

Volumen 4 - Número 1 - Enero / Marzo 2018

REVISTA
Ciencias de la Documentación

ISSN 0719-5753

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero

221 B

WEB SCIENCES

221 B WEB SCIENCES

SANTIAGO — CHILE

CUERPO DIRECTIVO

Directora

Carolina Cabezas Cáceres

221 B Web Sciences, Chile

Subdirectores

Eugenio Bustos Ruz

221 B Web Sciences, Chile

Alex Véliz Burgos

Universidad de Los Lagos, Chile

Editor

Juan Guillermo Estay Sepúlveda

221 B Web Sciences, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Pauline Corthorn Escudero

221 B Web Sciences, Chile

Traductora: Portugués

Elaine Cristina Pereira Menegón

221 B Web Sciences, Chile

Portada

Felipe Maximiliano Estay Guerrero

221 B Web Sciences, Chile

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:

221 B Web Sciences

Santiago – Chile

Revista Ciencias de la Documentación

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Kátia Bethânia Melo de Souza

Universidade de Brasília – UNB, Brasil

Dr. Carlos Blaya Perez

Universidade Federal de Santa María, Brasil

Lic. Oscar Christian Escamilla Porras

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Ph. D. France Bouthillier

MgGill University, Canadá

Dr. Juan Escobedo Romero

Universidad Autónoma de San Luis de
Potosi, México

Dr. Jorge Espino Sánchez

Escuela Nacional de Archiveros, Perú

Dra. Patricia Hernández Salazar

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Dra. Trudy Huskamp Peterson

Certifed Archivist Washington D. C., Estados
Unidos

Dr. Luis Fernando Jaén García

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dra. Elmira Luzia Melo Soares Simeão

Universidade de Brasília, Brasil

Lic. Beatriz Montoya Valenzuela

Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

Mg. Liliana Patiño

Archiveros Red Social, Argentina

Dr. André Porto Ancona Lopez

Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Glaucia Vieira Ramos Konrad

Universidad Federal de Santa María, Brasil

Dra. Perla Olivia Rodríguez Reséndiz

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Héctor Guillermo Alfaro López

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Dr. Eugenio Bustos Ruz

Asociación de Archiveros de Chile, Chile

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Martino Contu

Universitá Degli Studi di Sassari, Italia

Dr. José Ramón Cruz Mundet

Universidad Carlos III, España

Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros

Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Dra. Luciana Duranti

University of British Columbia, Canadá

Dr. Allen Foster

University of Aberystwyth, Reino Unido

Dra. Manuela Garau

Universidad de Cagliari, Italia

Dra. Marcia H. T. de Figueredo Lima

Universidad Federal Fluminense, Brasil

Dra. Rosana López Carreño

Universidad de Murcia, España

Dr. José López Yepes

Universidad Complutense de Madrid, España

Dr. Miguel Angel Márdero Arellano

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência
e Tecnologia, Brasil

Lic. María Auxiliadora Martín Gallardo

Fundación Cs. de la Documentación, España

Dra. María del Carmen Mastropiero

Archivos Privados Organizados, Argentina

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de
México, México

Mg. Luis Oporto Ordoñez

Director Biblioteca Nacional y Archivo
Histórico de la Asamblea Legislativa
Plurinacional de Bolivia, Bolivia
Universidad San Andrés, Bolivia

Dr. Alejandro Parada

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Gloria Ponjuán Dante

Universidad de La Habana, Cuba

Dra. Luz Marina Quiroga

University of Hawaii, Estados Unidos

Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Dra. Fernanda Ribeiro

Universidade do Porto, Portugal

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez
Arrechavaleta**

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Mg. Julio Santillán Aldana

Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Anna Szejcher

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dra. Ludmila Tikhnova

Russian State Library, Federación Rusa

Indización

Revista Ciencias de la Documentación, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICA



ISSN 0719-5753 - Volumen 4 / Número 1 / Enero – Marzo 2018 pp. 07-21

MODELO DE GESTIÓN EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASCENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAC, LIMA – PERÚ 2016

MODEL OF EFQM MANAGEMENT AND THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE PRIVATE EDUCATIONAL INSTITUTION SEÑOR DE LA ASCENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAC, LIMA – PERÚ 2016

Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú
ofesantos@unmsm.edu.pe

Lic. Rocío Jakeline Diez Cabrales

Grupo Educativo Avantgard College, Perú
rocio.diez@outlook.com

Fecha de Recepción: 15 de enero de 2018 – **Fecha de Aceptación:** 30 de enero de 2018

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay- Pachacamac, Lima-2016, trabajo de investigación realizada en la mencionada institución. Es una investigación de tipo básico, en razón que sus resultados enriquecen el conocimiento científico teórico; es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece relación entre dos variables: el modelo de Gestión EFQM y la calidad del servicio de la institución educativa en estudio. La población y muestra estuvo conformada por 152 Estudiantes, 15 Docentes, 04 Directivos, 126 Padres de Familia, 04 Personal Administrativo de la mencionada institución, tamaño muestral elegido de forma intencional no probabilística. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario para medir la variable del modelo de Gestión EFQM, que consta de 38 ítems y mide las dimensiones: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos; otro cuestionario para medir la variable calidad de servicio educativo, que consta de 27 ítems y mide las dimensiones: instalaciones de la institución educativa, actuación del personal, organización de los tramites y una lista de cotejo con 18 ítems que miden ambas variables, los instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,870 respectivamente. Los resultados demuestran que el modelo de Gestión EFQM mejora de manera significativa en la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima, a través de las dimensiones de ambas variables alcanza una correlación del nivel de 0.892.

Palabras Claves

Modelo de gestión – EFQM – Calidad de servicio educativo

Abstract

The objective of this article is to demonstrate how the EFQM Management model improves the quality of the educational service of the Private Educational Institution Señor de la Ascensión, Manchay-Pachacamac, Lima-2016, research work carried out in the aforementioned institution. It is a basic type of research, because its results enrich theoretical scientific knowledge; It is descriptive level and assumes the correlational design, because it establishes a relationship between two variables: the EFQM Management model and the quality of service of the educational institution under study. The population and sample consisted of 152 students, 15 teachers, 04 managers, 126 parents, 04 administrative staff of the aforementioned institution, sample size chosen intentionally non-probabilistic. Two instruments were applied: a questionnaire to measure the EFQM Management model variable, which consists of 38 items and measures the dimensions: leadership, strategy, people, alliances and resources, processes; Another questionnaire to measure the quality of educational service variable, which consists of 27 items and measures the dimensions: facilities of the educational institution, staff performance, organization of procedures and a checklist with 18 items that measure both variables, instruments They have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.870, respectively. The results show that the EFQM Management model significantly improves the quality of the educational service of the I.E.P. Lord of the Ascension, Manchay, Pachacamac and Lima, through the dimensions of both variables reaches a correlation of the level of 0.892.

Keywords

Management model – EFQM – Quality of the educational service

Introducción

La escuela forma parte de una sociedad con características de cambio constante y alto índice de competitividad, que deben responder las exigencias del siglo XXI. La aplicación del modelo de excelencia de la fundación Europea para la gestión de la Calidad EFQM, contribuye a la mejora de la calidad del servicio educativo, fundamentándose en los principios de Calidad Total; su desarrollo se basa en la autoevaluación de la institución educativa como método de mejora continua. En Perú cada vez son más las instituciones educativas que aplican el modelo de gestión.

Para alcanzar el éxito, las organizaciones independientemente de su sector, tamaño, estructura o madurez necesitan establecer un sistema de gestión apropiado. El modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico y no prescriptivo que permite a las organizaciones:

- Evaluar donde se encuentran en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas claves y posibles carencias con relación a su Visión y Misión.
- Disponer de un único lenguaje y modo de pensar sobre la organización, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de la misma.
- Integrar las iniciativas existentes y planificadas, eliminar duplicidades e identificar carencias.
- Disponer de una estructura básica para el sistema de gestión.

Si bien existen numerosas herramientas y técnicas de gestión ampliamente utilizadas, el Modelo EFQM de Excelencia proporciona una visión global de la organización que permite determinar cómo encajan y se complementan estos distintos métodos. Así pues, el modelo puede utilizarse junto a cualquiera de estas herramientas, con arreglo a las necesidades y función de la organización, como un marco global que sirva para estructurar y desarrollar la excelencia sostenida.

Objetivos

Objetivo general

Demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

Objetivos específicos

1.- Demostrar cómo el **liderazgo** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

2.- Demostrar de qué manera la **estrategia** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

3.- Demostrar como la **gestión de las personas** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

4.- Conocer de qué manera las **Alianzas y Recursos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

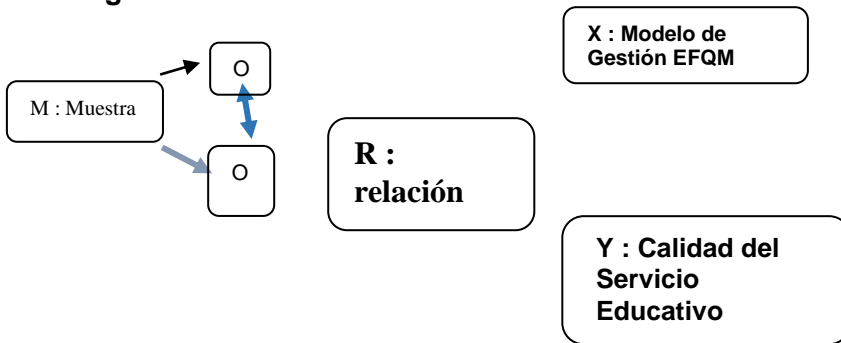
5.- Demostrar como los **procesos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

Metodología de la investigación

Tipo y diseño de investigación: La presente investigación se tipifica según los siguientes criterios. La investigación es de tipo sustantiva y nivel descriptivo - correlacional.

Es correlacional debido a que su finalidad es demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

Investigación Correlacional



Fuente: Hernández S. (2010)

Dónde:

- M** : Muestra de estudio
- O₁** : Modelo de Gestión EFQM
- O₂** : Calidad del Servicio Educativo
- R** : La "R" hace mención a la posible relación entre ambas

Variables. Por el método de estudio de las variables, es una investigación cuantitativa ya que se obtendrán datos numéricos categorizados en las variables.

Por el tiempo de aplicación de la variable: Es una investigación de corte transversal.

Diseño de prueba de hipótesis

Consideramos que sigue un diseño correlacional, **utilizando el modelo de regresión y correlación**, por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre fenómenos ó eventos observados.

Se tomó el coeficiente de correlación lineal simple de Pearson, que viene representado por la siguiente igualdad.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

El cual nos sirve como regla para contrastar la hipótesis, en el cual nos basamos por el valor de “r” encontrado, y para la interpretación nos indica:

- r = 0 la correlación es nula
- r ∈ [0 – 0,20> la correlación es casi nula
- r ∈ [0,20 – 0,40> la correlación es baja
- r ∈ [0,40 - 0,70> existe correlación buena o Significativa
- r ∈ [0,70 – 1> existe correlación muy buena
- r = 1 correlación perfecta

Resultados

Prueba de normalidad

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, evalúa si las dos distribuciones son normales.

Dimensiones	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Liderazgo	24.96	5.93	1.70	.006
Estrategia	25.08	5.89	1.56	.015
Gestión de Personas	25.27	5.64	1.51	.020
Alianzas y Recursos	25.23	6.08	1.87	002
Procesos	26.14	5.70	1.53	018

N = 301

Tabla 1
Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov - Smirnov de la prueba de modelo de gestión EFQM

Los resultados presentados en la Tabla N° 1, indican que las distribuciones de los puntajes de las áreas de la prueba del modelo de gestión EFQM presentan estadísticos K-SZ que son estadísticamente significativos, por lo que podemos concluir que no presentan una adecuada aproximación a la curva normal.

Es por ello que se recomienda utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la investigación¹.

¹ S. Siegel y N. J. Castellan, Estadística no Paramétrica: Aplicada a las Ciencias de la Conducta (México: Editorial Trillas, 1995).

Dimensiones	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Instalaciones de la Institución Educativa	13.52	3.18	1.62	.010
Actuación del personal docente	19.49	3.62	1.56	.015
Organización de los trámites para usar el servicio	18.84	3.05	1.60	.011

N = 301

Tabla 2
Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov-Smirnov
de la prueba de Calidad de Servicio Educativo

Los resultados presentados en la Tabla N° 2 indican que las distribuciones de los puntajes de las áreas de la prueba de calidad del servicio educativo presentan estadísticos K-SZ que son estadísticamente significativos, por lo que podemos concluir que no presentan una adecuada aproximación a la curva normal.

Es por ello que se pueden utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la investigación².

Proceso de Contrastación de Hipótesis

I: Planteo de Hipótesis General

H₀: El modelo de Gestión EFQM **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_a: El modelo de Gestión EFQM **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la variable independiente: El modelo de Gestión EFQM y la variable dependiente: la calidad del servicio educativo.

² S. Siegel y N. J. Castellan, Estadística no Paramétrica: Aplicada...

Correlaciones

		EL MODELO DE GESTIÓN EFQM	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EL MODELO DE GESTIÓN EFQM	Correlación de Pearson	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,892**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Tabla 3

Matriz de correlación entre el modelo de Gestión EFQM y la calidad del servicio educativo

Resultados:

$VALOR - P < VALOR X$ $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 $0.000 < 0.05$ $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ Se acepta
 $H_1 =$ Se rechaza

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.892 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

Hipótesis específica 1

I: Planteo de hipótesis

H₀: El liderazgo **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₁ El liderazgo **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión el liderazgo y la variable calidad del servicio educativo.

		EL LIDERAZGO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EL LIDERAZGO	Correlación de Pearson	de 1	,886**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	de ,886**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Tabla 4
Matriz de correlación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo Correlaciones

Resultados:

VALOR- P < VALOR X $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 0.000 < 0.05 $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ Se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta

IV. Interpretación:

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, el liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.886 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Hipótesis específica 2

I: Planteo de hipótesis

H_2 : La estrategia **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_0 : La estrategia **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la estrategia y la variable dependiente calidad del servicio educativo.

		LA ESTRATEGIA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA ESTRATEGIA	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Tabla 5

Matriz de correlación entre la estrategia y la calidad del servicio educativo Correlaciones

Resultados

VALOR- P < **VALOR X** **H₀** = HIPÓTESIS NULA
 0.00 < 0.05 **H₁** = HIPÓTESIS ALTERNAO
H₀ = **Se acepta**
H₁ = **Se rechaza**

IV: Interpretación

Como el Valor p = 0.000 < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto la estrategia mejora significativamente con la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.887 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

Hipótesis específica 3

I: Planteo de hipótesis

H₀: La gestión de las personas **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₃: Las gestión de las personas **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor p ≥ 0.05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor p < 0.05 se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la gestión de las personas y la variable dependiente la calidad del servicio educativo.

	GESTIÓN DE LAS PERSONAS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
GESTIÓN DE LAS PERSONAS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,874* 0,054 301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,874* 0,054 301

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 6

Matriz de correlación entre la gestión de las personas y la calidad del servicio educativo

Resultados

VALOR- P < VALOR X $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 0.054 < 0.05 $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta
IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.054 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto la gestión de las personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación alcanza un nivel de 0.874 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta.

Hipótesis específica 4

I: Planteo de hipótesis

H_4 : Las Alianzas y Recursos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_0 : Las Alianzas y Recursos **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II.- Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión las alianzas y recursos y la variable calidad del servicio educativo.

Correlaciones		LAS ALIANZAS Y RECURSOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LAS ALIANZAS Y RECURSOS	Correlación de Pearson	de 1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	de ,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Tabla 7

Matriz de correlación entre las alianzas y recursos con la calidad del servicio educativo

Resultados

$VALOR-P < VALOR X$ $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 $0.000 < 0.05$ $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta

IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto las alianzas y recursos mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.868 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 5

I: Planteo de hipótesis

H₅: Los procesos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: Los procesos **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la variable independiente: los procesos y la variable dependiente: calidad del servicio educativo.

Correlaciones

		LOS PROCESOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LOS PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Resultados

$VALOR-P < VALOR X$ $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 $0.000 < 0.05$ $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ Se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta

Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto los procesos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.880 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

Conclusiones

Como el Valor $p 0.000 > 0.05$, podemos afirmar que la correlación alcanza un nivel de 0.892 que corresponde a un nivel correlación positiva alta, Por lo tanto el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.856 que corresponde a un nivel correlación positiva.

El Modelo EFQM facilita el diagnostico sistemático de los puntos débiles en todas las áreas de una institución educativa, suministra reglas de análisis, estimula los procesos de mejora y hace posible la comprobación del grado de avance.

El Modelo EFQM, expresado en el liderazgo mejora significativamente con un nivel de correlación positiva alta que alcanza un nivel de 0.886 que corresponde a un nivel correlación positiva alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple

con la hipótesis planteada en la investigación, ya que se debe tomar en cuenta los aspectos del liderazgo, reforzando la cultura de excelencia entre las personas de la organización e impulsar el cambio en la organización de manera eficaz.

El Modelo EFQM, correspondiente a la dimensión de la estrategia, mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación con una correlación que alcanza un nivel de 0.887 que corresponde a un nivel correlación positiva alta. Demostrando que en los resultados se cubre las necesidades y expectativas de los integrantes de la institución, a través de la comunicación, implantación y supervisión de estrategias, mejorando la calidad del servicio/producto.

El Modelo EFQM, expresado en la gestión de las personas mejora significativamente sobre la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación que alcanza una correlación a un nivel de 0.868 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta. Demostrando que con una buena planificación de gestión de las personas, el desarrollo, mantenimiento del conocimiento y de las capacidades de las personas, como las responsabilidades por las personas, la Comunicación eficaz así como el reconocimiento y atención a las personas se logra brindar un servicio educativo de calidad.

El Modelo EFQM, expresado en la dimensión de alianzas y recursos mejora significativamente con un nivel de correlación positiva alta que alcanza un nivel de 0.868 que corresponde a un nivel correlación positiva alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación, a través de la Gestión de alianzas externas, gestión de los recursos económicos y financieros, de equipos, materiales, infraestructura, de la tecnología, Gestión de la información y del conocimiento, para ofrecer un buen servicio educativo.

El Modelo EFQM, correspondiente a la dimensión de los procesos mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación con una correlación que alcanza un nivel de 0.880 que corresponde a un nivel correlación positiva alta. Demostrando en los resultados un diseño y gestión sistemática de los procesos, procesos, innovación, diseño de productos y servicios, distribución y gestión de los servicios y las relaciones con los clientes.

Referencias bibliográficas

Armanet, P. "¿Por qué asegurar la calidad?", en Revista Calidad en la Educación, núm. 21 (2004) 107-121.

Areche Z., Virginia. "La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora" de Huamanga – Ayacucho 2011, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. 2013.

Cahuas O., Javier. “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011”, Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación- Universidad Mayor de San Marcos. 2012.

Carrasco, S. Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos. 2005.

Confederación de Empresarios de Navarra. Implantación del modelo EFQM en Navarra. Incidencia en la competitividad empresarial y generación de empleo. Navarra- España. 2014.

Delgado S., Keneth. Evaluación y calidad de la educación. 2da edición. Lima: Edit. Lobo. 1997.

Díaz Flores, Francis. Tesis “Validación de un instrumento para evaluación la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales”. UNMSM, Lima, 2010.

Elera G., Rodomiro. “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Lima – Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. 2010.

European Foundation for Quality Management www.efqm.org

European Organization for Quality. www.eoq.org

Galaz Á., Karla. “Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación en Chile”. Tesis para optar el Grado de Magister en Control de Gestión 2014. Universidad de Chile. 2014.

Gutiérrez, Nilda. “Calidad en los Servicios Educativos”. España: Edición Díaz de Santos. 2005.

Hernández, S.; Fernández, A. y Baptista, A. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill. 2003.

Maderuelo Fernández J. A. Gestión de la Calidad total. El modelo EFQM de Excelencia. 2002. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004

Martell Ch., Lita. “Calidad de servicio y Burnout en Instituciones Educativas Privadas y Públicas”. Tesis para optar el grado académico de maestro en educación con mención en gestión de la calidad, autoevaluación y acreditación. Instituto para la calidad de la educación sección de posgrado. USMP. 2014.

Martínez M., Catalina y Riopérez L. Nuria. “El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos”. Educación siglo XXI. Universidad Nacional de Educación a Distancia. 2005.

Mejía M., Elías. Metodología de la Investigación Científica. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM. 2005.

Moreno, María; Luzón, Fernando y Gonzales Preis, Tomas. “El Nuevo modelo Europeo de gestión de la calidad total: EFQM”. Madrid: Prentice Hall. 2001.

Narbate H., Christian. Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia. 2007.

Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor... pág. 21

Ortiz T., Carlos. "Modelo de Gestión de Calidad EFQM y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate". Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión de Negocios. Universidad de Ambato – Ecuador. 2010.

Pérez, Juste. "Hacia una educación de calidad". Madrid: Narcea. 2000.

Ruiz, Hugo. "La Formación Continua y la Calidad del Servicio del Talento Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi-Ecuador". 2014.

Siegel, S. y Castellan, N. J. Estadística no Paramétrica: Aplicada a las Ciencias de la Conducta. México: Editorial Trillas. 1995.

Tafur P., Raúl. La Tesis Universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe y la monografía. Primera Edición. Lima: Editorial Mantaro. 1995.

Trullenque, Francisco y Liquete, Juan. El modelo integrado EFQM & BSC transformando estrategia en acción excelente. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=243961>

Velasco, J. Gestión de la Calidad. Madrid: Ediciones Pirámide. 2015.

Velásquez J., Toribio. "Planeamiento Estratégico y Calidad del Servicio Educativo en las I.E. publicas secundarias de Imperial-Cañete" Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación. 2008.

Web grafía

<http://www.jcmagazine.com/modelo-efqm-para-la-excelencia-educativa-llega-al-peru/>

Para Citar este Artículo:

Santos Jiménez, Ofelia Carmen y Diez Cabrales, Rocío Jakeline. Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima – Perú 2016. Rev. Cs. Doc. Vol. 4. Num. 1. Enero - Marzo 2018, ISSN 0719-5753, pp. 07-21.

221 B
WEB SCIENCES

Revista
CD
Ciencias de la
Documentación

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad
y no necesariamente reflejan el pensamiento
de la **Revista Ciencias de la Documentación.**

La reproducción parcial y/o total de este artículo
debe hacerse con permiso
de **Revista Ciencias de la Documentación.**