

opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Linguística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 37, diciembre 2021 N°

96

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

© 2021. Universidad del Zulia

ISSN 1012-1587/ ISSN: 2477-9385

Depósito legal pp. 198402ZU45

Portada: S/T. De la serie “RETORNO”

Artista: Rodrigo Pirela

Medidas: 25 x 30 cm

Técnica: mixta sobre tela

Año: 2009

Impacto del Sistema de Gestión de Calidad (CAF-Educación) en Centros de Secundaria de Murcia-España

Francisco César Lorenzo Forte

Universidad Católica de Murcia, España

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8803-7427>
fclorenzo@alu.ucam.edu

Beatriz Peña Acuña

Universidad de Huelva, España

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0951-795X>
beatriz.pa@dfilo.uhu.es

José Palao Barberá

Universidad Católica de Murcia, España

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8371-4604>
jpalao@ucam.edu

María Concepción Parra Meroño

Universidad Católica de Murcia, España

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0457-4613>
mcparra@ucam.edu

Resumen

El trabajo mide el impacto de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad CAF-Education (*Common Assesment Framework*) en el proceso de enseñanza-aprendizaje en centros de educación secundaria de la Región de Murcia (España). Mediante muestreo en centros certificados CAF y otros no, se aplicó encuesta a alumnos para medir *calidad* y *satisfacción* percibidas del servicio. Los resultados arrojan que es mayor la percepción positiva de la calidad en aquellos centros certificados, lo mismo que la satisfacción del servicio, demostrando con ello los beneficios en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad CAF en los centros educativos estudiados.

Palabras claves: CAF-Educación, Sistemas de Gestión de Calidad, Satisfacción del consumidor, Educación.

Impact of the Quality Management System (CAF-Education) in Secondary Schools

Abstract

This paper measures the implementation impact of a CAF-Education Quality Management System (*Common Assessment Framework*) during the secondary schools teaching-learning process in the Murcia's Region (Spain). Through sampling in CAF certified centers and others not, a survey was applied to students to measure the perceived quality and satisfaction of the service. The results show that the positive perception of quality is greater in those certified centers, as well as the satisfaction of the service, thus demonstrating the benefits in the application of the CAF Quality Management System in the studied educational centers.

Keywords: CAF-Education, Quality Management System, User satisfaction, Education.

I. Introducción

Las estrategias de fidelización de clientes tradicionales en el ámbito del marketing de productos tangibles no son las más adecuadas para la elección de un Centro Educativo. Para ello se hace necesaria una batería de atributos diferentes a los de los bienes, que indiquen cual es la mejor opción disponible, que permitan el alcance de las expectativas o las necesidades exigidas por los clientes. En el contexto de la Educación, los clientes son tanto los padres como los alumnos que desean la mejor educación posible para los usuarios.

Esta es la razón de que se apliquen los llamados Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en las entidades educativas. Estos sistemas son los que certifican que unos requisitos o especificaciones iniciales son llevados a buen término en la realización de un producto por una empresa o por la prestación de un servicio por una entidad, como es el caso de esta investigación. Aunque inicialmente dichos SGC fueron aplicados en la industria a principio del Siglo pasado, SHEWART (1931) extrapoló los SGC al ámbito de la prestación de servicios que finalmente desembocó en las entidades educativas. Esta adaptación se realizó mediante la adecuación de los SGC a las especificaciones de este tipo de servicios educativos (ALONSO, 2002).

Estos SGC permiten cumplir las indicaciones iniciales y las expectativas del cliente, fomentando una mejora continua y una puesta en

valor de procesos fundamentales como la planificación, la comunicación interna (PEÑA et al, 2015), la medición de los procesos y de la satisfacción del cliente (profesorado, alumnado y padres), mediante una serie de indicadores específicos. Además, son comprobados por una entidad externa (certificadora) que acredita que la entidad certificada cumple con los requisitos o estándares marcados por el Sistema de Calidad de que se trate (MARTÍNEZ, 2015; GARCÍA, 2010).

La certificación de un Sistema de Gestión de Calidad es uno de los métodos que el consumidor o usuario tiene a su disposición para poder tener unos criterios de seguridad en la prestación de servicios respecto a otras entidades que no están certificadas. Además, se cuenta con la necesidad de revisión y supervisión de todos los procesos participantes en dicha certificación para comprobar posibles desviaciones de la idealidad, todo ello enmarcado dentro de una Mejora Continua a corto, medio y largo plazo, indispensable en cualquier proceso de certificación.

Sobre el papel este tipo de certificación daría una alta fiabilidad sobre la elección del servicio demandado, pero todo el proceso que transcurre hasta la obtención de dicha certificación requiere una serie de implementaciones de procesos y registros. Los mismos serán los utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje para que exista una trazabilidad adecuada y puedan auditarse para formar parte de una mejora continua. Dicha implementación conlleva la necesidad de un esfuerzo por parte de todo el personal involucrado, sobre todo a nivel burocrático lo cual puede suponer desviaciones sobre el resultado final del servicio prestado.

El objetivo principal de este estudio es evaluar la eficacia de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (CAF) en los Educativos de la Región de Murcia (España) en términos de calidad percibida y satisfacción con los resultados del servicio.

1.1. Los sistemas de Gestión de Calidad CAF-EFQM

Autores como RIVERA y MEDIANO (2015), en su trabajo sobre los modelos de excelencia EFQM (que son en los que se basa el modelo CAF-Educación) y su aplicación para la mejora de la calidad en las entidades educativas, argumentan que la excelencia en educación se verá incrementada facilitando la contribución y desarrollo de las personas que trabajan en dichas entidades con los SGC a implantar, lo cual repercutirá

en el Servicio Prestado, la satisfacción con el mismo y, finalmente, en el rendimiento del alumnado.

La EFQM (*European Foundation for Quality Model*) se creó para llevar a cabo la materialización de los conceptos de la Calidad Total (TQM) tangibilizando dicha filosofía buscando la mejora continua y la excelencia en los resultados de las entidades certificadas (EFQM, 2003). Dicho modelo divide los procedimientos implicados en las entidades en nueve partes denominadas criterios. Posteriormente y basándose en estos SGC se generó el Marco Común de Evaluación (CAF), desarrollado básicamente de cara al sector público. Este adquiere los Criterios y Subcriterios de la norma base EFQM, examinando la organización desde distintos puntos de vista con “un enfoque holístico” del análisis del rendimiento de la organización CAF (2013).

Por su parte, CREEMERS (2000), en su modelo denominado “Modelo Comprensivo de Eficacia Educativa” respalda la hipótesis de esta investigación sobre la influencia de distintos condicionantes en el aprendizaje del alumnado favoreciendo o dificultando el mismo. El entorno del alumnado, aula, profesorado, clima organización escolar y el contexto social y político, afectan a la satisfacción de los alumnos y sus resultados finales.

Por tanto, se plantea la siguiente hipótesis general de investigación:

Hipótesis 1. Las entidades educativas que tienen implantado un sistema de gestión de calidad CAF consiguen mejores resultados en términos de Calidad percibida y satisfacción con el resultado que los que no tienen un sistema de gestión de calidad CAF.

1.2. La calidad percibida

La calidad percibida se puede definir como la satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios (GARCÍA, 2012; ROS-GÁLVEZ y PARRA-MERONÑO, 2018). Se trata de una calidad subjetiva en tanto en cuanto no depende directamente de los estándares del SGC, sino de la percepción del cliente, y es fundamental en las organizaciones prestadoras de servicios.

Para evaluar la calidad percibida del servicio se han propuesto en la literatura diferentes modelos, siendo el de PARASURAMAN et al (1988) el que más ampliamente ha sido utilizado en la academia. Estos autores proponen su medición (SERVQUAL), por el gap existente entre

las percepciones y las expectativas normativas de los usuarios del servicio. Ellos identifican cinco dimensiones de la calidad percibida: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Autores como JAIN y GUPTA (2004) reportan como crítica a este modelo la inclusión de las expectativas en la evaluación de la calidad. Por ello, se han desarrollado otros modelos basados en el SERVQUAL sin incluir las expectativas, siendo uno de los más citados el de CRONIN y TAYLOR, (1992). El modelo de Cronin y Taylor, denominado SERVPERF, propone las mismas cinco dimensiones que el anterior, pero obviando las expectativas y centrándose solo en las percepciones de los usuarios. Además, este modelo ha sido considerado más adecuado a la medición de la calidad percibida por numerosos autores (DUQUE y CHAPARRO, 2012).

Las cinco dimensiones de este modelo quedan definidas a continuación. La dimensión “Aspectos Tangibles” alude al material, equipamiento e instalaciones que forman parte de las entidades en estudio. La dimensión “Fiabilidad” se refiere a la forma en la que lleva a cabo el servicio demandado, es decir, la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de forma exacta, de modo que el cliente pueda confiar en que así será. La dimensión “Sensibilidad” ofrece datos sobre la capacidad de ofertar un servicio de acuerdo con las expectativas del usuario y el nivel de compromiso y ayuda para con el usuario. La dimensión “Seguridad” se refiere al nivel de confiabilidad que imprime la entidad al servicio prestado, por la profesionalidad, cortesía y preparación del personal. Y por último la dimensión “Empatía” mide el grado que tiene la entidad de prestar un servicio personalizado, individualizado y atendiendo a las necesidades personalizadas del usuario.

En el ámbito educativo autores como MANCEBÓN-TORRUBIA et al (2007), indican que cuando se habla de calidad percibida de la enseñanza se deben tener en cuenta los juicios de valor que los estudiantes hacen de los elementos que conforman la educación recibida en el centro educativo. Es decir, asumen la premisa de que se trata de una percepción y por tanto de una calidad subjetiva.

Por tanto, se plantea la siguiente hipótesis de investigación:

Hipótesis 1.1. Existen diferencias en la calidad percibida en las instituciones educativas que tienen un sistema de gestión de calidad CAF frente a los que no lo tienen.

1.3. La satisfacción con el resultado del servicio

Conseguir la satisfacción del consumidor o usuario es el fin de toda organización desde el punto de vista del marketing, con independencia de que se trate de una empresa con o sin ánimo de lucro. De hecho, existe consenso en la literatura sobre el hecho de que un cliente satisfecho reportará a la organización beneficios en varios sentidos: lealtad, comunicación positiva y recomendación a sus contactos y cierta cuota de mercado (BRADY et al., 2006; PICÓN et al, 2014).

Es por ello, que el estudio de la satisfacción del consumidor ha sido ampliamente abordado por la literatura. Destaca como pionero, el estudio de OLIVER (1980) quien afirma que la satisfacción es el resultado de la comparación entre los resultados del servicio (percepciones) y las expectativas predictivas de los usuarios o consumidores. Esta teoría es conocida como paradigma de la desconfirmación de expectativas, de modo que si las expectativas son superiores a los resultados el consumidor o usuario resultará insatisfecho. Por el contrario, si las expectativas son iguales o inferiores a los resultados el consumidor o usuario estará satisfecho.

Autores como WESTBROOK y REILLY (1983) proponen un acercamiento diferente al cognitivo de OLIVER (1980). Para estos autores la satisfacción es de tipo afectivo, y la definen como un estado emocional positivo que se produce tras la compra y consumo de un producto o servicio.

Finalmente, existe una tercera corriente en la literatura, que indica que la satisfacción es de naturaleza cognitiva-afectiva y que puede entenderse como un estado emocional que se produce al comparar las expectativas previas con los resultados del servicio (GALLARZA et al, 2016; MOLINA-GARCÍA y GONZÁLEZ-GARCÍA, 2018; WURTZ et al, 2000).

A pesar de existir tres corrientes de enfoque en la literatura, siguen realizándose estudios en los tres ámbitos, cognitivo, afectivo y cognitivo-afectivo.

En el ámbito de la educación se encuentran diferentes estudios que identifican la influencia de la satisfacción como factores influyentes en el proceso de enseñanza aprendizaje (BAÑOS et al., 2017). Diversos autores relacionan la satisfacción del alumnado con la escuela con la influencia en el rendimiento escolar, contribuyendo a reducir el abandono

escolar y las conductas disruptivas además de contribuir positivamente con la vida del propio estudiante (DANIELSEN et al, 2009; ELMORE & HUEBNER, 2010).

Por tanto, planteamos la siguiente hipótesis de investigación:

Hipótesis 1.2: Los centros educativos con sistemas de gestión de calidad CAF consiguen una mayor satisfacción con el resultado que los que no tienen un sistema de gestión de calidad CAF.

II. Metodología

El desarrollo de este estudio de metodología cuantitativa se divide en 3 fases:

2.1 Procedimiento y muestra

Para llevar a cabo esta investigación se ha necesitado la colaboración de una serie de Centros Educativos en la Región de Murcia que tuvieran implantados los Sistemas CAF y otros que no lo tuvieran. Se contó con la colaboración de la Consejería de Educación de la Región de Murcia en concreto de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa de la CARM a la hora de suministrar los permisos de actuación correspondientes.

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación

Tipología de la encuesta	Cuestionario estructurado con respuesta (5 opciones) tipo Likert.
Lugar de realización	Centro Educativo.
Universo	70915 Alumnos de la ESO de la Región de Murcia.*
Tamaño de la muestra	990 encuestas válidas.
Nivel de confianza	95% ($p=q=0.5$)
Error muestral	3,09%
Toma de datos	De Mayo a Septiembre de 2018

Nota: Datos relevantes de la encuesta realizada. (Fuente:Econet.CARM.es)

En primer lugar, se presentó el proyecto a los catorce Centros Educativos seleccionados. La elección de dichos centros se realizó

basándose en datos socioeconómicos de zonas con parecida renta per cápita y disponibilidad de recursos socioculturales. Diversos autores demuestran que dichos parámetros socioeconómicos influyen en los procesos de enseñanza y aprendizaje (LIZASOAIN et al., 2007). De ellos, aceptaron participar cuatro que estaban certificados en CAF y otros tres que no lo estaban, lo que supone un 4,10% de todos los existentes en la Región de Murcia (Tabla 1).

2.2 Planteamiento y desarrollo

En este apartado se describe el Modelo planteado en esta investigación (Figura 1), el cual supone una serie de relaciones entre los distintos planteamientos y variables. Partiendo de la base inicial de la búsqueda de la relación entre la implantación de SGC-CAF en Centros Educativos y el aumento de la “Valoración de la Calidad del Servicio Percibida” (SERVPERF) y de la “Satisfacción con el Resultado” por parte del alumnado.

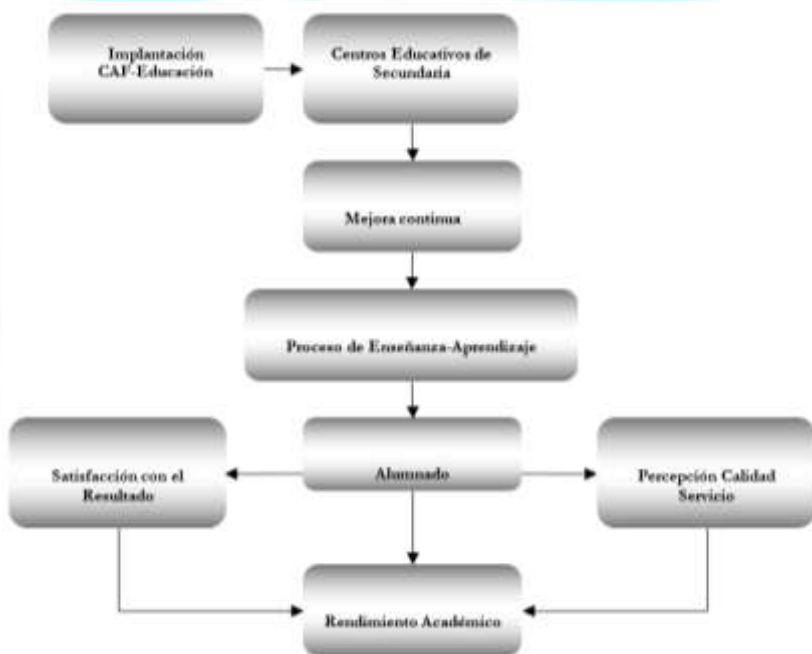


Figura 1. Modelo propuesto de intervención (Fuente: Elaboración Propia)

2.3 Elaboración del cuestionario

Para demostrar las hipótesis de partida en esta investigación se ha utilizado una batería de instrumentos de medida validados por otros investigadores. Dichos instrumentos se han elegido también por su fácil reproducción, asequibilidad y comprensión por parte de la población objeto de estudio. Las escalas de medida se describen en los siguientes epígrafes, en las que se pregunta a los alumnos de la ESO (Educación Secundaria Obligatoria) cómo perciben el servicio educativo prestado y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en estas aulas.

2.3.1 Parte 1: Encuesta sobre Calidad de Servicio Percibida (SERVPERF).

Para medir la Calidad del Servicio Percibida se ha utilizado la escala de CRONIN y TAYLOR (1992) adaptada al servicio educativo. Este instrumento de medida se ha mostrado más adecuado que otros que también han sido analizados en el ámbito educativo (ROS-GÁLVEZ y PARRA-MEROÑO, 2018).

Todas las medias se realizan en escala tipo Likert de 5 puntos, siendo: (1=Muy Disconforme, 2=Disconforme, 3=Indiferente, 4=Conforme, 5=Muy Conforme).

A continuación, la Tabla 2 muestra los ítems de la escala SERPERF utilizada separados en sus cinco dimensiones: Aspectos tangibles (3), Fiabilidad (4), Sensibilidad (4), Empatía (5) y Seguridad (4). Todos ellos de forma conjunta miden la Calidad del Servicio (percibida).

Tabla 2. Escala de Calidad Percibida (SERPERF) adaptada a Centros Educativos

Dimensión: Aspectos Tangibles.	
Ítem 1	<i>Crees que el equipamiento de tu Centro Educativo (ordenadores, material de laboratorio, mobiliario etc.) es moderno.</i>
Ítem 2	<i>Crees que las instalaciones de tu Centro Educativo (deportivas, laboratorios, aulas) están actualizadas y se adecuan a tus necesidades.</i>
Ítem 3	<i>El material que ofrece tu Centro Educativo para información (posters, folletos, web) sobre distintas actividades es comprensible y útil.</i>
Dimensión: Fiabilidad.	
Ítem 4	<i>Los profesores aplican los criterios de calificación que nos informó a principio de curso.</i>
Ítem 5	<i>Los profesores llevan las clases preparadas y organizadas.</i>

Ítem 6 *El personal del Centro (Profesores, Equipo Directivo, Personal Secretaria) son personas que te atienden bien y están disponibles para tus demandas.*

Ítem 7 *Cuando tienes un problema relacionado con Centro Educativo el personal del mismo te ayuda a solucionarlo.*

Dimensión: Sensibilidad

Ítem 8 *Crees que el personal del Colegio siempre está dispuesto a ayudarte cuando tienes algún problema en clase.*

Ítem 9 *Si necesitas algún trámite por parte de tu Centro Educativo, certificados de notas, solicitud de becas, etc., te lo han tramitado en poco tiempo.*

Ítem 10 *Las tutorías, horarios de orientación, etc., te ayudan a resolver tus dudas.*

Ítem 11 *Crees que se podrían mejorar los servicios que te ofrecen en tu Centro Educativo tanto en rapidez como en atención.*

Ítem 12 *El profesorado te va informado puntualmente de cómo es tu evolución en las materias correspondientes.*

Dimensión: Seguridad

Ítem 13 *Confías en los profesores y en los conocimientos que transmiten.*

Ítem 14 *El personal del centro es amable con el alumnado.*

Ítem 15 *En la clase hay un ambiente de respeto y confianza entre profesor y alumnos.*

Ítem 16 *Crees que los profesores pueden solucionar todas las dudas relacionadas con las asignaturas correspondientes.*

Ítem 17 *Crees que cuando termine tu etapa en tu Centro Educativo saldrás con una buena formación.*

Dimensión: Empatía

Ítem 18 *Los profesores conocen la situación individual (personal) de cada uno de los alumnos.*

Ítem 19 *Los profesores intentan dar una atención personalizada a cada alumno dentro de sus posibilidades.*

Ítem 20 *Crees que los horarios de tu Centro Educativo, tutorías, atención a los padres, orientación, se adecuan a las necesidades de los alumnos.*

Ítem 21 *Las decisiones que se toman en el Centro y afectan al alumnado se hacen teniendo en cuenta sus opiniones.*

2.3.2 Parte 2: Satisfacción con el Resultado

Como instrumento de medición de la “Satisfacción con el Servicio Prestado” se ha realizado una adaptación de la escala de la “Satisfacción con el Resultado” de TSIROS y MITTAL (2000). Este instrumento cuantitativo de medida utiliza en enfoque afectivo descrito anteriormente, y valora las emociones positivas y negativas que surgen en el usuario tras recibir la prestación del servicio. Se trata de una escala compuesta por

tres ítems (estoy satisfecho con el resultado de..., estoy contento con el resultado de..., estoy decepcionado con el resultado de...), y ha sido utilizado por varios autores (BLANCO et al, 2007; ESPEJEL et al, 2008; LIAO et al., 2011; RUIZ, 2011; ROS-GÁLVEZ y PARRA MERONÓ, 2018) lo que permite su aplicación en esta indagación.

2.4 Valoración de expertos

El “Juicio de Expertos” es una manera de evaluar la formulación los ítems de los instrumentos de medida adaptados a esta investigación. Se eligieron una serie de expertos que pudieran dar por medio de sus juicios y valoraciones, una opinión objetiva y rigurosa referente a los cuestionarios emitidos (ESCOBAR y CUERVO, 2008). La selección de expertos se basó tanto en la experiencia demostrada sobre la materia en estudio, su reputación en el ámbito académico y laboral, además de su motivación e imparcialidad para colaborar en esta investigación (SKJONG y WENTWORHT, 2000). Autores como VOUTILAINEN y LIUKKONEN (1995), condicionan la aceptación de un ítem a la validación por parte de la mayoría de los expertos implicados para dar fiabilidad a los cuestionarios emitidos.

Contribuyeron a este estudio los siguientes expertos:

- Un responsable de Calidad de un Centro Educativo Certificado en CAF-Educación.
- Un Profesor universitario experto en temas de SGC.
- Dos profesores universitarios relacionados con Proyectos de Investigación en Innovación Educativa, Psicología de la Educación y ADE.

Una vez recopiladas todas correcciones y recomendaciones por parte de los expertos consultados, se elaboró la versión final del cuestionario que fue distribuido en el primer centro educativo seleccionado para asegurarnos que las cuestiones planteadas eran entendibles por los investigados en el mismo sentido que habían sido planteadas por los investigadores, y así poder distribuirlas al resto de entidades participantes.

2.5 Tratamiento de datos

Los datos obtenidos en las encuestas realizadas se trataron con el programa SPSS 22.0, para Windows. En primer lugar, se calculó el

coeficiente α de Cronbach (CRONBACH & MEEHL, 1962), cuyos valores oscilan entre 0 y 1 y mide la fiabilidad de la escala de medida en términos de consistencia interna. Cuanto más cercano a 1 sea su valor mejor será fiabilidad de la escala, aunque en función de la precisión requerida por la investigación se acepta un valor no menor de 0,6 (LUCERO y MEZA, 2002). A continuación, se realizaron análisis descriptivos (frecuencias, medias, desviaciones típicas). Finalmente, se realizaron las pruebas de diferencias de medidas entre Centros Educativos CAF frente a los no CAF. Para ello se comprobó en primer lugar si los datos seguían una distribución normal a fin de aplicar pruebas paramétricas o no paramétricas. En el caso de que los datos cumplieran el supuesto de normalidad, para comparar dos grupos el test indicado es la T-de Student y en el caso de no cumplirlo se aplica la U de MANN-WHITNEY (MANN & WHITNEY, 1947; AGUAYO ,2007).

III. Resultados

En este epígrafe se presentan los resultados en función de las hipótesis de investigación planteadas que permitirán dar respuesta a la hipótesis general. Para ello, en primer lugar, se determina la fiabilidad de las escalas de medida: calidad percibida y satisfacción del usuario.

3.1. Calidad Percibida

Para comprobar la fiabilidad de la escala de “Calidad Percibida” se utiliza el Alfa de Cronbach. La tabla 3 resume los resultados para los centros CAF y No CAF.

Tabla 3. Fiabilidad de la escala de Calidad Percibida (Centros Educativos CAF Vs. NoCAF)

Escala	Ítems	α de Cronbach	
		CAF	No CAF
Calidad del Servicio Percibida (SERVPERF)	21	0,907	0,859
Aspectos Tangibles	3	0,703	0,442
Fiabilidad	4	0,773	0,680
Sensibilidad	4	0,614	0,430
Seguridad	5	0,824	0,764
Empatía	4	0,818	0,711

Como puede observarse prácticamente todas las escalas presentan valores altos o aceptables de fiabilidad. Si el análisis se realiza para cada una de sus dimensiones, esta fiabilidad es aceptable para todas ellas en los Centros CAF y oscila entre 0,824 para la dimensión Seguridad y 0,614 para Sensibilidad. Sin embargo, para Centros No CAF solo se puede aceptar para las dimensiones de Fiabilidad (0,680), Seguridad (0,764) y Empatía (0,711). Respecto a las dimensiones de Aspectos Tangibles y Sensibilidad, reportan un valor alrededor de 0,4, lo que implica su no fiabilidad.

Para contrastar la hipótesis H1.1 se ha realizado la prueba de diferencia de medias entre Centros Educativos CAF y Centros NO CAF, respetando las condiciones para la aplicación de técnica paramétrica vs. no paramétrica tal y como se ha indicado anteriormente. La Tabla 4, que se presenta a continuación muestra los resultados.

Tabla 4. Diferencias en la percepción de calidad entre Centros CAF y No CAF

Escala	Ítems	Medias		Desv. Stand.		Test	Sig. Asint.
		CAF	NoCAF	CAF	NoCAF		
Calidad del Servicio Percibida (SERVPERF)							
	21	3,572	3,419	0,361	0,515	U M-W	0,000
Aspectos Tangibles	3	3,387	3,026	0,422	0,445	U M-W	0,000
Fiabilidad	4	3,982	3,938	0,100	0,134	U M-W	0,286
Sensibilidad	4	3,507	3,403	0,152	0,190	UM-W	0,022
Seguridad	5	3,819	3,740	0,286	0,290	U M-W	0,025
Empatía	4	3,262	3,138	0,236	0,333	U M-W	0,026

Nota: En todos los casos se ha realizado la prueba no paramétrica U-M-W (U de Mann Whitney de muestras independientes al no cumplir los datos el requisito de normalidad para realizar la prueba paramétrica T de Student.

Como puede apreciarse (Tabla 4) se puede afirmar que la media en Calidad del Servicio Percibida (Global) es superior en los Centros CAF

frente a los NoCAF, siendo además dicha diferencia significativa. Lo cual avala la Hipótesis H 1.1. dado que los encuestados perciben dicha diferencia.

Sí se observan los datos para las distintas dimensiones de la calidad, y aludiendo solo a aquellas cuya medición ha resultado fiable en ambos tipos de centros educativos, la diferencia es percibida en las dimensiones de “Seguridad” y “Empatía”, lo que implica que los alumnos perciben más seguridad en la prestación del servicio educativo y también más empatía, es decir, aprecian una mayor atención, mejor trato, amabilidad y disponibilidad por parte del centro educativo CAF frente a los NoCAF. También se observa la diferencia percibida significativa en la dimensión “Tangibilidad”, es decir valoran más positivamente el equipamiento e instalaciones de los centros CAF. Además, también se ha observado que existe una diferencia significativa en la dimensión “Sensibilidad” lo que indica que los alumnos de los centros CAF aprecian una mejor la capacidad de ofertar un servicio de acuerdo con las expectativas iniciales y el nivel de compromiso y ayuda hacia los alumnos.

3.2 Satisfacción con el Resultado del Servicio Percibido (Tsiros y Mittal)

Con los datos obtenidos en la encuesta de Satisfacción del Servicio Percibido se obtiene unas medias notablemente positivas de las calificaciones de los alumnos encuestados respecto a su satisfacción, (CAF: 3,906 y No CAF: 3,811). La fiabilidad de la escala de satisfacción con el resultado es buena (alfa de Cronbach = 0,789 y 0,803) como puede apreciarse en la tabla 5 que se muestra a continuación.

Tabla 5. Fiabilidad de la escala Satisfacción con el Resultado (Centros Educativos CAF Vs. NO CAF)

Escala	Ítems α de Cronbach	
	CAF	NoCAF
Satisfacción con el Resultado (Tsiros y Mittal)	3	0,803 0,789

Para comprobar la hipótesis H 1.2. relativa a la satisfacción percibida en los centros educativos se ha realizado la prueba de diferencia

de medias entre Centros Educativos CAF y Centros No CAF, cuyos resultados se exhiben en la tabla 6 que figura a continuación.

Tabla 6. Diferencias en la Satisfacción con el Resultado entre Centros CAF y NO CAF

Escala	Ítems	Medias		Desv. Std.		Test	Sig, Asint,
		CAF	NoCAF	CAF	NoCAF		
Satisfacción con el Resultado (Tsiros y Mittal)	3	3,906	3,811	0,031	0,02	U M-W	0,026

Nota: En todos los casos se ha realizado la prueba no paramétrica U M-W (U de Mann Whitney de muestras independientes al no cumplir los datos el requisito de normalidad para realizar la prueba paramétrica T de Student

Como puede observarse, los alumnos de los centros educativos que tienen implantado un sistema de gestión de calidad CAF perciben una mayor “Satisfacción con el Resultado del Servicio Prestado” que en los centros educativos No CAF, siendo además dicha diferencia significativa en términos estadísticos ($p=0,026$). Por tanto, se acepta la hipótesis H 1.2.

IV. Discusión y Conclusiones

De los resultados anteriormente comentados se puede concluir que los sistemas de calidad aportan una mejora en la planificación, en la comunicación interna, en los planes de mejora acerca de acciones concretas a corto y largo plazo mediante indicadores, implicación participativa de los agentes internos en equipos de trabajo en este progreso y, por último, en la satisfacción de los agentes internos y externos. Con la constatación de que se cumplen la Hipótesis 1.1 y la Hipótesis 1.2 se infiere la corroboración de la Hipótesis n°1: “Las entidades educativas que tienen implantado un sistema de gestión de calidad CAF consiguen mejores resultados en términos de Calidad percibida y satisfacción con el resultado que los que no tienen un sistema de gestión de calidad CAF”.

En esta investigación, partimos de un punto de partida teniendo en cuenta el “Marco Común de Evaluación” como un factor positivo para las instituciones educativas y que las poseedoras de una certificación en un sistema de gestión de calidad CAF conseguían mejores resultados en términos de calidad percibida y satisfacción que en las entidades que no disponían tal sistema.

Los resultados cuantitativos suponen una contribución notable al estudio y análisis de la influencia de la implantación de estos modelos de gestión de calidad en centros educativos de secundaria, aportando resultados en un campo de estudio educativo novedoso y sentando las bases de futuras investigaciones que refuercen la escasa bibliografía existente sobre la temática en estudio. Además, el cuestionario que se ha creado puede ser utilizado por otros investigadores que podrán aportar una visión sobre esta cuestión, si cabe, más holística.

Se ha introducido como medio para testar la influencia de la implantación de SGC-CAF en los centros educativos, la medición de la “Calidad Percibida” y la “Satisfacción con el Servicio Prestado” por parte del alumnado objeto de este estudio, a partir de lo cual se realizan las siguientes conclusiones.

Por una parte, los datos derivados del análisis descriptivo indican que los usuarios-alumnos de los centros CAF y NoCAF perciben una “Calidad del Servicio Prestado” en ambas entidades educativas óptima, sobre todo en los centros CAF en la valoración de los “Aspectos Tangibles”, “Fiabilidad”, “Seguridad” y “Empatía”, relacionados con el servicio prestado en las instituciones estudiadas. Por otro lado, y teniendo en cuenta los datos obtenidos con la medición de la “Satisfacción con el Resultado del Servicio” se obtienen unas valoraciones muy positivas en ambas tipologías de centros, valorándose de forma más positiva en centros CAF. Se puede inferir una relación de los datos obtenidos con las hipótesis planteadas inicialmente que relacionaban la implantación de SGC como CAF-Educación y un aumento de la calidad del servicio prestado alineándose con la literatura existente (NICOLETTI, 2008; RAMIREZ y LORENZO, 2009). También se puede relacionar estos resultados anteriores con coherencia a lo planteado con autores como (SRIVASTAVA y RAI, 2013; ROS y PARRA, 2018) que relacionan la

mejora en la calidad del servicio prestado con un aumento de satisfacción de los usuarios, en este caso del alumnado. Asimismo, con la aserción de que la calidad del servicio prestado repercutirá además de en la satisfacción del alumnado, en el rendimiento del mismo de acuerdo con la literatura existente (ÁLVAREZ, 2004; ALONSO, 1996; CREMERS, 2000).

En consecuencia, se confirma a través de este estudio que los centros certificados CAF están dando un servicio de calidad a través la mejora continua propia de estos Sistemas de Gestión de Calidad, ofreciendo un servicio, una estructura organizativa y un desempeño en el trabajo y en el diseño de los procesos educativos, orientados exclusivamente al alumnado (NICOLETTI, 2008; RAMÍREZ y LORENZO, 2009).

Como reflexión final se han identificado determinadas limitaciones como la obtención de la muestra participante, la extrapolación de los datos obtenidos a al resto de centros educativos de la Región de Murcia o la combinación con la indagación cualitativa (técnica mixta) para profundizar en la complejidad de factores que intervienen en estos procesos humanos, por lo que se abre otras líneas futuras de investigación ampliando la participación en esta investigación.

También surge la posibilidad de volver a reproducir la investigación actual en los centros que han participado para estudiar de modo diacrónico la evolución de los mismos y la consistencia de las hipótesis planteadas.

REFERENCIAS

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). 2013. CAF-Educación 2013. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y AEVAL.
- AGUAYO CANELA, M. 2007. Cómo realizar (Paso a Paso) un contraste de hipótesis con SPSS para Windows y alternativamente con EPIINFO Y EPIDAT(II). Asociación entre una variable cuantitativa y una categórica (Comparación de medidas entre dos o más grupos independientes). Disponible en: <https://statictis.blogs.uv.es/files/2014/06/correlación-y-regresión.pdf> Consultado el: 10.02.2019

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). 2013. CAF-Educación 2013. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y AEVAL
- ALONSO GARCÍA, M. C. 2010. Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001: 2008 en el sector educativo. AENOR Ediciones. Disponible en: [maqueta 00 maqueta correc.qxd \(redage.org\)](#) Consultado el: 23.05.2020.
- BAÑOS, R.; ORTIZ-CAMACHO M.D.M.; BAENA-EXTREMERA, A. y TRISTÁN-RODRÍGUEZ, J. L. 2017. Satisfacción, Motivación y rendimiento académico en estudiantes en estudiantes de Secundaria y Bachillerato: antecedentes, diseño, metodología y propuesta de análisis para un trabajo de investigación. En **Espiral. Cuadernos del profesorado**, 10 (2): 40-50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900741> Consultado el: 20.02.2020
- BRADY, M. K.; VOORHEES, C. M.; CRONIN JR, J. J. & BOURDEAU, B. L. 2006. The good guys don't always win: the effect of valence on service perceptions and consequences. En **Journal of Services Marketing**, 20 (2): 83-91.
- Centro Regional de Estadística de Murcia. 2020. Portal estadístico de la Región de Murcia. Centro Regional de Estadística de Murcia [CREM]. Disponible en: <http://econet.carm.es/web/crem> Consultado el: 12.3.2020.
- CREEMERS, B. P. 2000. Eficacia y mejora en organizaciones que aprenden. En Liderazgo y organizaciones que aprenden. Memorias del III Congreso Internacional sobre Dirección de Centros Educativos. Universidad de Deusto (España).
- CRONBACH, L. J. & MEEHL, P. E. 1962. Construct Validity in Psychological Tests. Disponible en: https://conservancy.umn.edu/bitstream/handle/11299/184279/1_07_Cronbach.pdf?sequence=1 Consultado el: 20.03.2020.
- CRONIN, JR. J. & TAYLOR, S. A. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. En **Journal of Marketing**, 56 (3): 55-68.
- DANIELSEN, A. G.; SAMDAL, O.; HETLAND, J. & WOLD, B. 2009. School-related social support and students' perceived life satisfaction. *The Journal of educational research*, 102 (4): 303-320.
- EFQM (Foundation). 2003. EFQM Excellence Model: Public and Voluntary Sector Version. EFQM. Sheffield Halam University.

- Disponible en: [\(PDF\) EFQM Excellence Model® Higher Education Version 2003 \(Adapted from the EFQM Excellence Model® 2003 Public and Voluntary Sector version\) Produced By SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY With endorsement from the European Foundation for Quality Management | Kishore J. Puranik - Academia.edu](#) Consultado el: 10.07.2020.
- ELMORE, G. M. & HUEBNER, E. S. 2010. Adolescents' satisfaction with school experiences: Relationships with demographics, attachment relationships, and school engagement behavior. En *Psychology in the Schools*, 47(6): 525-537.
- ESCOBAR-PÉREZ, J. y CUERVO-MARTÍNEZ, A. 2008. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En *Avances en medición*, 6 (1): 27-36,
- ESPEJEL BLANCO, J.; FANDOS HERRERA, C. y FLAVIÁN BLANCO, C. 2007. El rol de la satisfacción como determinante de la lealtad y la intención de compra. Una aplicación empírica para un producto con denominación de origen protegida. Trabajo presentado en el XIX Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing. Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, Vigo (España).
- ESPEJEL BLANCO, J.; FANDOS HERRERA, C. y FLAVIÁN BLANCO, C. (2008). Consumer satisfaction: A key factor of consumer loyalty and buying intention of a PDO food product. En *British Food Journal*, 110 (9): 865-881,
- GALLARZA, M. G.; RUIZ-MOLINA, M. E. y GIL-SAURA, I. 2016. Stretching the value-satisfaction-loyalty chain by adding value dimensions and cognitive and affective satisfactions: A causal model for retailing. En **Management Decision**, 54 (4): 981-1003.
- GARCÍA, G. 2012. Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. En **TSMU. Revista de Trabajo Social de Murcia**, (17): 11-15.
- GARCÍA, N. M. y GARCÍA, R. G. 2018. Calidad percibida y satisfacción de los usuarios de unas escuelas náuticas. En *Journal of Sports Economics & Management*, 8 (1): 37-62. Disponible en: http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/JSEM/article/view/114/172 Consultado el: 14.02.2020
- GÓMEZ MARTÍNEZ, J. A. 2015. Guía para la aplicación de UNE-EN ISO9001:2015. AENOR Ediciones. Disponible en: <https://www.edicionescpge.es/wp->

- [content/uploads/2016/06/9788481439113_extracto.pdf](#)
Consultado el: 09.11.2019
- JAIN, S. K. & GUPTA, G. 2004. Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. En **Vikalpa**, 29(2), 25-38.
- LIAO, C.; LIU, C. C.; LIU, Y. P.; TO, P. L. & LIN, H. N. 2011. Applying the expectancy disconfirmation and regret theories to online consumer behavior. En **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, 14(4): 241-246.
- LIKERT, R. 1932. A technique for the measurement of attitude. En **Archives of Psychology**, 140: 5-55.
- LIZASOAIN, L.; JOARISTI, L.; LUKAS J. F. y SANTIAGO, K. 2007. Efectos contextuales del nivel socioeconómico sobre el rendimiento académico en la educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma Vasca. En **Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas**, 15, 1-37. Disponible en: <https://epaa.asu.edu/ojs/index.php/epaa/article/view/56/182>
Consultado el: 25.08.2020
- LUCERO, I. y MEZA, S. 2002. Validación de instrumentos para medir conocimientos. FACENA: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y Agrimensura de la UNNE.
- MANCERÓN-TORRUBIA, M. J.; MARTÍNEZ-CARABALLO, N. y PÉREZ-XIMÉNEZ, D. 2007. Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. En **Memorias de las XVI Jornadas de la Asociación de Economía de la Educación**, pp. 253-267. Disponible en: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/44108/01520113000206.pdf?sequence=1> Consultado el: 31.03.2020
- MANN, H. B., & WHITNEY, D. R. 1947. On a test of whether one of two random variables is stochastically larger than the other. **The annals of mathematical statistics**, 18 (1): 50-60. Disponible en: <https://projecteuclid.org/journals/annals-of-mathematical-statistics/volume-18/issue-1/On-a-Test-of-Whether-one-of-Two-Random-Variables/10.1214/aoms/1177730491.full> Consultado el: 19.01.2021

- NICOLETTI, J. A. 2008. Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000: 2000 en el campo educativo. En **Horizontes educativos**, 13(2): 75-86.
- OLIVER, R. L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. En **Journal of Marketing Research**, 17(4): 460-469.
- OVIEDO, H. C. y ARIAS, A. C. 2005. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. En **Revista colombiana de psiquiatría**, 34(4): 572-580.
- PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L. 1988. Communication and control processes in the delivery of service quality. En **Journal of Marketing**, 52(2): 35-48.
- PEÑA ACUÑA, B.; DEL HENAR SÁNCHEZ-COBARRO, P. y WANDOSELL FERNÁNDEZ DE BOBADILLA, G. 2015. Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. En **Opción**. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 31(3), 944-966.
- RAMÍREZ, A. R. y LORENZO, E. 2009. Calidad y evaluación en los centros educativos no universitarios en Andalucía. Una adaptación al modelo EFQM. En **Revista Iberoamericana de evaluación educativa**, 2(2): 22-45.
- RIVERA, J. M. y MEDIANO, C. M. 2015. Gestión de la calidad de postgrados a distancia en América Latina y el Caribe, Fundamentos y análisis comparativo. En **Série-Estudos-Periódico do Programa de Pós-Graduação em Educação da UCDB**, (40), 15-34,
- ROS-GÁLVEZ, A. y PARRA-MEROÑO, M.C. 2018. Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios presados a personas con discapacidad intelectual. En **Revista Espacios**, 39, (51): 6.
- SKJONG, R. & WENTWORTH, B. H. 2001. Expert judgment and risk perception. In **The Eleventh International Offshore and Polar Engineering Conference**, International Society of Offshore and Polar Engineers. Disponible en: <http://research.dnv.com/skj/Papers/SkjWen.pdf> Consultado el: 25.04.2021
- TSIROS, M. & MITTAL, V. 2000. Regret: A model of its antecedents and consequences in consumer decision making. En **Journal of Consumer Research**, 26(4): 401-417,

- VOUTILAINEN, P. & LIUKKONEN, A. 1995. Senior Monitor-laadun arviointimittarin sisällön validiteetin määrittäminen. En **Hoitotiede**, 1: 51-56.
- VAN DEN BERGHE, W. 1998. Aplicación de las normas ISO9000 a la enseñanza y formación. En **Revista Europea de Formación Profesional**, (15): 21-30,
- WESTBROOK, R. A. & REILLY, M. D. 1983. Value percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. En **Advances in Consumer Research**, 10(1): 256-261
- WURTZ, J.; MATTILA, A. S. & TAN, R. L. 2000. The moderating role of target- arousal on the impact of affect on satisfaction—an examination in the context of service experiences. En *Journal of retailing*, 76(3), 347-365.

BIODATA DE AUTORES

Francisco César Lorenzo Forte

Doctor en Ciencias Sociales UCAM. Licenciatura en Ciencias Químicas. Master en Formación del Profesorado en Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas. Master en Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Auditor Jefe IRCA SGC ISO 9001 (TÜV Rheinland). Auditor Interno (Bureau Veritas). Técnico de Medidas Judiciales de Medio Abierto. Educación Social. (H. por CEES Aragón). Universidad Católica de Murcia, fclorenzo@alu.ucam.edu

Beatriz Peña Acuña

Profesora Titular de Universidad. Dra. por la Universidad de Alicante. Líneas de investigación: Didáctica de la Lengua y la literatura, innovación, nuevos formatos narrativos, creatividad. Área de Didáctica de la Lengua y la Literatura, Departamento de Filología, Facultad de Educación, Universidad de Huelva. Universidad de Huelva, beatriz.pa@dfilo.uhu.es

José Palao Barberá

Profesor Doctor de Gestión de Calidad y Dirección de Operaciones. Dr. en Administración y Dirección de Empresas: Marketing y Organización. Líneas de investigación: Gestión de Calidad, Geomarketing y Educación. Secretario académico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa. Universidad Católica de Murcia, jpalao@ucam.edu

María Concepción Parra Meroño

Profesora Contratada Doctora de Marketing y Dirección Comercial. Dra. en Administración y Dirección de Empresas: Marketing y Organización. Líneas de investigación: Comportamiento del consumidor, marketing, comunicación y educación. Directora del

Master Universitario en Marketing y Comunicación, Universidad Católica de Murcia, mcparra@ucam.edu



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 37, N° 96 (2021)

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia. Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve