan este tipo de instituciones durante los procesos de evaluación y acreditación institucional, ya que tanto SEGIP como el Ministerio de Educación han solicitado a estos centros educativos “condiciones de infraestructura, equipamiento, mobiliario adecuado, personal administrativo y académico pertinente” (Reglamento CCTP, 2019, art. 10, para. I), bajo la consideración de que son espacios socio-educativos para “personas que requieren adquirir conocimientos, capacidades y habilidades de conducción vehicular” (art. 10, para. II), por lo que, se pretende examinar de manera exhaustiva los problemas inherentes a estos procesos, con el fin de proporcionar una comprensión más detallada de los factores que influyen en el éxito de la acreditación institucional.

Por otro lado, se procura proponer posibles estrategias para superar estos desafíos, contribuyendo así al desarrollo y a la mejora continua de los procesos de acreditación.

II. DESARROLLO

2.1. De la evaluación a la acreditación institucional

Se inicia este proceso en el momento en que la institución educativa conoce y se somete a los criterios de evaluación establecidos en la normativa específica.

De Miguel (1991) citado por (Osoro & Carrulla, 1993) define el concepto de criterio de evaluación como “un objetivo de calidad respecto al cual puede ser valorado un determinado fenómeno o proceso” (p. 46). Es decir, que estos criterios proporcionan un marco de referencia para las instituciones educativas y definen los aspectos específicos que la entidad evaluadora debe considerar al momento de evaluar a la institución permitiendo una evaluación consistente y sistemática en diferentes áreas y aspectos de la institución.

Asimismo, la evaluación (Saavedra, 1997) se convierte en una disciplina de rigor científico, que permite conocer la situación de la institución y que conduce a orientar para transformar, lo que permitirá tener mejor calidad en las diferentes actividades de la educación. Por lo tanto, se puede señalar que la evaluación institucional se define como un intento, por parte de la entidad evaluadora, de valorar

de manera global cómo se están cumpliendo las metas preestablecidas dentro de la institución, esto requeriría visitas de evaluadores, revisiones documentales, entrevistas y análisis de datos con el objetivo de fomentar la excelencia de sus actividades.

En consecuencia, este proceso de recopilación y análisis de información sobre diferentes aspectos de la institución es utilizado por la entidad evaluadora para precisamente evaluar el cumplimiento de criterios establecidos. No obstante, también puede ser empleado previamente por la misma institución para conocer su situación e identificar procesos y procedimientos que requieren atención y mejora para llegar a la tan anhelada acreditación.

Para Cano la acreditación de instituciones y programas educativos consiste, básicamente, en la producción y difusión de información garantizada acerca de la calidad de los servicios educativos; el órgano o instancia que acredita es el garante de la precisión y confiabilidad de dicha información (2013, p.15).

Este concepto revela que el proceso de acreditación debe cumplir ciertos requisitos, entre ellos que sea una persona externa a la institución concedora del rubro la que realice este proceso, pero, además que sea imparcial, trascendiendo los intereses que pueda tener la institución y los miembros de la institución.

Por lo dicho, la acreditación será posible cuando la entidad revisora reconozca oficialmente a la institución tomando en cuenta las conclusiones hechas en el informe de la evaluación externa. “Una evaluación continua debe instalarse en el seno de las instituciones, pero se reconoce el mérito de una ocasional evaluación externa como medio de garantizar a la sociedad que las instituciones están ejecutando satisfactoriamente sus responsabilidades” (Report of the Swedish Higher Education Commission 1992) citado por (Rodriguez, 1997, p. 180). Dicho mérito o reconocimiento externo viene con una certificación que indica que la institución cumple con requisitos solicitados y que brinda la formación adecuada y necesaria.

2.2. Procesos y procedimientos hacia la calidad educativa.

Los procesos y procedimientos son términos que se utilizan comúnmente en los sistemas de gestión. La relación existente entre procesos y la calidad es estrecha, la segunda es resultado de la aplicación eficiente de la primera (Alarcón, et al., 2020), también se evidencia la existencia de varios factores que influyen en la calidad de los procesos y van de la mano de lo que hoy se llama procedimiento (Sánchez, et al., 2020).

Para que las instituciones educativas alcancen sus objetivos y metas es necesario que estudien con atención sus procesos y procedimientos, y, es fundamental que diseñen e implementen los mismos con el fin de mejorar la calidad de sus servicios educativos.

2.3. Documentación entregada a la entidad evaluadora

El alcance de la acreditación se ha centrado en el cumplimiento de algunos aspectos, entre ellos, la tenencia de documentos legales que para la entidad evaluadora son de carácter obligatorio y están dirigidos a verificar que la institución cumpla con las

condiciones legales básicas que le permitan ofrecer el servicio educativo.

La entidad evaluadora bajo una lista de condiciones básicas exige a las instituciones su obtención y actualización periódica. Las instituciones que no cuenten con los documentos quedan obligadas a regularizar su situación o no podrán gozar de la acreditación ni de los permisos que incluye.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Elementos metodológicos

La metodología aplicada para esta investigación fue concebida desde el enfoque cualitativo, bajo un tipo de investigación principalmente descriptiva y propositiva. La investigación se centra en un diseño no experimental transversal ya que se ha recopilado información de un estudio más amplio.

3.2. Fases de intervención

a. Fase diseño

Se llevó a cabo un estudio de la situación del CCTP Autoescuela Bolivia mediante la técnica de la revisión documental

y la observación, lo que permitió verificar sistemáticamente la presencia y/o ausencia de aquellos elementos necesarios para obtener la acreditación institucional. Con el propósito de adquirir una comprensión clara de estos elementos se utilizó la triangulación de datos (ver gráfico 1) y la matriz de categorización (ver tabla 1,2,3 y 4) con el fin de organizar y resumir los criterios utilizados de manera más estructurada.

Asimismo, para el análisis comparativo de los datos recolectados, se emplearon tablas que ubican en las columnas los tres aspectos propuestos mediante la triangulación de datos, y para las filas categorías y subcategorías que se derivan de la elaboración de una matriz de categorización por cada objetivo planteado en el diagnóstico.

b. Fase planificación

Analizados los problemas en la fase inicial, se

definieron las actividades a través de la aplicación de la metodología del Marco lógico.

c. Fase ejecución y seguimiento

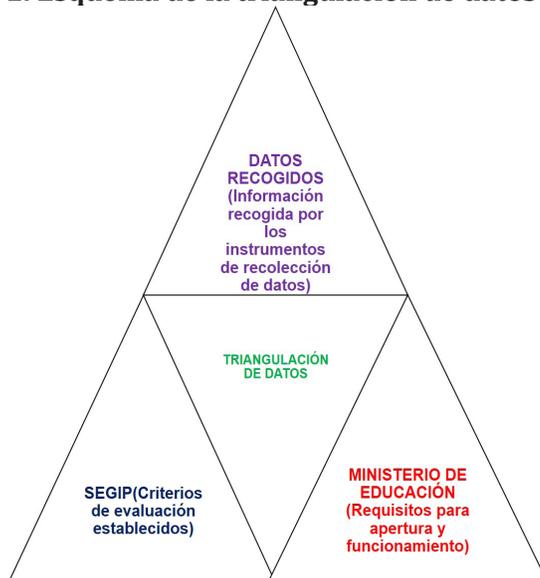
Se esquematiza la matriz del Marco Lógico en planes de acción. Se llevan a cabo las actividades planificadas dentro de la institución y se adjunta a cada plan de acción un mapa de procesos que quedaron registrados de forma gráfica a través de diagramas de flujo, lo que ayudó a la consecución de cada actividad.

d. Fase evaluación y cierre:

Se realizó la descripción de los resultados tangibles e intangibles obtenidos, y se verificó el cumplimiento de objetivos.

3.3. Criterios utilizados

Figura N° 1: Esquema de la triangulación de datos propuesto



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 1: Matriz de categorización – Marco legal

Categoría	Subcategoría	Técnica / instrumento utilizado
Marco legal	a. Personalidad jurídica b. Certificado de registro de comercio FUNDEM-PRESA (Original o fotocopia legalizada) c. Reglamento interno d. Licencia de funcionamiento e. Resolución del Ministerio de Educación f. Formulario de información rápida de derechos reales del bien inmueble donde se desarrollarán los cursos g. Planos de infraestructura de los ambientes de la institución educativa h. Contrato de alquiler o anticresis por el tiempo de 5 años	Revisión documental / Lista de chequeos

Documentación del Representante Legal	<ul style="list-style-type: none"> a. Carnet de identidad b. Licencia de conducir vigente c. Certificado de inscripción en el padrón Nacional de contribuyentes (NIT) d. Poder notarial a favor del representante legal. e. Memorial solicitando Resolución Ministerial f. Curriculum vitae actualizado g. Certificado de antecedentes de tránsito 	
P.E.I. - Identidad, propósitos y organización institucional	<ul style="list-style-type: none"> 1. Antecedentes 2. Misión 3. Visión (a 5 años) 4. Objetivo general y específico (a 5 años) 5. Estructura Institucional 	Revisión documental / Lista de chequeos
P.E.I. – Programas de estudio de los cursos de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> 1. Datos generales <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Nombre del curso 1.2. Tiempo de duración 1.3. Carga horaria 1.4. Perfil de la o del facilitador del curso 2. Programa <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Justificación 2.2. Objetivos 2.3. Perfil de ingreso y salida del participante. 2.4. Módulos <ul style="list-style-type: none"> 1) Contenido mínimo 2) Metodología 3) Recursos 4) Criterios de evaluación 5) Tabla de costos de los cursos ofertados 	Revisión documental / Lista de chequeos

Nota: Adaptación basada en la normativa establecida por SEGIP y el Ministerio de Educación.

Tabla N° 2: Matriz de categorización – Recursos humanos

Categoría	Subcategoría	Técnica / instrumento utilizado
Directores	<ul style="list-style-type: none"> a. Carnet de identidad vigente b. Licencia de conducir vigente c. Curriculum vitae / documentado d. Constancias educativas / formación técnica y/o académica. e. Constancias educativas / temática: primeros auxilios (presentar certificados) f. Constancias educativas / temática: educación vial (presentar certificados) g. Experiencia laboral / mínimo 5 años (presentar certificados) h. Certificado de antecedentes de tránsito. 	Revisión documental / Lista de chequeos

Instructores	<ul style="list-style-type: none"> a. Carnet de identidad vigente b. Licencia de conducir vigente c. Curriculum vitae documentado d. Constancias educativas / formación técnica académica e. Constancias educativas / de acuerdo a la temática (presentar certificados) f. Constancias educativas / temática: primeros auxilios (presentar certificados) g. Experiencia laboral (presenta certificados) 	
--------------	--	--

Nota: Adaptación basada en la normativa establecida por SEGIP

Tabla N° 3: Matriz de categorización - Infraestructura

Categoría	Subcategoría	Técnica / instrumento utilizado
Documentación de la Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> a. Folio real y/o formulario de información rápida de derechos reales (inquilino) del bien inmueble donde se desarrollarán los cursos. b. Memorándum permiso de la zona para realizar prácticas vehiculares. c. Contrato de alquiler de ambientes d. Croquis de ubicación de los ambientes. e. Plano de infraestructura 	Revisión documental / Lista de chequeos
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aula teórica b. Aula taller c. Servicios complementarios (Baños) d. Maqueta o mural que permite simular problemas viales. e. Juego de señales de tránsito f. Detalle de costos por los servicios prestados. 	Observación/Ficha de observación

Nota: Adaptación basada en la normativa establecida por SEGIP y el Ministerio de Educación.

Tabla N° 4: Matriz de categorización - Equipamiento vehicular

Categoría	Subcategoría	Técnica / instrumento utilizado
Documentación vehicular	<ul style="list-style-type: none"> a. Tarjeta de propiedad o RUAT b. Inspección técnica vehicular c. No mayor a 15 años de antigüedad d. Seguro de accidentes de tránsito (SOAT) e. Seguro de daño a terceros (Franquicia por ocupante). 	Revisión documental / Lista de chequeos

Requisito solo para vehículos categoría "A"	Doble mando en el vehículo	Observación / Ficha de observación
---	----------------------------	------------------------------------

Nota: Adaptación basada en la normativa establecida por SEGIP

3.4. Condiciones pertinentes de la institución

El estudio fue realizado en las instalaciones del CCTP Autoescuela Bolivia ubicada en el departamento de La Paz, provincia Murillo, ciudad de El Alto, distrito 1, Zona Villa Tejada Rectangular, con la participación del representante legal, director general, director académico, cinco facilitadores o instructores. Asimismo, se revisó minuciosamente la documentación legal de la institución, documentación privada y personal entregada por cada uno de los participantes, y se hizo la inspección física ocular de la infraestructura, así como del equipamiento vehicular conforme a cada matriz de categorización.

IV. RESULTADOS

Se muestran los resultados más importantes que, responden al objetivo de este artículo.

4.1. Desafíos que enfrentó la institución

En la tabla 5 inciso (e) se puede apreciar la ausencia de la Resolución Ministerial de Educación. SEGIP es la entidad solicitante de este requisito que debe ser emitido y entregado por el Viceministerio de Educación Alternativa y Especial una vez revisado y aprobado el PEI de la institución.

La Resolución Ministerial es un requisito para postular a la acreditación institucional por lo que resultó ser un elemento que imposibilitó la consecución de la acreditación institucional en el CCTP Autoescuela Bolivia.

Tabla N° 5: Documentos legales faltantes

CATEGORIA MARCO LEGAL	Subcategorías	DATOS RECOGIDOS Documentación presentada		Ministerio de Educación		SEGIP/SEGELIC		Observaciones
		Cumple		Solicita		Solicita		
		si	no	si	no	si	no	
a.	Personalidad jurídica	✓		✓		✓		
b.	Certificado de registro de comercio FUNDEMPRESA (Original o fotocopia legalizada)	✓		✓		✓		
c.	Reglamento interno	✓		✓		✓		
d.	Licencia de funcionamiento	✓		✓		✓		
e.	Resolución del Ministerio de Educación		✓	-	-	✓		El PEI debe aprobarse y luego "al Ministerio de Educación y el Viceministerio de Educación Alternativa y Especial es la instancia encargada de emitir la Resolución Ministerial que autoriza la apertura, funcionamiento y cierre de los centros de capacitación técnica privados" (Reglamento C.C.T.P. Art. 7, párrafo 2)
f.	Formulario de información rápida de derechos reales del bien inmueble donde se desarrollarán los cursos		✓	✓			✓	Se solicita en Derechos reales del bien inmueble donde se desarrollan los cursos
g.	Planos de infraestructura de los ambientes de la institución educativa		✓	✓			✓	Debido a problemas coyunturales se rompió el contrato de alquiler dejando libre el ambiente en el que se dictaban clases teóricas y de taller. (Ver tabla infraestructura para mayor detalle)
h.	Contrato de alquiler o anticresis por el tiempo de 5 años		✓	✓		✓		

Especificaciones para la tabla 5 y 7:

- Si la casilla se pinta en color rojo denota la ausencia del requerimiento o elemento (detalles en observaciones)
- Si la casilla se pinta en color amarillo denota un aviso u observación de los elementos o requerimientos (detalles en observaciones)
- ✓ Si la casilla se marca solo con la señal de cotejo es porque se ha comprobado y verificado la tenencia de determinado elemento y/o requisito.

Nota: Adaptación de la matriz de categorización correspondiente al Marco Legal y la triangulación de datos propuesto.

Por otra parte, se pueden ver otros documentos ausentes, entre ellos los relacionados a los ambientes de la institución educativa; el formulario de información rápida de derechos reales del bien inmueble donde se desarrollarán los cursos (f), los planos de infraestructura de los ambientes de la institución educativa (g), y el documento de contrato de alquiler o anticresis por el tiempo de 5 años (h). Dichos documentos existían antes del problema coyuntural que surgió a nivel mundial en el año 2019, sin embargo, meses después, los encargados de la oficina administrativa junto a la representante legal tomaron la decisión de cerrar todos los ambientes quedando solamente con la oficina administrativa.

Estos documentos que tienen relación con la infraestructura (ver tabla 7) también son elementos que impiden la consecución de la acreditación institucional. A principios del año 2019 se cumplían a cabalidad estos requisitos, sin embargo, y como se expuso en las observaciones de la tabla 7 en el inciso (f) (g) (h), debido a los problemas coyunturales de ese mismo año se tuvieron que cerrar los ambientes alquilados.

Los requisitos que solicita SEGIP y el Ministerio de Educación para infraestructura son ambientes de clases teóricas (f), talleres (g) más servicios complementarios (h). En la tabla 7, también se exhibe la ausencia de los siguientes requisitos: el formulario de información rápida del bien inmueble (a), el contrato de alquiler de ambientes (c), el croquis de ubicación de los ambientes (d) y el plano de infraestructura (e). Estos han sido cotejados como faltantes lo cual constituyó un problema de magnitud, ya que son requisitos indispensables para la apertura y funcionamiento de cualquier institución educativa.

La búsqueda de nuevos ambientes también formó parte de aquellos desafíos que enfrentó la institución. Dicha búsqueda debía contar con lo solicitado en el Reglamento General de Funcionamiento de Centros de Capacitación Técnica Privados del Ministerio de Educación; el aula teórica con un espacio de 1,20 M2 por participante aproximadamente y el aula taller con 2 M2 por participante, así como con servicios complementarios como baños (h).

En relación al enfoque educativo,

al referirnos a infraestructura para un CCTP que se dedica a la enseñanza de conducción de vehículos terrestres es imperativo que se proporcione un entorno y espacio físico seguro, cómodo y bien equipado, en el que los estudiantes o participantes puedan ser capacitados tanto la teoría como la práctica de manera efectiva y bajo la supervisión de instructores cualificados. El alcance del proceso de evaluación y acreditación institucional se ha centrado en

el cumplimiento de algunos aspectos, entre ellos, la tenencia de documentos legales que para la entidad evaluadora son de carácter obligatorio y están dirigidos a verificar que la institución cumpla con las condiciones legales básicas que le permitan ofrecer el servicio educativo. Por lo tanto, se requiere su obtención y actualización periódica, de lo contrario, quedan obligadas a regularizar su situación si desean beneficiarse de la acreditación.

Tabla N° 6: Desafíos enfrentados

Efectos	Principales	Secundarios
	Institución sin acreditación	Baja participación en el proceso de regularización de Centros de Capacitación. Reducción de la intención de adquirir un servicio en la institución. Estudiantes afectados por no postular a la prueba de habilidades. La institución desconoce el nivel de mejora del servicio educativo. Inutilidad del material publicitario e impedimento para difundir publicidad más agresiva. La institución se posiciona detrás de la competencia
Problema central	Baja aplicabilidad de sistemas de gestión dentro de la institución	
Causas	Principales	Secundarios
	Incumplimiento de requerimientos en cuanto a infraestructura.	Escudriñamiento de ambientes para el desarrollo de actividades de clases teóricas y talleres sin resultados
	Incumplimiento de requerimientos respecto al Marco legal.	Elaboración insuficiente del PEI
	Omisión de normas que regularizan los Centros de Capacitación.	Desorganización al interior de la institución
	Evaluación externa con retardo.	Requerimientos y documentación faltantes

Nota: Adaptación del árbol de problemas

Tabla N° 7: Documentación de infraestructura faltante

	Documentación y materiales presentados		Educación				SEGIPI/SEGELIC		Observaciones
	Cumple		Solicita		Solicita				
	si	no	si	no	si	no	si	no	
ción rápida de inmueble donde		✓	✓				✓		Se tramita este documento en Derechos Reales una vez que se tengan los ambientes pertinentes.
ra realizar	✓			✓				✓	
		✓	✓					✓	Se redacta el contrato una vez que se tengan los ambientes pertinentes.
es		✓	✓					✓	Se realiza el croquis una vez que se tengan los ambientes pertinentes.
		✓	✓					✓	Debe estar firmada y sellada por un arquitecto
		✓	✓					✓	Se contaba con este requisito, pero por problemas coyunturales se cierran las instalaciones alquiladas.
		✓	✓					✓	Se contaba con este requisito, pero por problemas coyunturales se cierran las instalaciones alquiladas
		✓	✓					✓	Se contaba con este requisito, pero por problemas coyunturales se cierran las instalaciones alquiladas
mas viales	✓			✓				✓	
	✓			✓				✓	
restados	✓		✓					✓	

riorización correspondiente a Infraestructura y la triangulación de datos propuesto.

Nota: Documentación de infraestructura faltante

En la tabla 6 se pueden apreciar los desafíos que enfrentó la institución debido a la relación de causa y efecto:

El incumplimiento de requerimientos respecto al Marco legal y a infraestructura fueron identificadas en la tabla 5 y , sin embargo, no se puede dejar de lado el hecho de que la institución no ha tomado en cuenta las normas establecidas que regularizan los CCTP, y es por eso que la búsqueda de la evaluación externa y acreditación llegó a ser un proceso largo y retardado que requirió la implementación de sistemas de gestión y la aplicabilidad de procesos y procedimientos en aspectos académicos y administrativos.

Ahora bien, antes y durante el proceso de evaluación y acreditación, la institución ha notado los siguientes cambios:

a. Baja participación del proceso de regularización institucional: La institución no ha participado activamente en el proceso de regularización de CCTP y reconoce la omisión en lo que respecta a la ejecución de las normas establecidas, así como las dificultades que les impiden llegar a la evaluación externa y la acreditación.

b. Disminución de adquirir un servicio en la institución: Una disminución de la notoriedad e intención de estudiantes para inscribirse a algún curso debido a que terminando el mismo ya no podían postular a la licencia de conducir.

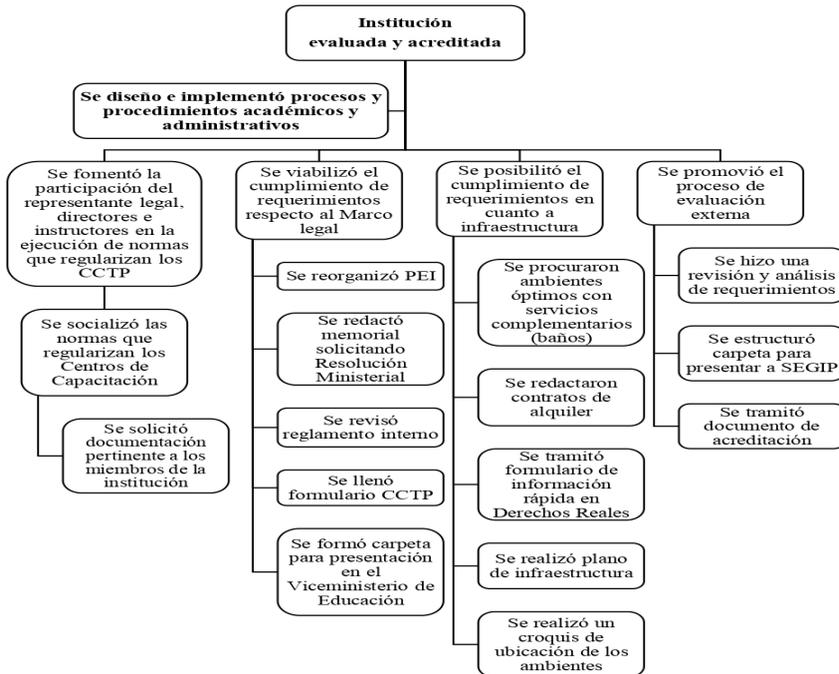
c. Desconocimiento del nivel de mejora del servicio educativo: Dado que, al estar con autorización y acreditación designada por SEGIP entre los años 2013 al 2018 (sin pasar por un proceso formal de evaluación), la institución se consideraba admisible implícitamente.

d. Inutilización de la propaganda: Todos los volantes publicitarios, afiches, comerciales en radio y televisión han sido inutilizados, debido a que se menciona la frase “Autoescuela acreditada por SEGIP”. El quitar ese anuncio de su publicidad posiblemente le quitaría prestigio.

e. Posicionarse detrás de la competencia: Otras instituciones similares continuaron con el proceso de evaluación y llegaron a la acreditación posicionando al CCTP Autoescuela Bolivia por detrás de la competencia.

4.2. Áreas de mejora identificadas

Grafico N° 2: Áreas de mejora identificadas – Estructura analítica del Marco Lógico



Nota: Grafico de las áreas de mejora y estructura de analítica

En el gráfico 2 no solo se tiene una visión clara de las áreas de mejora identificadas, sino de todas las tareas que se realizaron durante esta investigación. Fomentar la participación de todos los miembros de la institución es esencial en los procesos de evaluación y acreditación ya que enriquece la calidad del

proceso y esto ayudará a garantizar que estén bien informados y se sientan empoderados para contribuir de manera efectiva. Por otro lado, se viabilizó el cumplimiento de requerimientos respecto al Marco legal e infraestructura permitiendo la obtención de la acreditación institucional, y, por último,

se promovió el proceso de evaluación externa que permitió mejorar el servicio de la calidad educativa del CCTP, la reputación institucional y el cumplimiento de criterios establecidos.

V. DISCUSIONES

5.1. *Experiencias positivas*

a. Trabajo en equipo

El fomentar la participación activa del representante legal, directores e instructores de la institución para la ejecución de normas que regularizan los centros de capacitación ha facilitado la socialización de las normas que regularizan la institución, la recopilación de documentación, el análisis de datos y la implementación de acciones para el logro de objetivos.

b. Cultura de autoevaluación y evaluación.

El viabilizar el requerimiento de los elementos faltantes ha fomentado una cultura de autoevaluación y evaluación entre sus miembros, promoviendo la reflexión constante sobre procesos administrativos y académicos. Esta cultura de

evaluación ha posibilitado la identificación de áreas de mejora, impulsando de esta forma el crecimiento institucional.

5.2. *Experiencias negativas*

a. La burocracia

La burocracia persiste en algunas instituciones educativas, pero aún más en las mismas entidades que autorizan y acreditan, obstaculizando así el proceso de evaluación y acreditación institucional de aquellos que intentan postularse.

Sin entrar en mucho detalle, se habla de procedimientos administrativos complejos y redundantes que consumen tiempo y recursos, orientación y revisiones poco eficientes, así como la falta de claridad en los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el proceso de evaluación y acreditación.

5.3. *Logros destacados*

a. Documentación y requerimientos conseguidos

La acreditación es un proceso que verifica el

cumplimiento de ciertos requisitos legales, por lo que, como primer logro, se viabilizó el cumplimiento de los requerimientos en relación con el marco legal. Esto permitió proporcionar la base legal y normativa que garantiza la calidad, la integridad y la legalidad de la institución educativa.

El Acta de la Resolución Ministerial otorgada por el Viceministerio de Educación Alternativa y Especial muestra el cumplimiento en la entrega y aprobación del PEI y otras documentaciones a las instancias correspondientes. Esta resolución es fundamental para que el CCTP Autoescuela Bolivia opere de manera legítima y para que los certificados que otorgue sean reconocidos por las autoridades y otras instituciones educativas en Bolivia. También garantiza que la institución cumple con la normativa vigente y que sus programas de estudio son adecuados y están alineados con los objetivos educativos establecidos.

Asimismo, se posibilitó el cumplimiento de los requisitos en relación a la infraestructura. Este requisito no solo es fundamental para la acreditación institucional, sino que también tiene un impacto directo en la experiencia de los estudiantes y participantes, y la reputación de la institución en el ámbito educativo ya que un ambiente adecuado y debidamente equipado puede facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un documento clave que indica que la institución ha alcanzado los criterios necesarios para obtener la acreditación institucional es el documento de Registro y Autorización emitida por la entidad acreditadora que demuestra el compromiso y la capacidad del CCTP para ofrecer un servicio educativo más óptimo.

5.4. Lecciones aprendidas

a. Importancia de la planificación

Cabe recalcar que es importante establecer objetivos claros y un plan

de acción muy detallado para conseguir los objetivos y fines deseados, a pesar de encontrar obstáculos en el camino, tener una planificación estratégica es esencial y conlleva al fortalecimiento de diferentes aspectos en la gestión administrativa y académica de la institución. Dentro de la gestión administrativa se consiguió la disminución de los flujos de trabajo, mejora en la comunicación interna y la obtención rápida de recursos y requerimientos faltantes logrando beneficios significativos para el CCTP Autoescuela Bolivia. Para la gestión académica se trabajó en la adaptación y reorganización de los procesos académicos existentes para cumplir con el cumplimiento de normas requeridas para la acreditación institucional, esto implicó asegurar que los programas de estudio, los métodos de enseñanza, la evaluación de los estudiantes como aspectos académicos cumplan con los requisitos establecidos.

b. Esquematizar el plan de acción

Para una institución educativa que por primera vez se somete al proceso de evaluación y acreditación es necesario contar con alguna herramienta que garantice la correcta ejecución de todas las actividades y tareas asignadas. En este contexto, la esquematización de todos los procesos y procedimientos en flujogramas han servido de guía práctica para el personal de la institución en la realización de sus tareas.

VI. CONCLUSIONES

En virtud de los resultados, una vez identificadas las áreas de mejora, elaborados y ejecutados todos los planes de acción, recopilados, organizados y presentados todos los documentos y requisitos solicitados, se hace la solicitud a la entidad acreditadora para una evaluación externa. El visto bueno de dicha entidad demuestra el cumplimiento de las normas establecidas de parte del CCTP que postula. Por lo tanto, se hace la entrega del documento de registro como institución acreditada confirmando la obtención de la acreditación institucional.

En conclusión, los estudiantes y los postulantes experimentan un entorno educativo más favorable para su aprendizaje. Asimismo, se les brinda la confianza de que el CCTP es una institución que cumple con las normas establecidas.

Sin duda, a través de la consecución del proceso de evaluación y acreditación la institución ha ganado el prestigio y reconocimiento aumentando la confianza de sus estudiantes y postulantes para adquirir un servicio educativo dentro de la misma institución y aumentando también su autoconfianza que lo motivan a mantener la acreditación institucional y el compromiso con la mejora continua del servicio educativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C., & Rivera, D. (2020). El sistema de gestión de indicadores de procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7). Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (20 de diciembre de 2010). Ley 070 ley de Educación Avelino Siñani y Elizardo Perez. *Gaceta Oficial de Bolivia*. Obtenido de https://www.minedu.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=1524:ley-avelino-sinani-elizardo-perez&catid=233&Itemid=933
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (27 de junio de 2011). Ley 145. *Gaceta oficial de Bolivia*. Obtenido de <https://www.sedeslapaz.gob.bo/Documentos-Normativos>
- Cano, M. (2013). *La Autoevaluación Institucional: Estrategia de calidad*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/autoevaluacion2000.pdf>
- Ministerio de Educación. (2019). *Reglamento General de Funcionamiento de Centros de Capacitación Técnica Privados [versión PDF]*. *Reglamento CCTP*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1uM3KcKJLSFkp-51bkQ-qd3l3-iNR-U4W7/v>

- Osoro, J. M., & Carrulla, L. S. (1993). Criterios e indicadores de calidad en evaluación institucional: precisiones conceptuales y selección de indicadores en el ámbito universitario. RIFOB: Revista Universitaria de formación del profesorado.
- Rodríguez Espinar, S. (1997). La evaluación institucional universitaria. Obtenido de Revista de investigación educativa : <https://revistas.um.es/rie/article/download/122631/115201>
- Saavedra, A. (1997). La Educación Superior y los sistemas de evaluación. La Paz: D.L.
- Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Díaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. Gestión I+D, 5(1). doi:http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- SEGIP Servicio General de Identificación Personal. (2017). Reglamento Técnico Operativo de Licencias para conducir vehículos terrestres [versión Pdf].