



La Cultura de la Autoevaluación y el Servicio Educativo en las Instituciones Educativas de la Región Callao

The Culture of Self-Evaluation and the Educational Service in the Educational Institutions of the Callao Region

A Cultura de Auto-avaliação e o Serviço Educativo nas Instituições Educativas que operam na Região de Callao

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Olga Tatiana Roncal Berrocal

olga.roncal@unmsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6066-3656>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Artículo recibido el 7 de enero 2022
Aceptado el 18 de enero 2022
Publicado el 2 de junio 2022

RESUMEN

La cultura de autoevaluación como la forma de saber y hacer de toda institución educativa puede resolver las diversas problemáticas que afronta, pues al conocer sus necesidades y situaciones particulares, ésta formará parte de los mecanismos internos con los que cuenta a favor para el cumplimiento de su misión. Estas capacidades, valores, contenidos y métodos que utiliza o puede utilizar como parte de la cultura de autoevaluación tienen relación con el servicio educativo que presta. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo general; establecer qué relación existe entre la cultura de la autoevaluación y el servicio educativo en las instituciones educativas de la Policía Nacional del Perú que funcionan en la Región Callao. Los resultados indican que existe una correlación positiva entre la variable cultura de la autoevaluación y el servicio educativo. Se concluye que, las políticas de gestión educativa deben considerar la cultura de la autoevaluación en las instituciones educativas para lograr un servicio educativo que responda a su misión institucional.

Palabras clave: Cultura de la autoevaluación; Servicio educativo; Política de gestión

ABSTRACT

The culture of self-evaluation as a way of knowing and doing of any educational institution can solve the various problems it faces, because knowing its needs and particular situations, it will be part of the internal mechanisms it has in favor of the fulfillment of its mission. These capacities, values, contents and methods that it uses or can use as part of the culture of self-evaluation are related to the educational service it provides. Therefore, the general objective of this study is to establish the relationship between the culture of self-evaluation and the educational service in the educational institutions of the National Police of Peru that operate in the Callao Region. The results indicate that there is a positive correlation between the self-evaluation culture variable and the educational service. It is concluded that educational management policies should consider the culture of self-evaluation in educational institutions in order to achieve an educational service that responds to its institutional mission.

Key words: Self-evaluation culture; Educational service; Management policy

RESUMO

A cultura da auto-avaliação como forma de conhecer e fazer de qualquer instituição educacional pode resolver os vários problemas que enfrenta, pois conhecendo suas necessidades e situações particulares, fará parte dos mecanismos internos que possui em favor do cumprimento de sua missão. Essas capacidades, valores, conteúdos e métodos que utiliza ou pode utilizar como parte da cultura de auto-avaliação estão relacionados com o serviço educacional que presta. Portanto, o objetivo geral do presente estudo é estabelecer a relação entre a cultura da auto-avaliação e o serviço educativo nas instituições educacionais da Polícia Nacional do Peru que operam na Região de Callao. Os resultados indicam que existe uma correlação positiva entre a variável cultura de auto-avaliação e o serviço educativo. Conclui-se que as políticas de gestão educacional devem considerar a cultura de auto-avaliação nas instituições educacionais, a fim de alcançar um serviço educacional que responda à sua missão institucional.

Palavras-chave: Cultura de auto-avaliação; Serviço educativo; Política de gestão; Serviço educativo

INTRODUCCIÓN

En el proceso de autoevaluación, se involucra un conjunto de símbolos, mitos y rituales que forman parte integrante de la mente consciente o subconsciente del grupo. Y siendo la institución escolar un conjunto de hechos estructurados según pautas que además son estables en el tiempo, como organización, se representa bajo la forma de modelos formales donde se puede realizar un análisis funcional para establecer principios constantes. Esto permite la comprensión y reconocimiento de herramientas para que la misma comunidad, en su complejidad, sea la protagonista y responsable de la calidad de servicio que brindan.

Frente a esto, los modelos de acreditación proponen diversos estándares, indicadores y una metodología que da especial importancia a la autoevaluación institucional como parte del proceso de acreditación y con eso la verificación de la calidad del servicio en la institución educativa. Incluso a nivel mundial se han propuesto modelos que han logrado reconocimiento por los resultados que evidencian un claro cambio y una cuantiosa mejora de las formas de llevar el servicio ofrecido.

En el sector universitario surge la autoevaluación como un mecanismo de acreditación internacional, aspecto importante para el reconocimiento de la calidad de servicio educativo que presta. En el Perú se definieron una serie de políticas para un desarrollo sostenible, se plantearon acciones de mejora, enfatizando en la equidad educativa y la creación de mecanismos de certificación, destacando la necesidad de fomentar la autoevaluación (Acuerdo Nacional, 2002) y ya entre los años 2015 al 2017 la Educación Básica Regular (EBR), contaba

con 18 colegios que demostraron la calidad de servicio que brindan recibiendo la acreditación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

Pero el logro de acreditación exige responder a una metodología para la cual la EBR, aún no está preparada según lo muestran los indicadores que detallan que las acreditaciones fueron otorgadas a instituciones de acción conjunta, de convenio y/o particulares, apareciendo algunas iniciativas aisladas en instituciones estatales en la capital, así como en el interior del país (SINEACE, 2016).

El reto que se tiene es la construcción de modelos de evaluación coherentes con ese enfoque amplio de calidad, y con la consideración de la complejidad que significa cada una de las escuelas; en el que los resultados del servicio educativo; sea un elemento importante para la mejora continua. Para ello, se parte de la mezcla de tradiciones, creencias, valores, pensamientos, acciones y procesos cooperativos comunes de participación que distinguen una institución de otra.

El servicio educativo como proceso, debe apoyar la adquisición y desarrollo de la competencia de los estudiantes, con objetivos complejos como: facilitar el aprendizaje, potenciar la formación y adaptar socialmente. Al respecto Gómez (2010) en un modelo factorial específico, señala tres dimensiones: instalaciones, personal y trámites para identificar la singularidad de cada institución en la prestación de servicio.

Para la evaluación institucional, investigadores como González (2003) y Diez (2006) proponen la revisión de los aspectos culturales pues la cultura de la autoevaluación no es sólo un deseo o aspiración

institucional, se puede evidenciar en las diferentes manifestaciones de la comunidad educativa ya que el quehacer educativo contempla normas que establecen la realización de los procesos de autoevaluación institucional.

Al conocer la relación entre la cultura de la autoevaluación y el servicio educativo en instituciones educativas de EBR en la región Callao, se puede iniciar un proceso para optimizar las políticas educativas en pro del cumplimiento del proyecto educativo regional.

Las diversas problemáticas surgidas en los diferentes contextos en los que se da el servicio educativo; se descubren, conocen y resuelven en el proceso de autoevaluación. Una organización logra el ajuste necesario para una mejora continua porque se va moldeando progresivamente según este proceso.

La organización va sumando a este proceso su forma de pensamiento, lenguaje, valores y presunciones. Un ejemplo de ello, son los mitos culturales como los constitutivos de la realidad educativa y organizacional, que se transmiten esencialmente de forma simbólica por medio del lenguaje, las metáforas y los rituales. Para Bates (1987), los elementos mencionados constituyen la naturaleza significado e intención de la organización educativa.

En el ámbito empresarial el tema de cultura organizacional ha sido ampliamente abordado desde los enfoques de la administración y el comportamiento organizacional. En el ámbito educativo entendemos que las organizaciones escolares desarrollan una cultura constituida de determinadas creencias, convicciones, valores, que

mantiene los miembros de la comunidad educativa en relación al servicio educativo, a la evaluación y en general con el funcionamiento del colegio.

El término cultura organizacional tiene además un número de elementos de acuerdo a sus perspectivas, así tenemos; las presunciones que son compartidas y denominadas como el inconsciente colectivo de la organización; los valores, que son las respuestas al funcionamiento de la organización y aquellas manifestaciones externas o productos culturales (Diez, 2006).

La cultura de la autoevaluación es construida por cada actor en lo individual y en lo colectivo, ya que cada persona crea y recrea, a través de interpretaciones de situaciones específicas y a través de su comportamiento, el mundo en el que vive (Schein, 1992).

Al respecto, Bolseguí y Fuguet (2006) definen a la cultura de autoevaluación como el conjunto de valores, acuerdos, tradiciones, creencias y pensamientos que una comunidad educativa asigna a la acción de evaluación. Así mismo Valenzuela (2004) agrega que, determina la efectividad y eficiencia de una institución educativa, como centro de trabajo y como prestadora de servicios a la sociedad.

El objetivo del estudio es establecer la relación entre la cultura de la autoevaluación y servicio educativo en las instituciones educativas de la policía Nacional de Perú que funcionan en la región Callao. Como objetivos específicos se contemplaron: establecer qué relación existe entre la dimensión productos culturales y el servicio educativo, determinar qué relación existe entre la dimensión valores organizacionales y el servicio

educativo e identificar qué relación existe entre la dimensión presunciones y el servicio educativo en las instituciones educativas de la policía nacional del Perú de la región Callao.

MÉTODO

Se realizó una investigación confirmatoria con enfoque cuantitativo bajo un diseño de campo,

de corte transversal y análisis correlacional. La población estuvo compuesta por 114 docentes de las instituciones educativas de Educación Básica Regular de la Región Callao, según se resume en la Tabla 1.

Tabla 1. Instituciones educativas de la Policía Nacional del Perú de la región Callao.

COLEGIO	INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA	TOTAL
Juan Benites Luna	3	-	-	3
Juan Ingunza Valdivia	9	23	39	71
Juan Linares Rojas	5	12	23	40
		TOTAL		114

Fuente: Cuadro de asignación de personal DIRBAP PNP.

Se utilizó un muestreo probabilístico quedando constituido por 89 individuos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios: (a) Cuestionario de cultura de la autoevaluación de 45 ítems, para las dimensiones: productos culturales, valores y presunciones y (b) Cuestionario de servicio educativo de 36 ítems, para las dimensiones instalaciones, personal y trámite.

Para la construcción de los instrumentos se analizaron las hipótesis, se plantearon las dimensiones de cada variable y, finalmente, los indicadores. La versión definitiva de los instrumentos fue el resultado de la valoración sometida al Juicio de Expertos.

Se calculó la confiabilidad para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, y siguiendo los criterios de decisión para la confiabilidad de Palella y Martins (2012) tanto el primer instrumento: Cuestionario Cultura de

la Autoevaluación de 0,790 así como el segundo instrumento: Cuestionario de servicio educativo de 0,67; están en el rango de confiabilidad “Alta”.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del procesamiento estadístico realizado en torno a la variable cultura de la autoevaluación, en la muestra total de estudio (n = 89). En la Tabla 2, la variable cultura de la autoevaluación registra un nivel débil de 26%, en el nivel intermedia 36%, en el nivel sólida 38%. Además, se presentan sus dimensiones como, Productos Culturales, el cual registra un nivel débil de 16%, en el nivel intermedia 35%, en el nivel sólida 49%. En la dimensión Valores registra un nivel débil de 20%, en el nivel intermedia 52%, en el nivel sólida 28% y en la dimensión Presunciones registra un nivel débil de 40%, en el nivel intermedia 16%, en el nivel sólida 44%.

Tabla 2. Variable cultura de la autoevaluación.

Nivel	Cultura de la Autoevaluación		Productos Culturales		Valores		Presunciones	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Débil	23	26%	14	16%	18	20%	36	40%
Intermedia	32	36%	31	35%	46	52%	14	16%
Sólida	34	38%	44	49%	25	28%	39	44%
Total	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%

Seguidamente se presentan los resultados del procesamiento estadístico realizado en torno a la variable servicio educativo, en la muestra total de estudio ($n = 89$). En la Tabla 3, la variable servicio educativo, registra un nivel deficiente de 16%, en el nivel regular 55%, en el nivel bueno 29%, además, se observan en sus dimensiones, como

instalaciones, registra un nivel deficiente de 6%, en el nivel regular 52%, en el nivel bueno 43%, en la dimensión personal, registra un nivel deficiente de 16%, en el nivel regular 72%, en el nivel bueno 12%, y la dimensión tramite un nivel deficiente de 56%, en el nivel regular 36%, en el nivel bueno 8%.

Tabla 3. Variable servicio educativo.

Nivel	Servicio Educativo		Instalaciones		Personal		Tramite	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	14	16%	5	6%	14	16%	50	56%
Regular	49	55%	46	52%	64	72%	32	36%
Bueno	26	29%	38	43%	11	12%	7	8%
Total	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%

En la investigación, se aplicó el estadístico de kolmogorov-Smirnov, para determinar si los datos provienen de una distribución normal o no normal, además la muestra a estudiar es de 89 docentes como se representa en la Tabla 4 el objetivo es determinar el comportamiento de los datos, para luego aplicar pruebas paramétricas o no paramétricas, según los resultados obtenidos, en donde se halló el

nivel de significancia se encuentra menor a 0,05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, manifestando que no tiene una distribución normal; por tal motivo se debe aplicar en la comprobación de hipótesis una prueba no paramétrica, como la prueba de Rho rangos Spearman.

Tabla 4. Pruebas de normalidad.

	Estadístico	Kolmogorov Smirnov	
		gl	Sig.
Dimensión productos culturales	,138	89	,000
Dimensión valores organizacionales	,132	89	,001
Dimensión presunciones	,202	89	,000
Dimensión instalaciones	,102	89	,022
Dimensión personal	,159	89	,000
Dimensión trámite	,224	89	,000

Hipótesis general

Ho: La cultura de la autoevaluación no se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

Hi: La cultura de la autoevaluación se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

En los datos se observa que existe un grado de relación entre La cultura de la autoevaluación y servicio educativo, tienen una correlación de 0.751, esto significa una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral (sig.) es 0.00, el cual es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que existe relación entre la cultura de la autoevaluación y servicio educativo (Tabla 5).

Hipótesis específicas 1

Ho: La dimensión productos culturales no se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

Hi: La dimensión productos culturales se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

En los datos se observa que existe un grado de relación entre la dimensión productos culturales y el servicio educativo, con una correlación de 0.622, esto significa una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral (sig.) es 0.00, el cual es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que existe relación entre la dimensión productos culturales y el servicio educativo (Tabla 5).

Hipótesis específicas 2

Ho: La dimensión valores organizacionales no se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

Hi: La dimensión valores organizacionales se relaciona significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

En los datos se observa que existe un grado de relación entre la dimensión valores organizacionales y el servicio educativo, con una correlación de 0.591, esto significa una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral (sig.) es 0.00, el cual es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que existe relación entre la dimensión valores organizacionales y el servicio educativo (Tabla 5).

Hipótesis específicas 3

Ho: La dimensión presunciones no se relacionan significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

Hi: La dimensión presunciones se relacionan significativamente con el servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020.

En los datos se observa que existe un grado de relación entre la dimensión presunciones y el servicio educativo, con una correlación de 0.795, esto significa una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral (sig.) es 0.00, el cual es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que existe relación entre la dimensión presunciones y el servicio educativo (Tabla 5).

Tabla 5. Prueba de hipótesis general y sus dimensiones.

Hipótesis	Variables *Correlaciones	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis General	La autoevaluación * servicio educativo	,751**	,000	89	Positiva considerable
Hipótesis específico-1	Dimensión productos culturales * servicio educativo	,622**	,000	89	Positiva considerable
Hipótesis específico-2	Dimensión valores organizacionales. * servicio educativo	,591**	,000	89	Positiva considerable
Hipótesis específico-3	Dimensión presunciones * servicio educativo	,795**	,000	89	Positiva muy fuerte

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Discusión

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable cultura de la autoevaluación se han ubicado en un nivel sólida en un 38%, aspecto que difiere con lo obtenido por Povis (2017) quien en su investigación respecto de la cultura de evaluación institucional y la calidad de gestión directiva indica la predominancia

de un nivel regular de Cultura de evaluación institucional en un 29%. Así mismo difiere también con Ponte (2019) en su investigación, el 49% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a la percepción sobre la evaluación institucional; esto indicaría que en las IIEE de la PNP de la región Callao, existen algunas condiciones para

que la autoevaluación esté sujeta a la cultura institucional, dato que se puede corroborar con los puntajes logrados a nivel de la dimensión productos culturales que se han ubicado en un nivel sólida en un 49% , a nivel de la dimensión valores en un nivel intermedia en un 52% y a nivel de la dimensión presunciones en un nivel sólida en un 44%.

Las puntuaciones logradas a nivel del servicio educativo se ubican en el nivel regular en un 55%, aspecto que coincide con los resultados reportados por Berrocal (2018) en cuyo estudio predominó el nivel medio en un 64,2%, en lo que respecta a la percepción sobre el servicio educativo. Por el contrario, difiere con lo obtenido con Ponte (2019), donde el 75% de los datos se ubica en el nivel alto en lo que respecta a su percepción sobre la calidad del servicio educativo.

Los puntajes logrados a nivel de la dimensión instalaciones se ubicaron en un nivel regular en un 52%, a nivel de la dimensión personal en un nivel regular en un 72% y a nivel de la dimensión trámite se han ubicado en un nivel deficiente en un 56% y hace notar la predominancia del nivel regular.

Al considerar el análisis inferencial de la correlación general entre las variables cultura de la autoevaluación y servicio educativo se observa que existe un grado de relación entre la cultura de la autoevaluación y servicio educativo, tienen una correlación de 0.751, esto significa una correlación positiva considerable, además la significancia bilateral (sig.) es 0.00, el cual es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que indica que; existe relación entre la cultura de la autoevaluación y servicio educativo en las IIEE PNP de la Región Callao, 2020 ;demostrándose así que a una mayor cultura de la

autoevaluación se da un mejor servicio educativo. Aspecto que coincide con lo obtenido por Ponte (2019), quien concluyó que existe relación significativa entre la evaluación institucional, considerando todas sus dimensiones, y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas. Así mismo coincide también con los resultados obtenidos por Berrocal (2018), que concluyó que la evaluación institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, estos resultados difieren con lo obtenido por Calderón y Rodríguez (2020), que concluyeron en determinar una escasa participación de los actores educativos, ausencia de un proceso sistemático basado en evidencias, primacía de la subjetividad, falta de tiempo, ausencia de expectativas, además de ausencia de cultura autoevaluativa, confirmando de manera preliminar que los directivos perciben la autoevaluación institucional como un mero proceso burocrático. A lo que podríamos agregar el estudio desarrollado por Acosta (2018) que concluyó; la escasa cultura de autoevaluación en docentes y estudiantes repercute en la gestión, anotando que, es posible desarrollar una cultura de autoevaluación, si se implanta estrategias que permitan que los actores educativos internalicen el proceso de autoevaluación.

Respecto a la relación del total de las dimensiones de la cultura de la autoevaluación se observa una correlación positiva considerable con el servicio educativo lo que permite verificar la relación entre la participación de toda la comunidad educativa en el proceso de autoevaluación como un proceso natural dinámico en su quehacer diario y una cultura institucional que cumple con su misión, visión, valores y principios educativos

como parte del servicio educativo, lo que favorece a la mejora continua para garantizar su calidad ante la sociedad. Esto concuerda con Alayza (2018), que concluye que las escuelas que pueden caracterizarse por tener una cultura de trabajo colaborativo, liderazgo compartido, prácticas orientadas a objetivos comunes visión compartida y sentido de pertenencia, disposición de cooperación, comunicación efectiva, relaciones profesionales y personales de apoyo mutuo, capacidad de reflexión y una política integral e integrada, tienen más probabilidades que otras escuelas de realizar procesos de autoevaluación eficaces, para la mejora de la propia escuela.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva considerable entre la cultura de la autoevaluación y el servicio educativo, lo que nos permite concluir que a mayor cultura de la autoevaluación se da un mejor servicio educativo.

Existe correlación positiva entre el total de las dimensiones de la cultura de la autoevaluación y el servicio educativo, destacando de manera positiva muy fuerte; la correlación entre la dimensión presunciones y el servicio educativo.

En las instituciones educativas de la región Callao el servicio educativo en sus dimensiones instalaciones y personal, no logra superar el nivel regular, y en la dimensión trámites se coloca en el nivel deficiente lo que indicaría encontrarse en proceso de asunción de la cultura de la autoevaluación.

REFERENCIAS

- Acosta, O. (2018). Estrategias para desarrollar una Cultura de Autoevaluación como Proceso Estratégico para Fortalecer la Gestión Institucional de la IE N° 10059 “Juan Galo Muñoz Palacios” de Ferreñafe, 2016
- Alayza, M. (2018). La Autoevaluación en la escuela. Una revisión de la literatura del Reino Unido, Holanda y Bélgica
- Bates, R. (1987). Corporate Culture, Schooling, and Educational Administration. *Educational Administration Quarterly*, 23, 4, 60-115
- Berrocal, E. (2018). La evaluación institucional en la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa N° 1256 Alfonso Ugarte del distrito de Santa Anita-2014.
- Bolseguí, M., y A. Fuguet (2006), “Cultura de evaluación: una aproximación conceptual”, *Investigación y Postgrado*, vol. 21, núm. 1, pp. 77-98
- Calderón, M., y Rodríguez, A. (2020). Autoevaluación institucional desde las voces de los sujetos. *Revista paca*, (10), 33-49
- Diez, E. (2006). *Evaluación de la cultura institucional en educación*. Chile Arrayán editores.
- Gómez, J. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 19(3), 127-142
- González, M., Nieto, J., y Portela, A. (2003). *Organización y Gestión de Centros Escolares*. Dimensiones y Procesos. Madrid. Pearson Educación
- Martins, F., y Palella, S. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel
- Ponte, S. (2019). La evaluación institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del primer sector de Villa El Salvador UGEL 01-2018

- Povis, R. (2017). Percepción de la cultura de evaluación institucional y la calidad de gestión directiva en Instituciones Educativas de la Red 15 UGEL 04-2016
- Schein, E. (1992). How can organizations learn faster: the problem of entering the Green Room
- SINEACE (2016). *Modelo de acreditación para las instituciones de Educación Básica*. Lima, Perú: SINEACE
- SINEACE (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Lima, Perú: SINEACE
- Valenzuela, J. (2004), Evaluación de instituciones educativas, México, Trillas