

RESUMEN

La ESPE tiene como uno de sus objetivos lograr la acreditación internacional, en tal razón se decidió realizar un diagnóstico y evaluación del nivel de desempeño utilizando parámetros internacionales y una metodología sistémica. Por la adaptabilidad a nuestro medio, se seleccionó el Modelo Malcolm Baldrige y se diseñaron dos herramientas: una matriz que detalla la estructura del Modelo y genera los instrumentos a ser aplicados, los cuestionarios y las guías de entrevista; y otra matriz en la cual se procesa la información de los cuestionarios, se asigna un nivel de cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la información de las entrevistas y se realizan los cálculos para obtener los resultados de cada elemento de la estructura del Modelo y el resultado final institucional. El cumplimiento del proceso de evaluación del desempeño, obedece al desarrollo de una investigación del tipo diagnóstico-descriptiva. Para la aplicación de los cuestionarios, se calcularon muestras representativas en los informantes: estudiantes, docentes y administrativos, estos instrumentos fueron publicados y socializados a través del sitio WEB “Mi ESPE”. En el caso de las entrevistas, se seleccionaron a las Autoridades representativas de la Institución para su aplicación. El resultado final de la evaluación del desempeño de la ESPE fue de 582,44 puntos sobre un total de 1000, se cuenta con los resultados numéricos y gráficos de todos los elementos del Modelo. La evaluación en los cuestionarios se realizó utilizando una escala Likert. Para la asignación del nivel de cumplimiento a partir de la información de las entrevistas, se utilizaron los Factores de proceso y resultado, más la escala segmentada propuesta por el Modelo M. Baldrige. Para expresar cualitativamente los resultados de todos los elementos, se propuso una escala cuantitativa continua que considera todos los valores entre 0 y 100% y varias zonas de desempeño. El análisis de los resultados más bajos,

correspondientes a la escala cualitativa de desempeño “Regular”, generó un conjunto de oportunidades de mejora que fueron priorizadas, hasta lograr un grupo final que permitió desarrollar una propuesta de mejora Institucional, la cual contiene un cronograma de acciones que se sugiere sean aplicadas, a fin de superar los resultados “Regulares” y alcanzar los objetivos de calidad y excelencia.