El trabajo aborda tres facetas de vital importancia en los centros de enseñanza, dentro del contexto de la educación formal:

- La calidad,
- La cultura del centro educativo y
- El desempeño.

Su estudio lo enfocaremos desde una perspectiva de investigación evaluativa y correlacional. Es decir, nos interesa conocer los factores que inciden en la calidad de los centros y la relación (correlación) que existe entre dichos factores partiendo de hipótesis derivadas de la literatura de investigación.

Trataremos de probar estas hipótesis mediante la elaboración de un modelo que represente este entramado de relaciones y su verificación empírica a través de la técnica SEM basada en la varianza y el método de estimación de PLS.

Las investigaciones sobre calidad de la educación tienen como punto de partida el denominado “movimiento de escuelas eficaces”. El origen de este movimiento puede encontrarse en el conocido estudio realizado por Coleman et al. (1966) que trajo consigo la discusión sobre si la escuela y los profesores influyen sobre el rendimiento académico o simplemente se reproduce la cadena de desigualdades socioeconómicas con la que inician los alumnos la escolaridad.

De ahí que, el movimiento de escuelas eficaces y mejora escolar lleve intentando demostrar, desde hace más de tres décadas, que la escuela, sus aulas y sus profesores tienen importancia y son capaces de generar diferencias en el rendimiento académico de los alumnos y de compensar la influencia de los factores ambientales. La revisión de estos estudios (Egido, 2005) tiende a mostrar de forma cada vez más clara que los procesos llevados a cabo dentro de los centros de enseñanza son factores determinantes de la eficacia de los mismos.

Pese a todo, como señalan Williams y Watson (1995), existe un consenso bastante generalizado sobre la necesidad de mejorar la calidad de los centros de enseñanza, aunque el consenso no es tan unánime para diseñar un modelo que responda a tal pretensión. De ahí que, dentro de los distintos modelos existentes para mejorar los centros educativos, la Gestión Total de la Calidad (GTC) se presenta como una iniciativa de mejora de la calidad educativa.

La literatura disponible apunta a un creciente interés en la aplicación de la GTC en la educación y se evidencia por la gran cantidad de libros y artículos de revistas publicados desde la década de los 90 del siglo pasado. La administración pública también ha mostrado este interés, prueba de lo cual ha sido el fomento de la introducción del modelo EFQM de excelencia en algunos centros educativos públicos y privados.

Ahora bien, la Gestión Total de la Calidad surge en el marco de las organizaciones empresariales y, en opinión de Batanaz (1998), viene a constituir algo así como la síntesis de cuantas aportaciones han venido a consolidar la ciencia empresarial a lo largo del siglo XX. Esta es una perspectiva filosófica basada en los principios cooperativos. Esto es, la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la colaboración, el trabajo en equipo, la formación de las personas. Todo ello propicia el desarrollo y crecimiento personal de cada individuo y es clave para el crecimiento y enriquecimiento de la propia organización. Por tanto, el éxito de la misma depende básicamente de las personas, la calidad total implica a todas las personas de la organización para que dirijan sus talentos y capacidades a mejorar la calidad de servicio, guiados por el deseo de satisfacer y superar las expectativas del cliente.

En cuanto a las derivaciones de los principios básicos de la Gestión Total de la Calidad hacia la organización escolar, las propuestas realizadas apuntan (Carda y Larrosa, 2007) a tomar como criterios orientadores los elementos esenciales de la Gestión Total de la Calidad para mejorar el funcionamiento de las instituciones educativas. Esto es, parámetros relacionados con el liderazgo, estrategias, personas, recursos, procesos, satisfacción del personal, satisfacción de los clientes, resultados. Todo ello supone un cambio en el estilo de trabajo que implica el incluir en la cultura del centro educativo el enfoque hacia la mejora continua y permanente.

Ahora bien, en el ámbito educativo no cabe que florezca una cultura escolar robusta de compromiso e implicación de los profesionales de la educación sin promover los oportunos cambios en las estructuras organizativas de los centros educativos. Sin alterar sustantivamente los modos organizativos y la cultura escolar, apostar por el liderazgo resulta extraño a la cultura habitual de nuestros centros, particularmente en secundaria (Bolívar, 2013).

Por tanto, el rediseño organizativo de los centros educativos requiere que desde los equipos directivos se cree y mantenga un contexto adecuado para maximizar los esfuerzos

de mejora, al tiempo que se introducen nuevos valores, creencias, modos de pensar y hacer en la cultura de los centros (Bolívar, 2010).

Ante las limitaciones apuntadas se desprende la necesidad de realizar estudios que profundicen en la búsqueda de una explicación sobre las razones que producen las mejoras en la calidad de servicio educativo tras la introducción de una estrategia basada en GTC. En este contexto, el trabajo que aquí presentamos nace con el propósito de aportar algo de luz a este tipo de estudios, que se realizan desde el ámbito académico, para esclarecer qué debemos entender por GTC en la educación, e identificar los principios y prácticas que interceden en las relaciones entre la GTC y el desempeño. No obstante, como señalan Zhang et al. (2012), la adopción de un enfoque único para la gestión de la calidad puede no conducir a resultados óptimos. Esto es, diferentes organizaciones pueden necesitar diferentes enfoques para la gestión de la calidad.

La hipótesis central del trabajo se identifica con el supuesto de que la contribución de diferentes prácticas de GTC a una mejor calidad del servicio ofrecido en los centros educativos depende del contexto de la estructura organizativa de los centros educativos, esto es, de su cultura organizativa. La contribución de la cultura organizativa a la efectividad de una institución educativa depende (Leithwood y Jantzi, 2002) del contenido de dicha cultura, del grado de compromiso con ella que tienen los miembros de la organización y de la existencia o inexistencia de trabajo colaborativo lo que supone institucionalizar estrategias de mejora continua. En conclusión, nuestra investigación pretende ahondar en el concepto de calidad, partiendo de que la cultura educativa puede ser explicada a partir de varios factores definitorios de la misma y que ésta, a su vez, repercute en las prácticas de GTC y en la calidad de servicio percibido por los alumnos.

Por tanto, los niveles o ámbitos de que consta la investigación son los siguientes:

1. Diseño de una escala de medida de la calidad de servicio percibida por los estudiantes en el ámbito de los centros educativos de enseñanza secundaria, bachillerato y FP, de las dimensiones que la conforman y de la influencia que tienen las características de los alumnos en la percepción de la calidad.
2. Diseño de una escala de medida de la aplicación de la gestión total de la calidad en el ámbito de los centros educativos de enseñanza secundaria, bachillerato y FP de las dimensiones que la conforman, así como de los elementos clave en la implantación de los mismos en los centros educativos.

3. Análisis de las relaciones entre la cultura organizacional, las prácticas de GTC: prácticas de infraestructura de la calidad y prácticas básicas de la calidad, y sus efectos en la calidad de servicio percibido en los alumnos de las instituciones educativas. A tenor de las escalas que habremos definido, ¿en qué medida la interacción de la cultura organizacional y los diferentes aspectos del conjunto de prácticas de GTC identificadas tienen un impacto apreciable y significativo sobre la calidad del servicio percibido por los alumnos?

Para hacer posible la consecución de estos objetivos, se requiere un análisis científico de los diferentes conceptos implicados, esto es, calidad, calidad de servicio y gestión total de la calidad. Del examen conjunto de las diferentes partes del trabajo y de la evidencia empírica obtenida esperamos obtener conclusiones relevantes que contribuyan a diseñar e implementar en los centros educativos líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad total a nivel de los centros educativos de ESO, Bachillerato y Formación Profesional.

En cuanto a la metodología utilizada para analizar los efectos de los principios y prácticas de gestión de la calidad en las instituciones educativas sobre la calidad de servicio percibida, trataremos de justificar la utilización de los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) como una técnica adecuada para analizar dichos efectos.

En concreto nosotros empleamos SEM basándonos en el algoritmo PLS para evaluar tanto el modelo estructural como el de medida. Específicamente, usamos el paquete de software estadístico ADANCO 2.0.1 (Henseler & Dijkstra 2015). Es racional usar la técnica PLS SEM en esta investigación por las siguientes razones (Braojos et al., 2015): en primer lugar, PLS es una técnica SEM basada en la varianza que se ha utilizado en investigaciones anteriores (Peng y Lai, 2012, Wang et al. 2015). En segundo lugar, se ha recomendado el uso de PLS cuando hay escasez de conocimiento teórico sobre un tema (Wold, 1979; Barroso et al., 2010; Petter et al., 2007). Este estudio requiere considerar diversas facetas a la hora de dilucidar cuáles serán los atributos de calidad en los que el estudiante de los centros de enseñanza secundaria, bachillerato y formación profesional se basará al evaluar la calidad de servicio que está utilizando. Nuestro estudio cubre un problema de investigación que no ha sido examinado en la literatura previa en el ámbito de los centros educativos de enseñanza secundaria, bachillerato y formación profesional, y revela el grado en que la teoría anterior es limitada por lo que la estimación a través de PLS se revela apropiada. En tercer lugar, PLS funciona mejor con muestras de datos

pequeños como los empleados en este estudio, en comparación con SEM basado en las técnicas de análisis de covarianzas (Chin, 2010; Ringle et al., 2012; Hair et al., 2012). En cuarto lugar, todos nuestros constructos se identifican como formativos-compuestos a nivel de segundo y primer orden, y PLS es más apropiado para estimar este tipo de modelos que los basados en técnicas de covarianza (Henseler, 2017).

La muestra del estudio resultante incluye 252 profesores emparejados con 252 alumnos que representan un total de 53 centros de enseñanza de la Región de Murcia.