

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO A NIVEL BACHILLERATO: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO.

CARLOS ARTURO RAMÍREZ RIVERA/ RAMONA IMELDA GARCÍA LÓPEZ/ CLAUDIA SELENE TAPIA RUEDAS/ KEILA SUGEY ARMENTA RUIZ/ ITZEL DE LA ROSA NARANJO
Instituto Tecnológico de Sonora

RESUMEN: Con base a la relevancia que tiene avanzar en el mejoramiento de los servicios que se ofrecen en el sector educativo, se hace necesario realizar investigaciones exploratorias que permitan establecer la situación actual que prevalece al interior de las instituciones de nivel medio superior. El propósito de la presente investigación fue establecer un diagnóstico de factores asociados a la calidad en el servicio educativo que ofrecen escuelas del sector privado incorporadas a una universidad del sur de Sonora. Participaron 16 directores de instituciones particulares seleccionadas de manera no aleatoria ubicadas en cuatro diferentes ciudades del Estado de Sonora. Se aplicó un instrumento diseñado por la misma universidad que incorpora, el cual está integrado por 250 reactivos dicotómicos y de opción múltiple con la intención de recabar información acerca de nueve áreas: área administrativa, desempeño docente, biblioteca, laboratorio de ciencias, laboratorio de informática, área

psicopedagógica, infraestructura, seguridad en el plantel y registro escolar. Al llevar a cabo un análisis de los datos encontrados, se pudo apreciar que el promedio general obtenido en cuanto al nivel de cumplimiento de los indicadores fue de 85%, donde 10 escuelas se ubicaron por arriba de la media general. Los resultados permiten identificar Al laboratorio de ciencias e informática como áreas que representan una fortaleza para las instituciones, pero también aquellas que es necesario atender de inmediato como es el caso de desempeño docente. Este diagnóstico permite realimentar a las instituciones educativas y orientarlas hacia el fortalecimiento de los servicios educativos que ofrecen a sus estudiantes.

Palabras clave: Bachillerato, calidad, evaluación institucional, docencia, servicios educativos.

Introducción

En los últimos años, el tema de la calidad educativa se ha impulsado en las instituciones educativas, principalmente en el nivel medio superior, debido a la problemática relacionada con el rendimiento académico y que representa el preámbulo al ingreso a la universidad. A raíz de esta situación, se ha iniciado a nivel nacional una iniciativa por

establecer modificaciones en la forma de abordar la educación en bachillerato, planteando el establecimiento de un marco curricular común del cual se desprenden estrategias encaminadas a impactar en el logro de una educación de calidad para todos los estudiantes, sin distinguir género ni estado socioeconómico, es decir, ofrecer una educación que atienda la necesidad de ampliar la cobertura, mejoramiento de la calidad y una educación con equidad (SEP, 2009).

Murillo (2005) señala que la educación, como eje fundamental del desarrollo, juega un papel central en la definición y aplicación de políticas activas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades, los programas compensatorios sustentados en la equidad y encaminados a la prevención de la exclusión social. Con base en lo anterior, Gairín y Darder (1995) señalan que es importante revisar aspectos como un clima adecuado en los centros de estudios y en el aula, liderazgo profesional, así como un trabajo en equipo del profesorado y administración adecuada de recursos materiales.

En los últimos años, se ha apreciado un interés cada vez mayor en el fortalecimiento de los factores que influyen en el nivel de calidad que ofrecen las escuelas. Es por ello que diversas investigaciones se han realizado para identificar aspectos atribuibles al ámbito educativo y que son generadores de situaciones que propician el no cumplimiento de indicadores de calidad, encontrando que los programas de estudio, la masificación de las aulas, y la falta de recursos dentro de las instituciones son las más sobresalientes (OREALC/UNESCO, 2007).

Si se pretende que el sistema educativo se fortalezca y los egresados de cada nivel educativo adquieran más y mejores competencias, se deben hacer gestiones encaminadas a ofrecer servicios académicos de calidad, pero no sólo por situaciones que se presentan actualmente, sino planear acciones que sean útiles y prácticas en los próximos años (OCDE, 2001). Sin embargo, a pesar de los grandes esfuerzos por atender las necesidades existentes, continúan persistiendo los problemas con la obtención de calidad de la educación, lo cual indudablemente afecta en mayor medida a los individuos o colectivos que están en situación de vulnerabilidad.

Al respecto, Rueda y Serrato (2010) afirman que un aspecto a considerar es la diversidad que existe en la formación docente que tienen los maestros de Educación Media

superior, ya que de aproximadamente 258 mil 939 maestros del Subsistema de Nivel Medio Superior, el 63.7% posee estudios de licenciatura y están titulados en alguna disciplina relacionada con la asignatura que imparten. Por otra parte, es relevante señalar que 62.3% mantiene un tipo de contratación por horas lo que influye en las condiciones de vida, condiciones laborales y personales de los maestros.

Conforme ha venido creciendo la población estudiantil de nivel medio superior, de igual forma se ha acrecentado la necesidad de hacer cambios y actualizaciones en todo lo que se refiere a la institución educativa, ya que es necesario crecer en infraestructura, esto requiere ampliar las escuelas para cubrir el número de estudiantes. Un informe realizado por la SEP (2003) conforme a los datos oficiales, menciona que la matrícula en la Educación Media Superior creció en un 41% en la última década, el Bachillerato General creció un 36% y el Bachillerato Tecnológico un 93.3%.

Es importante evaluar las condiciones en las que operan las instituciones educativas de nivel medio superior, ya que los estudiantes que de ellas egresan, posteriormente la mayoría de ellos se integran al nivel superior y deben portar las competencias académicas necesarias para no sólo subsistir a nivel superior, sino tener un recorrido exitoso por este nivel educativo. Por tal motivo, el propósito de esta investigación fue identificar en escuelas particulares de educación media superior, el nivel de cumplimiento de indicadores que están relacionados con la calidad en la educación, a través de un instrumento de evaluación, teniendo el propósito de generar estrategias para propiciar cambios favorables en la administración de procesos educativos.

Método

Participantes. Para el desarrollo de esta investigación descriptiva cuantitativa, participaron 16 escuelas particulares de nivel medio superior incorporadas a una universidad del sur de Sonora, las cuales se encuentran distribuidas en cuatro diferentes ciudades del estado de Sonora. El tipo de muestreo fue no aleatorio, y el diseño de investigación utilizado fue no experimental transversal descriptivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Las personas que proporcionaron la información fueron los 16 directivos de cada una de las instituciones participantes.

Instrumento. Se utilizó un instrumento integrado por 116 (46.4%) reactivos que recabaron información si cumplían con el indicador, asignando un valor de 1 en caso afirmativo y 0 en caso de no cumplirlo, y 134 (53.6%) reactivos en forma de escala si cumplía totalmente, parcialmente o no cumplía con el indicador, asignando valores de 2, 1 ó 0 puntos. Se obtuvo información de nueve áreas a través de los 250 reactivos: área administrativa con 50 reactivos, desempeño docente con 20 reactivos, biblioteca con 20 reactivos, laboratorio de ciencias con 30 reactivos, laboratorio de informática con 18 reactivos, departamento psicopedagógico con 30 reactivos, infraestructura con 40 reactivos, seguridad en el plantel con 19 reactivos y registro escolar con 21 reactivos. Una vez elaborado el instrumento, se turnó a expertos en cada una de las áreas para que evaluaran el nivel de validez de contenido quedando así conformada la versión final del instrumento la cual fue aplicada. Cabe hacer la aclaración que del total de reactivos el tiempo promedio de aplicación del instrumento para sus nueve áreas fue de tres horas por institución.

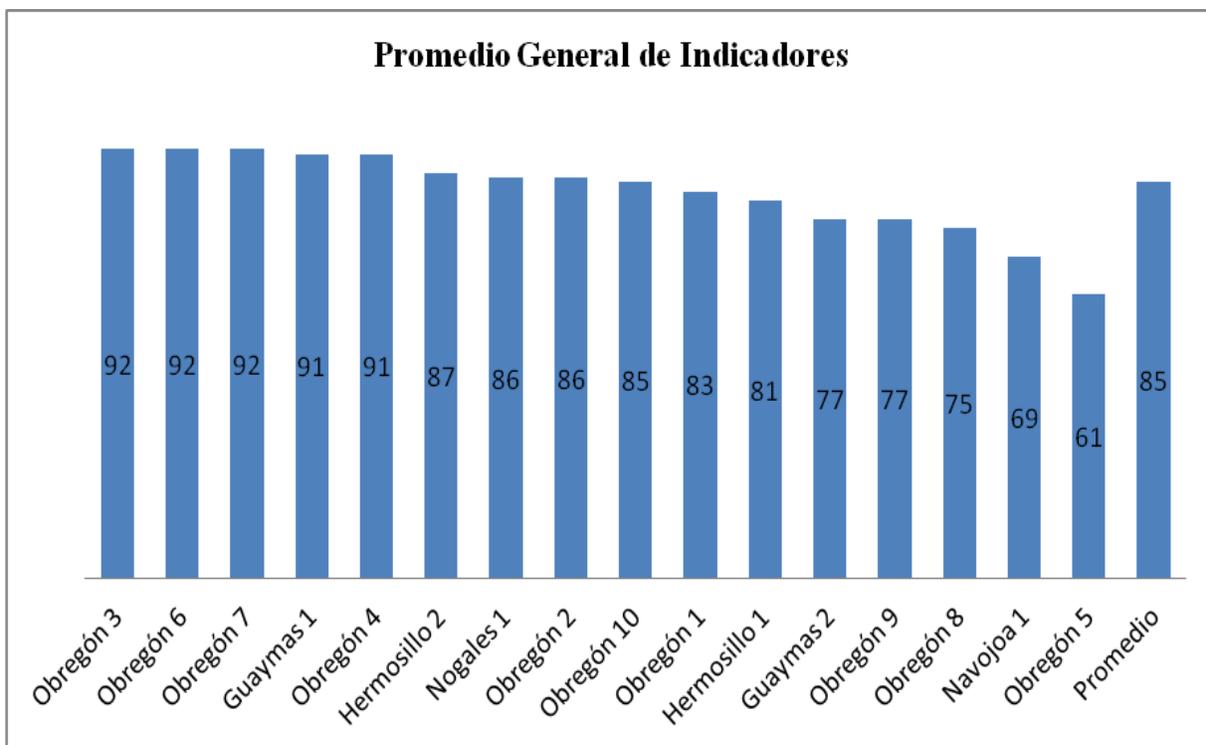
Procedimiento. Una vez que la persona encargada de la Dirección del plantel dio la bienvenida al evaluador y éste le explicó el motivo de la visita, se procedió al concentrado de datos a través de la técnica de observación en situ, de entrevista a la persona responsable y de análisis de documentación. Una vez obtenidos los datos, se procedió a capturar la información utilizando el paquete estadístico SPSS versión 15.0 para efectuar un análisis descriptivo que permitiera determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores y lograr el objetivo de este estudio.

Resultados

Al realizar un análisis por escuela, se pudo identificar que de las 16 escuelas participantes, la institución que obtuvo un puntaje global más bajo en el cumplimiento de los indicadores fue la escuela identificada como Obregón 5 con 61%, seguida de la escuela Navojoa 1 con 69% y Obregón 8 con 75%. Por su parte, las instituciones educativas que obtuvieron el puntaje más alto de las participantes fueron las identificadas como Obregón 6, Obregón 3 y Obregón 7 con un porcentaje de 92% respectivamente (Véase figura 1). Como se puede observar, la diferencia entre la escuela de menor número de indicadores (Obregón 5) y la que obtuvo un puntaje mayor (Obregón 3) es de 31%.

Al llevar a cabo un análisis de los datos encontrados, se puede apreciar que el promedio general obtenido en cuanto al nivel de cumplimiento por las 16 escuelas participantes fue de 85.31%. Con base a este dato, 10 escuelas se ubican por arriba de la media general; es decir, el 62% está arriba de la media. De las escuela que se incluyeron en este grupo de porcentajes de cumplimiento sobresalientes, 7 (70%) son de Cd. Obregón, 1 (10%) de Hermosillo, 1 (10%) de Guaymas y 1 (10%) de Nogales. Del grupo de las seis escuelas (37%) que quedaron por debajo de la media, 1 (16%) es de Hermosillo, 1 (16%) de Guaymas, 3 (50%) de Obregón y 1 (16%) de Navojoa.

Figura 1. Porcentaje de cumplimiento general en indicadores por escuela.



Cada una de las instituciones participantes fue evaluada tomando en consideración 9 áreas estratégicas (véase figura 2). Las instituciones que obtuvieron los porcentajes más altos en el área de *laboratorio de computación* con un total de 100% fueron Nogales 1, Hermosillo 1, y seis escuelas de Cd. Obregón (escuela 2, 3, 4, 6, 7 y 8), a diferencia de la escuela Navojoa 1 que obtuvo el porcentaje más bajo con 83%, así como Obregón 1 y Guaymas 2 ambas con 88%. Respecto al área de *laboratorio de ciencias* las escuelas de mayor porcentaje fueron Obregón 3 y Guaymas 2 con un total de 100% y Obregón 4 con 97%. Sin embargo, las escuelas con porcentaje más bajo son Obregón 5 con 73%,

Navojoa 1 con 77% y Obregón 7 con 81%.

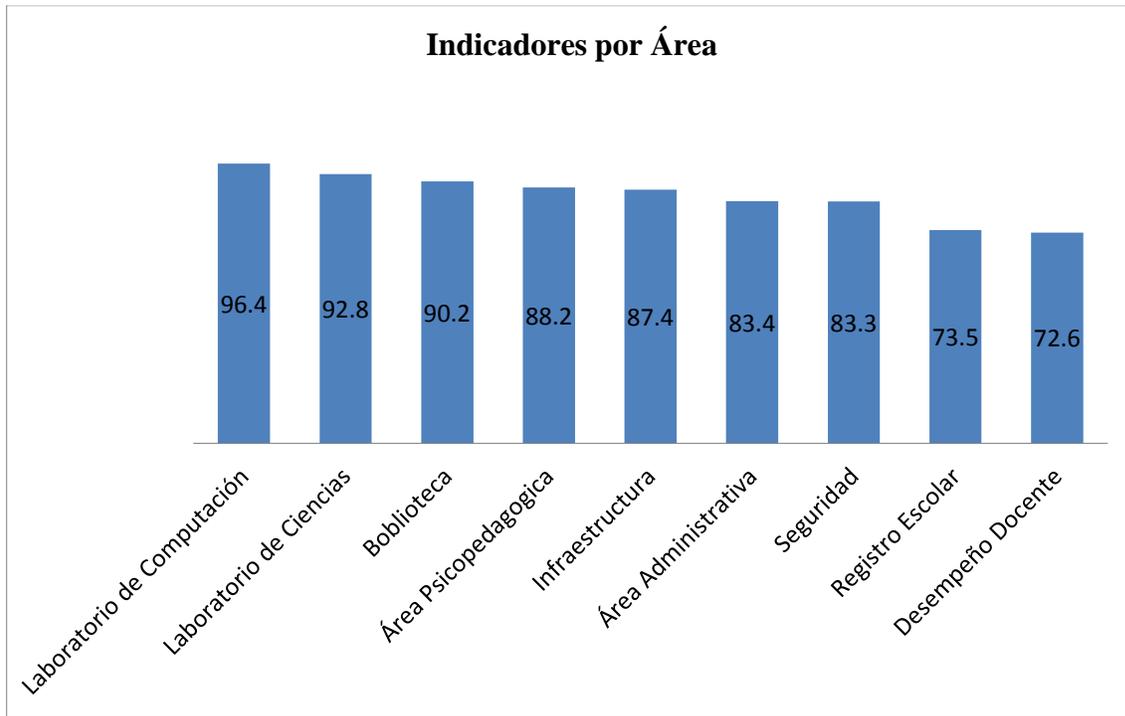
Otra de las áreas que fue evaluada en cada una de las escuelas es el de *biblioteca*, donde las instituciones de mejor porcentaje fueron Obregón 3, Obregón 4 y Obregón 6 cumpliendo el total de 100%. A diferencia de la escuela Nogales 1 con 70%, Navojoa 1 con 74% y Hermosillo 1, Hermosillo 2 y Obregón 5, ambas con 81%. Por su parte, en el *área Psicopedagógica* los planteles de más alto porcentaje son Obregón 2 y Obregón 3 con 98%, y Guaymas 1 con 96%. En contraparte, las escuelas con menor puntaje son Navojoa 1 con 38% Obregón 5 con un total de 47% y Hermosillo 1 con 58%.

Mientras que el área de *infraestructura* las escuelas que alcanzaron puntajes más altos son Hermosillo 2, Obregón y Obregón 4 ambas con 97%, mientras que las escuelas más deficientes son Guaymas 2 con 65%, Obregón 5 con 76% y Obregón 7 junto con Nogales 1 obtuvieron 77%. Por otra parte en el área *administrativa* los planteles de mejor puntaje fueron Guaymas 1 con 98%, Obregón 6 y 7 con 96% cada uno, mientras que las escuelas que obtuvieron los porcentajes más bajos fueron Obregón 8 con 55% así como Guaymas 2 y Obregón 9 con 72%.

Siguiendo con el área de *seguridad*, las escuelas más sobresalientes son Obregón 4, Obregón 6 con un 100% y Obregón 7 y Hermosillo 2 ambas con 96%. Por su parte, las escuelas que no fueron muy favorecidas en los resultados son Obregón 5 con 58%, Obregón 9 con 65% y Hermosillo 1 con 71%. Finalmente, en el área de *registro escolar* las instituciones más destacadas fueron Obregón 4 con 93%, Obregón 8 con 88%.y Navojoa 1 con 87%, mientras que las escuelas de menor porcentaje son Obregón 9 con 46%, Obregón 5 con 52% y Obregón 10 con 56%.

Al llevar a cabo una descripción de las áreas evaluadas independientemente de la escuela (véase figura 2), se pudo identificar que quienes representan una oportunidad de mejora son el área de docencia y de registro escolar, ya que de manera general se obtuvo 72.6 y 73.5 por ciento de cumplimiento respectivamente. Por su parte, las áreas donde se encontró mayor cumplimiento fueron la del laboratorio de computación y el de ciencias, con un porcentaje de 96.4 y 92.8 respectivamente. El promedio de cumplimiento de manera general fue de 85.31, por lo que 5 áreas quedaron ubicadas sobre dicho valor y 4 por debajo.

Figura 2. Porcentaje de cumplimiento general en indicadores por área.



Conclusiones

Al llevar a cabo un análisis de los datos encontrados, se puede apreciar que el promedio general obtenido en cuanto al nivel de cumplimiento por las 16 escuelas participantes fue de 85% y que el 62% de las instituciones participantes obtuvieron un puntaje superior a la media, lo cual es un indicador del alto nivel de cumplimiento que presentan. De igual forma, se pudo identificar que algunas áreas como Desempeño docente presentaron puntajes bajos, derivado posiblemente que cerca del 65% de la planta docente que labora en las escuelas tiene la característica de estar contratado por horas, situación que impacta en el nivel motivacional y de involucramiento en actividades relacionadas con su quehacer como docente. De manera complementaria, las fortalezas que presentan de manera general las escuelas son el Laboratorio de computación, de ciencias y la biblioteca, áreas que dependen directamente de la escuela su fortalecimiento y que representan un escenario propicio para fomentar el desarrollo de ideas científicas así como la consulta de acervo y desarrollo de asignaciones dentro del plantel.

Dentro del área administrativa, una de las recomendaciones más importantes que se pueden aportar hacia el directivo del plantel es continuar con su preparación como profesional de tal forma que cuente con las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para la planeación, organización e implementación de proyectos académicos, similar a lo planteado por Alcántara y Zorrilla (2010), quienes señalan la importancia que tiene la preparación de personal docente y administrativo en el establecimiento de un currículo y los medios que se necesitan para solventar las necesidades que la educación superior establece para el nivel bachillerato. Respecto al área de desempeño docente, se recomienda apoyar a los maestros en cuanto a capacitación y actualización, de tal manera que se les habilite para la planeación de sus clases así como para la mejorar la práctica docente y el proceso de evaluación.

Para el área de biblioteca, se recomienda evaluar periódicamente dicha área, esto con el fin de conocer la opinión de alumnos y maestros sobre la calidad del servicio que se ofrece, de igual forma se sugiere promover más el acceso a biblioteca virtual ya que es una forma práctica para acceder en busca del material didáctico. Por otra parte, para el área de laboratorio de computación, se propone que haya suficientes computadoras para los alumnos inscritos y que estén equipadas con el software que se necesita acorde a los programas analíticos.

El atender los indicadores que obtuvieron puntajes bajos se hace necesario para que la institución pueda contar con la infraestructura necesaria para que el personal administrativo y docente pueda brindar servicios educativos de calidad, con lo cual se estaría impactando positivamente en el rendimiento académico del alumno. Como señala Valenzuela (2004), es importante realizar evaluaciones de las áreas ya revisadas, para determinar el nivel de avance y fortalecimiento académico. Por su parte, Cantú (2001) menciona que para lograr los objetivos establecidos se hace necesario el establecimiento de una cultura de la calidad, con una perspectiva a largo plazo se podrán hacer frente los requerimientos de la sociedad actual y los desafíos académicos que están por venir.

De manera complementaria, se sugiere llevar a cabo estudios posteriores donde se analice la relación entre el nivel de cumplimiento en los indicadores asociados a servicios educativos con otras variables como rendimiento académico de los alumnos o con los resultados de la prueba de Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros

Escolares (ENLACE) aplicada a estudiantes de sexto semestre. De igual forma, con la intención de darle seguimiento a estos resultados, se puede solicitar la elaboración de proyectos académicos a cada institución, dirigidos al fortalecimiento de alguna de las áreas que fueron evaluadas.

Referencias

- Alcántara, A. y Zorrilla, J. (2010). *Globalización y educación media superior en México. En busca de la pertinencia curricular*. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/132/13211845003.pdf>
- Cantú, D. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Gairín, J. Darder, P. (1995). *Organización y Gestión de Centros Educativos*. Barcelona: Praxis.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw Hill.
- Murillo, F.J. (2005). *La investigación sobre eficacia escolar*. Barcelona: Octaedro.
- OCDE (2001) *Schooling for tomorrow: Trends and escenarios*. Paris: CERI-OECD.
- OREALC/UNESCO (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC). Santiago de Chile: OREALC/UNESCO.
- Rueda, M. y Serrato, S. (2010). *La evaluación de la docencia en México: Experiencias en educación media superior*. Recuperado de: http://rinace.net/riee/numeros/vol3-num1_e/art8.pdf
- SEP. (2003). *Artículo 3° constitucional y ley general de educación*. México: SEP.
- SEP (2009). *Acuerdo No. 442 por el que se establece el Sistema nacional de Bachillerato en un marco de diversidad*. Recuperado de: http://www.reforma-riems.sems.gob.mx/wb/riems/acuerdos_secretariales
- Valenzuela, J. (2004), *Evaluación de Instituciones Educativas*. Trillas – ITESM (Universidad virtual): México.