

Gestión de la calidad como herramienta en la competitividad de las instituciones educativas públicas del nivel secundario

Quality management as a tool in the competitiveness of public educational institutions at the secondary level

Anibal Mejía B.*

Resumen

La gestión de la calidad garantiza que las instituciones educativas, cumplan con su rol y objetivos educacionales, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y la Competitividad en las Instituciones Educativas Públicas, percibida por la comunidad educativa o usuarios, para identificar las fortalezas y debilidades, para elaborar planes de mejora y así, optimizar el servicio educativo; los resultados de esta investigación se pueden generalizar hacia otras instituciones educativas, promoviendo su inserción en el proceso de autoevaluación-acreditación que hoy en día es una exigencia para mejorar los servicios educativos y lograr la sostenibilidad institucional. Se aplicó un cuestionario para el recojo de información a los actores educativos, sustentado en la matriz de IPEBA y EFQM, adaptado a la realidad educativa regional, la investigación tiene un enfoque cuantitativo y No experimental, de carácter descriptivo correlacional-transversal; para contrastar la hipótesis se aplicó el método del coeficiente correlacional de Pearson, teniendo como resultados una correlación muy buena con un valor de 0,860, en el índice de R y Rho: y buena en la escala literal de evaluación entre las variables; se concluye que ninguna institución se autocalifica como "Deficiente" y "Excelente"; asimismo, se busca implicar a todos los actores educativos a la construcción de nuevos escenarios de educación orientada a formar personas para el mundo del trabajo y de la vida, con una educación de calidad y equidad.

Palabras clave: Gestión de la calidad; competitividad; desempeño docente; eficiencia; eficacia; percepción educativa.

Abstract

Quality management ensures that educational institutions, fulfill their role and educational objectives, the objective of the research is to determine the relationship between Quality Management and Competitiveness in Public Educational Institutions perceived by the educational community or users, To identify the strengths and weaknesses, to elaborate plans of improvement and, thus, to optimize the educational service; The results of this research can be generalized to other educational institutions, promoting their insertion in the process of self-assessment-accreditation that today is a requirement to improve educational services and achieve institutional sustainability. A questionnaire was applied for the collection of information to the educational actors, supported by the IPEBA and EFQM matrix, adapted to the regional educational reality, the research has a quantitative and non-experimental, descriptive correlation-transversal character; To test the hypothesis, Pearson's correlation coefficient method was applied, with a very good correlation with a value of 0,860, in the R and Rho index: and good in the literal scale of evaluation among the variables; It is concluded that no institution qualifies as "Deficient" and "Excellent"; It also seeks to involve all educational actors in the construction of new education scenarios aimed at training people for the world of work and life, with quality education and equity.

Keywords: Quality management; competitiveness; teaching performance; efficiency; efficacy; educational perception.

Universidad Nacional de Tumbes, Av. Universitaria S/N, Tumbes, Perú.

* Autor correspondiente: mejiaab@hotmail.com (A. Mejía)

Introducción

La gestión de la calidad es básicamente una filosofía empresarial que se fundamenta en la satisfacción del cliente, consiste en la concepción esmerada y la calidad en la realización del producto o servicio; dentro del marco educativo la Gestión de la Calidad (G.C.) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional, estrategias, etc., hoy en día es una exigencia mejorar la calidad de los servicios y lograr la sostenibilidad institucional; la calidad es una condición necesaria para la existencia organizacional; dentro de esta perspectiva, la variable competitividad no se limita al mero hecho de competir, sino que va mucho más allá debido a que implica un proceso de mejora continua, de comparación de resultados y de búsqueda permanente de la excelencia.

La investigación tuvo la implicancia de identificar la problemática que vienen atravesando las I.I.EE.P.P. a través de los resultados de evaluación censal del estudiante (ECE- PISA). La aplicación de la encuesta permitió medir el nivel de la gestión de la calidad y la competitividad de la I.I.EE, que van a incidir en la calidad de la educación, con el objetivo de conocer su realidad sobre la atención de los servicios educativos que se vienen brindando en cada una de ellas, con la finalidad de corregir debilidades y optimizar las fortalezas para la mejora del servicio educativo; el resultado de la investigación tiende a la formulación de nuevo concepto a partir de los resultados obtenidos en relación a las teorías de las variables de estudio; permitiendo la elaboración de planes de mejora y que estas se pueden generalizar y ser aplicadas a otras I.I.EE. que no son ajenas a esta realidad, promoviendo en ellas la

inserción en el proceso de la autoevaluación-acreditación que hoy en día es una exigencia para mejorar la calidad de los servicios y lograr la sostenibilidad institucional y el desarrollo integral del estudiante e insertándolo al mercado laboral y/o social.

La aplicación de técnicas y herramientas de la gestión de la calidad contribuyen a mejorar la implantación de una filosofía en la competitividad de la institución. Una organización logra sus objetivos y metas cuando todos los elementos y proceso interactúan de forma sincronizada. En su estudio, Rial (2007) pone de manifiesto que cuando no se trabaja de manera organizada no todos los elementos del servicio proporcionan o inciden de igual manera en la satisfacción del usuario. La cultura organizacional de la empresa nos va a definir el rumbo a seguir, es una actitud que se debe permear desde la alta dirección hacia todos los empleados para alcanzar posicionarse en el mercado (Sánchez, 2003). En efecto, la situación actual de crisis educativa en las instituciones públicas se enfrenta a un escenario donde se evidencia el bajo rendimiento académico de los estudiantes, la sociedad exige calidad en los servicios que se brinda. Desde esta realidad, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la Gestión de la Calidad como Herramienta y la Competitividad en las I.I.EE. públicas del nivel secundario del distrito de Tumbes, en el año 2014?, resultante de la pesquisa, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la Gestión de la Calidad como herramienta, y la Competitividad en las Instituciones Educativas Públicas del nivel secundario del distrito de Tumbes, en el año 2014

Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo cualitativo, de carácter descriptivo correlacional, de corte transeccional o transversal, la unidad o muestra de estudio está

constituida por cinco I.I.EE. del distrito de Tumbes, 10 directivos, 45 docentes, 20 administrativo, 50 estudiantes del quinto grado de secundaria y 25 padres de familia,

respectivamente. La determinación del tamaño de la muestra se realizó a través del muestreo aleatorio simple; para los directivos, docentes, administrativos y estudiantes se determinó a través de la fórmula del cálculo del tamaño de la muestra y los padres de familia se determinaron por muestreo accidental; recogida la data, se ha sistematizado la información de cada una de las unidades de investigación, utilizando el software SPSS Ver. 21 y Excel, se utilizó el método estadístico Pearson, para medir la correlación de las variables de investigación y la comprobación y contrastación de la hipótesis. La elaboración del instrumento de recojo de datos de las variables Gestión de la calidad y Competitividad, son los reactivos que se describen en los estándares de IPEBA y EFQM y que han sido adaptados a la realidad educativa regional.

Los métodos que se trabajó en el desarrollo de la investigación inicialmente con el método inducción - deducción, medio que se utilizó para el recojo de información, que fue procesado de manera individual a cada uno de las instituciones, y posteriormente homogenizado la data para su comparación

respectiva; igualmente, se trabajó con el proceso de la abstracción, medio por el cual se realizó la simplificación y selección de los reactivos para la elaboración del instrumento de las variables Gestión de la calidad y Competitividad, reactivos que se describen en los estándares de IPEBA (2014) y EFQM (2010) y que han sido adaptados a la realidad educativa regional. Para el presente estudio de investigación se trabajó con el método inductivo-deductivo, medio que se utilizó para el recojo de información, que fue procesado de manera individual a cada uno de las instituciones, y posteriormente homogenizado de la data para su comparación respectiva; igualmente, se trabajó con el proceso de la abstracción, medio por el cual se realizó la simplificación y selección de los reactivos para la elaboración del instrumento de las variables Gestión de la calidad y Competitividad, en consecuencia, la síntesis viene hacer los resultados obtenidos que son corroborados con la hipótesis de investigación. Los reactivos se describen en los estándares Calidad de IPEBA y EFQM y que han sido adaptados a la realidad educativa regional.

Resultados

La tabla 1, Nivel de percepción y relación entre las Variables Gestión de la Calidad y la Competitividad de las instituciones educativas públicas del nivel secundario, Tumbes, 2014, se observa que la variable Gestión de calidad que tres instituciones educativas

(Inmaculada Concepción, PNP SO1 "T.P.M. y Aplicación "J.A.E") logran autocalificarse con 13 puntos, literalmente en el nivel "Regular", con 14 y 15 puntos "Perú Canadá" y "El Triunfo", respectivamente literalmente calificados como "Bueno".

Tabla 1. Relación entre la Variable Gestión de la Calidad y la Competitividad

N°	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN			
		Variable 1:		Variable 2:	
		Gestión de la Calidad		Competitividad	
		Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
1.	Inmaculada Concepción	13	Regular	13	Regular
2.	PNP SO1 "T.P.M."	13	Regular	14	Bueno
3.	Aplicación "J.A.E"	13	Regular	14	Bueno
4.	Perú - Canadá	14	Bueno	14	Bueno
5.	El Triunfo	15	Bueno	16	Bueno
TOTAL PROMEDIO Y NIVEL		14	Bueno	14	Bueno

Fuente: Cuestionario aplicado a directivos, docentes, administrativos, estudiantes y PP.FF de las II.EE. de Tumbes.

Respecto a la variables Competitividad cuatro instituciones educativas se autocalifican como “Bueno”: PNP SO1 “T.P.M., Aplicación “J.A.E”, y “Perú – Canadá” con 14 puntos y el “El Triunfo”. Ambas variables tienen un promedio de 14 puntos, literalmente calificados con “Bueno”. La escala valorativa se ha considerado la norma de evaluación del MINED: 0-10 En inicio; 11-13 en Proceso o Regular; 14-17 Bueno y 18 a 20 Destacado o excelente. Por lo tanto, el valor obtenido en los promedios

no es muy significativo en los servicios educativos que se viene brindando a los estudiantes. De acuerdo a la prueba estadística de “r” Pearson se estima que existe una relación directa significativa entre ambas variables de estudio. Con una correlación de 0,860, y un nivel de significancia de 0,000 menor al valor de significatividad de 0,05 ó 5%; Por lo consiguiente, se acepta la Hipótesis de investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

Tabla 2. Correlación Pearson entre las variables Gestión de la Calidad y la Competitividad

CORRELACIONES		VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	
		Gestión de la calidad	Competitividad
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	1	0,860**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	150	150
Competitividad	Correlación de Pearson	0,860**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	150	150

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a directivos, docentes, administrativos, estudiantes y PP.FF de las I.I.EE. de Tumbes.

Discusión

Determinada la correlación de las variables Gestión de la calidad y la competitividad de las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Tumbes, se obtuvo que el nivel de correlación es muy buena “ r_p ” es 0,860; y la estimación del valor de significancia “ p ” es de 0,000; menor al nivel significancia de 0,05 de la investigación; por lo tanto, de 86% perciben que existe una muy buena correlación y un 13% opina lo contrario. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación. A los resultados se corrobora con otras investigaciones donde afirma que la calidad en atención de los servicios en una organización es la clave para el logro de la productividad y la competitividad (Águila, 2008). Asimismo, Rivera (2016), afirma sobre la relación de la calidad y satisfacción varía de acuerdo a cada uno de los establecimientos; el nivel de confianza que inspira el personal es alta, y respecto a la comodidad le falta una mejor infra-

estructura. Por lo tanto, el servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas en esta investigación no es ajeno a estas características de la investigación de Rivera y de las expectativas de IPEBA. Dentro del marco se correlacionó las dimensiones de la gestión de la calidad con la variable competitividad, de acuerdo a lo planificado en los objetivos, obteniéndose que los resultados más bajos se encuentran en las dimensiones Dirección institucional; como lo afirma Miles (1974), plantea que los objetivos deben ser claros y aceptados por los miembros del grupo, y los recursos disponibles y apropiados para las demandas del entorno; participación y buena comunicación entre todos los miembros de la organización, es importante la dimensión organizativa desde el punto direccional de la institución; igualmente la dimensión infraestructura y recursos de los aprendizajes se autocalificaron en el nivel regular; de igual

forma se sustenta que la calidad de la construcción de la unidad escolar tiene una influencia positiva sobre el desenvolvimiento del estudiante así como en su rendimiento (Fertig y Schmidt, 2002). Por tanto, una mejora en la infraestructura significa un cambio radical positivo. Consi-

guientemente, se afirma que las variables de estudio tienen una correlación muy buena, pero los resultados no son los más deseables para el sistema educativo cuya ponderación cuantitativa es de 14 como promedio entre la gestión del servicio y la percepción de los usuarios.

Conclusiones

Se ha establecido que el 2 (40%) de las Instituciones Educativas en estudio se autoevalúan con el calificativo "Buena" en la gestión de la calidad en los servicios educativos, y 3 (60%) se encuentran en el nivel "Regular"; por lo tanto, ninguna II. EE. se autocalifica en el nivel "Deficiente" y "excelente".

Asimismo, se ha determinado que las Instituciones Educativas del Distrito de Tumbes demuestran mayor debilidad en las dimensiones dirección institucional e infraestructura y recursos de los aprendizajes; existe un gran interés de mejora en la Dimensión Desempeño

Docente y trabajo conjunto de las familias y comunidad. Existe correlación positiva y muy significativa entre la Gestión de la Calidad y la competitividad en las instituciones educativas autoevaluadas, aceptando la hipótesis de investigación, y rechazándose la hipótesis nula.

Los promedios obtenidos de las variables de estudio tienen mucha relación con los resultados obtenidos de las calificaciones censales a los estudiantes y por el PISA, donde nos encontramos en el nivel de proceso de Inicio y Bueno. En consecuencia, los estudiantes tienen el mismo nivel que los docentes.

Referencias bibliográficas

- Águila, V. 2008. El concepto calidad en la educación universitaria: clave Para el logro de la competitividad institucional, 1681-5653. Cuba, Vol. 35.
- IPEBA. 2014. Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. (actualización. Versión 2.0. 2014).
- Fertig, M.; Schmidt, M. 2002. The Role of Background Factors for Reading Literacy: Straight. National Scores inthe PISA 2000 Study. IZA Discussion No. 545, Bonn.
- Miles, M. 1974. Las diez características del centro docente "sano", La Educación Hoy 5: 197-198.
- EFQM. 2010. Modelo Europeo de Excelencia. Modelos de Gestión de Calidad. Publicación del (Revisión 2010. Comisión Europea)
- Rial, A. 2007. La Evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. Tesis doctoral. Universidad de Santiago de Compostela. España.
- Rivera, G. 2016. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 - Febrero 2014. Tesis maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Sánchez, M. 2003. La calidad como herramienta de competitividad en las empresas industriales. Universidad Nacional Autónoma de México. Guadalajara, Jal. México.