

V Congreso internacional virtual sobre La Educación en el Siglo XXI (marzo 2020)

INFLUENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD CAF-EDUCACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN CENTROS EDUCATIVOS DE SECUNDARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Francisco César Lorenzo Forte¹

Universidad Católica de Murcia

fclorenzo@alu.ucam.edu

María Concepción Parra Meroño²

mcparra@ucam.edu

Universidad Católica de Murcia

Beatriz Peña Acuña³

beatriz.pa@dfilo.uhu.es

Universidad de Huelva

José Palao Barberá⁴

jpalao@ucam.edu

Universidad Católica de Murcia

¹ Doctorando 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).

² 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

³ 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

⁴ 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

RESUMEN

La base de esta investigación es medir la influencia de una implantación de un Sistema de Gestión de Calidad como CAF-Educación en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, tomando como referencia los Centros Educativos de Secundaria de la Región de Murcia. Se utilizó una muestra de centros certificados en dicho sistema de gestión y otros que no lo estaban. Se realizó una encuesta a docentes de dichos centros para evaluar la "Situación General de los Centros Educativos" y para medir el grado de "Satisfacción Laboral" de los encuestados. Se ha demostrado una valoración muy positiva de la "Situación General de los Centros Educativos", siendo mayor en centros certificados CAF que los que no lo estaban. La diferencia entre ambos no se consideró significativa. Respecto a la medición de la "Satisfacción Laboral del Profesorado" se obtuvieron unos resultados más positivos en Centros Educativos-CAF, siendo significativa la diferencia entre ambos tipos de Centros. Los resultados obtenidos demuestran los beneficios de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad CAF en determinadas áreas tratadas en esta investigación.

Palabra clave: Sistemas de Gestión de Calidad, Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, Centros Educativos de Secundaria, Satisfacción Laboral, CAF-Educación

Abstract

The basis of this research is to measure the influence of an implementation of the Quality Management System as CAF-Education in the Teaching-Learning process, taking as reference the Secondary Education Centers of the Region of Murcia. A sample of certified Centers were found in that management system and others that were not. A survey was carried out by teachers from these centers to assess the general situation of the Educational Centers and to measure the degree of survey respondents. A very positive assessment of the general situation of the Educational Centers has been found, being higher in CAF Certified centers than those that were not. The difference between bis not considered significantly. Regarding the measurement of Teacher Satisfaction at Work, the most positive results were obtained in Educational Centers-CAF, the difference between the both types of Centers being significant. The results detected the benefits of the implementation of CAF Quality Management Systems in certain areas discussed in this research.

Keywords: Quality Management Systems, Job Satisfaction, Teaching-Learning Process, CAF-Education, Secondary Schools.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Ley de la “Oferta y la Demanda” es la que se impone cuando se necesita un producto o un servicio. Se dispone de una cantidad ingente de posibles opciones a la hora de elegir la que más se ajuste a las necesidades o expectativas, por encima de los intentos por parte de la empresa suministradora del servicio o producto, de optar por una elección condicionada, ya sea mediante publicidad invasiva, a veces engañosa o simplemente una publicidad que sobrevalora el producto ofertado. Ante todo, se tiene que considerar una serie de certezas objetivas, las cuales garanticen que el producto o servicio elegido es el correcto, es el que se necesita o el que se ajuste realmente a las necesidades o expectativas, sin nada superfluo. Este tipo de confianza en el producto por el que se opta, se podría obtener mediante diversos métodos, ya sea el “boca a oreja”, el método ensayo-error aplicado a compras o simplemente dejarse llevar por la confianza en el vendedor.

A principio del Siglo XX se planteó la posibilidad de que entidades externas pudieran certificar la supuesta “CALIDAD” de un producto o servicio ofertado. Entonces surgieron diversos Sistemas de Gestión de Calidad (a partir de ahora SGC) aplicados al sector industrial, en los que se controlaban la mayor parte de los procesos que afectaban directamente a la generación de un producto o un servicio, con unas características previamente fijadas por el cliente. El nacimiento de la necesidad de un control de la calidad en procesos industriales a principios del siglo pasado, se reflejó en tratados como el del *Shewart (1931)*, denominado “Control económico de la fabricación de productos”, en el que sentaba las bases de un movimiento emergente de necesidad de dicho control de calidad.

La generación de un producto asociado al cumplimiento de las especificaciones del cliente mediante la certificación por una entidad externa, proporcionaba un aseguramiento de la calidad inexistente hasta la época. Era una forma de asegurar al cliente que el producto que había comprado, cumplía con las especificaciones que se habían impuesto al fabricante, sin necesidad de comprobaciones para corroborar lo estipulado o especificado. El aseguramiento de la calidad del producto realizado, se podía llevar hasta la trazabilidad del proceso en el que se había realizado el producto. Posteriormente se incluyó este aseguramiento de la Calidad para prestación de servicios, ya sean públicos o privados, ofertando por parte de las entidades prestadoras de servicio, una certificación acreditada por una entidad externa, confirmando y acreditando las especificaciones prefijadas por la entidad prestadora del servicio, aportando un plus en el mismo y dando la seguridad al cliente de que el servicio que recibe o contrata, cumple las especificaciones iniciales.

La implementación de los SGC más usuales (ISO 9001, EFQM), en Centros Educativos de Secundaria y Bachillerato, (Martínez y Riopérez,2005), ha sido y sigue siendo una misión ardua y difícil, ya que la relación preconcebida entre estos sistemas de gestión y la empresa ha sido perjudicial y de difícil asimilación por parte de las entidades educativas receptoras de dichos SGC. Van den Berghe (1998), en su investigación realizada sobre la implementación de estos sistemas en entidades educativas, reseña los inconvenientes percibidos por parte del equipo docente, entre ellos:

- El gran volumen de gestión documental necesario.
- Tiempo necesario para aplicar la implementación.
- Los altos costes de mantenimiento de la norma.
- Dificultad para encontrar asesoramiento sin costes
- La falta de coherencia entre los diversos auditores.
- El tiempo empleado en controlar la documentación antes de las auditorias.

Posteriores adaptaciones de dichas normativas de gestión a sistemas educativos (IRAM-2010, AENOR (García, 2010). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001: 2008 en el sector educativo*. AENOR.), han demostrado la posibilidad de facilitar la certificación en dichas normativas, así como la obtención de resultados positivos derivados de la implementación de los mismos. En el ámbito territorial que nos ocupa (Comunidad Autónoma de la Región de Murcia-CARM), la implantación de SGC se limitado en su mayor parte a utilizar el sistema CAF-Educación (Common Assessment Framework). Por parte de la dicha administración autonómica se fomentó la implantación de este modelo de excelencia en el Curso Académico (2012/13), dentro del II Plan estratégico para la Excelencia, sentado las bases para su posterior desarrollo en otras Comunidades Autónomas (Ato, Pina, & Hernández,2019).

CAF-Educación es un instrumento europeo común de gestión de Calidad para el sector público, desarrollado por administraciones públicas para su utilización de entidades públicas de forma gratuita. Se puede considerar como una herramienta de Gestión de la Calidad Total (TQM), desarrollada por y para el sector público, teniendo como base el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Su fin último es conseguir unos resultados excelentes en el rendimiento de la institución, en los usuarios, en el personal y en la sociedad a través de los líderes de las entidades, las estrategias y planificación que plantean, en el personal, alianzas, recursos y procesos que se llevan acabo en dichas entidades. Básicamente es el uso de técnicas de gestión de calidad para mejorar el rendimiento de las entidades implicadas.

Los estudios cualitativos y cuantitativos referentes a la influencia de dichas implantaciones en Centros Educativos de Secundaria son escasos. Por ello, en este trabajo se buscó medir la repercusión de dichas implementaciones en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje en dichas entidades, tomando como instrumentos de medida una serie de ítems fiables que dieran indicios sobre cambios en la situación general de los centros (ambiente en el trabajo, estructuras y procesos, planificación, RSC) y en la satisfacción laboral del profesorado. Un ambiente adecuado en los centros y una satisfacción laboral del profesorado óptima, tienen una relación directa sobre el objetivo final del proceso de Enseñanza-Aprendizaje: El alumnado.

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este estudio se dividieron las acciones a realizar en tres fases:

2.1 Procedimiento y muestra

Para la realización de esta investigación se seleccionaron 14 Centros Educativos de los 171 que imparten enseñanzas de secundaria en la Región de Murcia. Siete de dichos centros estaban Certificados en el SGC CAF-Educación y siete centros que no estuvieran certificados en ningún SGC ni en proceso de hacerlo. Los centros elegidos han sido valorados previamente mediante un estudio socioeconómico para que las variables condicionantes del entorno económico, social, cultural y laboral sean homogéneas para evitar diferencias de partida. Se han tenido en cuenta datos referentes a la renta per cápita, tasa de paro, oferta cultural y situación geográfica, siendo la homogeneidad entre los centros elegidos la nota predominante.

Son necesarios dichos condicionamientos ya que diversos estudios realizados sobre la influencia socioeconómica sobre el rendimiento académico de los alumnos, como el realizado por la investigación de *Lizasoain, Joaristi, Lukas, Santiago (2007)*, demuestran la existencia de dichos condicionamientos y su influencia en el rendimiento de los alumnos. Se enviaron a los catorce centros educativos elegidos una petición de colaboración junto con la autorización y colaboración por parte de la Consejería de Educación, en concreto de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa de la CARM, donde se explicaba la investigación y la petición voluntaria de participación en ella.

Ficha Técnica de la investigación

Tipología de la encuesta	Cuestionario estructurado tipo Likert (5 opciones de respuesta)
Lugar de Realización	7 Centros Educativos ESO de la Región de Murcia
Universo	Docentes de Secundaria Región de Murcia
Tamaño de muestra	129 encuestas válidas
Nivel de confianza	95% ($p=q=0.5$)
Error muestral	8.55%
Cronología toma de datos	De Mayo a Septiembre de 2018

Tabla 1. Datos relevantes de la encuesta realizada.(Fuente:Econet.CARM.es).

Después de tramitar y presentar dicha investigación ante los Centros Educativos seleccionados, siete de los mismos rehusaron colaborar alegando cuatro de ellos sobrecarga de trabajo, uno que “simplemente no estaban interesados en la colaboración” y de dos de ellos no se obtuvo respuesta alguna, ni motivo por el que rehusaban la colaboración. Por lo tanto se obtuvo una representación de un 4,10% de los Centros Educativos de la Región de Murcia.

2.2 Planteamiento y desarrollo

En este apartado se describe el Modelo por el cual se sentaron las bases de esta investigación, generando 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 en Centros Educativos y el aumento de la Satisfacción Laboral del profesorado, repercutiendo finalmente en el rendimiento del alumnado en dichas entidades educativas en un nivel de Secundaria (ESO). *Rivera & Mediano (2015)*, en su investigación sobre el modelo de Excelencia EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad en Centros Educativos, modelo en el que está basado el sistema en estudio CAF-Educación, argumenta 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.

Esta fundamentación junto con autores como *Creemers (2000)*, en su modelo denominado “Modelo Comprensivo de Eficacia Educativa”, refuerzan 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 los resultados académicos de los alumnos.

Se planteó el siguiente silogismo con las interacciones correspondientes

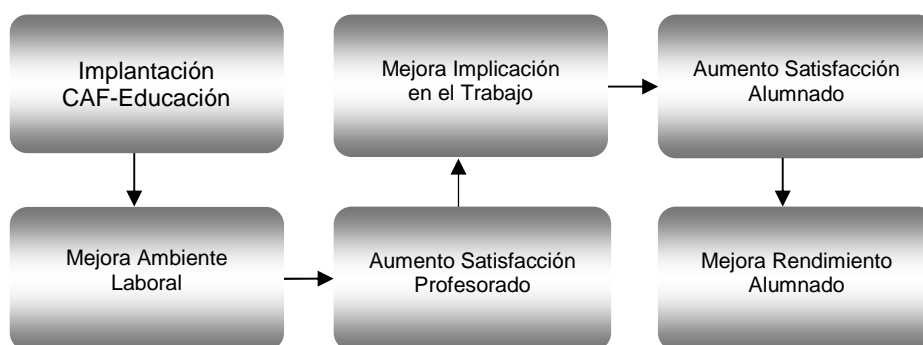


Figura nº1 Modelo propuesto de investigación. Fuente: Elaboración Propia.

Una forma de testar el ambiente y la situación de los centros educativos en estudio es a través de los ítems que proporciona el propio Sistema de Gestión (CAF-Educación), donde se pueden encontrar ítems que miden variables como Liderazgo, Personas, Estrategia y Planificación, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en las personas, Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes, Resultados en Responsabilidad Social y Resultados Clave de Rendimiento, las cuales describen la situación actual de cada centro educativo certificado. Para los centros que no estén implementados en estas certificaciones se utilizaron los mismos ítems ya que están planteados de forma genérica, con lo que son extrapolables a cualquier entidad educativa.

En la segunda fase se realizó la medición de la “Satisfacción Laboral del Profesorado” mediante la medición de variables dimensionales que nos proporcionan la investigaciones realizadas por *Nieto & Riveiro (2007)* en su “*Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral*”. Describe 5 niveles con sus correspondientes dimensiones que nos ofrece una medición contrastada de la satisfacción del Equipo Docente, relacionado con el siguiente constructo que será la “Mejora de la Implicación en el Trabajo”, ya que como se ha visto en varias investigaciones, un aumento en la satisfacción laboral de los trabajadores, mejora su rendimiento e implicación en el trabajo. Según *Cabrera (2004)*, en su investigación realiza una recopilación sobre la satisfacción en el trabajo, encontrando una posible relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral.

Diversas investigaciones han relacionado la satisfacción laboral del profesorado y su mejora en el desempeño de su labor docente con la satisfacción del alumnado. Por ejemplo la realizada

por *Rodríguez-Corrales., Cabello, Cobo & Berrocal (2017) "La influencia de las emociones del profesorado no universitario en la evaluación del rendimiento del alumnado"*, en la cual realiza una investigación sobre la influencia de las emociones del profesorado no universitario en el rendimiento académico del alumnado, argumentando que esta variable se ha empezado a considerar como relevante para entender las interacciones entre el alumnado y el propio funcionamiento de las aulas.

2.3 Elaboración del cuestionario

Para demostrar las hipótesis prefijadas para esta investigación, fue necesario establecer un instrumento de medida respaldado por investigaciones previas, que corroboraran las medidas, variables y una metodología aplicada que dieran resultados fiables a la hora de realizar los estudios estadísticos concluyentes. También se tuvo en cuenta que dicho instrumento de medida fuera asequible, comprensible y fácilmente reproducible para dar continuidad en futuras investigaciones y sobre todo teniendo en cuenta a quién va enfocada la misma. Como instrumento de medida se elaboraron una serie de encuestas, siendo esta la forma anónima en la que los implicados podría expresar su opinión respecto a una serie de ítems-variables-facetos previamente seleccionadas.

A continuación se desglosan los instrumentos de medida:

2.3.1 Encuesta de Satisfacción de Profesorado-Evaluación CC.EE. en Centros CAF

Dicha encuesta se divide en dos bloques. El primer bloque de ítems, se ha basado en los criterios y subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF)-Educación 2013, la cual es una herramienta de gestión desarrollada por y para el sector público e inspirado en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad, *EFQM-Foundation (2003)*. Dicho sistema de Evaluación CAF es el modelo implantado en los centros educativos a los que va dirigida esta investigación. En el mismo vienen desglosados una serie de criterios y subcriterios, mediante los cuales podremos testar cuál es la situación del centro educativo correspondiente. A partir de esos criterios y subcriterios se generaron los ítems correspondientes y los datos necesarios para testar la situación global del centro educativo.

En el bloque nº2, vienen reflejados los ítems relacionados con la "Satisfacción Laboral del Profesorado". Dichos ítems se fundamentaron en el estudio realizado por *Nieto & Riveiro (2007)*, en el que se elaboró una escala de Satisfacción Laboral-Versión Profesores. Se partió de la base de la creación de una serie de facetos estructuradas en 5 dimensiones. De todas las facetos se eligieron las que no coincidían en mediciones realizadas por los criterios y subcriterios del SGC-CAF. La estructura de las respuestas a las encuestas se realizaron tipo Likert con 5 posibles opciones de respuesta (1=Muy Disconforme, 2=Disconforme,

3=Indiferente, 4=Conforme, 5=Muy Conforme), *Likert (1932)*, dando así la posibilidad de no decantarse por ninguna opción y mostrar una posición neutral.

2.3.2 Encuesta de Satisfacción de Profesorado-Evaluación Centro Educativo que no hayan implementado un SGC.(Centros NoCAF)

Dicha encuesta deriva de la formulación de los ítems elegidos del SGC CAF-Educación, realizada de forma genérica, eliminando los ítems que hacen mención directa a la terminología utilizada en los SGC También se utilizan los ítems del apartado de Satisfacción Laboral-Versión profesores derivada de la investigación de *Nieto & Riveiro (2007)*.

2.4 Valoración de expertos

Según *Escobar Pérez (2008)*, el Juicio de Expertos queda definido como una “Opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otras o como expertos cualificados en las materias en estudio”. Dichos expertos pueden dar una serie de juicios, comentarios, valoraciones y una información valiosa a la hora de tener en cuenta determinados ítems que luego serán validados en las encuestas de satisfacción definitivas. Es una opinión objetiva y de contrastada rigurosidad la que se busca y la que estas colaboraciones pueden ofrecer.

Según *Skjong y Wentworht (2000)* la selección de expertos podía estar basada en los siguientes criterios condicionantes:

- Tener experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basadas en las evidencias o/y su grado de conocimiento al respecto.
- Cualidades relacionadas con su reputación en la comunidad.
- Disponibilidad y motivación para colaborar en la investigación en estudio.
- Imparcialidad.

También a la hora de elegir el número de jueces que se debe tener en cuenta depende de muchos factores y variables (*Escobar Pérez,2008*). *Voutilainen y Liukkonen (1995)* reseñan la necesidad de que el 80% de los expertos tienen que estar de acuerdo con la validez de un ítem para que pueda ser tenido en cuenta a la hora de resultar fiable para nuestra investigación.

Las encuestas de esta investigación se realizaron con los fundamentos anteriormente descritos pasando la criba de 4 expertos con las siguientes fases para realizar dicha supervisión.

1- Se eligieron a los expertos que pudieran dar su punto de vista a las encuestas de supervisión, que estuvieran directamente relacionados con las materias de dicha investigación. Se pidió la colaboración de:

- Una responsable de Calidad de un C.E. que estuviera certificado en el SGC-Educación.
- Un profesor universitario experto en temas de SGC.
- Dos profesoras universitarias relacionados con Proyectos de Investigación en Innovación Educativa, Psicología de la Educación y ADE.

Una vez elegidos los expertos y solicitada su colaboración, explicando el motivo de la investigación y los objetivos básicos de la misma, se les envió las correspondientes encuestas anteriormente descritas.

2- Se realizó un cuestionario para que los expertos opinaran respecto a los ítems consultados. Dicho cuestionario constaba de una estructura tipo Likert de 5 opciones, incluyendo un apartado sobre las posibles sugerencias en cada apartado-ítem, además de una sección general en el que podían dar un punto de vista global a la encuesta correspondiente.

3- Las consideraciones de los expertos se recopilaron y cotejaron entre ellas para saber qué ítems habían sido los peor y mejor valorados, las críticas y recomendaciones al respecto.

Una vez recopiladas todas las correcciones y recomendaciones por parte de los expertos consultados, se elaboraron las encuestas corregidas y se distribuyeron entre los centros participantes para su realización por parte del profesorado. Se explicó a los participantes la forma de cumplimentar las encuestas y se recalcó la voluntariedad en la realización de las mismas, así como el anonimato a la hora de cumplimentarlas y el tratamiento adecuado de protección de datos que se iban a dar a los resultados obtenidos. Después de todo ello se recogieron un total de 129 encuestas validas en los centros educativos en estudio.

2.5 Tratamiento de resultados.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se trataron con el programa estadístico SPSS 22.0. Inicialmente se descartaron los ítems o grupos de ítems que dieran un “ α de Cronbach” por debajo de 0.600, para obtener una fiabilidad de la escala de medida dentro de los límites aceptables. A continuación, se realizaron análisis descriptivos (frecuencias, medias, desviaciones típicas). Con los datos obtenidos en las comparativas realizadas entre centros CAF y No-CAF, se comprobaron la distribución normal de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, dando como resultado que no cumplían las Pruebas de Normalidad requeridas. (*Aguayo, 2007*)

Se realizaron una serie de pruebas no paramétricas como la de significación de U de Mann-Whitney, para comprobar si la diferencia existente entre los centros CAF y los NoCAF es considerada como significativa.

3. RESULTADOS

Se desglosaron los resultados en dos partes diferenciadas. La primera es la medición de la “Situación General de los Centros Educativos” estudiados, con sus respectivos criterios y subcriterios. La segunda, la medición de la “Satisfacción Laboral del Profesorado” de dichos centros con sus correspondientes dimensiones.

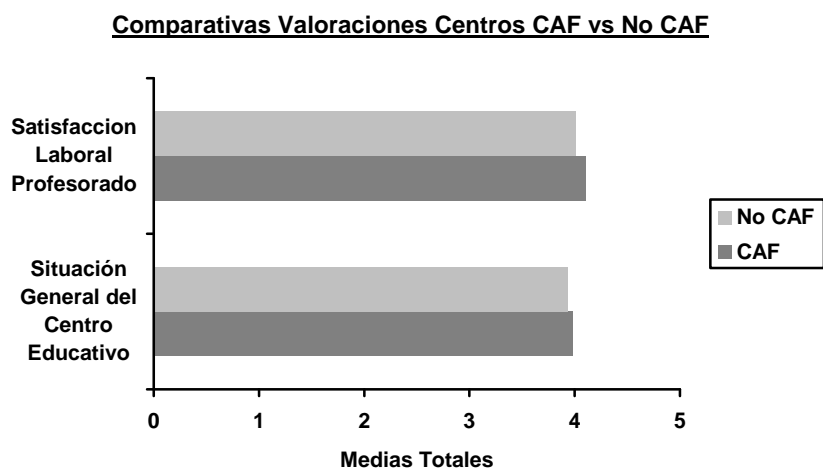


Figura 2: Comparativa Valoraciones Centros CAF vs NoCAF (Satisfacción Laboral Profesorado y Situación General del Centro Educativo).

- **Situación General del Centro Educativo**

A continuación pasamos a desglosar los resultados obtenidos en la valoración sobre la “Situación General del Centro Educativo).

Estadísticas de escala CAF			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
3.983	0.145	0.381	31
Estadísticas de escala NoCAF			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
3.939	0.139	0.373	31

Tabla 2. Resumen Fiabilidad-Estadística Profesorado. (Situación General Centro Educativo. Criterios y Subcriterios CAF).

Resumen Fiabilidad-Estadística Profesorado

Escala	Ítems	α de Cronbach		Medias		Desv. Estandard		Sig. Asint.
		CAF	NoCAF	CAF	NoCAF	CAF	NoCAF	
Situación General Centro Educativo (Criterios y subcriterios CAF)	31	0.959	0.913	3.983	3.939	0.381	0.373	0.259
Criterio Liderazgo	8	0.887	0.815	4.062	4.180	0.285	0.148	0.622
Criterios Estrategia y Planificación	1			3.91	3.69	0.861	1.002	0.167
Criterio Personas	1			4.01	4.02	0.864	0.676	0.668
Criterio Alianza-Recursos	4	0.828	0.627	4.076	3.909	0.170	0.114	0.097
Criterio Procesos	2	0.615	0.479	3.851	3.462	0.56	0.190	0.013
Criterio resultados orientados a Clientes	3	0.867	0.751	4.095	4.064	0.077	0.23	0.454
Criterio resultados en personas	4	0.676	0.660	4.153	3.841	0.353	0.195	0.002
Criterio Resp. Social Corporativa	3	0.756	0.569	3.851	3.968	0.487	0.263	0.655
Criterio Resultados Clave Rendimiento	3	0.799	0.809	4.113	4.124	0.176	0.170	0.854

Tabla 3. Resumen Fiabilidad-Estadística Profesorado

Según los datos obtenidos en la encuesta de “Situación General de los Centros Educativos” realizada por los docentes de los centros en estudio, dan como resultado una media de 3.983 y 3.939 en Centros CAF y NoCAF respectivamente, lo cual implica una media alta de valoración general de dichos centros. Los estudios de significación indican que las diferencias entre ambos tipos de centros no son significativas. (Significación Asintótica:0,259)

Desglosando los Criterios que forman parte de la anterior Situación General de Centros:

- **Criterio Liderazgo:** En este criterio se obtiene información sobre los “Líderes” de la entidad y su actitud hacia el personal educativo y hacia las actividades educativas. En los resultados obtenidos (CAF:4.062 y NoCAF:4.180) dan una media alta ante la valoración de los líderes de los centros correspondientes, pero la Significación Asintótica (0.622) indican que no existe una diferencia significativa entre los distintos tipos de centros.

- **Criterio Estrategia y Planificación:** En este criterio se mide el cómo se van a conseguir los objetivos marcados en cada centro educativo. Los resultados obtenidos dan unas medias de CAF:3.91 y NoCAF:3.69 aunque la Significación Asintótica (0.167) demuestra que no existe diferencia significativa entre ambos tipos de centros.

- **Criterio Personas:** En este criterio se mide la gestión de recursos humanos. Se han obtenido unos resultados de medias notablemente altas respecto a dicha gestión (CAF:4.01 y NoCAF:4.02). Las pruebas de significación (Sig. Asin.:0.668) indican la diferencia no significativa entre ambos tipos de centros.

- **Criterio Alianza Recursos:** Con este criterio se mide el estado y la disponibilidad de recursos que tienen los centros educativos. Las medias obtenidas (CAF:4.076 y NoCAF:3.909) valoran notablemente la disponibilidad de recursos en los centros estudiados. Los estudios de la Significación Asintótica (0.097) indican que la diferencia entre centros no es significativa.
- **Criterio Procesos:** En este apartado se testa como la entidad ha desarrollado los procesos necesarios para prestar su servicio. Las medias obtenidas (CAF:3.851 y NoCAF:3.462) valoran positivamente en ambos el desarrollo de dichos procesos, siendo la valoración en centros CAF mas alta que en los NoCAF, siendo significativa la diferencia existente entre ambos (Sig. Asint. : 0.013).
- **Criterios Resultados Orientados a Clientes:** Se mide la satisfacción aparente de los alumnos y familias hacia el servicio prestado por los centros educativos. Las medias obtenidas (CAF:4.095 y NoCAF:4.064) dan una calificación notable de dicha medición, con una Significación Asintótica (0.454) que indica una diferencia no significativa entre ambos tipos de centros.
- **Criterio Resultados en personas:** En este criterio se mide cómo la entidad gestiona la competencia, motivación, satisfacción, percepción y desempeño de las personas pertenecientes a dichas entidades. Las medias obtenidas (CAF:4.153 y NoCAF:3.841) son notables y existe una Significación Asintótica (0.002) que indica que la diferencia entre ambos tipos de centros es significativa.
- **Criterio Responsabilidad Social Corporativa:** En este criterio testamos cómo la entidad en estudio responde a las necesidades y expectativas de la Sociedad (Responsabilidad Social Corporativa). Las medias obtenidas (CAF:3.851 y NoCAF:3.968) dan una valoración alta respecto a dicho criterio por parte de los encuestados. La diferencia entre ambos no es significativa (Sig. Asint.:0.655).
- **Criterio Resultados Clave Rendimiento:** En este apartado se mide los resultados de la organización como logros esenciales mensurables. Las medias obtenidas (CAF:4.113 y NoCAF:4.124) son altas respecto a dicho criterio y no existen diferencia significativa entre ambos. (Sig. Asint.:0.854).

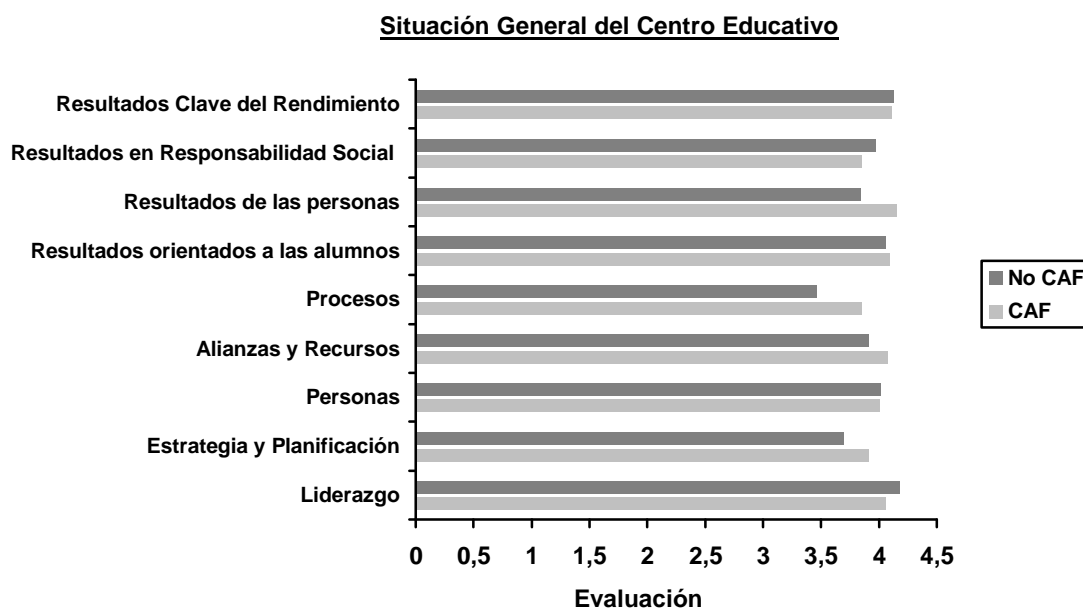


Figura 3: Situación General del Centro Educativo.

- **Satisfacción Laboral del profesorado.**

Con los datos obtenidos en la encuesta de “Satisfacción Laboral del Profesorado” se obtiene unas medias notables (CAF:4.038 y NoCAF:3.878). Los estudios de significación (Sig. Asint.:0.011) demuestran que la diferencia entre ambos tipos de centros es significativa.

Estadísticas de escala CAF			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
4.038	0.097	0.311	9
Estadísticas de escala NoCAF			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
3.877	0.202	0.449	9

Tabla 4. Resumen Estadística Profesorado (Satisfacción Laboral Profesorado).

Resumen Fiabilidad-Estadística Profesorado								
Escala	Ítems	α de Cronbach		Medias		Desv. Estandard		Sig. Asint.
		CAF	NoCaF	CAF	NoCAF	CAF	NoCAF	
Satisfacción Laboral Profesorado	9	0.888	0.795	4.038	3.878	0.311	0.449	0.011
Diseño del trabajo	3	0.652	0.547	3.870	3.808	0.1	0.184	0.149
Condiciones de vida asociadas al trabajo	1			3.94	3.88	0.676	0.864	0.447
Realización Personal	2	0.752	0.785	4.383	4.221	0.155	0.148	0.044
Promoción superiores	2	0.914	0.737	4.260	4.163	0.130	0.070	0.158
Salarios	1			3.51	2.83	1.188	1.167	0.001

Tabla 5. Resumen Fiabilidad-Estadística Profesorado

La encuesta de “Satisfacción Laboral del Profesorado se divide en 5 “Dimensiones” que se desglosan en las siguientes:

- **Diseño del trabajo:** En esta dimensión se mide la participación del profesorado en la planificación de objetivos y funciones relacionadas con las tareas a llevar a cabo en el trabajo docente. Las medias obtenidas (CAF:3.870 y NoCAF:3.808) son notables, siendo la diferencia entre ambos no significativas (Sig. Asint.:0.149).

- **Condiciones de vida asociadas al Trabajo:** Esta dimensión está relacionada con facilidades en tiempo y espacio que el trabajo docente permite con la seguridad laboral asociada al mismo. Las medias obtenidas en este apartado (CAF:3.94 y NoCAF:3.88) son notables respecto a la medición de las condiciones de vida asociadas al trabajo por parte del los profesores en los centros educativos. La diferencia entre ambos no es significativa (Sig.Asint:0.447).

- **Realización personal:** En esta dimensión se mide la identificación del trabajo por parte del docente como algo valioso y adecuado para su propia realización y desarrollo personal. La calificación de dicha faceta por parte de los profesores ha sido notablemente alta en ambos tipos de centros (CAF:4.383 y NoCAF:4.221), siendo la diferencia entre ambos significativa (Sig. Asint:0.044)

- **Promoción superiores:** Esta dimensión se relaciona con las posibilidades disponibles para el profesorado, de una promoción de puestos justa y ecuánime. La calificación por parte de los profesores de los procesos de selección y promoción a puestos superiores ha sido notables (CAF:4.260 y NoCAF:4.163). La diferencia entre ambos no es significativa (Sig. Asint.:0.158).

- **Salarios:** Esta dimensión está relacionada con la remuneración económica del profesorado. La opinión de los profesores respecto a la remuneración percibida ha sido ligeramente positiva en centros CAF:3.51 y ligeramente negativa en centros NoCAF:2.83. La diferencia entre ambos es claramente significativa (Sig. Asint.:0.001).



Figura 4: Satisfacción Laboral Profesorado.

4. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos corroboraron las hipótesis propuestas al inicio de esta investigación. Se desglosan las conclusiones por encuestas.

Respecto a la medición de la **“Situación General de los Centros Educativos” (Criterios y Subcriterios CAF)**, dan como resultado un ligero incremento en los Centros Certificados CAF. Dicho incremento no es significativo y muestran una valoración de la situación general de los centros educativos positiva independientemente de estar certificados en SGC CAF o no.

De la anterior encuesta podemos reseñar:

- Todas las medias obtenidas están por encima de la media de calificación a dichos criterios y subcriterios. Se encuentra que la evaluación más baja de los Centros CAF con 3.851 en el “Criterio Procesos” y la más baja en centros NoCAF con 3.462 en el mismo Criterio. La puntuación más alta en centros CAF es de 4.153 y la más alta centros No CAF es de 4.180. El resto de puntuaciones de los criterios se encuentra entre ese intervalo de calificación lo cual indica una evaluación de los centros bastante positiva.
- Destacar que dentro de los Criterios y Subcriterios anteriores los que están mejor valorados por parte de los centros CAF son: “Estrategia y Planificación”, “Alianza-Recursos”, “Procesos”, “Resultados Orientados a Clientes” y “Resultados en Personas”. Los criterios en los que los centros NoCAF son mejor evaluados: “Liderazgo”,

“Personas”, “Responsabilidad Social” y “Resultados Clave de Rendimiento”. De todos estos criterios los únicos criterios en los que existe una diferencia significativa entre centros CAF y NoCAF son los relacionados con el “Criterio Procesos” y con el “Criterio Resultados en Personas”. En ellos existe una valoración más positiva en los centros CAF. En el “Criterio Procesos” puede ser debido a que la estructuración de procesos en centros CAF está mejor definido en la estructura de funcionamiento de dichas entidades, lo cual es una de características más destacables de los Sistemas de Gestión de Calidad: “Definir los procesos en los que una entidad se ve inmersa en el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje”. Respecto al “Criterio de Resultados en Personas”, los centros CAF valoran significativamente de forma más positiva que los centros NoCAF. Puede ser debido a que en los centros CAF se pone en valor las competencias del personal implicado en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de valorar la motivación, satisfacción, percepción y desempeño de las personas contratadas en las entidades en estudio. Por medio de la medición de los mismos se puede conseguir detectar los puntos débiles y fuertes de la organización y entrar en una dinámica de mejora continua que revierte en una mejora de las condiciones de trabajo de los docentes y un aumento de la satisfacción de los mismos.

Respecto a la encuesta de medición de la **“Satisfacción Laboral del Profesorado”** dan como resultado una valoración global de 4,038 en centros CAF y 3.878 en centros NoCAF sobre 5 puntos posibles, lo cual supone una valoración alta de dicha variable. La valoración más positiva por parte de los centros CAF es significativa y está posiblemente relacionada con la implantación de SGC como CAF-Educación, ya que con estos sistemas de calidad se pone en valor el trabajo realizado por los docentes, valorando sus opiniones y favoreciendo la mejora continua de los centros educativos, detectando los puntos débiles y reforzando los puntos fuertes.

Dentro de dicha encuesta de satisfacción se desglosaron las dimensiones que describen la misma para concretar dichos resultados. En todas las facetas, “Diseño del Trabajo”, “Condiciones de Vida asociadas al trabajo”, “Realización Personal”, “Promoción Superiores” y “Salarios”, los resultados obtenidos en Centros CAF han sido superiores a los centros NoCAF, siendo significativa dicha diferencia en las facetas “Realización Personal” y “Salarios”. Destacar que la valoración de la “Satisfacción del Profesorado” ha sido elevada excepto en la faceta “Sueldos”, en las que la calificación en centros CAF es más baja que en las otras facetas y notablemente más baja en centros NoCAF. Es una clara manifestación por parte de los docentes de una necesidad de reconocimiento del trabajo realizado plasmado en un aumento del salario percibido.

Destacar que en la faceta denominada “Realización Personal” la deferencia entre centros CAF y NoCAF es significativa según los datos obtenidos en la Significación Asintótica. Una de las posibles causas de este aumento en los centros CAF en esta faceta está relacionada con los objetivos fundamentales de estos SGC: Obtener el mejor resultado de las fortalezas de las personas y de sus habilidades, para conseguir un aumento de la satisfacción de las mismas, un sentimiento de desarrollo de las cualidades personales en un trabajo adecuado a las mismas y a su vez el reconocimiento por parte de la entidad de la labor prestada.

5. REFERENCIAS

- [1] **Aguayo Canela, M. (2007)**. Cómo realizar (Paso a Paso) un contraste 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 indepen). Web:http://www.fabis.org/html/archivos/docuweb/constrate_hipótesis_2r.pdf.(Acceded2 Febrero 2019).
- [2] **Ato, S. A., Pina, F. H., & Hernández, F. M. (2019)**. Análisis cualitativo de la implantación del Marco Común de Evaluación (CAF Educación) en centros de Educación Primaria de la Región de Murcia. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado 22-1*
- [3] **Cabrera O. M. (2004)**. El liderazgo factor de eficacia escolar, hacia un modelo causal. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 2 (1), 8.
- [4] **CAF 2013 (2018)**, El Marco Común de Evaluación. Mejora de las Organizaciones Públicas mediante la Autoevaluación. www.carm.es/Inicio/CEJD/Publicaciones.
- [5] **Creemers, B. (2000)**. Eficacia y mejora en organizaciones que aprenden. En Liderazgo y organizaciones que aprenden. Actas del III Congreso Internacional sobre Dirección de Centros Educativos. Bilbao, ICE de la Universidad de Deusto, pp. 813-845
- [6] **EFQM (Foundation). (2003)**. *EFQM Excellence Model: Public and Voluntary Sector Version*.EFQM.
- [7] **Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008)**. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36.

- [8] **Estadística de la enseñanza no universitaria en la Región de Murcia 2015/2016** (Consultado el 12/03/2020) Disponibles en: http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU_EDUCNOUNIV/m15_16/prf_sec4.html
- [9] **García, M. C. A. (2010)**. *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001: 2008 en el sector educativo*. AENOR.
- [10] **IRAM: IRAM-2010** Instituto Argentino de Normalización y Certificación, <http://www.iram.org.ar/seccion.php?ID=3&IDS=42>. Accedido el 11 de Diciembre de 2019.
- [11] **Likert, R. (1932)**. A technique for the measurement of attitude. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.
- [12] **Lizasoain, L. Joaristi, L., Lukas, J. F., & Santiago, K. (2007)**. Efectos contextuales del nivel socioeconómico sobre el rendimiento académico en la educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma Vasca. *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 15, 1-37.
- [13] **Martínez Mediano, C. & Riopérez Losada, N. (2005)**. El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de los centros educativos.
- [14] **Nieto, D. A., & Riveiro, J. M. S. (2007)** Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. *Revista de educación*, 344, 217-243.
- [15] **Plan Estratégico para la excelencia nº II (2012-2015)** v. 3. Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo. Región de Murcia.
- [16] **Rivera, J. M., & Mediano, C. M. (2015)**. Gestión de la calidad de postgrados a distancia en América Latina y el Caribe. Fundamentos y análisis comparativo. *Série-Estudos Periódico do Programa de Pós-Graduação em Educação da UCDB*, (40), 15-34.
- [17] **Rodríguez-Corrales, J. Cabello, R. Cobo, M. J. G., & Berrocal, P. F. (2017)**. La influencia de las emociones del profesorado no universitario en la evaluación del rendimiento del alumnado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (88), 91-108.
- [18] **Shewart, W. A. (1931)**. Economic Control of Quality of Manufactured Product ASQC (Milwaukee). *Revised*, 1980.

- [19] **Skjong, R., & Wentworth, B. H. (2001, January)**. Expert judgment and risk perception. In *The Eleventh International Offshore and Polar Engineering Conference*. International Society of Offshore and Polar Engineers.
- [20] **Van den Berghe, W. (1998)**. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. *Revista Europea de Formación Profesional*, (15), 21-30.
- [21] **Voutilainen y Liukkonen (1995)**. Hyrkäs, K., Appelqvist-Schmidlechner, K & Oksa, L. (2003). Validating an instrument for clinical supervision using an expert panel. *International Journal of nursing studies*, 40 (6), 619 -625.