

Eficiencia y eficacia de la nueva gestión pública en el ámbito educativo. Estudio de caso en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán (2015)

RESUMEN: Este artículo tiene como propósito dar a conocer la eficiencia y eficacia de la gestión pública en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán: Un análisis del servicio que el estudiante recibe. Se indagó la gestión pública desde el punto de vista de la Secretaría de Educación Pública, de la Organización de Estados Americanos y del Tecnológico Nacional de México. Se investigó en control escolar el total de alumnos al 1º de septiembre de 2015, con estos datos se aplicó la ecuación de poblaciones finitas para obtener el tamaño de la muestra; así mismo se diseñó el instrumento para identificar la calidad del servicio y la disposición del servidor público. La encuesta fue realizada en la entrada de la Institución; los alumnos fueron seleccionados aleatoriamente. Se concluyó que hay mayores deficiencias en el servicio en el área de control escolar, seguido de la cafetería y de la papelería (copias), en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán. La metodología utilizada para esta investigación fue mixta.

Palabras clave: alumnos, eficacia, eficiencia, gestión pública, servicio, servidor público.



Colaboración

Ernestina Gutiérrez Valverde; Alejandro Santiago Miguel; María del Rocío Santamaría Cuellar; Georgina Contreras Santos, Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán

ABSTRACT: This paper seeks to highlight the efficiency and effectiveness of public administration at Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán: An analysis of service a student receives. Governance was investigated from the point of view of the Ministry of Education, the Organization of American States and the National Technology of Mexico. The number of students on 1 September 2015, with these data the equation of finite populations was used to obtain the sample size was investigated in school control; likewise the instrument was designed to identify the quality of service and the public server. The survey was conducted at the entrance of the institution; students were selected randomly. It was stated that the worst service in the Technology of Advanced Studies is to Chimalhuacán school control, followed by coffee and stationery (copies). The methodology used for this research was mixed.

Keywords: students, effectiveness, efficiency, governance, service, public servant.

INTRODUCCIÓN

El concepto de la Administración pública a partir de la mitad del siglo XX ha tenido grandes cambios, modernizando nuevas categorías, nuevas denominaciones como la de políticas públicas, gestión pública y gerencia pública. El crecimiento de los Estados y el cumplimiento de las obligaciones administrativas es una problemática que ha enfrentado el gobierno en una nueva realidad de sus acciones.

El proceso típico que se ha dado en el sector Gobierno ha sido lento, de poco crecimiento, mal manejo de recursos y la percepción que tienen la ciudadanía acerca de la administración y el servicio son precarias. Ante esta situación es necesario una nueva gestión pública que impulse a "flexionar estructuras y procesos" como señala Cejudo (2011:12)¹

Bajo esta perspectiva se ha analizado la gestión pública: eficiencia y eficacia del servicio, un caso de estudio en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán (TESCHI). Problemática que se observó desde hace tiempo, que ha sido generada por el aumento de la población estudiantil. Los jóvenes constantemente son víctimas del servicio, porque no ha sido considerada la visión de la nueva gestión pública. Al observar la constante fila en control escolar, así como en la cafetería, en la papelería, en el servicio médico, servicio social y vinculación, entre otros, surge este estudio con el fin de encontrar áreas de oportunidad.

La educación en el sector pública representa una parte fundamental en el desarrollo del país. Para OEA (Organización de Estados Americanos. 2016)² señala que “La educación es un componente vital necesario para fomentar el desarrollo económico, la equidad social y la seguridad en cualquier sociedad democrática”, la SEP (2011) (Secretaría de Educación Pública) hace énfasis en la educación por niveles, que para este estudio corresponde a la Educación Superior que la define como “propiciar, a través de políticas y programas de apoyo, las condiciones necesarias para que la sociedad mexicana reciba, por medio de las instituciones de educación superior, una educación de calidad”³.

El Modelo Educativo para el siglo XXI (SNIT) establecido en la normatividad del Tecnológico Nacional de México) hace énfasis a la gestión educativa para el alto desempeño definiéndolo como “la convicción, el compromiso y la responsabilidad de diseñar y ejecutar las estrategias y las acciones idóneas para cumplir la misión y lograr la visión, de conformidad con los valores y estándares predeterminados, buscando alcanzar los máximos beneficios para la persona y la sociedad”⁴.

Sin duda alguna los conceptos antes mencionados pretenden que, a través de procesos, responsabilidades y compromisos se cumpla con los servicios para lo cual fueron creadas: brindar el apoyo incondicional al usuario.

Bajo la nueva visión de la gestión pública se buscan estrategias procesales para dar mayor eficiencia y eficacia a la gestión gubernamental; entendiendo por eficiencia hacer bien las cosas y eficacia el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos, según la revista de Administración pública (SEAP, pág. 11)⁵. Entonces el Estado se enfrenta

a un reto de adaptación a la realidad social, que demanda una racionalidad estatal distinta a la vigente y formalizada que el Estado sigue representando. Situación que acompaña al Estado a un continuo deterioro de prestigio especialmente en la formalización jurídica considerada como rígida, lenta e inadecuada nada que ver con la eficacia.

La eficacia interviene para la resolución de problemas sociales, caracterizada porque permite la agilidad, es flexible, capaz de responder y amoldarse inmediatamente a los cambios, bajo este orden se plantea la actuación de la Nueva Gestión Pública para la efectiva realización de los intereses de la comunidad.

La nueva gestión pública difiere de política pública. Asegura que las cosas se hagan de una manera más eficiente y comercial, además para tener empatía hacia principios políticos. Creando agencias semiautomáticas para la mejora de servicios, (agencias ejecutivas como fue el caso en Gran Bretaña, Australia, Canadá, Francia) que fungen como proveedores.

No ha sido aceptada en todos los países, por lo que algunos conservan el estilo de Max Weber, que se identifica por mala organización en la que incluye ineficiencia, exceso de papeleo, desgano, deshonestidad, además se identifica por el abuso de poder arbitrario del buen juicio y habilidad superior de la gerencia, no permite el crecimiento personal, existe el conformismo y pensamiento grupal, el sistema de control es obsoleto, incapaz de asimilar nuevas tecnologías, se cierra al cambio. Bajo esta perspectiva se da inicio a la nueva gestión pública a partir de los años ochenta y noventa; encargada de modificar la gobernanza para el cual fueron creados y en la que Maestro Guillermo M. Cejudo menciona en su obra denominada Nueva Gestión Pública en la que busca: aumentar el control político sobre el servicio civil, reducir el tamaño y el costo del aparato gubernamental, mejorar los procesos de gestión inspirados por doctrinas provenientes del sector privado como lo es: Asesoría por consultores prominentes miembros de la iniciativa.

- a) Asesoría por consultores prominentes miembros de la iniciativa.
- b) Fortalecimiento del gobierno por metas.
- c) Simbiosis entre políticos y altos funcionarios.
- d) Hacer más con menos (reducción de costos)

¹ Nueva gestión pública, tomo 10 de la colección de 14 tomos, compilador Guillermo M. Cejudo.

² Organización de los Estados Americanos. Más derechos para más gente: Educación: 2016.

³ Secretaría de Educación Pública. Educación por niveles. Educación superior. Última modificación 11 de enero de 2011. “La Subsecretaría de Educación Superior (SES) es el área de la Secretaría de Educación Pública encargada de impulsar una educación de calidad que permita la formación de profesionistas com-

petitivos y comprometidos con el desarrollo regional y nacional, y que contribuya a la edificación de una sociedad más justa”.

⁴ Gestión educativa para el alto desempeño establecido en la normatividad del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT: 71).

⁵ El Maestro Eduardo Jorge Prats, en su obra “La eficacia en la actuación de la administración pública como garantía de los derechos de los ciudadanos”, conceptualiza cuadamente la eficiencia y eficacia.

Todo lo anterior con la finalidad de realizar una difusión global con tendencia a reformar el sector público con el objetivo de mayor competencia y estructuras menos jerárquicas y rígidas, en la que exista el cambio a través de manuales de operación y de procedimientos; perfiles de puestos, reglamentos precisos que definan los ámbitos de acción de cada funcionario y agencia pública. Aplicando los mecanismos de obtención de resultados, mérito, desempeño y estabilidad.

Para el buen funcionamiento de la nueva gestión pública debe usar indicadores que junto con la gestión estratégica coadyuve en el comportamiento de los servidores públicos como lo menciona Minzberg; al incluir la organización, recursos humanos, atención al cliente.

Definir jefes y subordinados es la clave para la comprensión del trabajo de gestión pública, semejante a lo que planteo Hegel y Platón.

Esté artículo propone una alternativa de reinención de la eficacia y eficiencia en la gestión pública de los servicios proporcionadas por el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán, enfocada a la nueva gestión pública como una alternativa para el bienestar de la comunidad estudiantil, como sostiene Sánchez (2002: 108), "La idea principal no es cambiar los fines (el qué y para qué) de la gobernanza; la tarea urgente es cuestionar y cambiar la forma tradicional y burocrática de cómo funciona la Institución"⁶, sin duda alguna el fin primordial de la nueva gestión pública es la privatización y el alejamiento de las Instituciones centrales de gobierno, con un énfasis en la subsidiaridad en la prestación del servicio, esto es subrogar los servicios, un ejemplo claro son los servicios de intendencias y el de vigilancia, son empresas externas contratadas por el Tecnológico y brinde una mejor calidad en el servicio.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para este estudio se consideró a los alumnos del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán que para el primero de septiembre del año dos mil quince cuenta con una matrícula de 4,660 (cuatro mil seiscientos sesenta) alumnos; distribuidos en los diferentes programas de estudio: Ingeniería Industrial 451; Licenciatura en Administración 989, Ingeniería Química 447, Ingeniería Mecatrónica 447, Ingeniería en Sistemas Computacionales 794, Licenciatura en Gastronomía 1326; e Ingeniería en animación digital y efectos visuales 206;⁷ ver figura 1.

⁶ En 1993 el Presidente Clinton promovió la creación del programa National Performance Review, un grupo especializado del gobierno federal destinado a promover y apoyar la calidad como fundamento de servicio y excelencia en los Estados Unidos.

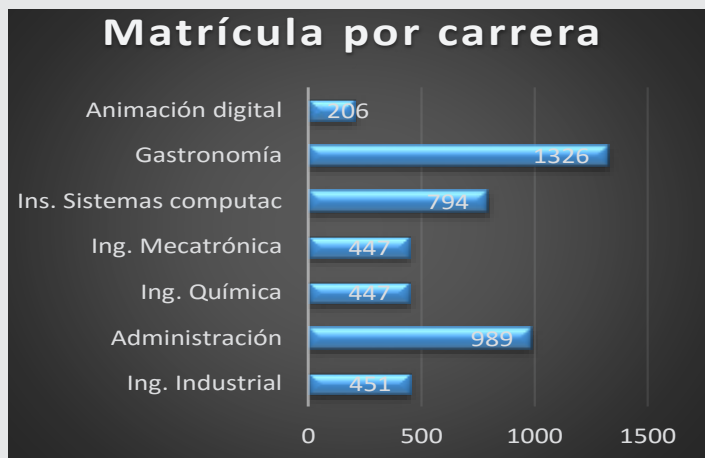


Figura 1. Integración de Matrícula del Teschi por carrera, fechado 1º de Septiembre de 2015

Se inició con la técnica de observación que sirvió de base para el diseño del cuestionario con el propósito de la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados por el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán; la encuesta fue dirigida a los alumnos. En este instrumento se puede apreciar el conocimiento de la gestión pública, los diferentes servicios que otorga la Institución, el funcionamiento del servicio para determinar el desempeño de los servidores públicos (la Dirección, área académica, ni divisiones participaron en la encuesta).

Para la muestra de la población se utilizó la ecuación 1, para cálculo de poblaciones finitas⁸, con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{NZ_a^2pq}{d^2(N - 1) + Z_a^2pq} \quad \text{Ec. 1}$$

Donde:

- N = total de la población 4660
- Z_a = 1.96 (con un nivel de confianza del 95%)
- p = proporción esperada para este caso es del 5% (0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)
- d = precisión (se usó un 5%=0.05)

Sustituyendo estos valores en la fórmula anterior para obtener el tamaño de la muestra.

⁷ Datos proporcionados por control escolar del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán (2015, octubre 27).

⁸ Ecuación utilizada por el Dr. Mario Herrera Castellanos.

$$n = \frac{4660(1.96)(0.05)(0.95)}{0.05^2(4660 - 1) + (1.96)(0.05)(0.95)}$$

El coeficiente de Z_a representa la confianza:

Cuando la seguridad de Z_a es de 90% el coeficiente será de 1.645

La seguridad de Z_a fuera de 95% el coeficiente será de 1.96

La seguridad de Z_a fuera de 97.5% el coeficiente será de 2.24

La seguridad de Z_a fuera de 99% el coeficiente será de 2.576

La aplicación del instrumento se realizó en la entrada del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán. Los alumnos seleccionados fueron de forma aleatoria.

Los estudiantes que contestaron el cuestionario estaban reuñentes, uno de sus comentarios fue “nunca nos hacen caso”.

Se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa. La investigación cuantitativa usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.⁹ Hernández (2010: 8)

Características:

Los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y deben analizarse a través de métodos estadísticos para ser cuantificables.

Se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (universo o población).

La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.

Al final, con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen).

⁹ El autor Roberto Hernández Sampieri, en su obra *Metodología de la investigación parte 1 los enfoques cuantitativos y cualitativos en la investigación*.

El enfoque cualitativo hace uso de la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri).

Características

El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como el enfoque cuantitativo.

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). Es importante considerar las interacciones entre individuos, grupos o colectividad. El investigador recaba datos expresado a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe y analiza y los convierte en temas.

El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorgan).

Un patrón fundamental para esta investigación es la cultura.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Una vez realizadas las encuestas y analizados los datos obtenidos se determinó la calidad de las áreas del servicio para con el alumno; de esta manera se pudo determinar que el departamento de control que se encuentra en el edificio “D” del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán, brinda un servicio deficiente, el personal tie-



Figura 2. Deficiencia del servicio en el TESCHI

ne una actitud prepotente, está mal organizado debido a que no utilizan un software para realizar los trámites por internet, el tiempo de espera para atender al usuario oscilan entre 30 a 60 min; en segundo lugar se detectó la cafetería y en tercer lugar se encuentra el servicio de copias. Ver figura 2.

Recordando que la eficacia está orientada a la resolución de problemas sociales que permita la agilidad, la flexibilidad para amoldarse a los cambios con el fin de brindar el apoyo incondicional al usuario, resultado que permite precisar que no se está cumpliendo con los objetivos emanadas por la gestión pública del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.

Concluyendo

Es conveniente que el personal del departamento de control escolar sea capacitado en relaciones humanas, para poder realizar adecuadamente sus funciones.

Así mismo, mantener una mejor organización con la ayuda de un software que cumpla con la capacidad requerida por la Institución.

Conocer la nueva gestión pública coadyuvaría a mejorar los servicios en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.

La nueva gestión pública está enfocada al buen funcionamiento de los servicios y el buen uso de los recursos para atender al usuario y dar cumplimiento a los objetivos de la gobernanza. Uno de los aspectos que maneja la NGP es dar participación a los particulares para que desarrollen adecuadamente las funciones. Con esto se quiere decir que la cafetería y la papejería (copias) sean atendidos por personas ajenas a la institución que muestren la capacidad de mejorar el servicio y el costo. A pesar de que las personas que atienden estos servicios son ajenas al TESCHI no se ha visto ninguna mejora.

Cabe hacer mención que no se analizó el servicio de Dirección, ni el académico, se considerará para un nuevo estudio.

BIBLIOGRAFÍA

Libro

[1] *Biblioteca Básica de Administración Pública.* (2011). *Nueva gestión pública.* (1ª ed.). México: Guillermo M. Cejudo.

Fuentes electrónicas

[2] *Organización de los Estados Americanos. Más derechos para más gente.* (2015). *Educación.* Consultado el 29, de octubre de 2015, página web: <http://www.oas.org/es/temas/educacion.asp>

[3] *Secretaría de Educación Pública.* (2011). *Educación por niveles.* Consultado el 29, de octubre

de 2015, página web: https://www.sep.gob.mx/es/sep1/educacion_por_niveles

Publicaciones oficiales de algún gobierno

[4] *Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Educación Superior Tecnológica.* . (2012). *Modelo Educativo para el siglo XXI- Formación y desarrollo de competencias profesionales.* México.

Artículos de Revistas Científicas

[5] *Prats, E.* (2008). *La eficacia en la actuación de la Administración Pública como garantía de los derechos de los ciudadanos.* *Revista de Administraciones Públicas, Modernización de la Gestión Pública (SEAP),* pp.12-13.

Libros

[6] *Sánchez, J.* (2002). *Gestión Pública y Gobernance.* México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.

Informes (Reports)

[7] *Control escolar del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán* (2015). *Reporte de matrícula al 1º de septiembre de 2015.*

Fuentes electrónicas

[8] *Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas.* (2011). Consultado el 1 y 2 de Noviembre de 2015,

página web:

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Libro

[9] *Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P.* (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ª ed.) Interamericanos editores, S.A, de C.V., México, D.F.