

## RESUMEN

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES  
Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN SIETE INSTITUCIONES DEL SEA DE LA  
UNIÓN COLOMBIANA DEL NORTE

por

Gustavo Pérez Sepúlveda

Asesor: Víctor Korniejczuk

## RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Educación

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN SIETE INSTITUCIONES DE LA UNIÓN COLOMBIANA DEL NORTE

Investigador: Gustavo Pérez Sepúlveda

Asesor: Víctor Korniejczuk, Doctor en Educación

Fecha de terminación: noviembre de 2018

### **Problema**

Se analizó la incidencia de diferentes factores que afectan la satisfacción de los docentes y la manera en que esta puede estar influyendo en la calidad del servicio que se presta a los usuarios del sistema educativo en la Unión Colombiana del Norte, lo cual puede llegar a influir en la calidad de educación que se está impartiendo en sus colegios.

## **Método**

Este estudio es descriptivo y correlacional. Se administró la Escala de Satisfacción Laboral (SL–SPC) al cuerpo docente de siete instituciones escogidas del Sistema Educativo de la Unión Colombiana del Norte y la Escala de Percepción de la Calidad del Servicio a los padres de familia de las mismas instituciones seleccionadas.

## **Resultados**

Al investigar sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes del SEA en la Unión Colombiana del Norte y la percepción de la calidad del servicio por parte de un grupo de padres seleccionados, se encontró que existe una correlación positiva significativa. Se observó también una correlación significativa positiva entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y sus beneficios laborales. Además, se observó una correlación directa entre las políticas administrativas, los beneficios laborales y la relación con la autoridad.

## **Conclusiones**

Según el estudio efectuado, se pudo establecer que el grado de satisfacción de los docentes está influyendo significativamente en el servicio que la institución presta a sus usuarios. Se pudo observar que, aunque los maestros están satisfechos, existen algunas falencias en lo que tiene que ver con su capacitación para el desarrollo personal, su estabilidad económica y sus beneficios laborales.

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES  
Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN SIETE INSTITUCIONES DEL SEA DE LA  
UNIÓN COLOMBIANA DEL NORTE

Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para obtener el grado de  
Maestría en Educación

por

Gustavo Pérez Sepúlveda

Noviembre de 2018

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCUENTES Y  
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN  
SIETE INSTITUCIONES DEL SEA DE LA UNIÓN  
COLOMBIANA DEL NORTE

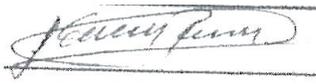
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Maestría en Educación

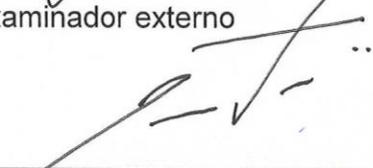
por  
Gustavo Pérez Sepúlveda

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
Asesor principal: Dr. Víctor Korniejczuk

  
Dra. Flor Ontiveros Ramírez,  
Examinador externo

  
Miembro: Dr. Luis Enrique Ribero

  
Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares,  
Director de Posgrado e Investigación

  
Miembro: Dr. José Enrique Zardoni Herrera

7/11/2018  
Fecha de aprobación

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....		vi
Capítulo		
I.	INTRODUCCIÓN .....	1
	Dimensión del problema .....	1
	Justificación de la investigación .....	4
	Pregunta de investigación .....	5
	Objetivos de la investigación .....	6
	Hipótesis de la investigación .....	7
	Hipótesis principal .....	7
	Hipótesis complementarias .....	8
	Viabilidad de la investigación .....	8
	Importancia del estudio .....	9
	Limitaciones .....	10
	Delimitaciones .....	10
	Definición de términos .....	11
	Fundamentación filosófico-teológica .....	12
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
	Introducción .....	16
	La satisfacción laboral .....	16
	Antecedentes .....	16
	Implicaciones de la satisfacción laboral en la educación .....	20
	La satisfacción laboral del docente .....	22
	El malestar del docente .....	25
	Algunos instrumentos que miden la satisfacción laboral del docente .....	29
	Alternativas que favorecen la satisfacción del docente .....	30
	Percepción de la calidad del servicio .....	32
	El movimiento de la calidad .....	34
	La calidad en el servicio .....	36
	Competencias del cuerpo docente .....	42
	El movimiento de escuelas eficaces .....	44
	La calidad de los recursos humanos en la escuela .....	44
	La calidad de los procesos de la comunicación escolar .....	46
	El liderazgo del equipo directivo y la calidad educativa .....	49

Implicaciones de los padres en la mejora educativa . . . . .	54
La planta física y el equipamiento . . . . .	57
Diferentes instrumentos de medición utilizados por otros	
Investigadores . . . . .	58
Para medir la satisfacción laboral . . . . .	58
Para medir la percepción de la calidad en el servicio . . . . .	61
<b>III. MARCO METODOLÓGICO . . . . .</b>	<b>65</b>
Tipo de investigación . . . . .	65
Población . . . . .	65
Muestra . . . . .	66
Hipótesis de la investigación . . . . .	67
Hipótesis principal . . . . .	68
Hipótesis complementarias . . . . .	68
Hipótesis nula principal . . . . .	69
Hipótesis nulas complementarias . . . . .	69
Instrumentos . . . . .	70
Satisfacción laboral . . . . .	70
Percepción de la calidad del servicio . . . . .	73
Análisis de los datos . . . . .	74
Recolección de datos . . . . .	77
<b>IV. RESULTADOS . . . . .</b>	<b>78</b>
Descripción de los participantes . . . . .	79
Número de participantes por colegios . . . . .	79
Género . . . . .	80
Edad . . . . .	80
Tiempo de servicio . . . . .	80
Grado de preparación . . . . .	81
Tipo de contrato . . . . .	81
Nivel de estudio de los hijos . . . . .	82
Religión . . . . .	82
Confiabilidad de los instrumentos . . . . .	82
Satisfacción laboral de los docentes . . . . .	82
Confiabilidad de las subescalas . . . . .	82
Calidad del servicio percibida por los padres . . . . .	83
Confiabilidad de las subescalas . . . . .	83
Comportamiento de los constructos . . . . .	84
Satisfacción laboral de los docentes . . . . .	84
Calidad del servicio percibida por los padres . . . . .	84
Pruebas de hipótesis . . . . .	85
Hipótesis nula principal . . . . .	85
Hipótesis complementarias . . . . .	85

V.	RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	88
	Resumen .....	88
	Introducción .....	88
	Problema .....	88
	Metodología .....	89
	Resultados .....	89
	Discusión. ....	90
	Conclusiones. ....	92
	Recomendaciones. ....	94
	Para futuras investigaciones .....	94
	Para la gestión educativa de la Unión Colombiana del Norte	94
	Para la gestión educativa de los directores de los	
	colegios participantes .....	94
	Apéndice	
	A. INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS	
	DOCENTES. ....	96
	B. INSTRUMENTO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL	
	SERVICIO EDUCATIVO .....	99
	C. DESCRIPCIÓN DEMOGRÁFICA DE LOS PARTICIPANTES. ....	102
	D. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LAS ESCALAS .....	106
	E. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS .....	113
	F. PRUEBAS DE HIPÓTESIS .....	119
	REFERENCIAS. ....	127

## LISTA DE TABLAS

1. Estudios de satisfacción de los docentes de educación infantil y primaria . .	23
2. Distribución de docentes y padres por colegios. . . . .	68
3. Coeficientes de confiabilidad de las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral. . . . .	72
4. Operacionalización de las hipótesis y las variables . . . . .	75
5. Distribución de docentes participantes por colegio . . . . .	79
6. Distribución de padres participantes por colegio . . . . .	80
7. Distribución de los docentes participantes por rango de años de servicio . .	81
8. Coeficientes de confiabilidad de las subescalas de satisfacción laboral . . . .	83
9. Coeficientes de confiabilidad de las subescalas de percepción de la calidad del servicio. . . . .	83

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **Dimensión del problema**

El mundo competitivo y globalizado hace que toda empresa tenga una visión enmarcada hacia la proyección de un servicio de calidad para poder alcanzar y mantener el éxito en todas sus dimensiones y posicionarse en el mercado. Con el ánimo de prestar un servicio eficiente, las diferentes empresas buscan la mejora continua, teniendo en cuenta aspectos tales como la oferta, la demanda y los proveedores, entre otros, donde la satisfacción del cliente y del capital humano ocupan un lugar prioritario.

Se ha considerado que la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Se mide la percepción del servicio recibido, con las expectativas que este tenía antes de obtenerlo. Se entiende que la satisfacción del cliente se consigue asignándole calidad al servicio ofrecido, de tal forma que las percepciones superen las expectativas. Por el contrario, habrá insatisfacción siempre que las expectativas superen las percepciones (Camisón, Cruz y González, 2006).

Es importante que existan buenas relaciones entre toda institución educativa y los padres de familia como usuarios del sistema.

García Sánchez (2008) menciona tres momentos a través de los cuales se comienzan a formar los lazos de relación entre una institución educativa y los padres

como usuarios.

En el primer momento, el padre entrega a su hijo(a) a la escuela, esperando una recepción armoniosa dentro de un ambiente de confianza básica.

En un segundo momento, la institución recibe al niño(a) con la esperanza de una formación inicial adecuada que permita la continuidad del proceso formativo por medio del plantel educativo.

El tercer momento tiene que ver con el resultado entre las expectativas formadas y las alcanzadas. La diferencia entre las expectativas formadas y las alcanzadas equivale a un vacío que se puede llamar insatisfacción, que hace muy difícil la socialización entre los padres como usuarios y la escuela, por lo cual es muy importante que los padres como usuarios y los estudiantes puedan estar satisfechos.

Araiza Vázquez, Zambrano Elizondo y Ramírez Ramírez (2016) desarrollaron un estudio sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios en una escuela de negocios, concluyendo que “la satisfacción del estudiante proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del usuario” (p. 92), lo cual deja apreciar que un alumno satisfecho en su institución educativa está constantemente confirmando su calidad y junto con los padres de familia fomentan un clima de alta satisfacción. Los usuarios demuestran su satisfacción en la medida en que se les ofrecen servicios que satisfagan sus necesidades.

La Iglesia Adventista del Séptimo día, a nivel mundial, sostiene un sistema educativo que se ha venido desarrollando desde hace más de 150 años, cuando el pastor Jaime White comenzó a dar los pasos iniciales para establecer las primeras escuelas adventistas en el año 1858, pero fue recién en enero del año 1872 cuando

la escritora cristiana Elena de White recibió de parte de Dios la primera visión detallada acerca de los principios adecuados de la educación cristiana, una educación que propendiera al desarrollo físico, mental, moral y religioso de los estudiantes.

Desde los comienzos del sistema educativo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, hubo conciencia de la necesidad de ofrecer un servicio de calidad, al contar con instituciones sólidas y maestros cristianos, consagrados al Señor, que pudieran enseñar a los alumnos no solamente a respetar y seguir los consejos de la experiencia, sino también a vivir y actuar sobre la base de la razón y los principios de la Santa Biblia; maestros cuya mayor calificación fuera la capacidad para estar cerca de sus alumnos, relacionándose con ellos, poniendo en práctica el amor del Señor Jesús; en suma, una enseñanza no solo por precepto, sino por ejemplo (Schwarz y Greenleaf, 2002).

La vida del docente puede estar enmarcada por una carrera llena de satisfacciones que le proporcionan felicidad, alegría y todo tipo de sentimientos positivos, o por una carrera colmada de dificultades, frustraciones, privaciones e injusticias que tornan la vida del docente en una experiencia llena de amargura e insatisfacción. Sánchez Lissen (2009) plantea que la docencia tiene dos caras: la de la satisfacción, que encarna una cara amable, la cual convierte la carrera en un motivo lleno de satisfacciones; y la desmotivación, una cara caracterizada por la amargura, alimentada por los aspectos negativos que la rodean. Agrega esta analista que no es el desempeño de la tarea de enseñar lo que desanima al docente, sino las dificultades externas que tiene que enfrentar, como un sueldo que no se corresponde con la carga que tiene que desempeñar, la falta de reconocimiento de sus superiores, un clima de trabajo que no

le favorece u otros motivos. La desmotivación genera en el docente desaliento, negatividad, incertidumbre, estrés y un sinnúmero de sentimientos negativos.

Tomando en cuenta los criterios anteriores, la satisfacción laboral del docente y la percepción de la calidad en el servicio, se ha determinado que el departamento de educación de la Unión Colombiana del Norte necesita conocer los datos reales en cuanto a estas dos variables en siete de las 14 instituciones educativas que operan en su campo.

### **Justificación de la investigación**

En un primer momento, se ha querido indagar sobre el nivel de satisfacción de los docentes de siete instituciones educativas que se encuentran en el territorio de la Unión Colombiana del Norte, de modo que, a su vez, permita relacionar esta variable con la calidad del servicio que se ha venido prestando. Una de las razones que induce este estudio es verificar en el grupo de docentes de estas instituciones el grado de satisfacción o insatisfacción en su trabajo. Bustamante (2013) destaca el tema de la satisfacción laboral del docente como un tema de gran importancia, pues tiene que ver con su estado de ánimo, cómo se siente desarrollando su trabajo, si está contento y realizado, si es feliz; afirma que cuando el docente se siente realizado en su labor y como persona, indudablemente ello contribuirá en su desarrollo y mejor desempeño de su función.

Es de esperarse que haya diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral del docente: factores externos o extrínsecos como también internos o intrínsecos. Es importante resaltar que el trabajo de un docente va más allá de las actividades obvias de su labor de enseñanza, como lo estipula el reglamento operativo de la Iglesia

Adventista del Séptimo Día (2017). Deberá respetar las normas de la organización trabajando en armonía con los reglamentos establecidos por la iglesia, tener buen trato con los jefes, los compañeros, los padres de familia y los alumnos, cumplir con los criterios de desempeño y vivir en condiciones laborales que a veces no son las ideales. También deberá “mantener en la escuela un profundo ambiente espiritual mediante el ejemplo de fiel cooperación con las actividades religiosas del colegio y de la iglesia” (pp. 368, 369).

En este tipo de escuelas, como en toda organización, ocasionalmente pueden surgir actitudes que terminan influyendo negativamente en el rendimiento de los educadores y en situaciones en las cuales las instituciones se ven abocadas a enfrentar problemas de bajo rendimiento, ausentismo y rotación de personal, que puede reflejarse luego en problemas disciplinarios y deficiencias en la calidad del servicio a los usuarios. Por lo anterior, se hace necesario saber cuáles podrían ser los factores que podrían incidir en la satisfacción laboral del docente. Al desarrollar esta investigación, se podrá conocer el grado de satisfacción e insatisfacción laboral de los docentes y la percepción de los padres de la calidad de educación que se está impartiendo en estas instituciones.

### **Pregunta de investigación**

Uno de los grandes propósitos de la oficina de educación de la Unión Colombiana del Norte es promover en sus colegios una educación de calidad. Entendiendo que la calidad se puede ver afectada directa o indirectamente por el grado de satisfacción del cuerpo de maestros, es muy importante indagar la condición en la que se encuentran los educadores del Sistema Educativo Adventista (SEA) de la Unión Colombiana

del Norte; por ello es necesario plantear las siguientes preguntas:

1. ¿Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el género en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte?
2. ¿Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte?
3. ¿Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte?
4. ¿Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes en el estudio?
5. ¿Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes del estudio?
6. ¿Existen diferencias significativas de medias de servicio de calidad percibido por los padres entre los grupos conformados por nivel educativo de los hijos en las instituciones participantes en el estudio?
7. ¿Existe relación significativa entre la percepción de calidad del servicio educativo y la filiación religiosa de los padres en las instituciones participantes en el estudio?
8. ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral de los docentes y la percepción de la calidad por parte de los padres?

### **Objetivos de la investigación**

Para poder conocer las distintas situaciones de los docentes del SEA de la

Unión Colombiana del Norte, asociadas en mayor o menor grado a su satisfacción laboral y para conocer la percepción de los padres de familia acerca de la calidad del servicio, se hace necesario plantear los objetivos que permitirán direccionar el estudio y de esta manera concretar los resultados:

1. Conocer el grado de satisfacción laboral que se presenta en el cuerpo de docentes del SEA en la Unión Colombiana del Norte.

2. Determinar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral de los docentes y su perfil sociodemográfico.

3. Identificar los principales factores que están incidiendo en el nivel de satisfacción laboral de los docentes.

4. Observar las posibles diferencias de medias de satisfacción docente y percepción de la calidad en el servicio de los padres entre las instituciones participantes en el estudio.

5. Analizar las posibles diferencias de percepción de la calidad en el servicio educativo por parte de los padres según el grado de estudio de los hijos.

6. Identificar posibles relaciones entre la percepción del servicio educativo por parte de los padres y su orientación religiosa.

### **Hipótesis de la investigación**

Las hipótesis del estudio fueron las siguientes:

#### Hipótesis principal

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte y la calidad del

servicio percibida por los padres de los alumnos de las instituciones escogida para el estudio.

#### Hipótesis complementarias

Hi<sub>1</sub>. Existe diferencia significativa de medias de satisfacción laboral entre los géneros en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>4</sub>. Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>5</sub>. Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>6</sub>. Existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre los grupos conformados por nivel educativo de los hijos (pre escolar, básica primaria, básica secundaria y media).

Hi<sub>7</sub>. Existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre los grupos conformados por su orientación religiosa.

#### **Viabilidad de la investigación**

El estudio realizado fue viable. No presentó problemas inalcanzables, debido a

que la base de la investigación fueron los docentes y los padres de las siete instituciones de enseñanza de educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media de la Unión Colombiana del Norte, agrupados en tres colegios de la Asociación del Noreste Colombiano, dos instituciones de Medellín y dos instituciones de la costa norte de Colombia; fue un grupo limitado y asequible, lo que facilitó la realización del presente estudio.

### **Importancia del estudio**

El tema de la satisfacción laboral resulta ser de gran interés y muy importante su estudio, pues diversos investigadores han centralizado su foco de investigación en él, pues suele ser un indicador que muestra la capacidad de una organización o institución de atender las necesidades de sus empleados (Azanza, Moriano y Molero, 2013; Juárez-Adauta, 2012). Es posible que, cuando un trabajador no está satisfecho en su trabajo, o no rinde a plenitud, genere una repercusión negativa sobre la calidad de servicio que ofrece la institución o empresa en la que trabaja (Carrillo García et al., 2014).

Son beneficiarios de esta investigación la Asociación del Noreste Colombiano, la Asociación Centro Occidental, la Asociación Sur Occidental, la Asociación del Atlántico, la Corporación Universitaria Adventista de Colombia y las administraciones de cada escuela participante, las cuales tienen la oportunidad de reflexionar sobre los resultados obtenidos que competen tanto a los docentes como a cada escuela. Además de producir esa reflexión, podrán tomar medidas que beneficien a los empleados al crear un ambiente laboral favorable, en tanto que se contribuya a mejorar la productividad y la calidad del servicio educativo.

Los resultados de este estudio sobre el grado de satisfacción o insatisfacción de los docentes del SEA y la percepción de los padres acerca de calidad del servicio ofrecido a sus hijos son útiles para la organización, pues brinda la información requerida para aplicar los correctivos necesarios en la medida de sus posibilidades.

### **Limitaciones**

Algunas limitaciones encontradas al desarrollar la investigación fueron las siguientes: (a) el tiempo con el que se contó para desarrollar la investigación, muy limitado; (b) las distancias geográficas de los planteles educativos, muy distantes en todo el territorio de la Unión Colombiana del Norte; (c) el tiempo y la distancia de los docentes, que dificultan el poder contactarlos y (d) la dificultad de contactar a los padres participantes del estudio.

### **Delimitaciones**

Sin lugar a dudas, los temas seleccionados para esta investigación fueron bastante amplios; por lo tanto, fue necesario, durante la investigación, determinar los límites dentro de los cuales se desarrolló la investigación.

1. Fue un estudio del grado de satisfacción laboral que se limitó a los docentes de siete instituciones de las 15 que posee el SEA de la UCN.

2. Para el estudio de la percepción de la calidad en el servicio, se tomaron en cuenta igualmente a siete colegios del sistema educativo, con una muestra aleatoria de 20 padres de familia por cada plantel.

3. Para investigar la percepción en la calidad del servicio, se tomaron en cuenta solo cuatro dimensiones: competencias del cuerpo docente, comportamiento y actitudes

del profesorado y planta física con el equipamiento.

4. Solo se tomaron en cuenta docentes de aula y administradores.

5. Al estudiar la satisfacción laboral del docente, se tuvieron en cuenta solamente siete dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relacionamiento con la autoridad.

### **Definición de términos**

Para efectos de mayor claridad en la interpretación de algunos términos que se usan en la investigación, se presentan a continuación sus definiciones en el marco de este estudio:

*Satisfacción laboral:* aunque es imposible encontrar una definición absoluta, muchos autores coinciden en hacer referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, un sentimiento de relativo placer o dolor o respuestas afectivas (Chiang Vega y Ojeda Hidalgo, 2013).

*Condiciones y medio ambiente del trabajo:* agrupa variables como seguridad, higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad.

*Salud y ambiente físico en el lugar de trabajo:* según un documento de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2000),

la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y la competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle. (párr. 3, 4)

*Indicador individual:* Chiang Vega y Krausse Martínez (2009) señalan que se refiere a la evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su entorno de trabajo.

### **Fundamentación filosófico-teológica**

El docente es el elemento clave para que la educación tenga éxito. Una institución puede tener excelentes instalaciones, una infraestructura deseable por cualquier institución, un proyecto educativo bien estructurado, pero si no tiene maestros de calidad, no tendrá éxito en su tarea en el cumplimiento de su misión. Docentes de calidad constituyen un factor esencial en la preparación de los jóvenes para la tierra y para el cielo.

Refiriéndose a la gran tarea de los educadores al tratar con las mentes juveniles, White (1996) calificó como “la obra más hermosa concedida a hombres y mujeres” (p. 9). Expresó que los padres y los maestros no estarán debidamente preparados para educar a los niños si no han aprendido primero la lección del dominio propio, la paciencia, la tolerancia, la bondad y el amor.

Según White (2005), la tarea del educador es una obra muy importante, a la cual debe dedicarse con cuidadosa y cabal preparación, sintiendo el carácter sagrado de su vocación y dedicándose a ella con celo y devoción, a fin de presentar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los padres y los alumnos. El docente no debe desempeñar su tarea inundado por la desmotivación y la superficialidad, porque “ningún maestro que se satisfaga con un conocimiento superficial alcanzará un alto grado de eficiencia” (p. 218). El docente debe procurar educar a los jóvenes que están bajo su dirección de tal manera que puedan alcanzar la alta norma de excelencia a la

cual Dios los llama.

En el corazón de un docente cristiano no debe existir lugar para la amargura. El apóstol Pablo aconseja: “Regocijaos en el Señor siempre, otra vez digo: ¡Regocijaos!” (Filipenses 4:4). Acerca de la calidad esperada, White (1996) señala que, debido a que las instituciones cristianas se han establecido para ser luz en medio de las tinieblas, sus educadores deben ser hombres y mujeres cuya vida haya sido purificada por la gracia transformadora de Cristo Jesús. Deben ser maestros con modales cultos y refinados. Deben manifestar en su vida amor, tolerancia y sabiduría, como lo manifestó el Señor.

Haciendo referencia a algunas cualidades importantes en el educador, White (1996) escribió lo siguiente: “Se necesitan docentes pacientes y concienzudos para despertar esperanza y aspiración en los jóvenes, para ayudarles a comprender las posibilidades que les aguardan” (p. 469). Para lograr este propósito, se requieren maestros con un alto grado de satisfacción, que puedan ejemplificar en su vida las cualidades del Maestro de Galilea.

Refiriéndose al Señor Jesús como maestro, la Santa Biblia destaca algunas cualidades que le daban éxito en la enseñanza.

Mientras el Maestro impartía la palabra, enseñaba con autoridad. La Santa Biblia registra el hecho en el siguiente texto: “Y cuando terminó Jesús estas palabras, la gente se admiraba de su doctrina; porque les enseñaba como quien tiene autoridad, y no como los escribas” (Mateo 7:28-29).

En su trato con los seres humanos manifestaba humildad; por ello, mientras estaba reunido con sus discípulos en el aposento alto, expresó: “Pues si yo, el Señor

y el Maestro, he lavado vuestros pies, vosotros también debéis lavaros los pies los unos a los otros. Porque ejemplo os he dado, para que como yo os he hecho, vosotros también hagáis” (Juan 13:14-15).

Tenía autoeficacia docente, lo que le permitía enseñar como un verdadero maestro. Las Escrituras lo confirman así: “Vosotros me llamáis Maestro, y Señor; y decís bien, porque lo soy” (Juan 13:13).

Aun a los que parecían de menor importancia para la sociedad les daba un trato especial. Es el caso de los niños, por quienes él manifestaba un gran amor, por lo cual expresó:

Dejad a los niños venir a mí, y no se lo impidáis; porque de los tales es el reino de Dios. De cierto os digo, que el que no reciba el reino de Dios como un niño, no entrará en él. Y tomándolos en los brazos, poniendo las manos sobre ellos, los bendecía. (Marcos 10:14-15)

El Señor Jesús enseñaba en todas partes, lo que es confirmado por la Palabra de Dios de la siguiente manera: “Recorría Jesús todas las ciudades y aldeas, enseñando en las sinagogas de ellos” (Mateo 9:35). Las sinagogas eran centros de enseñanza para los judíos.

El Maestro enseñaba, predicaba y sanaba, lo cual es confirmado por las Escrituras en las siguientes palabras: “Y predicando el evangelio del reino, y sanando toda enfermedad y toda dolencia en el pueblo” (Mateo 9:35). Los maestros no solo están para enseñar, sino también para sanar las heridas del alma, consecuencias del pecado. Esto es lo que marca la diferencia entre la educación que se imparte en las instituciones del SEA y la educación que se imparte en las instituciones seculares. La educación del SEA está fundamentada en el evangelio restaurador de Jesucristo. Por lo tanto, abarca todo el ser, física, mental y espiritualmente.

A las instituciones adventistas llegan padres con sus hijos, muchas veces como el último recurso para reorientar sus vidas. Es reconfortante que la institución les pueda brindar el servicio que ellos anhelan. La mayor satisfacción para un padre es la de ver cómo las necesidades propias y las de su hijo son satisfechas.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Introducción**

Son varios los autores que abordan los temas de la satisfacción laboral y la calidad de servicio desde diferentes ángulos y con diferentes combinaciones, los cuales resultan ser de gran valor para el propósito de la presente investigación. A continuación, se revisa lo concerniente a la satisfacción laboral y a la calidad del servicio en las empresas.

#### **La satisfacción laboral**

##### **Antecedentes**

A lo largo del siglo XX y comienzos del presente, se han llevado a cabo diversos estudios en torno del tema de la satisfacción laboral, relacionado con diferentes aspectos, entre ellos, el salario. Por ejemplo, en el año 1911, Franck Taylor se refirió al salario recibido por el trabajador como un factor muy determinante para su satisfacción, además de la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y las oportunidades de progreso. Así mismo, por los años 30, se comienza a dar una mayor importancia al bienestar del trabajador y es por ello que Hoppock (1935) sostuvo que la satisfacción en el trabajo hace parte del bienestar general de la vida del individuo y tiene mucho que ver con su capacidad de adaptación a diferentes situaciones, influyendo de manera importante en su proceso de comunicación e interacción con sus compañeros

y su familia, pero también en su preparación para desempeñarse en su trabajo. En este mismo orden de ideas, Mayo (1945) afirmó que la interacción con el grupo de trabajo era uno de los factores más importantes para la satisfacción en el trabajo, incluso por encima de factores como la seguridad, la estima, la afiliación y los logros. Este fue uno de los estudios pioneros que utilizó la psicología como enfoque principal. En el año 1959, Herzberg, Mausner y Snyderman propusieron la teoría de motivación e higiene, llamada también la teoría de los factores, que consistía en afirmar que las personas en su vida están influenciadas por la satisfacción e insatisfacción y que no todos los factores influyen en la satisfacción. Los que tienen que ver con las necesidades básicas influyen, si no están cubiertos, mientras que otros, considerados más elevados, incrementan la satisfacción al conseguirlos.

Iriarte Cerdán (2012) pudo establecer que, a partir de la década de los 80, el número de publicaciones con respecto al tema de satisfacción laboral se vio aumentado significativamente. Para el año 1995, las publicaciones con respecto a este tema se multiplicaron prácticamente por tres en relación al año anterior y se mantuvieron en esa constancia hasta el año 1999.

Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Fera y Hernández Lovaina (2015) llevaron a cabo un estudio para determinar las causas que estaban influyendo en la satisfacción laboral de una empresa comercializadora, para establecer algunas estrategias que llevaran al mejoramiento de la organización. Los investigadores encontraron que uno de los primeros que abordó el tema de la satisfacción laboral fue Munsterberg (1913), pero fue alrededor del año 1935 cuando cobró mayor interés el tema con Hoppock (1935). Los investigadores referidos coinciden en afirmar que la variable satisfacción

laboral ha sido una de las más estudiadas en el ámbito laboral, pero que, sin embargo, no existe un criterio unido en cuanto a su definición.

En este mismo orden de ideas, Chiang Vega, Méndez Urrea y Sánchez Bernal (2010) emprendieron un estudio de cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño en el caso de la empresa Retail, con una muestra de 53 trabajadores y una respuesta del 83%. En su estudio encontraron que la satisfacción del trabajador está directamente relacionada con el hecho que sean cubiertas sus necesidades, que sea bien remunerado y que alcance metas y se sienta autorrealizado, experimentando sentimientos de bienestar.

Según Peña Cárdenas, Olloqui López y Aguilar Fraire (2013), la satisfacción laboral es uno de los aspectos que más ha recibido atención, pues es considerado la clave para que las empresas tengan éxito en el logro de sus objetivos organizacionales. Todos los aspectos relacionados con el bienestar del trabajador que afectan su calidad de vida laboral terminan afectando su rendimiento en la organización.

Fernández Arata (2008) está de acuerdo con otros autores al afirmar que la satisfacción está asociada con un conjunto de factores como las recompensas justas, adecuadas condiciones laborales y buenos compañeros de trabajo. Igualmente, se puede afirmar que la satisfacción laboral, en la literatura científica, es definida como una relación afectiva con el trabajo, o como un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo. Es así como la gente se siente en relación con la actividad laboral o con diversos aspectos del trabajo (Anaya Nieto y López Martín, 2014).

Existe una serie de factores explicativos de la satisfacción laboral, en donde se determina la autoeficacia, las características personales, las metas perseguidas y el

ajuste de la persona al ambiente. Las personas tienden a permanecer en un sitio de trabajo sintiéndose satisfechas cuando se sienten competentes para realizar tareas o trabajos específicos. De esta forma están consiguiendo la meta del trabajo y están cumpliendo con la meta de la empresa y con sus metas personales, a medida que van recibiendo apoyo, sintiendo un afecto positivo hacia la mayoría de las situaciones de la vida. Se tiende a generar una relación recíproca entre la satisfacción personal y la satisfacción laboral, teniendo un gran impacto sobre el rendimiento del trabajo, la cultura organizacional cívica, la salud física y las relaciones interpersonales, entre otros efectos. Varios estudios que tienen en cuenta al gremio del profesorado han permitido concluir que la satisfacción laboral está ligada a la permanencia en el puesto de trabajo, a la consecución de los objetivos educativos entre los alumnos, a la disposición de innovación y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos, entre otros logros.

Se ha incurrido, en determinadas ocasiones, en tener en cuenta un solo factor al momento de evaluar el nivel de satisfacción laboral, cuando se da respuesta a una pregunta binaria asociada al sentirse bien o no bien. A pesar de esto, la satisfacción laboral debe entrar a considerar diversos ejes centrales como *insatisfacción vs satisfacción*, en donde un polo está entendido como el placer o la felicidad que puede llegar a producir una determinada tarea o un trabajo específico. Los polos suelen verse relacionados con el nivel de activación mental de la persona, mientras que los otros ejes o polos se relacionan con otros ejes de activación. Se encuentran en un segundo eje los sentimientos de *ansiedad vs comodidad*, combinando una baja satisfacción con una alta activación mental, mientras la comodidad se ve como satisfacción con una

baja activación. Así mismo, se encuentra el eje *depresión vs entusiasmo*, caracterizándose por una alta satisfacción y muy elevada activación en motivación y entusiasmo, mientras que la depresión y la tristeza tienden a asociarse con una baja satisfacción y activación (Laca Arocena, Mejía Ceballos y Gondra Rezola, 2014).

Para la medición de la satisfacción laboral, según Moreno Jiménez, Garrosa Hernández y González Gutiérrez (2000), hay que contemplar diversas variables, teniendo en cuenta las sociodemográficas, el nivel de los factores emocionales laborales citados anteriormente, los factores individuales que permiten generar una condición a los comportamientos laborales que se puedan llegar a generar, la adaptación a posibles cambios y procesos en los que se quiere entrar, la supervisión, las condiciones organizacionales, las preocupaciones profesionales y la falta de reconocimiento profesional, entre otras.

Así mismo, Alonso Martín (2008) dice que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años, mientras que la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre su productividad. Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y realización personal.

### Implicaciones de la satisfacción laboral en la educación

La satisfacción laboral en la educación tiene gran importancia, ya que el grado de satisfacción laboral de los docentes puede influir de una manera muy directa sobre los alumnos y sobre la calidad de educación que se imparte. La satisfacción de los maestros puede incidir claramente en el éxito de una institución educativa. Refiriéndose

a la satisfacción laboral en la educación, Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) señalan que la insatisfacción profesional de los docentes y la disconformidad con su profesión son temas que preocupan actualmente en todo el mundo y son temas de continuos debates.

Según Cantón Mayo y Téllez Martínez, los profesores tienen características peculiares y vocacionales que los tornan especiales en los ámbitos laboral, profesional y académico; por lo tanto, ellas revisaron una serie de trabajos e investigaciones dedicadas a estudiar el nivel de satisfacción laboral en los profesores, teniendo en cuenta que el tema tiene que ver con la satisfacción del usuario como el principal componente de la calidad. Encontraron que no hay unanimidad a la hora de definir la satisfacción laboral, pues no existe una definición universal al respecto, sino que cada autor la define de acuerdo al enfoque de su investigación. Cantón Mayo y Téllez Martínez perciben la satisfacción laboral como una actitud, una emoción, un sentimiento muy relacionado con el clima organizacional, con la salud mental y el equilibrio personal.

Al categorizar la satisfacción laboral en los profesores, las autoras observaron cómo las definiciones se centran en el ámbito afectivo, en el ámbito actitudinal y en el ámbito cognitivo; estas últimas, percepciones sobre el propio trabajo. Ellas descubrieron que, al referirse a la satisfacción laboral de los docentes, se utilizan expresiones como “angustia de los enseñantes”, “estrés”, “ansiedad del profesorado”, “el malestar del docente”, y “el burnout docente”. Cantón Mayo y Téllez Martínez concuerdan con otros autores en decir que la satisfacción es inherente a la personalidad del docente y al alcance de sus metas profesionales.

Anaya Nieto y López Martín (2014) señalan que es muy importante conseguir

profesionales de la enseñanza laboralmente satisfechos, debido a que los beneficios a nivel individual y organizacional proceden en gran medida de la calidad de la educación proporcionada por este tipo de docentes, que genera en las instituciones educativas una buena reputación. Es así como en este contexto la satisfacción de los profesores va adquiriendo relevancia como campo de estudio. Desde la década de los 80 han venido apareciendo, cada vez más, estudios donde se pretende conseguir una mayor calidad mediante la mejora de la satisfacción laboral del profesorado y del bienestar del docente (Anaya Nieto y Suárez Riveiro, 2007).

Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) conformaron lo que aparece en la Tabla 1 como ejemplos de algunos de los estudios más sobresalientes sobre la satisfacción laboral en la educación durante las últimas cinco décadas.

#### La satisfacción laboral del docente

Galaz Fontes (2002) afirma que estudiar la satisfacción laboral de los académicos es importante, porque puede relacionarse con el desarrollo y la dignidad de los trabajadores como personas, lo cual conlleva a que un empleado satisfecho tiende a presentar un comportamiento más favorable a la organización que uno que no lo está.

Siendo que existen diversos estudios que analizan las variadas razones por las cuales se está presentando un alto nivel de insatisfacción laboral, lo que está desencadenando graves consecuencias para los educadores, los educandos y las instituciones educadoras, Padilla González, Jiménez Loza y Ramírez Gordillo (2008) resaltan el hecho que hoy, ante las exigencias para incrementar la calidad de educación que se está brindando, por medio de mecanismos de evaluación y de rendición de cuentas,

Tabla 1

*Estudios de satisfacción e insatisfacción de los docentes de educación infantil y primaria*

Autor	Título
CIS (1984)	"Profesorado de EGB, Formación Profesional y BUP".
Gordillo (1988)	"La satisfacción profesional del profesorado: consecuencias para la orientación educativa".
Zubieta y Susinos (1992)	"Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes".
Álvarez y cols. (1992)	"Diferencias en satisfacción laboral de profesores de organizaciones educativas del país vasco".
Ortiz Oria (1993)	"El malestar del docente: la enseñanza media como unidad de referencia empírica".
González y González (1993)	"El profesorado en la España actual: Informe sociológico sobre el profesorado no universitario".
Padrón Hernández, (1994)	"Satisfacción profesional del profesorado".
Martínez Hernández, (1995)	"El malestar docente en profesores de EGB".
Caballero Martínez, (2003)	"Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares".
Caballero Martínez, Fernández Camacho y García Jiménez (2003)	"Satisfacción de los secretarios de centros educativos no universitarios".
Caballero y Mata (2004)	"Satisfacción e insatisfacción de los directores escolares".
Extremera y cols. (2005)	"Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores".
De Frutos y cols. (2007)	"Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid".
Anaya y Suárez (2007, 2010)	"Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria; Evaluación de la Satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación".
Luque de la Rosa y Carrión (2013)	"Análisis del grado de satisfacción profesional del maestro de audición y lenguaje itinerante".
Anaya y López (2014)	"Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional".

*Nota.* Fuente: Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016).

los académicos tienden a enfrentar retos que hacen que la naturaleza de su trabajo se vuelva cada vez más compleja, lo que desencadena un alto grado de estrés que está afectando el desempeño y la motivación del profesorado.

En un estudio descriptivo-transversal con una muestra de 80 sujetos, Alonso Martín (2008) concluye que son los factores externos, como las relaciones sociales con los mandos superiores, los que producen más insatisfacción, independientemente

de otras variables medidas. Haciendo un estudio de las motivaciones y condiciones del entorno institucional que afecta la vida del docente, Padilla González et al. (2008) encontraron que el 91% del profesorado está satisfecho con su trabajo, pero revisando algunos elementos globales encontraron que el 53% está satisfecho con el salario y el 61.5% con su estabilidad laboral. El 66% está satisfecho en lo que tiene que ver con su vocación y un 60% con el interés por formar nuevas generaciones, siendo estos últimos los motivadores intrínsecos para permanecer en la institución. Además, considerando otros aspectos del entorno, encontraron que el 78% se encuentra satisfecho con la libertad académica, mientras que solo cerca del 50% lo está con su participación en la toma de decisiones, el tiempo disponible para su actualización, la calidad de los estudiantes y la administración de la institución.

Reyes Santana (2013) afirma que la preocupación por la satisfacción laboral ha ido cambiando desde un enfoque centrado en el malestar hasta una orientación más positiva, que se centra en el bienestar como el centro de interés. Por lo tanto, aborda algunos factores individuales que inciden en la satisfacción laboral del docente. Propone algunas orientaciones para una intervención formativa que fomente el bienestar del docente, teniendo en cuenta que ya no interesa tanto cuáles son las fuentes del malestar, sino conocer qué factores producen bienestar. Por lo tanto, las últimas investigaciones están dirigidas a encontrar cómo minimizar las prácticas que fomentan los factores nocivos causantes de malestar y fortalecer aquellos factores saludables que fomentan el bienestar de los trabajadores.

Además, Reyes Santana afirma que, indudablemente, el ambiente de trabajo, con el clima de trabajo como uno de sus componentes, se constituye en un factor

determinante para provocar el malestar o el bienestar de los docentes. Es importante resaltar que el clima de trabajo es el resultado de las relaciones que se establecen entre los colegas y entre estos y el medio laboral. Se genera una relación circular mutua entre el clima de trabajo y la satisfacción laboral, produciéndose una realimentación entre ambos constructos. Un clima laboral desfavorable incide profundamente en el malestar de los trabajadores, de tal manera que se produce un empeoramiento progresivo del clima como el estado personal negativo; pero un clima laboral favorable redundaría en el mejoramiento del bienestar de los trabajadores y, por ende, del clima laboral, dando como resultado un ambiente de satisfacción laboral.

#### El malestar docente

Durán, Extremera, Montalbán y Rey (2005) afirman que el ámbito de la enseñanza ha sido considerado uno de los contextos de trabajo donde los profesionales parecen más expuestos a padecer el síndrome de estar quemado (burnout), lo cual coincide con lo ya mencionado, en el sentido de las repercusiones negativas que esta problemática laboral puede implicar para la calidad del trabajo docente y para su calidad de vida.

Ilaja y Reyes (2016) se refirieron a la satisfacción laboral del profesorado como un tema de muchos estudios llevados a cabo por diferentes autores en el ámbito de la educación, debido a que la profesión de docentes ha sido considerada, de manera reciente, como una de las profesiones con alto riesgo de producir el síndrome de burnout y también malestares emocionales entre los maestros dedicados a impartir educación.

Ya hace muchos años, Esteve (1987) definió el malestar docente como el conjunto de consecuencias negativas que afectan a la personalidad del profesor a partir de la acción combinada de condiciones psicológicas sociales en que se ejerce la docencia. Esta definición se apoya en un informe de la OTI del año 1993, donde se dice que en EE. UU. el 27% de los educadores investigados han padecido problemas crónicos de salud como consecuencia de la enseñanza y el 40% reconoce tomar medicamentos a causa de problemas de salud relacionados con su trabajo. Prieto Ursúa y Bermejo Toro (2006) desarrollaron un estudio de las relaciones entre algunas de las manifestaciones más importantes del malestar docente (síntomas psicopatológicos, depresión, burnout, estrés de rol y absentismo) y otras variables del contexto laboral, tales como años de experiencia docente, tipo de centro, número de alumnos, tipo de contrato y puestos desempeñados. En una muestra de 71 profesores de enseñanza secundaria, los resultados mostraron un elevado nivel de malestar psicológico, altas tasas de absentismo laboral y algunas asociaciones significativas entre las variables del contexto laboral estudiadas y las distintas manifestaciones del malestar docente.

Bermejo Toro y Prieto Ursúa (2005) presentan la autoeficacia docente como una variable que puede estar influyendo en el problema del malestar del educador. Reyes Santana (2013) afirma que las características del ambiente de trabajo se constituyen en una causa suficiente para provocar el malestar o el bienestar de los docentes. Así mismo, incide en el comportamiento del trabajador, lo cual se ve reflejado en su compromiso, su dedicación y su responsabilidad con la empresa en general. Esta conducta se puede visualizar mediante el absentismo o la colaboración que esté dispuesto prestar. Estos elementos inciden directa e indirectamente sobre el clima laboral

del campo de trabajo, lo cual, a su vez, puede llegar a incidir en el ámbito de la enseñanza para el caso de las instituciones del presente estudio.

En diversos estudios se ha tratado la insatisfacción de los educadores, definiéndola como “el malestar docente” o el “burnout del docente”. Para conocer los componentes y las variables, la satisfacción personal y profesional se encuentra altamente ligada con la salud mental y el equilibrio personal. Es así como la satisfacción es inherente a la personalidad de los docentes y a la realización profesional, de tal manera que logra influir en el ámbito emocional dando lugar a estrés, ansiedad y malestar. Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) tienen en cuenta estas dos perspectivas de la satisfacción:

1. *Personal*: la satisfacción se encuentra determinada por el desempeño profesional que tiene el individuo y las atribuciones que se dan por el mismo.

2. *Profesional*: las relaciones personales se centran tanto en el trabajo como en el entorno, lo cual da lugar a la satisfacción o insatisfacción del individuo.

Lo anterior permite entender la satisfacción desde dos puntos de vista, ya sea desde lo personal o lo profesional. Un punto de vista, el profesional, tiene más en cuenta el entorno en donde se desenvuelve su sitio de trabajo: compañeros, relaciones sociales, ambiente y clima laboral, entre otros elementos. El otro tiene en cuenta el desempeño profesional en términos de las acciones que realiza, las cuales tienen un impacto significativo a nivel personal y generan cierto grado de satisfacción. Allí van ligados el reconocimiento por el trabajo realizado y el aprendizaje de la materia por sus alumnos, entre otros factores. También se encuentra el interés que el docente tiene para dictar una determinada materia con total agrado y no por imposición de la institución. La

satisfacción o insatisfacción tienen un lugar determinante cuando el trabajador se sienta eficaz o no con el trabajo y el entorno laboral.

La salud laboral de los docentes puede ser comprendida desde diversos factores. Uno de los principales es su compromiso con el cuidado de su salud. En muchos casos, los docentes se esfuerzan por tener un buen desempeño en sus tareas diarias y para esto suelen someterse a altos niveles de estrés y ansiedad debidos a la sobrecarga de trabajo, descuidando así su salud. La salud laboral puede depender de factores externos que no están bajo el control del educador. Puede llegar a perder el estatus social y el puesto de trabajo, debido a que la profesión docente demanda un gran compromiso que raya en un gran sacrificio personal, lo cual se ve ligado al compromiso con el bienestar personal y el desempeño laboral. Ante tal situación, se puede observar a un buen número de docentes que se esfuerzan diariamente para poder mantener una imagen de buen trabajador, con un desempeño acorde con las exigencias, teniendo en cuenta que cualquier deterioro de la salud puede indicar un riesgo frente a los requerimientos del sistema educativo, uno de los miedos a los que se enfrentan los docentes.

García Carrasco y Bernal Guerrero (2008) abordaron el tema de la salud institucional y llamaron la atención al papel que juega en las instituciones educativas la gestión del sistema emocional y los riesgos a los que tales contextos someten al docente. Afirman que el cansancio emocional del profesorado se produce como consecuencia de unos continuados niveles de estrés que sobrepasan lo soportable, al punto que el agotamiento emocional del profesorado se ha convertido en un riesgo real para todos los educadores. Silvero Miramón (2007) coincide en afirmar que el profesorado

es un colectivo en constante riesgo por las problemáticas derivadas de la exposición prolongada a riesgos de tipo psicosocial (estresores), lo cual desencadena una baja satisfacción y motivación hacia el trabajo, problemas de salud, absentismo laboral, propensión al abandono de la actividad profesional y, por lo tanto, una disminución en la calidad del trabajo que se realiza.

#### Algunos instrumentos que miden la satisfacción laboral del docente

Ante la necesidad de poseer instrumentos validados para conocer la calidad de vida laboral de una empresa, muchos investigadores han asumido la importante tarea de elaborar o seleccionar instrumentos suficientemente válidos. Como ejemplo, se mencionan a continuación algunos de estos investigadores.

Tejero González y Fernández Díaz (2009) buscaron diseñar una escala que permitiera medir la satisfacción laboral de los directores escolares para luego concluir que estos “muestran altos niveles de satisfacción de forma jerarquizada en primer lugar, con el equipo directivo y el personal de secretaría” (p. 2); luego, con el profesorado y el alumnado con sus familias y, por último, con las condiciones laborales.

Palma Carrillo (1999) diseñó la Escala CL–SPC (Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo) para lograr explorar el clima laboral del trabajador en su ámbito laboral, en función de su realización personal, del involucramiento en su tarea, de la supervisión, de la relación con sus compañeros de labor, de la comunicación y de las condiciones laborales que le rodean. Esta escala sirvió de base para elaborar la encuesta sobre satisfacción laboral.

Menghi y Oros (2014) utilizaron, como uno de los instrumentos aplicados, la

Escala de Satisfacción Laboral (ESLA – Educación), desarrollada por Oros y Main (2004), para evaluar la satisfacción laboral en docentes argentinos. El instrumento consta de 33 ítems y está dirigido a medir dos grandes factores: la satisfacción con aspectos extrínsecos y la satisfacción con aspectos intrínsecos.

Salazar Rodríguez (2000) elaboró un instrumento para valorar la satisfacción laboral en educadores salvadoreños y beliceños respectivamente. Posteriormente, Delgado González (2003) adaptó este instrumento para evaluar a docentes adventistas del nivel medio en México, durante el desarrollo de una investigación. Más adelante, Dzul Ramírez (2010) utilizó este instrumento para evaluar los factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de tres planteles educativos del municipio de Torreón, Coahuila, México.

Con el objetivo de conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español, de Boluarte (2014) llevó a cabo una investigación en trabajadores de una institución especializada de rehabilitación. Aplicó el instrumento a 88 trabajadores, logrando excelentes resultados y demostrando que este instrumento es válido y confiable para una sola dimensión.

#### Alternativas que favorecen la satisfacción del docente

Al verse la falta de motivación como uno de los mayores problemas que se enfrenta en las escuelas y colegios, González Torres (2003) analiza las cualidades de la profesión docente y las tensiones que enfrenta el educador, que están produciendo, en muchos casos, el síndrome del profesor quemado. Su estudio propone vías de acción para que, tanto el docente como los directivos, las pongan en marcha para elevar

la moral y la capacidad de innovación de los docentes.

González Torres resalta la necesidad de hacer esfuerzos para mejorar la formación profesional de los profesores y su motivación. Recoge lo que puede hacer el profesor para mantener su moral y cómo el liderazgo de los directivos es crucial para el establecimiento de contextos educativos realmente motivadores, donde la innovación educativa que se precisa en estos tiempos se perciba positivamente, como una aventura digna de ser emprendida.

Lauretti, Villalobos y González (2006) aplicaron un programa de motivación para docentes en ejercicio, con el propósito de determinar sus efectos, considerando que la motivación influye directamente en el comportamiento del docente en el aula de clase y en otras actividades que el maestro pueda emprender o realizar.

Estas consideraciones coinciden con las conclusiones de Cuadra Martínez, Jorquera Gutiérrez y Pérez Cea (2015), cuando afirman que la salud laboral docente, en la dimensión subjetiva, se entiende como un componente del conocimiento del profesional, constituido por un sistema de teorías que representan la salud y la enfermedad vinculadas al ámbito del trabajo docente y regulan la disposición del abordaje.

Los docentes suelen tener un mayor compromiso con la función profesional que con el cuidado de la salud laboral, lo cual se va determinando con etapas del deterioro de la salud. La enseñanza y la parte académica le otorgan un sentido al sacrificio personal de la labor. Así las teorías subjetivas del desarrollo de la salud docente tienen en cuenta diversos factores sociales, organizacionales y personales, en donde cada uno tiene una importancia menor o mayor, dependiendo del individuo involucrado.

## **Percepción de la calidad del servicio**

En un estudio de la satisfacción de los padres con los servicios de una institución educativa, Torres Navarro, Vargas Mac-Cardé, Contreras Espinoza y Benavente Ruiz (2004) encontraron dos dimensiones de calidad muy relevantes en una encuesta de cinco áreas: la primera está relacionada con los atributos de atención proporcionados por el personal de la institución y la segunda se relaciona con los atributos de infraestructura. Este estudio permite distinguir de manera muy objetiva las sensibilidades que presentan los apoderados frente a la calidad de los servicios ofrecidos por una institución educativa.

Así mismo, Cuba Campos (2013) estudió la percepción de la calidad del servicio utilizando alumnos de educación secundaria peruana. Recogió la información mediante un cuestionario validado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Evaluación de Educación Superior Universitaria. El estudio arrojó como resultado un grado de cumplimiento insatisfactorio de 5.50% con ponderación D, demandando decisiones importantes e inmediatas para lograr mejores niveles de calidad en el servicio que se presta por parte de la institución.

Tiene importancia poder tener la seguridad de que en las instituciones educativas se brinde el mejor servicio de educación impartido por profesores satisfechos. No-sei (2005) plantea la necesidad de compatibilizar la retención escolar con la calidad educativa, lo cual tiene que ver con la conservación del alumnado mediante una educación de calidad.

Sarasola Bonetti (2006) incluye la satisfacción como uno de los indicadores de la calidad y conceptúa que la parafernalia que rodea la calidad y se inmiscuye en la

vida de los centros educativos puede ser muy saludable a la hora de que en ellos ocurran buenos y suficientes aprendizajes. Pero puede ser nociva cuando, en su nombre, se legitiman prácticas ilegítimas que terminan afectando la calidad educativa.

Un factor muy importante para fomentar la calidad del servicio es la evaluación; Páramo (2008) analizó los factores extraacadémicos que afectan la evaluación del profesor y propuso una modalidad que muestra la participación de los factores psicosociales o las conceptualizaciones de que se pueden valer los estudiantes y padres para evaluar a sus profesores. Casero (2010) cuestiona la evaluación por parte de los alumnos a los profesores y la califica como octogenaria, cuya salud sigue siendo cuestionada por amplios sectores del profesorado y presenta algunos hallazgos que pueden suponer una amenaza a la validez de dicho proceso.

Por otra parte, Herrera (2006) hace alusión a la autoevaluación como otro aspecto muy importante en la construcción del oficio del docente y resalta las prácticas de la enseñanza que los profesores desarrollan en los procesos autoevaluativos. Catalán y González (2009) desarrollaron un estudio con 509 profesores de segundo ciclo básico en las comunas de la Serena, Coquimbo y Copiapó y encontraron que los profesores con una actitud positiva se autoevalúan más satisfactoriamente que los profesores con una actitud negativa; así mismo, afirman que los profesores más jóvenes tendrían mejor disposición a ser evaluados y a mejorar su desempeño a partir de estas evaluaciones.

En esta investigación, para fines de medir la percepción de la calidad de servicio por parte de los padres de familia con respecto de las instituciones del SEA en la Unión Colombiana del Norte, se abordarán básicamente cuatro tópicos: (a) las competencias

del cuerpo docente, (b) el comportamiento y las actitudes del profesorado, (c) la comunicación entre los diferentes actores institucionales y (d) la planta física, el equipamiento y el servicio de biblioteca.

### **El movimiento de la calidad**

Según González, Ávila, López y Raynholds (2014), los primeros estudios sobre calidad se efectuaron alrededor de los años 30, antes que ocurriera la Segunda Guerra Mundial. Los más importantes se iniciaron en los Estados Unidos, destacándose el doctor W. A. Sheward, de los Bell Laboratories, quien el año 1933 aplicó el concepto de control estadístico de procesos por primera vez con el objetivo de mejorar en términos de costo-beneficio en las líneas de producción industrial, para lograr una mayor producción disminuyendo los errores. A raíz del estallido de la Segunda Guerra Mundial, en 1939, el gobierno norteamericano fue el más interesado en elevar la calidad, especialmente en la industria militar, con el fin de evitar que muchos jóvenes murieran sencillamente porque sus paracaídas no se abrían. Pero también este movimiento de la calidad fue alcanzando a otros países importantes como Japón, donde, por los años 50, Deming usó por primera vez ante un grupo importante su modelo administrativo para el manejo de la calidad. Para este momento, los japoneses no tenían antecedentes claros de la calidad. Los autores resaltan el hecho de que la calidad, tanto en Europa como en Japón y los Estados Unidos de Norteamérica, detonó al terminar la Segunda Guerra Mundial. Fue en este periodo cuando muchas naciones del mundo se organizaron para crear y elevar los estándares de calidad. Es por esta razón que la historia de ISO está ligada a hace unos 50 años, pues fue entre 1950 y 1960 que la búsqueda de la calidad se convirtió en una tendencia bastante marcada en el mundo

entero.

Según González et al. (2014), el papel de los japoneses en la calidad fue muy importante, pues estuvieron dispuestos a invertir en los procedimientos para elevarla, pero también otros países como Alemania comenzaron a invertir con gran impulso en el fomento de la calidad para convertirla en algo fundamental. En los Estados Unidos sobresalieron hombres como Joseph Jurán y Phillip Crisby quienes, en los años 60, comenzaron una revolución de la calidad; a estos nombres también se unió Armand V. Feigenbaum, otro gran impulsor del control de la calidad.

Entre enero y julio del año 1951 se destacaron los japoneses por aplicar los conceptos de mejora continua de Deming en 45 plantas, lo cual contribuyó grandemente en el mejoramiento de la calidad, siendo tan definitivo que, en el año 1951, los japoneses crearon el Premio Nacional de Calidad, denominado Premio Deming a la Calidad, para ser entregado a las empresas o instituciones que se destacaran por la mejora de sus procesos administrativos o bienes productivos.

A partir del año 1952, las políticas para elevar la calidad se convirtieron en una verdadera megatendencia. Los chinos capacitaron a más de 70 millones de personas entre los años 1960 y 1995 en el conocimiento profundo de la calidad total. Según los autores de este estudio, en Japón hay más de 10.000 especialistas en calidad y más de 5 millones de personas entrenadas en el manejo de las disciplinas de calidad. En Canadá más de 5.000 personas y en los Estados Unidos unas 350.000 personas están capacitadas en el manejo de sistemas de mejora continua y alrededor de 20 millones de personas están relacionadas con el tema.

El movimiento globalizado en pro de la calidad ha llegado hasta Latinoamérica,

abarcando a países como Argentina, Brasil, México, Venezuela, Colombia, Chile y Perú, pero falta mucho, pues las industrias latinoamericanas carecen de los niveles de competitividad internacional. En todo el mundo el concepto de calidad se convirtió en una verdadera revolución, principalmente en países como Japón, Estados Unidos y Alemania, a los cuales luego se añadieron Francia e Inglaterra.

A partir del año 1970 el concepto “norma de calidad” se transformó en una constante en la industria del mundo moderno, de tal manera que, partiendo de los años 90, solo los países que tuvieran un estricto control de calidad, aplicando normas de calidad y sistemas de certificación como ISO 900, tendrían lugar en el mundo del siglo XXI.

### **La calidad en el servicio**

La calidad en el servicio que las empresas prestan a los clientes es uno de los puntos más importantes que deben tener en sus metas de crecimiento, sin importar el tamaño, la estructura y la naturaleza de sus operaciones. No es un tema reciente dentro de las organizaciones, pues siempre los clientes han exigido una buena atención o un trato especial al requerir sus servicios, por supuesto, respaldados por la calidad, el precio y la constante innovación. La imagen que las empresas proyectan ante sus clientes les puede ayudar a mantenerse en la preferencia de estos o convertirse en una amenaza para su desarrollo. Por lo tanto, es muy importante que cada organización tenga bien definida la importancia del servicio al cliente para lograr desarrollar las estrategias pertinentes, a fin de atender debidamente a los clientes que requieran sus servicios. Garza Alvarado, Abreu Quintero y Badii (2008) opinan que la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo para este tiempo en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales

de todo el mundo, lo cual incluye, por supuesto, a la educación. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a quienes tratan de alcanzarla.

Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego y Bullón Caro (2006) se refieren a la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades de los clientes participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Camisón et al. (2006) afirman que la calidad del servicio viene dada por la proximidad al servicio esperado y el servicio recibido. Esta calidad es medida por el grado de satisfacción que el cliente ha percibido al recibir un servicio. Los citados autores también dicen que la calidad final del servicio depende de los siguientes factores: (a) la eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes, (b) la experiencia de los clientes con productos de otras empresas, (c) las estrategias que tenga la empresa en la comunicación y (d) la opinión de otras personas o terceros.

Un aspecto muy importante que el cliente tiene en cuenta en la calidad del servicio es la calidad del producto. Aunque este no es el tema de esta investigación; sin embargo, se aborda brevemente como parte del marco de la calidad del servicio. Alvarado Peña, Hernández de Velazco y Chumaceiro Hernández (2010) señalan que la calidad no es un concepto simple, porque además de la calidad del producto mismo, también incluye la calidad de los servicios asociados, la disponibilidad y la percepción por parte de los clientes.

En un comienzo, el concepto de la calidad de servicio se utilizó en el ámbito empresarial, pero paulatinamente fue siendo trasladado al ámbito educativo y cuando

el concepto es aplicado a este ámbito es necesario tomar en cuenta la finalidad, el sentido y las funciones de la educación (Sverdlick, 2012).

Iturralde Espejo (2004) se refiere a la calidad como el valor agregado que puede presentar una institución educativa y que todos los esfuerzos han de encaminarse a mejorar la calidad de la misma en todos sus niveles. La institución ha de ofrecer una educación que responda a las necesidades de cada región, correspondiendo al tiempo y lugar en que se ubica. La calidad tiene que ver con el desempeño profesional del docente y, según Bermúdez Jaimes y Mendoza Páez (2008), es un factor determinante en el logro de la calidad de la educación.

Según Avendaño Castro, Paz Montes y Parada Trujillo (2016), la calidad educativa se relaciona con la vida cotidiana de las comunidades escolares, con las oportunidades y las dificultades que presenta el entorno y con las posibilidades de mejoramiento de las condiciones en que viven los estudiantes.

En la actualidad existe un medio de alta competitividad en el sector de la educación; por lo tanto, las instituciones educativas deben centrar sus esfuerzos en ofrecer los mejores servicios, mejorando la calidad académica y la calidad de servicio. Es muy importante resaltar que, para mejorar en la prestación de servicios, se hace necesario conocer lo que demanda el cliente, el consumidor. Según Koenes (1996), la mejor manera de conocer las expectativas de los clientes es consultándoles acerca de cuáles son sus preferencias. Es la mejor manera para obtener una información fiable. Las instituciones educativas deben tener en cuenta la percepción del cliente en cuanto al producto que ofrecen: la educación.

Martínez Chairez, Guevara Araiza y Valles Ornelas (2016) hallaron que la mayor

parte de los profesores que participaron en su estudio coincidieron en afirmar que la calidad educativa no solo depende de su desempeño, sino que existen otros factores que influyen de manera significativa; a saber, la escuela, los padres de familia, el docente y las autoridades educativas, quienes necesitan trabajar armoniosamente.

El papel de la escuela es muy importante, pues debe ofrecer una adecuada infraestructura, un plan escolar apropiado, propiciar el involucramiento de los padres de familia, gestionar, tener liderazgo, propiciar una comunicación eficaz con los docentes y padres de familia, promover el trabajo colaborativo y evaluar de manera constante su rendimiento, puesto que la evaluación es una parte fundamental en la enseñanza y el aprendizaje.

El docente es un actor de suma importancia para alcanzar la calidad; por lo tanto, se requiere que se desempeñe de acuerdo a su perfil, que esté en constante preparación, que propicie un ambiente de aprendizaje, que tenga un plan anual y un buen desempeño, que planee bien sus clases, que cuente con un número apropiado de alumnos, que trabaje de manera colaborativa, que aplique programas vigentes y que tenga una asistencia regular.

Teniendo en cuenta el papel de los padres de familia, en el contexto de una educación de calidad, se requiere de su apoyo, que los alumnos sean bien atendidos en el hogar y que haya buena comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa.

En la calidad educativa es muy importante que las autoridades educativas, a nivel municipal, estatal y federal, sean gestionadoras del progreso de las escuelas y que los alumnos propicien un buen desarrollo y desempeño, haciendo aportaciones

significativas al sistema educativo.

Tumino y Poitevin (2014) evaluaron la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para este estudio se apoyaron en la escala de Capelleras i Segura (2004), la cual adecuaron basados en el modelo SERVQUAL, agregándole algunos ítems relacionados con otros aspectos del servicio universitario. Esta escala que contiene 42 variables relacionadas con la calidad de los servicios y la calidad de la institución para ofrecerlos se aplicó a 454 estudiantes y 64 docentes, quienes constituyeron la muestra.

El estudio de Tumino y Poitevin arrojó resultados muy consistentes, algunos de los cuales proponen mejoras importantes a partir del interrogante acerca de cuáles son los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan más sobre la percepción de la calidad en la universidad donde se desarrolla el estudio.

Algunas de las conclusiones en este estudio fueron las siguientes:

1. La percepción de la calidad en el servicio puede estar influida por las expectativas, la cultura y las experiencias vividas.

2. Las dimensiones en las que se observaron diferencias significativas fueron la comunicación, el clima organizacional, las instalaciones, el equipamiento y la efectividad de los procesos administrativos.

3. De acuerdo con la condición del alumno, interno o externo, se observó que también influye la competencia del cuerpo docente.

El mayor énfasis de este estudio consistió en ofrecer una visión más amplia y variable sobre los factores que conforman la percepción de la calidad en los servicios universitarios.

En la ciudad de México, Fabela Cárdenas y García Treviño (2014) indagaron sobre los posibles factores que influyen en el éxito de algunas universidades del sector privado, fundamentados en la calidad educativa, de acuerdo con el punto de vista de sus líderes, lo cual puede servir de orientación a otros actores de la educación que se interesen en conocer el secreto para mantenerse en los primeros lugares, con éxito y con calidad, en un medio cada vez más competitivo.

Fabela Cárdenas y García Treviño presentan la teoría emergente sobre los factores y subfactores influyentes en la gestión de la calidad educativa. El estudio se basa en un análisis cualitativo de la percepción de líderes de universidades del sector privado en México. Los resultados de la investigación fueron logrados mediante entrevistas a profundidad utilizando el método Delphi: entrevistas a profundidad.

El examen mostró algunas coincidencias con otros estudios, en los siguientes elementos: (a) el liderazgo de la administración, (b) el diseño de las instalaciones, (c) el diseño curricular, (d) la implementación de sistemas de evaluación del desempeño, (e) una gestión escolar apropiada, (f) los alumnos de calidad y (g) los maestros de buena calidad, bien preparados.

Además de estos factores, también aparecen en el estudio otros elementos llamados emergentes: el modelo educativo que incluye un plan académico apropiado, la investigación y la globalización; la vinculación con el mercado con programas de emprendimiento, una bolsa de trabajo, educación continua y talleres a la comunidad y el factor vinculante con el gobierno del país demostrado en el cumplimiento de las leyes de educación, tanto federales como estatales y locales.

## **Competencias del cuerpo docente**

Varios estudios se han realizado recientemente sobre las competencias docentes (Camacho, 2014; Canquis y Maldonado, 2016; España Chavarría, 2014; Fernández Batanero, 2013; Fernández Berrueco y Sánchez Tarazaga, 2014; Hernández Arteaga, Recalde Meneses y Luna, 2015; Sandoval Moreno, 2015).

Se entienden las competencias docentes como el conjunto de recursos con los que cuenta el educador, tales como el conocimiento, las habilidades y las actitudes que necesita poseer para ejercer su tarea como educador. La formación continua del educador será determinante en su experiencia profesional para ejercer con propiedad la tarea de enseñar. Según Torres Rivera, Badillo Gaona, Valentín Kajatt y Ramírez Martínez (2014), las competencias docentes como contenido de un saber específico tienen una importancia que se puede apreciar por medio de las siguientes consideraciones que contribuye en el desarrollo del conocimiento, habilidades y actitudes que los estudiantes deben desempeñar en las diferentes condiciones que la sociedad les plantea.

1. Constituyen un factor importante en la formación de ciudadanos capaces de sobrevivir en medio de la sociedad.
2. Contribuyen en el mejoramiento de la calidad educativa.
3. Las competencias del docente son básicas en el proceso de aprendizaje que responde a los requerimientos de los procesos productivos, a las formas de organización laboral, a la innovación tecnológica y a la innovación de toda profesión.

Tejada Fernández (2009), luego de investigar a diferentes autores, sintetiza las competencias necesarias que un profesor debe de tener para cumplir su misión: (a)

conocer el proceso de aprendizaje del educando, teniendo en cuenta el contexto académico y natural, (b) planificar su enseñanza con interacción didáctica, (c) utilizar los métodos y las técnicas apropiados, (d) desarrollar una excelente interacción didáctica con sus alumnos, (e) evaluar su trabajo como docente y cómo están aprendiendo sus alumnos, (f) conocer de normas legales y del reglamento de la institución, que regulan los deberes y derechos del docente y de los alumnos, (g) ser gestor de su propio desarrollo como educador y (h) poseer la capacidad para identificar las necesidades y objetivos de innovación para mejorar su formación y su metodología.

En términos generales, Tejada Fernández resalta que el docente ha de planificar, impartir, hacer tutorías y evaluar acciones formativas, aprovechando los medios y recursos didácticos y fomentando la calidad de la formación y actualización didáctica.

Varios autores abordan el tema desde diferentes ángulos. Por ejemplo, Hernández Arteaga et al. (2015) abordan el tema desde el punto de vista de las estrategias didácticas como una competencia docente en la formación para el mundo laboral. Fernández Berruero y Sánchez Tarazaga (2014) disertan sobre las competencias docentes en secundaria y la importancia de los perfiles del profesorado. Fernández Batanero (2013) desarrolló el tema de las competencias docentes como un recurso para una educación inclusiva. Canquiz y Maldonado (2016) abordaron el tema de la evaluación de las competencias docentes en el desarrollo de la práctica pedagógica. En esta misma dirección, España Chavarría (2014) desarrolla un estudio de caso en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) con el fin de evaluar el nivel de preparación para responder a las posibilidades y retos de la educación moderna. Camacho (2014) escribió acerca de los nuevos roles de los docentes

en la educación superior con integración de las TIC. Sandoval Moreno (2015) profundizó en la importancia de la formación permanente del docente en Latinoamérica.

### **El movimiento de escuelas eficaces**

El movimiento de escuelas eficaces obedece a un programa establecido desde hace unos 40 años para trabajar por el mejoramiento de la calidad de la educación. Según Sandoval Hernández y Barrón Pastor (2007), este programa ha recibido fuertes críticas, especialmente relacionadas con aspectos teóricos y metodológicos, al punto de promover un debate sobre sus limitaciones y potencialidades, siendo necesario, a estas alturas, revisar y evaluar las críticas que ha recibido, a fin de reorientar sus objetivos. Los autores mencionan que el MEE fue creado como un bien de exportación de países como el Reino Unido y Estados Unidos para los países llamados en desarrollo, pero tienen sus reparos con respecto a la conformación de sus modelos de eficacia escolar en el contexto latinoamericano, teniendo especialmente en cuenta las necesidades reales que enfrenta la región.

Sandoval Hernández y Barrón Pastor piensan que, si bien se ha avanzado en el mejoramiento de algunos aspectos que afectan al sistema educativo, como la cobertura, hay otros problemas que aún no han sido abordados, siendo sus avances prácticamente nulos, como, por ejemplo, la equidad en la distribución de las oportunidades educativas.

### **La calidad de los recursos humanos en la escuela**

Los principales factores que impiden una buena relación del maestro con el alumno son el comportamiento y las actitudes del docente. Estas influyen de manera

determinante, positiva o negativamente, sobre los procesos de aprendizaje. El comportamiento y las actitudes del docente influyen sobre la motivación del alumno para aprender.

García Rangel, García Rangel y Reyes Angulo (2014) encontraron que, cuando los maestros se limitan a cumplir solamente con los horarios de clase asignados por las autoridades de las instituciones educativas, sin dar tiempo o lugar a una interacción con los alumnos, aun fuera de las aulas de clase, no es posible que se produzcan lazos de confianza y amistad, lo cual impide que los alumnos se identifiquen con sus maestros, que se motiven y se despierte el interés por aprender. Además, cuando los alumnos sienten que hay una barrera con su maestro, no encuentran la confianza necesaria para resolver sus dudas, preguntar u opinar de los temas vistos en clase, debido al miedo o temor de no ser comprendidos por su maestro.

Estos investigadores, citados precedentemente, estudiaron la relación maestro-alumno y cómo influye en el aprendizaje de los estudiantes del bachillerato universitario. El estudio partió de una entrevista semi estructurada dirigida a nueve docentes del segundo grado y una encuesta aplicada a 343 estudiantes del mismo grado de la Unidad Académica Preparatoria Navolato, llegando a las siguientes conclusiones:

1. A pesar de las estrategias aplicadas para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje, aún hay deficiencias pedagógicas en el cuerpo de profesores que impiden que el proceso sea exitoso.

2. Para que el proceso de enseñanza-aprendizaje mejore, es necesario que en la institución educativa se hagan cambios substanciales en los modelos pedagógicos utilizados.

3. Es necesario hacer cambios en la actitud de los docentes hacia los alumnos, hacia la institución y hacia su propio trabajo.

4. Se descubrió que los actores del proceso educativo, en su afán por encontrar culpables de sus fracasos, no se daban cuenta de que todos tenían cierto grado de culpabilidad en el problema.

5. Comenzando por los maestros, se deben producir cambios que favorezcan la generación del ambiente óptimo, donde los alumnos se sientan motivados a aprender, libres de temores.

6. Los investigadores están de acuerdo con la declaración de que es difícil poder enseñar cuando no hay una buena relación maestro alumno, lo cual conlleva al fracaso.

### **La calidad de los procesos de la comunicación escolar**

A lo largo de la existencia humana, comenzando desde el nacimiento, se pone en práctica el proceso de la comunicación. Es un elemento vital para el hombre como parte de sus relaciones sociales en el medio donde se desenvuelve, donde nace, crece, se reproduce y muere. No existe comunidad sin comunicación ni comunicación sin comunidad. La comunicación es de gran importancia en la interacción del ser humano. En el plano educativo, la comunicación es fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, convirtiéndose en un pilar de la educación. Por lo tanto, se requiere que en los procesos educativos haya una comunicación fluida, caracterizada por la claridad y la participación de doble vía emisor-receptor. El que los docentes aprendan a comunicarse garantiza un clima institucional apropiado, donde los actores escolares

pueden interactuar libremente.

Giraldo Rivas y Vélez Gutiérrez (2010) afirman que hoy es impensable la educación sin tener en cuenta la comunicación; sin embargo, al ir a la práctica en el día a día institucional, se encuentra que existen algunas dificultades, lo cual no permite que se produzca el ambiente de aprendizaje adecuado; por el contrario, resulta en un medio donde se propicia la inequidad y la violencia. Basados en su investigación, los autores resaltan la importancia de hacer conscientes los mensajes explícitos e implícitos en el momento de entablar interacciones comunicativas en el aula, lo cual resulta fundamental a la hora de diseñar ambientes de enseñanza apropiados en las instituciones educativas.

Cantón Mayo y García (2012) investigaron los aspectos que intervienen en la comunicación y la calidad de la educación, con el fin de aportar ideas importantes para las instituciones que enfrentan dificultades en esta área, pero que buscan mejorar su propio desarrollo. La investigación se centró en los problemas a los que tienen que enfrentarse, en los diferentes niveles, los administradores, los profesores y los alumnos. La investigación se trabajó en centros educativos de una institución argentina. Utilizó la metodología del estudio de caso y sus instrumentos fueron la observación, la entrevista en profundidad, el análisis documental y el cuestionario.

Los resultados en lo cualitativo y cuantitativo fueron categorizados e interpretados. El estudio identificó las fortalezas y las debilidades en la comunicación de la institución analizada. El concepto de comunicación es muy difuso; por lo tanto, los resultados mostraron una comunicación deficiente. También los investigadores encontraron que los valores fundamentales son poco compartidos. Algunas de sus fortalezas

se presentan como disfuncionales debido a creencias antiguas. Las oportunidades que podían aprovechar son implementadas de manera deficiente, llevando a que los resultados también sean deficientes.

Algo muy importante para resaltar es que la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno desempeña un papel fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde el diálogo como medio de comunicación permite la transferencia y construcción del conocimiento, y la efectividad en la transmisión depende en gran manera de la capacidad de comunicación del educador. Granja Palacios (2013) llevó a cabo un estudio con enfoque cualitativo, descriptivo e interpretativo con el fin de determinar el grado de incidencia de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno en un grupo de estudiantes pertenecientes al primero, segundo y sexto semestres de un programa de pregrado en una universidad privada en la ciudad de Bogotá y también se escogieron tres docentes y se establecieron tres grupos focales de estudiantes, los que participaron de manera voluntaria, desarrollando la asignatura con el docente.

Los resultados del estudio llevaron a algunas conclusiones importantes:

1. Se comprobó que la comunicación pedagógica es un elemento fundamental y universal en la interacción docente-alumno, que contribuye en la formación de buenos profesionales y ciudadanos para la sociedad.

2. En la comunicación pedagógica son muy importantes las funciones afectivas, reguladoras y socializadoras.

3. Una de las formas importantes en la comunicación pedagógica es el diálogo, mediante el cual se logra establecer la participación, el compromiso y la reciprocidad.

4. Para que exista buena comunicación, es importante establecer reglas, normas y compromisos recíprocos, propiciando un clima ideal.

5. Los docentes deben aprender a reflexionar sobre la necesidad de innovar en su didáctica, de tal manera que proporcione las herramientas apropiadas a sus educandos para su estructuración y formación.

6. Los maestros deben fomentar una relación de acercamiento, cooperación y aprendizaje mutuo, lo cual es una tarea prioritaria.

7. Los docentes deben tener claro su rol como docentes, pues se constituyen en un modelo de comunicación para sus alumnos.

8. Un elemento fundamental en el desempeño del docente es su vocación, pues esta le provee de un gusto al realizar su labor, relacionándose con sus estudiantes, enseñando, asesorando, guiando, etc.

9. Es importante mantener una relación llena de armonía en un ambiente de amistad, basado en el gozo de compartir conocimiento y formar en principios y valores.

10. Es necesario fomentar elementos como la afectividad, el diálogo y la amistad para propiciar un ambiente académico alegre y de gran satisfacción.

### **El liderazgo del equipo directivo y la calidad educativa**

Medina Rivilla y Gómez Díaz (2014) se refieren al liderazgo del equipo directivo y, de manera especial, de su director como un agente muy determinante para llevar a cabo programas que mejoren la calidad educativa en las instituciones, destacando como los más importantes el modelo transformacional, el de armonía emocional, el de colaboración, el distribuido, etc., los que pueden actuar como generadores del desarrollo

integral del resto de las personas de la institución. Destacan que el liderazgo efectivo es una cualidad esencial en los directivos que desean diseñar programas para el mejoramiento integral de una institución educativa, teniendo la habilidad de concretar la utilización del conjunto de competencias como las de comunicación, de desarrollo de valores y de implicaciones en el programa; y otras, como esenciales en el desarrollo de programas de diversidad, bilingüismo y atención a la pluralidad cultural. La tarea del líder es la de estimular el potencial emocional de su equipo, logrando un adecuado equilibrio en el desempeño de las tareas que se llevan a cabo en la institución.

Horn y Marfán (2010) destacan el impacto del liderazgo participativo que está dirigido a estimular las iniciativas del cuerpo de maestros de una institución en la medida que les delega responsabilidades y facilita la accesibilidad de todas las personas al líder institucional. Para que el liderazgo pedagógico sea efectivo y productivo, se requiere que los programas de innovación estén investidos de una competencia de gestión que los lleve a tener claridad en la toma de decisiones y la adopción de acciones coherentes con el plan de desarrollo de la institución.

Hernández Castilla, Murillo e Hidalgo Farran (2017) elaboraron un estudio en el contexto del Proyecto Internacional sobre Liderazgo Escolar Exitoso (ISSPP), con el propósito principal de describir las características personales y profesionales del liderazgo escolar exitoso. El análisis está basado en el estudio de cuatro casos desde una multiperspectiva, cuyo diseño e instrumentos han sido validados y utilizados para comparaciones internacionales. El proyecto, que comenzó en el año 2001, ya cuenta con tres subestudios: cualitativo, cuantitativo y longitudinal.

Los criterios tenidos en cuenta para la selección de los cuatro directores

participantes fueron los siguientes: (a) la evolución positiva del trabajo realizado por el líder, (b) el reconocimiento como líderes exitosos, (c) el alumnado heterogéneo con el que cuentan en su institución y (d) la obtención de resultados satisfactorios constantes en las pruebas externas, bajo el liderazgo del director seleccionado. Las instituciones escogidas están situadas en la zona centro, zona norte y zona sur de Madrid, España. Para su estudio, se utilizaron instrumentos validados internacionalmente, basados en entrevistas focales estructuradas, grupos focales y cuestionarios, además de observaciones en el sitio.

Desarrollados los respectivos análisis, se destacan, a manera de síntesis, los aportes relevantes del ISSPP. El liderazgo exitoso de un director de una institución educativa se puede resumir en las siguientes cualidades:

1. Contribuye al mejoramiento del aprendizaje en los educandos.
2. Es compartido con los miembros del equipo y la comunidad educativa.
3. Fija metas conjuntas.
4. Se preocupa por la capacitación y el desarrollo de sus dirigidos.
5. Se interesa por la redefinición de la organización y la gestión del currículo.
6. Establece prácticas para satisfacer las necesidades de la diversidad de estudiantes, preocupándose por mejorar la calidad educativa, la equidad y la justicia social.

En otro estudio muy importante, Vázquez Toledo, Bernal Agudo y Liesa Orús (2014) profundizaron en la conceptualización del liderazgo directivo en una institución educativa. Mediante una metodología de estudio mixta y con un análisis descriptivo, estos autores abordan el tema para indagar por los mejores conceptos de liderazgo, reconociendo que su definición es un tanto compleja, pues la mayoría lo define

simplemente como la capacidad para dirigir. Este estudio se llevó a cabo en diferentes instituciones educativas con educación infantil, primaria y secundaria en la comunidad autónoma de Aragón. El objetivo de esta investigación fue conocer qué significado se le atribuía al liderazgo educativo y de qué manera estaba siendo percibido por los diferentes agentes educativos, intentando responder a la pregunta “¿Qué entiende por liderazgo?” El trabajo de investigación se realizó durante tres años consecutivos, de 2006 a 2009. En la investigación surgió una gran cantidad de sinónimos y considerables adjetivos, lo cual representó una gran carga descriptiva de la responsabilidad y desempeño de la tarea del líder de una institución educativa, pero las conclusiones, así mismo, dejaron ver un alto grado de claridad, proporcionando una visión global de la percepción que se tiene en los diferentes centros donde se desarrolló el estudio. En los resultados sobresalen términos como “capacidad”, refiriéndose a la capacidad para dirigir por la aptitud y talento para el buen ejercicio de la dirección, lo cual quiere decir que las funciones de un líder no solo se limitan a la dirección, sino que también incluyen el hecho de que el director es una persona que conduce la empresa a alcanzar los objetivos; por lo tanto, guía, potencia, dinamiza, moviliza, organiza, coordina, gestiona y afronta los problemas. Además, se han resaltado otras características que le dan credibilidad, como la de ser un modelo, tener valores, persuadir y entusiasmar. Otro de los grupos de la muestra ven al líder como una persona que transmite energía y propulsión, que arrastra a otros para alcanzar una meta. Los autores terminan afirmando que el liderazgo desde la práctica educativa es un término que admite una gran diversidad de significados.

No hay duda de que las características resaltadas en este estudio son

fundamentales en el liderazgo de un director que necesita que su institución sea reconocida por prestar un buen servicio a su comunidad educativa mediante una educación de calidad.

Cuevas López, Díaz Rosas e Hidalgo Hernández (2008) también desarrollaron un estudio acerca de la importancia del liderazgo de los directivos como uno de los componentes para alcanzar una excelente calidad en la educación. Por medio de un cuestionario sobre el liderazgo, buscaron analizar la actuación de los directivos con relación a la planificación, las estrategias, los procesos y los resultados en una institución educativa, para encontrar los criterios que más contribuyen a la calidad educativa. Hicieron un estudio exploratorio sobre el liderazgo de los directores, tratando de determinar los aspectos más importantes. La investigación se llevó a cabo en la Ciudad autónoma de Ceuta, España, tomando en cuenta todos los centros educativos de carácter público y privado de la ciudad, para un total de 1232 profesores de 31 centros educativos que conformaron la muestra de la investigación. Entre las conclusiones importantes del estudio, informaron que el ejercicio de la dirección conlleva a una multiplicidad de tareas que el líder debe atender de diferentes formas, que el director líder es “él mismo”, es original, no imita, es innovador, creador, inspirador de confianza ante sus compañeros, un líder con visión futurista observable en el proyecto estratégico de su escuela, lo cual termina determinando el grado de calidad que puede alcanzar una institución educativa. Al presentar su informe, los autores invitaron a la reflexión acerca de la importancia de la función directiva y de los procesos formativos por medio de la colaboración entre instituciones como parte importante del mejoramiento de la calidad.

## **Implicaciones de los padres en la mejora educativa**

La familia y la escuela han sido dos factores muy importantes en los procesos educativos. Las dos instituciones necesitan fomentar espacios de interacción para lograr una educación de calidad, pues todos los niveles de participación son efectivos.

Sarramona i López y Rodríguez Neira (2010) conceptúan la participación de la familia como importante para lograr el mejor funcionamiento de la enseñanza y los sistemas educativos. Estos autores también afirman que los padres son muy responsables de la educación de sus hijos. Su participación en el proceso educativo resulta absolutamente necesaria, haciendo equipo con los centros escolares. Los padres son considerados un factor muy importante de la calidad, como usuarios indirectos de la escuela o colegio. Agregan, como algo muy importante, que es por medio de las organizaciones que agrupan a los padres como estos pueden hacer sentir su voz colectiva en el sistema escolar. Estas asociaciones han de poder participar de manera institucional para dejar oír su voz y contribuir en la toma de decisiones mediante un diálogo fluido con la administración y también interviniendo con los organismos de asesoramiento.

Sarramona i López y Rodríguez Neira precisan que la participación de los padres consiste en facilitar las actividades pedagógicas escolares, proveyendo el soporte necesario para que, de manera coordinada, se logren mejores resultados para alcanzar una educación de calidad. Además, señalan la gran necesidad de tener en cuenta la participación de la familia desde la misma planeación de las actividades pedagógicas. Agregan que las instituciones educativas han de mantener un contacto periódico con la familia para que, mediante una comunicación de doble vía, se puedan coordinar

mejor los procesos académicos en los que es necesaria la participación de los padres de familia, incluso para contribuir en la superación de dificultades concretas que se pudieran presentar.

Meneses Botina, Morillo Carlosama, Navia Atoy y Grisales Grisales (2013) llevaron a cabo una investigación en la institución educativa Las Mercedes, escuela del sector rural del municipio de Popayán, departamento del Cauca en Colombia, buscando encontrar cuáles eran los factores en lo social, económico y cultural que incidían mayormente en el rendimiento académico. Los hallazgos del estudio permitieron establecer que el rendimiento académico no depende mayormente de la voluntad del estudiante, sino que existen múltiples factores que inciden en su rendimiento. Entre los factores que sobresalen se encuentra el acompañamiento de la familia, el estudiante, el docente y el medio en el cual se desarrolla el educando. Estos factores son generadores de un entorno que puede incidir en el rendimiento académico. En este estudio de tipo cualitativo, se recolectó la información de dos grupos focales, clasificándose los grupos de acuerdo al rendimiento académico en alto, medio y bajo; a su vez, cada grupo estuvo conformado por seis estudiantes con sus respectivos padres de familia y un grupo de seis docentes. Los investigadores encontraron que tanto las actitudes de los estudiantes como su interés, su responsabilidad, el cumplimiento de sus tareas y el buen comportamiento en el aula de clase son significativas en el rendimiento del alumno, pero la familia es un factor muy importante y determinante en la formación del estudiante. Los autores recomiendan que los padres fortalezcan sus lazos afectivos, brindando seguridad a sus hijos, de acuerdo con su responsabilidad, para que así muestre cada estudiante un mayor interés en el proceso educativo. Otros factores,

como la innovación en la metodología, el contextualizar la educación y fortalecer la relación entre el docente y el alumno, estableciendo una relación de confianza y empatía, son factores que influyen de manera positiva en el rendimiento del estudiante. También es importante el contexto del estudiante, pues es un factor que también está asociado con el rendimiento académico, pues tiene que ver con las condiciones de su medio que le faciliten el aprendizaje.

Méndez Ramírez (2011) estudió el papel del capital familiar en el rendimiento escolar, tomado de los estudiantes de quinto y sexto grados de educación primaria en el contexto marginal de la zona metropolitana de Monterrey, México. Llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo transversal con una orientación exploratoria, descriptiva y correlacional. La muestra escogida estuvo conformada por 252 familias. Una de las conclusiones más importante del estudio tiene que ver con el capital familiar de los estudiantes de educación primaria escogidos para el estudio, mostrándose como un capital suficiente para lograr efectos positivos en el rendimiento de los estudiantes, especialmente en las materias de matemáticas y español. Según las conclusiones del estudio, el autor afirma que los padres que se involucran en el estudio de sus hijos tendrán hijos con mejor rendimiento escolar y los padres que generan más expectativas en sus hijos tendrán hijos con un mayor rendimiento en sus estudios.

Barrios Gaxiola y Frías Armenta (2016) analizaron los factores que influyen en el desarrollo y el rendimiento escolar de los jóvenes en el bachillerato. El estudio fue hecho con una muestra de 250 estudiantes del nivel medio superior en dos centros de bachillerato tecnológico en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. Los autores efectuaron este estudio con el propósito de especificar los afectos de los recursos familiares

y escolares en el rendimiento académico de los estudiantes, encontrando que el factor del contexto escolar influía de manera directa en el factor familiar y este, a su vez, en el rendimiento positivo del estudiante, afectando de manera directa su promedio.

Refiriéndose a la coordinación que debe de existir entre los padres y los maestros, White (1996) dice que “si los padres hacen fielmente su parte, la obra del maestro se aligerará grandemente” (p. 199). También agrega que “los maestros del hogar y los de la escuela deben comprender la obra de cada uno y simpatizar mutuamente” (p. 199). Cuán importante es que los padres y los maestros puedan ayudarse mutuamente en la obra de educar para que esta tenga un mayor éxito.

### **La planta física y el equipamiento**

Para que un estudiante pueda vivir las siete horas más lúcidas de cada día que asiste a su colegio, se requiere que los recintos escolares y los elementos que los dotan sean apropiados para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje. La calidad del ambiente escolar tiene que ver mucho con la calidad educativa. El espacio físico es uno de los componentes importantes en el proceso de enseñanza aprendizaje y, junto con los padres y los maestros, conforman el ambiente ideal para lograr los mejores resultados. El espacio físico donde se propicia el ambiente escolar debe promover, motivar, estimular y apoyar el proceso educativo.

Los especialistas afirman que mejores ambientes escolares permiten impartir una mejor calidad de educación; por lo tanto, los espacios arquitectónicos deben ser considerados como instrumentos de comunicación educativa y social.

Castro Pérez y Morales Ramírez (2015) adelantaron una investigación sobre los ámbitos en el aula que promueven el aprendizaje desde la perspectiva de los niños

escolares, para determinar los factores físicos y socioemocionales de los ambientes escolares que contribuyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La población escogida para el estudio estuvo conformada por 307 niños escolares de centros educativos públicos de seis provincias de Costa Rica. Usaron dos cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas. Su propósito fue que los resultados se convirtieran en un insumo para que las autoridades académicas de los claustros educativos se sensibilizaran ante la imperiosa necesidad de mejorar los ambientes escolares para que sean estéticamente bien presentados, agradables, motivantes y cómodos, y para que se conviertan en facilitadores de los procesos educativos. La investigación encontró que las aulas poseían un buen tamaño, aunque tenían deficiencias de iluminación, ventilación, aseo, ruido y decoración; por lo tanto, las recomendaciones se fundamentaron en la necesidad de mejorar estas deficiencias invirtiendo suficientes recursos para poder ofrecer a los estudiantes un lugar apropiado que favorezca el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Diferentes instrumentos de medición utilizados por otros investigadores**

Para medir la satisfacción laboral

Hay muchos estudios acerca de las dos variables que son motivo de este estudio y, por supuesto, cada investigador utiliza diferentes instrumentos para llevar a cabo su evaluación. Por ejemplo, García Hernández, Gabari Gambarte e Idoate García (2014) desarrollaron un estudio para valorar el grado de satisfacción laboral del profesorado que enseña en el módulo de formación y orientación laboral en la red de centros FP navarros, para lo cual fue necesario diseñar y validar una herramienta para evaluar

los factores de riesgo psicosocial en educación secundaria. La muestra estuvo conformada por los 37 profesores del módulo en esta comunidad. El estudio fue de tipo descriptivo de grupo único, con participación voluntaria. Como instrumento se utilizó el Cuestionario Evalua-FPSICO FP-FOL, el cual aborda las distintas dimensiones laborales. Es un cuestionario tipo Likert en línea con 30 preguntas y cinco opciones de respuesta voluntaria y anónima. El instrumento ofrece una alta confiabilidad, con un alfa de Cronbach de .887. De acuerdo con los resultados, el instrumento es muy válido.

Así mismo, Rodríguez Pulido, González Vélez, Aguilar Perea y Artiles Rodríguez (2016) elaboraron una escala de valoración del docente (ESD) para medir la satisfacción del docente en la enseñanza primaria. Buscaron evaluar si el instrumento desarrollado era válido. El instrumento se aplicó a una muestra de 215 maestros de primaria en la comunidad autónoma de Canarias (Gran Canaria) en el curso 2013-2014. El instrumento está conformado por un cuestionario que consta de 18 ítems tipo Likert, con una escala de 1 a 5, donde 1 significa *nada satisfecho* y 5 *muy satisfecho*. Los resultados mostraron que la escala de valoración presentada es confiable y válida, resultando como una alternativa ágil y rápida para determinar el grado de satisfacción del profesorado. Los resultados dejaron ver una confiabilidad apropiada, medida con la omega de McDonald, tanto en la escala global de 11 ítems ( $\omega = .95$ ), como también de sus tres dimensiones: planificación ( $\omega = .87$ ), autonomía ( $\omega = .89$ ) y desempeño ( $\omega = .87$ ).

Ante la magnitud del campo investigativo de la satisfacción laboral, especialmente por las implicaciones del tema en asuntos financieros y de rendimiento, Muñoz Méndez, Gómez Mármol y Sánchez-Alcaraz Martínez (2017) estudiaron la satisfacción

laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria, para la cual tomaron una muestra de 163 docentes con edades comprendidas entre 23 y 60 años en un muestreo mixto, en Murcia, España. Para la investigación utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral, versión para profesores (ESL-VP), conformada por 32 ítems agrupados en cinco dimensiones, tomando en cuenta las variables sociodemográficas de sexo, tipo de jornada, tipo de contrato, nivel en el que imparten educación y movilidad o no en la asignatura que imparten. Las dimensiones están distribuidas de la siguiente manera: diseño del trabajo, con 11 ítems; condiciones de vida asociadas al trabajo, con siete ítems; realización personal, con ocho ítems; promoción y superiores, con cuatro ítems y salario, con dos ítems. El instrumento fue diseñado y validado por Anaya Nieto y Suárez Riveiro (2004). El estudio fue de tipo transversal y descriptivo. Tuvo como propósito recopilar datos mediante los cuales se logró percibir la condición de satisfacción de los docentes de educación física. El cuestionario se ajusta a una escala de tipo Likert, estableciendo los valores que van desde 1, como *muy bajo*, hasta 5, como *muy alto*. Como resultado, el estudio mostró unos valores generales de satisfacción laboral en los docentes medio-altos, pero los maestros que estaban en la institución con un contrato parcial, que desarrollaban asignaturas de carácter motriz en la etapa de educación infantil, dejaron ver una puntuación significativamente más alta. Por otro lado, los maestros que figuraban como interinos, con contrato a jornada completa, los cuales impartían asignaturas que no eran de carácter motriz en la etapa de educación primaria, mostraron un perfil menor en la satisfacción laboral.

## Para medir la percepción de la calidad en el servicio

Como se ha visto, el tipo de servicio que puede ofrecer una institución educativa cuenta mucho para que los usuarios se sientan a gusto o a disgusto con la atención recibida y con la misma calidad de la educación. Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez (2015) desarrollaron un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca, México, teniendo en cuenta que los estudiantes, por ser los usuarios directos de las universidades, son las personas más indicadas para evaluar la calidad en el servicio educativo. Diseñaron un instrumento basado en un cuestionario para aplicarlo a estudiantes en universidades públicas y privadas. Los estudiantes calificaron aspectos como el plan de estudios, las habilidades para enseñar de los docentes, los métodos de enseñanza y de evaluar, los servicios de apoyo prestados por la institución, los servicios administrativos y las facilidades que brinda la infraestructura. Para la construcción del instrumento se tomaron en cuenta las variables motivo del estudio: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

Apoyados en expertos, desarrollaron el instrumento con el fin de que al elaborarlo pudiera ser utilizado en investigaciones posteriores para medir variables similares que evalúen la satisfacción de estudiantes universitarios en entornos latinoamericanos. El instrumento fue elaborado con una escala Likert de cinco valores, donde 1 corresponde al nivel de satisfacción más bajo y 5 al más alto. Elaborado el instrumento, se piloteó para analizar su confiabilidad con una muestra de 30 estudiantes.

Aplicada la prueba, el análisis de confiabilidad mostró los resultados siguientes: alfa de Cronbach, .921, y alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados, .922, con 40 elementos o afirmaciones.

Del mismo modo, Arciniegas Ortiz y Mejías Acosta (2017) desarrollaron una investigación dirigida a mostrar la percepción que poseen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben del Programa de ingeniería industrial de la Universidad Nueva Granada en la ciudad de Bogotá, República de Colombia. El estudio fue elaborado con el propósito de validar el instrumento SERVQUALing y medir el impacto que poseen las variables que se establecieron que afectan la calidad de los servicios en la institución mencionada, pero que también sirviera para futuras aplicaciones en distintos estudios, en otras instituciones de educación superior de Bogotá. El estudio llevado a cabo es de tipo cuantitativo, con un muestreo no probabilístico, aplicando la técnica de encuesta para la recopilación de la información. El instrumento SERVQUALing está conformado por 22 variables agrupadas en cinco dimensiones, presentadas de manera aleatoria para evitar patrones de respuesta. Las respuestas están organizadas en una escala de tipo Likert que va de 1, *totalmente en desacuerdo*, a 5, *totalmente de acuerdo*. Este instrumento está tomado como una modificación de la escala SERVQUAL, puesto que esta escala trata de calcular lo que se espera que brinde la institución a través de los servicios. Los participantes que se seleccionaron son en total 198 que pertenecen al departamento de ingeniería industrial, quinto semestre o superior, el cual cuenta con 754 estudiantes. La información recogida fue analizada mediante estadística multivariante, con evaluación de factores y análisis de regresión múltiple. El resultado encontrado fue que la mayor parte de los estudiantes están

conformes con los servicios que la institución les brinda a través del programa de ingeniería industrial. La confiabilidad del instrumento utilizado para este estudio (SERVQUALing) se midió mediante el coeficiente alfa de Cronbach y el valor obtenido fue de .9384, lo cual muestra que el instrumento cuenta con una muy buena consistencia interna, pues los valores alfa son superiores a .8, suficientes para garantizar la confiabilidad del instrumento.

Alvarado Lagunas, Morales Ramírez y Aguayo Tellez (2016) analizaron la percepción de la calidad de la educación superior en la Universidad Autónoma de Nuevo León y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, dos de las instituciones de educación superior más importantes del estado de Nuevo León, México. Para desarrollar el estudio, se efectuó una encuesta semiestructurada, la cual se aplicó dentro y fuera de las instalaciones de las dos instituciones a 853 alumnos pertenecientes a la Universidad Autónoma de Nuevo León y 594 del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, para un total de 1.447 encuestas en las dos instituciones. Los investigadores aplicaron una encuesta constituida por 40 preguntas presentadas en dos grupos; en el primero, se agruparon las características generales del alumno, como género, edad, semestre que está estudiando, carrera, ingresos del jefe del hogar y cuántos miembros tiene la familia, entre otros datos; y en la segunda sección, se preguntó por la percepción en la calidad de los servicios educativos. La segunda sección del instrumento se elaboró teniendo en cuenta la escala de Likert para cada uno de los 22 ítems, con una valoración de 1 a 5, donde 1 corresponde a *estoy totalmente de acuerdo*, 2 a *estoy de acuerdo*, 3 a *no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo*, 4 a *estoy en desacuerdo* y 5 es igual a *estoy en total desacuerdo*. La

calidad en el servicio motivo del estudio en esta investigación se analizó bajo la perspectiva de cuatro factores que se plasman en el instrumento, a saber: (a) la infraestructura física, (b) el medio de enseñanza y aprendizaje que se aplica en las instituciones, (c) la habilidad que tienen los docentes para transmitir el conocimiento y (d) el desarrollo integral de los alumnos mediante la implementación de los programas académicos. La mayor parte de los estudiantes encuestados de las dos instituciones tienen una percepción favorable con respecto a las dimensiones que fueron objeto de valoración concerniente a la calidad percibida en los servicios que brinda cada una de las instituciones educativas. El instrumento aplicado durante la investigación resultó práctico y se aceptó como válido para el estudio desarrollado.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Tipo de investigación**

La investigación fue descriptiva, correlacional y transversal. Fue descriptiva, por cuanto buscó analizar la situación de la satisfacción laboral y la percepción de los usuarios acerca del servicio educativo, buscando especificar las propiedades de las personas y grupos de la comunidad educativa del SEA en la Unión Colombiana del Norte. También fue un estudio de correlación, porque buscó establecer cuáles son las relaciones entre las variables del estudio para entender lo que está ocurriendo en dicha comunidad. Fue una investigación transversal, porque los datos se recogieron una sola vez (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2008).

#### **Población**

La población estuvo compuesta por los docentes de escuelas privadas que se desempeñan en colegios con niveles educativos de enseñanza preescolar, básica primaria, básica secundaria y media, en las ciudades de Cúcuta, Saravena, Tame, Medellín y Barranquilla. La ciudad de Cúcuta pertenece al departamento Norte de Santander que colinda con la hermana República de Venezuela donde su economía se basa mayormente en el comercio formal e informal. Las ciudades de Saravena y Tame son poblaciones pertenecientes al departamento de Arauca. Se encuentran en la línea fronteriza con Venezuela y la economía de estas poblaciones se fundamenta en la

agricultura y la ganadería. Medellín es la capital del departamento de Antioquia, una de las tres ciudades más grandes de Colombia, llamada “la ciudad de la eterna primavera”, debido a su clima agradable durante todo el año, caracterizada por gente muy amable y emprendedora, pero su economía se fundamenta principalmente en la producción industrial. Barranquilla, llamada “la puerta de oro de Colombia”, se encuentra en la costa norte y es la capital del departamento del Atlántico; allí funciona uno de los puertos más importantes de Colombia y, junto con Cartagena, atraen al turismo nacional e internacional, convirtiéndose este en uno de los renglones más importantes de su economía.

El sistema educativo en Colombia se encuentra dividido en cinco niveles: (a) preescolar (tres grados, debe tener por lo menos uno), (b) básica primaria (cinco grados), (c) básica secundaria (cuatro grados de bachillerato), (d) media (los dos grados finales de bachillerato, graduándose como bachiller) y (e) universitario.

De acuerdo con informes oficiales, en estas regiones de la Unión Colombiana del Norte existen 2.877 colegios entre oficiales y privados, distribuidos así: Cúcuta 414, Saravena 16, Tame 29, Medellín 807, Barranquilla 822 y Cartagena 809. De estos 2.877 colegios, aproximadamente 460 colegios son privados (educación de paga), lo cual equivale a un 16% del total.

### **Muestra**

El interés del investigador fue analizar las variables satisfacción laboral y percepción de la calidad en el servicio educativo, en siete colegios adscritos al sistema educativo adventista (SEA). Para analizar la satisfacción laboral de los docentes, la unidad de observación fueron los docentes que laboran en estas siete instituciones

(Libertad de Tame, Bethel de Saravena, INAC de Cúcuta, ICOLVEN de Medellín, Simón Bolívar de Medellín, Max Trummer de Barranquilla y Colegio Adventista de Itagüí). Para analizar la percepción de la calidad en el servicio educativo, la unidad de observación fueron los padres de los alumnos de las instituciones seleccionadas, como usuarios del servicio educativo.

Las instituciones escogidas mediante un procedimiento no probabilístico para llevar a cabo la investigación cuentan con el siguiente personal como docentes: Colegio Adventista Libertad de Tame 18, Colegio Adventista Bethel de Saravena, 17; Instituto Adventista de Cúcuta (INAC), 22; Instituto Colombo Venezolano de Medellín, 34; Colegio Adventista Simón Bolívar de Medellín, 19; Colegio Adventista Max Trummer de Barranquilla, 13 y Colegio Adventista de Itagüí, 9, para un total de 132 docentes. Al mismo tiempo, se propuso encuestar a unos 20 padres/madres de familia por cada colegio seleccionado, alcanzándose un total de 146 padres/madres encuestados. Debido a que la cantidad de docentes no es muy grande, se optó por aplicar el instrumento a la totalidad de los docentes de los colegios seleccionados y como usuarios del sistema educativo los acudientes escogidos de manera aleatoria en cada institución educativa. En la Tabla 2 se presenta la distribución de participantes del estudio —tanto docentes como padres— por escuela, teniendo en cuenta las siete instituciones participantes en el estudio.

### **Hipótesis de la investigación**

Se presentan a continuación las hipótesis de investigación y sus respectivas hipótesis nulas.

Tabla 2

*Distribución de docentes y padres por colegio*

Colegio	Número de profesores	Número de padres
Libertad Tame	18	21
Bethel	16	21
INAC Cúcuta	21	21
ICOLVEN	34	23
Simón Bolívar	19	23
Max Trummer	13	19
Itagüí	9	18
Totales	130	146

Hipótesis principal

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte y la calidad del servicio percibida por los padres de los alumnos de las instituciones escogida para el estudio.

Hipótesis complementarias

Hi<sub>1</sub>. Existe diferencia significativa de medias de satisfacción laboral entre los géneros en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Hi<sub>4</sub>. Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los

grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>5</sub>. Existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>6</sub>. Existen diferencias significativas de medias de calidad del servicio percibido por los padres, en los grupos conformados por nivel educativo de los hijos (preescolar, básica primaria, básica secundaria y media) en las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>7</sub>. Existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre las instituciones participantes en el estudio.

Hi<sub>8</sub>. Existe diferencia significativa de la percepción de calidad de servicio percibido, según la orientación religiosa de los padres en las instituciones participantes en el estudio.

#### Hipótesis nula principal

Ho. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte y la calidad del servicio percibida por los padres de los alumnos de las instituciones escogida para el estudio.

#### Hipótesis nulas complementarias

Ho<sub>1</sub>. No existe diferencia significativa de nivel de satisfacción laboral entre los géneros en docentes de las instituciones participantes en el estudio.

Ho<sub>2</sub>. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Ho<sub>3</sub>. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte.

Ho<sub>4</sub>. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Ho<sub>5</sub>. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes en el estudio.

Ho<sub>6</sub>. No existen diferencias significativas de medias de calidad del servicio percibido por los padres, en los grupos conformados por nivel educativo de los hijos (pre escolar, básica primaria, básica secundaria y media) en las instituciones participantes en el estudio.

Ho<sub>7</sub>. No existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre los grupos conformados por su orientación religiosa.

## **Instrumentos**

### Satisfacción laboral

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral, SL-SPC, de Palma Carrillo (1999). Se trata de un cuestionario que consta de 36 ítems, al que la autora sometió a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral, expertos en el tema de elaboración de escalas de opinión,

obteniendo la validez del constructo (León Tazza, 2011). El cuestionario suele ser el instrumento más utilizado para recolectar datos y consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández Sampieri et al., 2008).

Los docentes respondieron durante 20 o 30 minutos a cada elemento, utilizando el formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos: *totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo*. Las valoraciones de las escalas se obtuvieron mediante la suma total de los valores de los cinco elementos.

Las dimensiones que se consideran en el instrumento son siete:

1. Condiciones físicas y/o materiales: toma en cuenta los elementos materiales o de infraestructura del lugar donde desempeña la labor cotidiana de trabajo. Corresponden a esta dimensión los ítems 1, 28 y 32.

2. Beneficios laborales y/o remunerativos: busca medir el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Corresponden a esta dimensión los ítems 2, 7, 14 y 22.

3. Políticas administrativas: pretende percibir el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Corresponden a esta dimensión los ítems 13, 15, 21, 24, 33 y 36.

4. Relaciones sociales: mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros del equipo de trabajo con quien se comparten las actividades laborales cotidianas. Corresponden a esta dimensión los ítems 3, 9 y 16.

5. Desarrollo personal: busca percibir las oportunidades que tiene el trabajador

para realizar actividades significativas a su autorrealización. Corresponden a esta dimensión los ítems 10, 25 y 29.

6. Desempeño de tareas: establece la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Corresponden a esta dimensión los ítems 4, 5, 11, 17, 18, 19, 23, 26, 30, 34 y 35.

7. Relación con la autoridad, que tiene el fin de establecer el estado de la relación del trabajador con sus jefes directos con respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes a esta dimensión son 6, 8, 12, 20, 27 y 31 (cf. León Tazza, 2011, pp. 47, 48).

Los análisis estadísticos demuestran que la prueba presenta confiabilidad. El alfa de Cronbach igual a .68 mostró que el instrumento se encuentra dentro de los rangos esperados de confiabilidad.

Al ser analizada la consistencia interna del instrumento en cada una de sus dimensiones, se encontraron los valores que se incluyen en la Tabla 3, lo cual deja ver una buena confiabilidad del instrumento.

Tabla 3

*Coefficientes de confiabilidad de las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral*

Factores	$\alpha$ de Cronbach
Condiciones físicas y/o materiales	.79
Beneficios laborales y/o remunerativos	.68
Políticas administrativas	.67
Relaciones sociales	.59
Desarrollo personal	.79
Desempeño de tareas	.66
Relación con la autoridad	.79
Total, Escala SL-SPC	.69

Este instrumento fue utilizado por León Tazza (2011) para medir los niveles de satisfacción laboral de un grupo de docentes peruanos que se desempeñan en instituciones inclusivas de nivel básico.

#### Percepción de la calidad del servicio

Para medir la percepción de los padres acerca de la calidad en el servicio, se utilizaron algunas dimensiones del instrumento SERVQUAL, que fue adecuado por Araiza Vázquez et al. (2016). Ese instrumento consta de 42 ítems distribuidos en ocho dimensiones que miden la calidad global y la percepción del servicio educativo. La escala reflejó un valor global de alpha de Cronbach de .938, lo que revela que tiene muy buena consistencia interna y muestra que es confiable. Lo mismo se observó en cada una de las subescalas, en las que se obtuvieron los siguientes coeficientes: .890, .837, .851, .860, .763, .831, .728 y .664, respectivamente.

Para esta investigación, se tomaron las siguientes cuatro dimensiones de este instrumento: (a) competencias del cuerpo docente, que mide el nivel de conocimiento teórico y práctico de los docentes, por medio de los ítems 11 al 18 ( $\alpha = .890$ ), (b) comportamiento y actitudes del profesorado, que mide las actitudes y comportamiento del profesorado, tales como preocupación por el aprendizaje y la disposición para orientar el aprendizaje, por medio de los ítems 6 al 10 ( $\alpha = .860$ ), (c) comunicación entre los diferentes actores institucionales, que mide las áreas para articular opiniones, sugerencias y convivencia, por medio de los ítems 19 al 26 ( $\alpha = .851$ ) y (d) planta física-equipamiento, que mide la condición de la planta física y el equipamiento, por medio de los ítems 1 al 5 ( $\alpha = .763$ ).

El instrumento quedó conformado por dos secciones. En la primera sección se encuentran las preguntas para recoger los datos demográficos de los usuarios (afiliación religiosa y nivel de estudios de los hijos; preescolar, básica primaria, básica secundaria y media). La segunda sección, que mide la percepción de la calidad en el servicio educativo, consta de 26 ítems, distribuidos en las cuatro dimensiones que fueron seleccionadas. Se trata de una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta que van desde uno hasta siete, donde 1 significa *totalmente en desacuerdo* y 7 *totalmente de acuerdo*.

Según Calixto-Olalde et al. (2011), la escala SERVQUAL es multidimensional y está constituida por dos subescalas, una de expectativas y otra de percepciones. Contempla cinco dimensiones de la calidad del servicio: (a) elementos tangibles (aparición personal, facilidades físicas, equipo e información), (b) confiabilidad (habilidad para proporcionar el servicio prometido con precisión y eficacia), (c) responsabilidad (habilidad para ayudar y proporcionar el servicio rápidamente), (d) seguridad (habilidad para inspirar confianza y credibilidad) y (e) empatía (atención individual y personalizada).

La escala cuenta con 22 ítems. Cada uno es evaluado en una escala tipo Likert que varía de 1 hasta 7, siendo uno *1 totalmente de acuerdo* y 7 *totalmente en desacuerdo*, pasando por un *neutro* de 4. La calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas. La puntuación de las escalas puede variar de 22 a 154 puntos. Cuanto mayor sea la puntuación, tanto mejor la evaluación del servicio.

### **Análisis de los datos**

En la Tabla 4 se presenta la operacionalización de las variables e hipótesis nulas; las hipótesis nulas del estudio, las variables dependientes e independientes implicadas

Tabla 4

*Operacionalización de las hipótesis y las variables*

Hipótesis nula	Variable	Tipo	Nivel de medición	Rango de valores/ categorías	Instrumento	Prueba de significación estadística
Ho. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte y la calidad del servicio percibida por los padres de los alumnos de las instituciones participantes.	Satisfacción laboral		Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma.	Coefficiente de correlación $r$ de Pearson
	Calidad del servicio		Métrica	26-182	Cuestionario SERVQUAL	
Ho1. No existe diferencia significativa del nivel de satisfacción laboral entre los géneros en docentes de las instituciones participantes.	Satisfacción laboral	VD	Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma	Prueba $t$ para grupos independientes
	Género	VI	Nominal	1.Masculino 2.Femenino	Cuestionario demográfico	
Ho2. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones participantes.	Satisfacción laboral	VD	Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma	Coefficiente de correlación $r$ de Pearson
	Edad	VI	Métrica	Nº de años	Cuestionario demográfico	
Ho3. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio en docentes de las instituciones participantes.	Satisfacción laboral	VD	Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma	Coefficiente de correlación $r$ de Pearson
	Tiempo de Servicio	VI	Métrica	Nº de años	Cuestionario demográfico	

Ho4. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes.	Satisfacción laboral	VD	Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma	ANOVA de un factor
	Nivel académico	VI	Ordinal	1. Bachiller 2. Normalista 3. Licenciado 4. Maestría	Cuestionario demográfico	
Ho5. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes.	Satisfacción laboral	VD	Métrica	36-180	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma	Prueba <i>t</i> para grupos independientes
	Tipo de contrato	VI	Nominal	1. Denominacional 2. No regularizado	Cuestionario demográfico	
Ho6. No existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre los grupos conformados por el nivel educativo de sus hijos.	Calidad del servicio	VD	Métrica	26-182	Cuestionario SERVQUAL	ANOVA de un factor
	Nivel educativo de los hijos	VI	Ordinal	1. Preescolar 2. Básica primaria 3. Básica secundaria 4. Media	Cuestionario demográfico	
Ho7. No existen diferencias significativas de medias de calidad de servicio percibido por los padres entre los grupos conformados por su orientación religiosa.	Percepción de calidad del servicio	VD	Métrica	26-182	Cuestionario SERVQUAL	Pruebas <i>t</i> para grupos independientes
	Orientación religiosa	VI	Nominal	1. Adventista 2. No adventista	Cuestionario demográfico	

en cada hipótesis con sus respectivos niveles de medición, valores y pruebas de significación estadística propuestas. Las variables principales que conforman el constructo de este estudio son la variable satisfacción laboral y la variable percepción de la calidad del servicio educativo. La satisfacción laboral se puede valorar por medio de las actitudes del trabajador hacia su propio trabajo y de otros factores (Palma Carrillo, 1999; Robbins y Judge, 2009). La percepción de la calidad del servicio educativo se puede valorar por las acciones o actividades que se reflejan en la conformidad y la satisfacción de los usuarios (Araiza Vázquez et al., 2016).

Para observar diferencias entre las variables satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio en cada nivel educativo de las instituciones participantes en el estudio, se utilizaron pruebas estadísticas MANOVA.

### **Recolección de datos**

El proceso de la recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se solicitaron las respectivas autorizaciones para proceder a aplicar el instrumento en cada uno de los colegios seleccionados. Personalmente y con apoyo de la dirección de cada colegio, se guió a los participantes en el llenado de los cuestionarios.

2. Elaborados y aprobados los instrumentos, se procedió a aplicarlos a los docentes que laboran en las siete instituciones escogidas para el estudio, que hacen parte del Sistema Educativo Adventista de la Unión Colombiana del Norte y a los padres que envían a sus hijos a estas instituciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Esta investigación tuvo como propósito indagar sobre el nivel de satisfacción laboral del cuerpo de docentes y la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres de familia en siete instituciones educativas de las 14 que conforman el Sistema Educativo Adventista (SEA) de la Unión Colombiana del Norte. Además, buscó determinar si existía una relación significativa o poco significativa entre las medias de satisfacción laboral en los docentes y la percepción en la calidad del servicio educativo por parte de los padres. En este capítulo se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos extractados de los datos obtenidos por medio de los dos instrumentos aplicados, uno para el cuerpo de docentes y otro para la muestra de padres de familia seleccionados. Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

El análisis de los datos se llevó a cabo teniendo en cuenta las siguientes variables: satisfacción laboral, desempeño de tareas, condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación autoridad, en lo que tiene que ver con el cuerpo de docentes y la calidad del servicio percibida por los padres, teniendo en cuenta la comunicación con los diferentes actores institucionales, las competencias del cuerpo docente, el comportamiento y actitudes del profesorado y la planta física.

## Descripción de los participantes

De acuerdo con los datos obtenidos, se encontró que el personal que participó en la investigación, por parte de los maestros, fue un total de 130 docentes: 88 correspondiente a mujeres (67.7%) y 42 a hombres (32.3%). Por parte de los padres, participaron 146, de los cuales 69 (47.3%) son hombres y 77 (52.7%) mujeres.

A continuación, se presentarán los resultados teniendo en cuenta cada una de las respectivas variables de acuerdo con el grupo de docentes o el de padres. Las salidas estadísticas correspondientes a esta sección se incluyen como Apéndice C.

### Número de participantes por colegios

En el estudio participaron siete instituciones educativas. La distribución de participantes por colegio se presenta en las Tablas 5 y 6.

Tabla 5

#### *Distribución de docentes participantes por colegio*

Colegio	<i>n</i>	%
1. Libertad de Tame	18	13.8
2. Bethel, Saravena	16	12.3
3. INAC de Cúcuta	21	16.2
4. ICOLVEN, UNAC	34	26.2
5. Simón Bolívar	19	14.6
6. Max Trummer	13	10.0
7. Itagüí, Medellín	9	6.9
Total	130	100.0

Tabla 6

*Distribución de padres participantes por colegio*

Colegio	<i>n</i>	%
1. Libertad de Tame	21	14.4
2. Bethel, Saravena	21	14.4
3. INAC de Cúcuta	21	14.4
4. ICOLVEN - UNAC	23	15.8
5. Simón Bolívar	23	15.8
6. Max Trummer	19	13.0
7. Itagüí de Medellín	18	12.3
Total	146	100.0

Género

La muestra, en cuanto a su género, se distribuyó de la siguiente manera: de los 130 maestros, el 32.3% fueron hombres ( $n = 42$ ) y el 67.7% mujeres ( $n = 88$ ). De los 146 padres, el 47.3% fueron hombres ( $n = 69$ ) y el 52.7% mujeres ( $n = 77$ ).

Edad

La edad mínima observada de los maestros fue de 21 años y la máxima de 60, con una media de 38.53 y una desviación típica de 10.911. No se recogió información de la edad de los padres.

Tiempo de servicio

La Tabla 7 muestra la frecuencia de docentes por rango de años de servicio. Se pudo observar que el mayor número de docentes se encuentran en el rango de 1 a 5 años de servicio, con 53 maestros, lo cual representa un 40.8%, seguido por el rango de 6 a 10 años de servicio, donde se encuentran ubicados 26 maestros que representan

Tabla 7

*Distribución de los docentes participantes por rango de años de servicio*

Años de servicio	<i>n</i>	%
1 – 5	53	40.8
6 – 10	26	20.0
11 – 15	12	9.2
16 – 20	11	8.5
21 – 25	9	7.0
26 – 30	11	8.5
31 – 35	4	3.0
36 – 40	4	3.0
TOTAL	130	100

un 20% del total de docentes participantes. Se puede apreciar que solamente en los dos primeros rangos se encuentran 79 maestros (68%) de los 130 de la muestra total. En los rangos que representan la mayor experiencia, los rangos de 31 a 35 y de 36 a 40 años, solamente están localizados ocho maestros, lo que representa un 6% de la muestra total.

#### Grado de preparación

En cuanto al nivel académico de los docentes participantes, se encontró que, de los 130 maestros, 118 (90.8%) son licenciados y 8 (6.2%) tienen el grado de maestría.

#### Tipo de contrato

En lo que se relaciona con el tipo de contrato con el que está vinculado el personal docente, se observó que el contrato de 110 maestros (84.6%) es por meses, el de 9 (6.9%) es indefinido y el de 11 (8.5%) corresponde a empleados denominacionales.

Estos últimos gozan de un trato preferencial.

#### Nivel de estudio de los hijos

Los resultados mostraron que 58 padres (39.7%) de los 146 que participaron en el estudio tienen a sus hijos en el grupo de la educación básica secundaria y 52 padres (35.6%) tienen a sus hijos en la educación básica primaria.

#### Religión

Al analizar la filiación religiosa de los padres, se encontró que el mayor número, 85 padres (58.2%), no son adventistas y que 61 padres (41.8%) son adventistas.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

A continuación, se presentan los resultados referidos a la confiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio. Las salidas estadísticas correspondientes a esta sección se incluyen como Apéndice D.

#### Satisfacción laboral de los docentes

Aplicada la prueba de confiabilidad al instrumento sobre satisfacción laboral de los docentes, se encontró que el índice de confiabilidad alfa de Cronbach es de .914, lo cual es muy bueno.

### **Confiabilidad de las subescalas**

Al efectuar un análisis más detallado de todo el instrumento, se determinó el coeficiente de confiabilidad de cada una de las subescalas, que pueden apreciarse en la Tabla 8.

Tabla 8

*Coefficientes de confiabilidad de las subescalas de satisfacción laboral*

Subescala	$\alpha$ de Cronbach	Número de elementos
1. Condiciones físicas y materiales	.835	3
2. Beneficios laborales	.902	4
3. Políticas administrativas	.807	6
4. Relaciones sociales	.549	3
5. Desarrollo personal	.509	3
6. Desempeño de tareas	.784	11
7. Relación con la autoridad	.871	6

Calidad del servicio percibida por los padres

Aplicada la prueba de confiabilidad al instrumento sobre percepción de la calidad del servicio por parte de los padres, se encontró que el índice de confiabilidad alfa de Cronbach fue de .966, lo que representa un buen resultado.

**Confiabilidad de las subescalas**

Para un análisis más detallado de todo el instrumento, se halló el coeficiente de correlación de cada una de las subescalas, que pueden apreciarse en la Tabla 9.

Tabla 9

*Coefficientes de confiabilidad de las subescalas de percepción de la calidad del servicio*

Subescala	$\alpha$ de Cronbach	Número de elementos
1. Competencias del cuerpo docente	.950	8
2. Comportamiento y actitudes del profesorado	.946	5
3. Planta física	.866	5
4. Comunicación entre los diferentes actores institucionales	.939	8

## Comportamiento de los constructos

Un análisis descriptivo de los constructos del estudio permitió determinar los estadísticos correspondientes a la satisfacción laboral de los docentes y a la percepción de la calidad de los servicios educativos por parte de los padres. Las salidas estadísticas correspondientes a esta sección se incluyen como Apéndice E.

### Satisfacción laboral de los docentes

En un rango de puntuación posible de 36 a 180 puntos, se observó en el grupo de docentes una puntuación mínima de 98 y una máxima de 176. La puntuación media de la satisfacción laboral resultó igual a 148.21 ( $DE = 15.921$ ). La puntuación máxima en una escala del 1 al 5 se observó en la dimensión desempeño de tareas, con una desviación estándar relativamente pequeña, la menor entre las de todas las dimensiones ( $M = 4,51$ ,  $DE = 0.427$ ). La puntuación media mínima se observó en la dimensión beneficios laborales, con una desviación estándar importante, la mayor entre todas las dimensiones ( $M = 3.16$ ,  $DE = 0.986$ ).

### Calidad del servicio percibida por los padres

La percepción de la calidad de los servicios educativos se midió en una escala de siete puntos (1 a 7). La puntuación media del constructo resultó igual a 5.92, con una desviación estándar igual a 0.852. La dimensión que obtuvo la mayor puntuación fue la de comportamientos y actitudes del profesorado ( $M = 6.08$ ,  $DE = 1.017$ ). La que obtuvo la puntuación más baja fue la de planta física y equipamiento ( $M = 5.39$ ,  $DE = 1.097$ ).

## Pruebas de hipótesis

En esta sección se presenta el análisis de los resultados obtenidos con respecto a la prueba de cada una de las hipótesis del estudio. Los resultados correspondientes se incluyen en el Apéndice F.

### Hipótesis nula principal

La hipótesis nula principal postula que no existe correlación significativa entre las medias de satisfacción laboral por parte de los docentes y las medias de la percepción de la calidad del servicio de educación en los colegios participantes en el estudio.

El coeficiente de correlación de Pearson ha mostrado que entre estas dos variables existe una correlación positiva significativa ( $r = .501$ ,  $p = .021$ ). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis de investigación.

### Hipótesis complementarias

Seguidamente se presentan las pruebas de las hipótesis complementarias:

Ho<sub>1</sub>. No existe diferencia de satisfacción laboral entre géneros en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte. El resultado mostró que no existe ninguna diferencia ( $t(128) = -.844$ ,  $p = .400$ ), por lo cual se retiene la hipótesis nula, puesto que no hay diferencia de satisfacción laboral entre hombres y mujeres. Tampoco se observó diferencia alguna en las subescalas. Ninguna de las subescalas mostró diferencia significativa entre hombres y mujeres.

Ho<sub>2</sub>. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la edad en docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte. Se retiene esta hipótesis nula, pues no hay relación entre la edad y la satisfacción laboral

( $r = .039$ ,  $p = .604$ ). Sin embargo, se observa una correlación positiva significativa de la edad con la subescala beneficios laborales ( $r = .369$ ,  $p = .000$ ).

Ho<sub>3</sub>. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio de los docentes de las instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte. Se retiene esta hipótesis nula, porque no hay una correlación entre la satisfacción laboral y los años de servicio ( $r = .027$ ,  $p = .758$ ). Sin embargo, se pudo observar una correlación positiva significativa con la subescala de beneficios laborales ( $r = .286$ ,  $p = .001$ ).

Ho<sub>4</sub>. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el nivel académico de los docentes en las instituciones participantes del estudio. Desafortunadamente, esta hipótesis no pudo ser puesta a prueba, debido a que las frecuencias en algunas de las categorías de nivel académico resultaron ser muy bajas. Como puede observarse en la información demográfica incluida en el Apéndice C, solo participaron dos maestros con título de bachiller, dos maestros normalistas y ocho con estudios de posgrado. Los demás ( $n = 118$ ) contaban con título de licenciatura. La falta de suficiente variabilidad de nivel académico del grupo participante no permitió realizar un análisis de varianza válido.

Ho<sub>5</sub>. No existen diferencias significativas de medias de satisfacción laboral entre los grupos conformados por el tipo de contrato de los docentes en las instituciones participantes de la investigación. Se retiene esta hipótesis nula, porque no hay diferencias significativas de satisfacción laboral entre las categorías de contrato docente de la muestra ( $F_{(2, 127)} = 0.273$ ,  $p = .762$ ). El tamaño de los grupos es muy desigual, razón por la cual no se puede garantizar que no se esté incurriendo en un error de tipo I. Con

todo, se pudo observar un contraste significativo en la dimensión beneficios laborales, donde se pudo observar que la media de los empleados denominacionales es significativamente mayor ( $M = 4.205$ ) que la de los docentes con contrato por meses ( $M = 3.023$ ).

H<sub>06</sub>. No existen diferencias significativas de medias de servicio de calidad percibido por los padres entre los grupos conformados por el nivel educativo de sus hijos (preescolar, básica primaria, básica secundaria y media) en las instituciones participantes en el estudio. Se hizo un análisis de varianza de un factor para poner a prueba la hipótesis. Se observó que no hay diferencia de percepción de los servicios por parte de los padres entre los grupos conformados por el nivel de estudios de sus hijos ( $F(3.142) = .814, p = .488$ ). Por lo tanto, se retiene la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

H<sub>07</sub>. No existe relación significativa entre el servicio de calidad percibido y la orientación religiosa de los padres en las instituciones participantes en el estudio. Se realizó una prueba  $t$  para muestras independientes y se observó que existe diferencia de percepción de la calidad en el servicio educativo entre padres adventistas y no adventistas ( $t(134,434) = 2.014, p = .046$ ). La media obtenida de los padres adventistas ( $M = 6.0681$ ) es significativamente más alta que la de los padres no adventistas ( $M = 5.877$ ). Se observan diferencias entre grupos en dos subescalas: (a) en la subescala competencias del cuerpo docente ( $t(135.292) = 2.009, p = .047$ ), donde la media de los padres adventistas ( $M = 6.2193$ ) es significativamente más alta que la de los no adventistas ( $M = 5.9338$ ) y (b) en la subescala de comportamiento y actitudes del profesorado ( $t(123,411) = 2.205, p = .029$ ), donde la media de los padres adventistas ( $M = 6.2721$ ) es significativamente más alta que las de los no adventistas ( $M = 5.9388$ ).

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Resumen**

##### Introducción

La investigación aquí reportada fue de tipo descriptivo y correlacional. Se describen y correlacionan dos constructos: el nivel de satisfacción laboral de los docentes, con sus siete factores —condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerados, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en tareas y relación con la autoridad— y la satisfacción con la calidad del servicio por parte de los padres, teniendo en cuenta la comunicación con los diferentes actores institucionales, las competencias del cuerpo docente, el comportamiento y las actitudes del profesorado y la planta física.

##### Problema

En esta investigación se analizó si existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral del cuerpo de docentes del SEA de la Unión Colombiana del Norte y las medias de la calidad en el servicio percibido por parte de los padres de familia que tienen hijos estudiando en los colegios escogidos para la presente investigación.

## Metodología

Este estudio fue descriptivo y correlacional, para el cual se emplearon dos instrumentos. En primer lugar, la Escala de Satisfacción Laboral (SL–SPC), conformada por 36 ítems tipo Likert, fue aplicada a los docentes de las siete instituciones escogidas para el estudio. En segundo lugar, el instrumento SERVQUAL, adecuado por Araiza Vázquez et al. (2016), fue administrado a los padres de familia de las instituciones seleccionadas. Este instrumento, de tipo Likert, consta de 42 ítems distribuidos en ocho dimensiones que miden la calidad global y la percepción del servicio educativo.

## Resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación mostraron que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres de familia.

Se observó una correlación significativa positiva entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y la escala de beneficios laborales.

También se observó una correlación directa entre las políticas administrativas, los beneficios laborales y la relación con la autoridad.

El análisis estadístico mostró que entre la primera variable, satisfacción laboral de los docentes, y la segunda variable, percepción de la calidad en el servicio por parte de los padres, existe una correlación altamente significativa.

Además, se pudo apreciar que la media de satisfacción laboral de los docentes es altamente positiva.

## Discusión

Con este proceso investigativo se logra evidenciar que la satisfacción laboral tiene una influencia positiva o negativa sobre la percepción de la calidad de servicio que se ofrece en las siete instituciones del SEA de la Unión Colombiana del Norte. Se logró realizar una evaluación de los principales factores de la satisfacción laboral, donde se toman en cuenta los efectos de la edad, el tiempo de vinculación y el género de los docentes. Se determinó, como factor valioso para la gestión educativa, que cuando el grado de satisfacción de los docentes es alto, también es alta la percepción de la calidad en el servicio por parte de los padres; pero, al contrario, si el grado de satisfacción del docente tiende a ser baja, la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres también es baja.

Se parte de la premisa de que el sistema educativo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día se enfoca en tener un equipo de docentes debidamente capacitados y que sigan el precepto de los valores cristianos, de modo que los estudiantes puedan observar en la figura de sus maestros lo que ellos les están enseñando. De esta forma, se logra mantener una coherencia y una congruencia entre lo que se enseña y lo que se aprende por parte de los estudiantes, poniendo en práctica el amor del Señor Jesús como un ejemplo vivo de la enseñanza (Schwarz y Greenleaf, 2002).

Existen diferentes factores que influyen directamente sobre la satisfacción laboral del trabajador. Las condiciones físicas y materiales que tiene el trabajador en la institución actual están directamente relacionadas con su desarrollo personal; así mismo ocurre en términos de políticas administrativas, pues existe una correlación directa con el beneficio laboral y remunerativo y su relación con la autoridad. De igual

forma, la relación con la autoridad y los años de servicio van incrementando con el paso del tiempo y, finalmente, el desempeño de las tareas y el desempeño personal están fuertemente ligados al desarrollo personal.

La satisfacción laboral es la forma como se logra sentir la persona en el trabajo, que es una reacción estable de acuerdo con el tipo de trabajo desempeñado. Para que una persona esté satisfecha en el lugar de trabajo, se requiere que determinados factores, tales como la equidad, la estabilidad, el desarrollo personal, los beneficios laborales y el clima laboral satisfagan sus necesidades más prioritarias. En este grupo de estudio, se evidencia que los docentes no cuentan con un trabajo estable, participan de pocas capacitaciones y perciben un tipo de remuneración inadecuado para el trabajo realizado.

Si se analizan los factores principales, se logra percibir que el desarrollo personal y los factores que se encuentran fuertemente ligados a la parte organizacional de la empresa tienen una alta correlación, lo cual quiere decir que los manejos en las políticas administrativas tienen que ver con las condiciones físicas y materiales, así como con el desempeño de las tareas y con el beneficio laboral y remunerativo.

La edad suele ser un factor influyente debido a que a medida que se va avanzando en la edad, el trabajo suele volverse más rutinario y el nivel de exigencias es mayor, generando un decrecimiento en el desempeño y el nivel de satisfacción generado. Así, los jóvenes son capaces de fortalecer las tareas y generar niveles de desempeño óptimos, mientras que un adulto de más de 40 años presenta un nivel más bajo de satisfacción con su desempeño. Para este estudio, se tomó en cuenta la edad en relación con el nivel de satisfacción laboral de los docentes, pero no se encontró una

relación significativa, excepto en su percepción de los beneficios laborales, con los cuales muestra una correlación positiva significativa.

La afiliación religiosa de los padres que tienen a sus hijos en las instituciones educativas pertenecientes al SEA de la Unión Colombiana del Norte es un factor que se considera muy importante en el ámbito denominacional adventista, ya que primariamente los centros educativos adventistas son para educar a los hijos de los miembros pertenecientes a la iglesia. Sin embargo, no son ellos quienes más acuden a estas instituciones. En el estudio se evidenció que la mayoría de los padres no pertenecen a la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Se espera que los padres de familia adventistas valoren grandemente la educación adventista, pero no siempre es así. El estudio no encontró una diferencia significativa en la percepción de la calidad de servicio entre los dos grupos de padres, adventistas y no adventistas, excepto en la dimensión comportamientos y actitudes del profesorado, donde los primeros reportaron mejor percepción.

La percepción de calidad se ve afectada tanto positiva como negativamente por los diferentes factores ya mencionados. Iturralde Espejo (2004), refiriéndose a la importancia de la calidad, la presenta como un valor agregado que un establecimiento escolar puede mostrar y hacia el cual vale la pena que estén dirigidos todos los esfuerzos. La institución debe ofrecer una educación que responda a las necesidades de cada región, correspondiendo al tiempo y lugar en que se ubica.

### **Conclusiones**

La presente investigación fue desarrollada con el ánimo de hacer una auto-evaluación del Sistema Educativo Adventista de la Unión Colombiana del Norte, para

visualizar las condiciones de satisfacción del cuerpo de docentes y la manera como estaba siendo percibido, por parte de los padres, el servicio educativo prestado en las instituciones del sistema.

Luego de haber desarrollado los diferentes procedimientos de la investigación, se pudieron extractar del estudio las siguientes conclusiones:

1. El cuerpo de docentes en su mayoría está situado en el comienzo de la etapa de la madurez (35-50 años).

2. El equipo de docentes no cuenta con una excelente preparación, pues de la muestra solamente ocho tienen maestría.

3. La muestra de maestros indicó que el grupo de docentes no tienen un contrato de trabajo que les brinde estabilidad económica, pues de los 130 maestros, 110 tienen solamente contrato por meses.

4. La mayoría de los padres de familia no pertenecen a la iglesia Adventistas del Séptimo Día.

5. La mayoría de los docentes no están contentos con la remuneración que reciben.

6. Los maestros esperan que, con un mayor número de años de servicio, reciban una mejor remuneración, lo cual no está sucediendo.

7. Los padres adventistas tienen una mejor percepción y mayor aprecio por la calidad del servicio que los no adventistas en las instituciones participantes en el estudio.

8. Existe una correlación altamente significativa entre el grado de satisfacción laboral de los docentes y la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres.

## **Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos, su discusión e implicaciones, se derivan las siguientes recomendaciones como contribución para futuras investigaciones y para la gestión educativa:

### **Para futuras investigaciones**

1. Replicar este estudio en otros lugares, con el fin de ir tomando medidas que propendan al bienestar de los maestros y al mejoramiento de la calidad educativa.
2. Comparar los resultados de la investigación con los de los demás colegios de la Unión Colombiana de Norte que no formaron parte de la muestra inicial, a fin de comprobar si estos resultados pueden generalizarse a la población total.
3. Realizar nuevas investigaciones sobre la percepción de los padres en cuanto a la calidad del servicio en los centros educativos de la Unión Colombiana del Norte.

### **Para la gestión educativa de la Unión Colombiana del Norte**

4. Sensibilizar a las administraciones de las asociaciones/misiones en cuanto a la condición real de los educadores del SEA de la Unión.
5. Promover en sus instituciones educativas y en las administraciones de los campos locales la aplicación de los reglamentos dispuestos en el manual operativo de la Unión Colombiana del Norte, para salarios y contratación del personal docente en este territorio.

### **Para la gestión educativa de los directores de los colegios participantes**

6. Desarrollar estrategias para alcanzar a un mayor número de hijos de adventistas

en edad escolar, para que puedan ingresar a estudiar en los centros educativos del SEA.

7. Promover la capacitación continua del personal docente para que cada día esté mejor preparado.

## **APÉNDICE A**

### **INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES**

## ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DEL SEA EN LA UNIÓN COLOMBIANA DEL NORTE

### DATOS DESCRIPTIVOS

**Sexo:**                    ( ) Masculino    ( ) Femenino    **Edad:** \_\_\_\_\_ años  
**Nivel académico:**    ( ) Bachiller    ( ) Normalista    ( ) Licenciado (a)    ( ) Maestría  
**Función:**                ( ) Administrativo ( ) Docente  
**Años de servicio** \_\_\_\_\_  
**Tipo de Contrato:**    \_\_\_\_\_ Meses    ( ) Indefinido    ( ) Denominacional

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral en el colegio. Una vez que termines de contestar devuelve el cuestionario a la persona que aplicó la prueba.

Por favor lee cuidadosamente cada afirmación y marca en el espacio asignado en la hoja de respuesta, la letra que corresponda.

El inventario está compuesto por un total de 36 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

- a. Totalmente en desacuerdo    b. En Desacuerdo    c. Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo  
 d. De Acuerdo                      e. Totalmente de Acuerdo.

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	a.    b.    c.    d.    e.
2. Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizó.	a.    b.    c.    d.    e.
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	a.    b.    c.    d.    e.
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	a.    b.    c.    d.    e.
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	a.    b.    c.    d.    e.
6. El Director (a) y el Equipo Administrativo, son comprensivos.	a.    b.    c.    d.    e.
7. Me siento bien con lo que gano.	a.    b.    c.    d.    e.
8. Siento que recibo de parte del director y equipo administrativo un buen trato.	a.    b.    c.    d.    e.
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	a.    b.    c.    d.    e.
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	a.    b.    c.    d.    e.

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	a.	b.	c.	d.	e.
12. Es grata la disposición del Director y del Equipo Administrativo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	a.	b.	c.	d.	e.
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	a.	b.	c.	d.	e.
15. Tengo la sensación de que en mi Institución Educativa se hace justicia.	a.	b.	c.	d.	e.
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.
17. Me gusta mi horario.	a.	b.	c.	d.	e.
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	a.	b.	c.	d.	e.
20. Llevarse bien con el Rector (a) y su Equipo Administrativo beneficia la calidad del trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	a.	b.	c.	d.	e.
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	a.	b.	c.	d.	e.
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	a.	b.	c.	d.	e.
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con los alumnos con Necesidades Educativas Especiales.	a.	b.	c.	d.	e.
26. Mi trabajo me satisface.	a.	b.	c.	d.	e.
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	a.	b.	c.	d.	e.
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis alumnos.	a.	b.	c.	d.	e.
29. La Institución Educativa me hace sentir realizado (a).	a.	b.	c.	d.	e.
30. Me gusta el trabajo que realizo.	a.	b.	c.	d.	e.
31. Me siento a gusto con el Rector y su Equipo Administrativo.	a.	b.	c.	d.	e.
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	a.	b.	c.	d.	e.
33. Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	a.	b.	c.	d.	e.
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	a.	b.	c.	d.	e.
35. Me siento complacido (a) con la actividad que realizo.	a.	b.	c.	d.	e.
36. Mí Rector y Equipo de Administración valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	a.	b.	c.	d.	e.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **APÉNDICE B**

### **INSTRUMENTO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nivel del estudiante:  Preescolar  Básica Secundaria (6-9)

Básica Primaria  Media (10 y 11)

Género:  Masculino  Femenino

Religión:  Adventista  No Adventista

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Recolectar información necesaria para identificar el nivel de calidad que perciben los usuarios de los diferentes servicios que presta la institución.

**INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO**

Besándose en su experiencia como usuario de esta institución educativa solicitamos su valiosa opinión para valorar la calidad en los servicios que ofrece.

El cuestionario está compuesto por un total de 26 ítems, los cuales cuentan con siete opciones de respuesta, de acuerdo con la siguiente escala:

- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo       | 5. Medianamente de Acuerdo |
| 2. Medianamente en desacuerdo     | 6. De acuerdo              |
| 3. En Desacuerdo                  | 7. Totalmente de Acuerdo   |
| 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo |                            |

En cada una de las siguientes declaraciones haga un círculo alrededor del número que refleje mejor su percepción con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución educativa. Sólo puede marcar un número en cada declaración.

#	DECLARACIONES	Fuertemente desacuerdo			Fuertemente en de acuerdo			
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	1	2	3	4	5	6	7
2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
3	La biblioteca disponible es suficiente.	1	2	3	4	5	6	7
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	1	2	3	4	5	6	7
6	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
7	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	1	2	3	4	5	6	7
8	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases.	1	2	3	4	5	6	7

9	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	1	2	3	4	5	6	7
10	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
11	El trato recibido de los profesores es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
12	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	1	2	3	4	5	6	7
14	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	1	2	3	4	5	6	7
16	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente.	1	2	3	4	5	6	7
18	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.	1	2	3	4	5	6	7
19	Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre el público de la comunidad educativa son adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
21	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
22	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
23	El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
24	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
25	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
26	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.	1	2	3	4	5	6	7

¿Qué aspectos de nuestro colegio podemos mejorar para ofrecer un mejor servicio?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COOPERACIÓN**

## **APÉNDICE C**

### **DESCRIPCIÓN DEMOGRÁFICA DE LOS PARTICIPANTES**

## DATOS DEMOGRÁFICOS

**Frecuencia de los maestros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 Tame, Arauca	18	13,8	13,8	13,8
2 Saravena, Arauca	16	12,3	12,3	26,2
3 INAC, Cúcuta	21	16,2	16,2	42,3
4 ICOLVEN, UNAC	34	26,2	26,2	68,5
5 Simón Bolívar	19	14,6	14,6	83,1
6 Max Trummer	13	10,0	10,0	93,1
7 Itagüí, Medellín	9	6,9	6,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

**Frecuencia de los Padres**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 Tame, Arauca	21	14,4	14,4	14,4
2 Saravena, Arauca	21	14,4	14,4	28,8
3 INAC, Cúcuta	21	14,4	14,4	43,2
4 ICOLVEN, UNAC	23	15,8	15,8	58,9
5 Simón Bolívar	23	15,8	15,8	74,7
6 Max Trummer	19	13,0	13,0	87,7
7 Itagüí, Medellín	18	12,3	12,3	100,0
Total	146	100,0	100,0	

**Género de la muestra de maestros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
M	42	32,3	32,3	32,3
F	88	67,7	67,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

**Género de la muestra de los padres**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
M	69	47,3	47,3	47,3
F	77	52,7	52,7	100,0
Total	146	100,0	100,0	

**Religión de los padres**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Adventista	61	41,8	41,8	41,8
No adventista	85	58,2	58,2	100,0
Total	146	100,0	100,0	

**Edad de los docentes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
21	1	,8	,8	,8
22	1	,8	,8	1,5
24	7	5,4	5,4	6,9
25	6	4,6	4,6	11,5
26	8	6,2	6,2	17,7
27	4	3,1	3,1	20,8
28	8	6,2	6,2	26,9
29	2	1,5	1,5	28,5
30	3	2,3	2,3	30,8
31	4	3,1	3,1	33,8
32	1	,8	,8	34,6
33	4	3,1	3,1	37,7
34	6	4,6	4,6	42,3
Válidos 35	7	5,4	5,4	47,7
36	5	3,8	3,8	51,5
37	1	,8	,8	52,3
38	4	3,1	3,1	55,4
39	1	,8	,8	56,2
40	3	2,3	2,3	58,5
41	1	,8	,8	59,2
42	1	,8	,8	60,0
43	2	1,5	1,5	61,5
44	3	2,3	2,3	63,8
45	6	4,6	4,6	68,5
46	6	4,6	4,6	73,1
47	4	3,1	3,1	76,2
48	4	3,1	3,1	79,2

49	2	1,5	1,5	80,8
50	1	,8	,8	81,5
51	3	2,3	2,3	83,8
52	5	3,8	3,8	87,7
53	3	2,3	2,3	90,0
55	3	2,3	2,3	92,3
56	2	1,5	1,5	93,8
57	2	1,5	1,5	95,4
58	1	,8	,8	96,2
59	1	,8	,8	96,9
60	4	3,1	3,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

#### Nivel académico de los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Bachiller	2	1,5	1,5	1,5
Normalista	2	1,5	1,5	3,1
Válidos Licenciado	118	90,8	90,8	93,8
Maestría	8	6,2	6,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

#### Función de los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Administrativo	16	12,3	12,3	12,3
Válidos Docente	114	87,7	87,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

#### Tipo de contrato de los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
por meses	110	84,6	84,6	84,6
Válidos indefinido	9	6,9	6,9	91,5
denominacional	11	8,5	8,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

## **APÉNDICE D**

### **ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LAS ESCALAS**

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Escala: Satisfacción laboral

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	36

### Escala: Condiciones físicas y materiales

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	3

### Escala: Beneficios laborales

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%

Ca- sos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	4

#### Escala: Políticas administrativas

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	6

### Escala: Relaciones sociales

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,549	3

### Escala: Desarrollo personal

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,509	3

### Escala: Desempeño de tareas

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	130	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	11

**Escala: Relación con la autoridad**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	130	100,0
	Total	199	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	6

**ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA ESCALA  
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

**Escala: Percepción de la Calidad en el Servicio**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	146	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	146	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	26

**Escala: Subescala Competencias del cuerpo docente  
Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	146	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	146	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	8

**Escala: Subescala comportamiento y actitudes del profesorado**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	146	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	146	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	5

### **Escala: Sub escala planta física**

#### **Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	146	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	146	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	5

### **Escala: Subescala Comunicación entre los diferentes actores institucionales**

#### **Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	146	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	146	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	8

## **APÉNDICE E**

### **ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS**

## DATOS DESCRIPTIVOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Satisfacción laboral	130	98	176	148,21	15,921	-,677	,212	-,020	,422
N válido (según lista)	130								

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Desempeño tareas	130	2,45	5,00	4,5140	,42651	-1,649	,212	4,222	,422
Condiciones físicas	130	1,00	5,00	3,9436	,79959	-1,166	,212	1,262	,422
Beneficios laborales	130	1,00	5,00	3,1577	,98592	-,186	,212	-,719	,422
Políticas administrativas	130	2,00	5,00	3,8013	,70286	-,523	,212	-,122	,422
Relaciones sociales	130	2,00	5,00	4,2179	,63587	-,697	,212	,243	,422
Desarrollo personal	130	2,00	5,00	4,1410	,61683	-1,006	,212	1,534	,422
Relación autoridad	130	2,17	5,00	4,3679	,62661	-1,154	,212	1,149	,422
N válido (según lista)	130								

### Estadísticos descriptivos planta física

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
P28	130	2	5	4,58	,594	-1,346	,212	1,960	,422
p1	130	1	5	4,01	,902	-,980	,212	,751	,422
p32	130	1	5	3,85	,902	-,913	,212	,522	,422
N válido (según lista)	130								

### Estadísticos descriptivos beneficios laborales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p7	130	1	5	3,28	1,148	-,281	,212	-,805	,422
p14	130	1	5	3,25	1,051	-,445	,212	-,400	,422
p2	130	1	5	3,15	1,162	-,109	,212	-1,044	,422
p22	130	1	5	2,95	1,120	,025	,212	-,876	,422
N válido (según lista)	130								

**Estadísticos descriptivos políticas administrativas**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p13	130	1	5	4,18	,814	-1,140	,212	1,767	,422
p24	130	1	5	4,05	,905	-,919	,212	,564	,422
p36	130	1	5	4,02	,964	-,926	,212	,481	,422
p21	130	2	5	3,79	,764	-,473	,212	,137	,422
p15	130	1	5	3,77	1,016	-,558	,212	-,381	,422
p33	130	1	5	3,00	1,341	-,118	,212	-1,163	,422
N válido (según lista)	130								

**Estadísticos descriptivos Relaciones sociales**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p9	130	2	5	4,57	,622	-1,544	,212	3,054	,422
p3	130	2	5	4,25	,758	-,880	,212	,631	,422
p16	130	1	5	3,84	1,160	-,919	,212	,031	,422
N válido (según lista)	130								

**Estadísticos descriptivos Desarrollo personal**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p10	130	1	5	4,37	,818	-1,470	,212	2,409	,422
p25	130	2	5	4,09	,830	-,836	,212	,416	,422
p29	130	1	5	3,96	,952	-1,019	,212	,998	,422
N válido (según lista)	130								

**Estadísticos descriptivos Desempeños de tareas**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p11	130	2	5	4,72	,613	-2,619	,212	7,707	,422
p30	130	2	5	4,71	,549	-2,028	,212	4,724	,422
p5	130	1	5	4,71	,762	-3,187	,212	10,645	,422
p34	130	3	5	4,69	,541	-1,566	,212	1,566	,422
p35	130	1	5	4,60	,732	-2,578	,212	8,624	,422
p26	130	2	5	4,58	,594	-1,346	,212	1,960	,422
p18	130	2	5	4,58	,594	-1,346	,212	1,960	,422
p19	130	1	5	4,52	,908	-2,409	,212	5,979	,422
p4	130	1	5	4,35	,735	-1,501	,212	3,791	,422
p17	130	1	5	4,18	,902	-1,260	,212	1,694	,422
p23	130	1	5	4,02	1,161	-,965	,212	-,153	,422
N válido (según lista)	130								

**Estadísticos descriptivos Relación con la autoridad**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
p20	130	1	5	4,61	,731	-2,254	,212	5,859	,422
p27	130	2	5	4,52	,673	-1,373	,212	1,843	,422
p8	130	2	5	4,35	,796	-1,288	,212	1,448	,422
p31	130	1	5	4,31	,861	-1,603	,212	3,078	,422
p12	130	2	5	4,26	,773	-,900	,212	,498	,422
p6	130	1	5	4,16	,955	-1,199	,212	1,112	,422
N válido (según lista)	130								

## DATOS DESCRIPTIVOS DE LOS PADRES

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Percepción calidad serv.	146	1,00	7,00	5,9165	,85164
Comun_actores_instituc.	146	1,00	7,00	6,0094	,93335
Comp_cuerpo_doc	146	1,00	7,00	6,0531	,93436
Comp_act_prof	146	1,00	7,00	6,0781	1,01693
plantafísica	146	1,00	7,00	5,3877	1,09651
N válido (según lista)	146				

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
p5	146	1	7	5,80	1,295
p1	146	1	7	5,55	1,292
p4	146	1	7	5,52	1,371
p2	146	1	7	5,14	1,375
p3	146	1	7	4,92	1,458
N válido (según lista)	146				

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
p6	146	1	7	6,14	1,136
p7	146	1	7	6,11	1,133
p8	146	1	7	6,10	1,098
p9	146	1	7	6,09	1,132
p10	146	1	7	5,96	1,107
N válido (según lista)	146				

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
p11	146	1	7	6,14	1,003
p16	146	1	7	6,12	1,082
p15	146	1	7	6,12	,986
p17	146	1	7	6,09	1,030
p13	146	1	7	6,05	1,075
p14	146	1	7	6,01	1,212
p12	146	1	7	5,95	1,159
p18	146	1	7	5,94	1,109

N válido (según lista)	146			
------------------------	-----	--	--	--

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
p24	146	1	7	6,27	,958
p23	146	1	7	6,14	1,108
p19	146	1	7	6,12	,979
p25	146	1	7	6,01	1,126
p20	146	1	7	5,94	1,176
p26	146	1	7	5,94	1,170
p21	146	1	7	5,84	1,190
p22	146	1	7	5,81	1,182
N válido (según lista)	146				

## **APÉNDICE F**

### **PRUEBAS DE HIPÓTESIS**

## PRUEBA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=pcse sl
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

		pcse	sl
pcse	Correlación de Pearson	1	,501*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	21	21
sl	Correlación de Pearson	,501*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	21	21

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

## PRUEBA DE HIPÓTESIS DOCENTES

### Prueba T

Estadísticos de grupo					
	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Satisfacción Laboral	M	42	146,50	15,638	2,413
	F	88	149,02	16,078	1,714
Desempeño de tareas	M	42	4,4372	,43028	,06639
	F	88	4,5506	,42223	,04501
Condiciones físicas	M	42	3,7937	,81301	,12545
	F	88	4,0152	,78769	,08397
Beneficios laborales	M	42	3,0595	1,00882	,15566
	F	88	3,2045	,97714	,10416
Políticas administrativas	M	42	3,8254	,52955	,08171
	F	88	3,7898	,77455	,08257
Relaciones sociales	M	42	4,2778	,64146	,09898
	F	88	4,1894	,63486	,06768
Desarrollo personal	M	42	4,0794	,68594	,10584
	F	88	4,1705	,58284	,06213
Relación autoridad	M	42	4,3413	,61480	,09487
	F	88	4,3807	,63525	,06772

**Prueba de muestras independientes**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Satisfacción Laboral	Se han asumido varianzas iguales	,002	,964	-,844	128	,400	-2,523	2,989	-8,437	3,392
	No se han asumido varianzas iguales			-,852	82,866	,396	-2,523	2,960	-8,410	3,364
Desempeño de tareas	Se han asumido varianzas iguales	,426	,515	-1,423	128	,157	-,11339	,07967	-,27104	,04426
	No se han asumido varianzas iguales			-1,414	79,438	,161	-,11339	,08021	-,27303	,04625
Condiciones físicas	Se han asumido varianzas iguales	1,177	,280	-1,484	128	,140	-,22150	,14927	-,51685	,07385
	No se han asumido varianzas iguales			-1,467	78,537	,146	-,22150	,15096	-,52200	,07900
Beneficios laborales	Se han asumido varianzas iguales	,060	,807	-,783	128	,435	-,14502	,18518	-,51144	,22139
	No se han asumido varianzas iguales			-,774	78,519	,441	-,14502	,18730	-,51787	,22783
Políticas administrativas	Se han asumido varianzas iguales	6,746	,010	,269	128	,788	,03562	,13229	-,22614	,29739
	No se han asumido varianzas iguales			,307	112,298	,760	,03562	,11616	-,19453	,26578
Relaciones sociales	Se han asumido varianzas iguales	,005	,943	,740	128	,461	,08838	,11946	-,14800	,32476
	No se han asumido varianzas iguales			,737	80,051	,463	,08838	,11990	-,15023	,32700
Desarrollo personal	Se han asumido varianzas iguales	,684	,410	-,786	128	,433	-,09109	,11585	-,32033	,13815
	No se han asumido varianzas iguales			-,742	70,196	,460	-,09109	,12273	-,33586	,15368
Relación autoridad	Se han asumido varianzas iguales	,002	,965	-,334	128	,739	-,03941	,11792	-,27274	,19392
	No se han asumido varianzas iguales			-,338	83,243	,736	-,03941	,11656	-,27123	,19240

**Correlaciones**

		Edad	Satisfacción Laboral	Desempeño tareas	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Relación autoridad
	Correlación de Pearson		,046	-,046	-,023	,369**	,010	-,154	,109	-,107
Edad	Sig. (bilateral)		,604	,600	,796	,000	,910	,080	,216	,225
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	046	1	,734**	,618**	,597**	,819**	,441**	,778**	,773**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	604		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	,046	,734**	1	,455**	,311**	,365**	,269**	,624**	,391**
Desempeño tareas	Sig. (bilateral)	600	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	,023	,618**	,455**	1	,299**	,404**	,116	,476**	,350**
Condiciones físicas	Sig. (bilateral)	796	,000	,000		,001	,000	,189	,000	,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	369**	,597**	,311**	,299**	1	,369**	-,032	,454**	,281**
Beneficios laborales	Sig. (bilateral)	000	,000	,000	,001		,000	,722	,000	,001
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	010	,819**	,365**	,404**	,369**	1	,420**	,575**	,749**
Políticas administrativas	Sig. (bilateral)	910	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	,154	,441**	,269**	,116	-,032	,420**	1	,257**	,385**
Relaciones sociales	Sig. (bilateral)	080	,000	,002	,189	,722	,000		,003	,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	109	,778**	,624**	,476**	,454**	,575**	,257**	1	,470**
Desarrollo personal	Sig. (bilateral)	216	,000	,000	,000	,000	,000	,003		,000
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130
	Correlación de Pearson	,107	,773**	,391**	,350**	,281**	,749**	,385**	,470**	1
Relación autoridad	Sig. (bilateral)	225	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	130	130	130	130	130	130	130	130

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

**Correlaciones**

		Años servicio	Satisfacción laboral	Desempeño tareas	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Relación autoridad
Años servicio	Correlación de Pearson	1	,027	-,001	,003	,286**	-,013	-,158	,087	-,133
	Sig. (bilateral) (p)		,758	,989	,969	,001	,882	,073	,325	,131
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,027	1	,734**	,618**	,597**	,819**	,441**	,778**	,773**
	Sig. (bilateral)	,758		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Desempeño tareas	Correlación de Pearson	-,001	,734**	1	,455**	,311**	,365**	,269**	,624**	,391**
	Sig. (bilateral)	,989	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Condiciones físicas	Correlación de Pearson	,003	,618**	,455**	1	,299**	,404**	,116	,476**	,350**
	Sig. (bilateral)	,969	,000	,000		,001	,000	,189	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Beneficios laborales	Correlación de Pearson	,286**	,597**	,311**	,299**	1	,369**	-,032	,454**	,281**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,001		,000	,722	,000	,001
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Políticas administrativas	Correlación de Pearson	-,013	,819**	,365**	,404**	,369**	1	,420**	,575**	,749**
	Sig. (bilateral)	,882	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Relaciones sociales	Correlación de Pearson	-,158	,441**	,269**	,116	-,032	,420**	1	,257**	,385**
	Sig. (bilateral)	,073	,000	,002	,189	,722	,000		,003	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,087	,778**	,624**	,476**	,454**	,575**	,257**	1	,470**
	Sig. (bilateral)	,325	,000	,000	,000	,000	,000	,003		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Relación autoridad	Correlación de Pearson	-,133	,773**	,391**	,350**	,281**	,749**	,385**	,470**	1
	Sig. (bilateral)	,131	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

## SATISFACCIÓN LABORAL POR TIPO DE CONTRATO

ONEWAY sl desempeño\_tareas condiciones\_físicas beneficios\_laborales políti-  
cas\_adm relaciones\_sociales desarrollo\_personal relación\_autoridad BY tipo-  
contr

/MISSING ANALYSIS  
/POSTHOC=SNK ALPHA(0.05).

### ANOVA de un factor

ANOVA de un factor

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
sl	Inter-grupos	139,720	2	69,860	,273	,762
	Intra-grupos	32557,673	127	256,360		
	Total	32697,392	129			
desempeño_tareas	Inter-grupos	,061	2	,031	,166	,847
	Intra-grupos	23,405	127	,184		
	Total	23,466	129			
condiciones_físicas	Inter-grupos	,962	2	,481	,750	,475
	Intra-grupos	81,513	127	,642		
	Total	82,475	129			
beneficios_laborales	Inter-grupos	15,291	2	7,646	8,819	,000
	Intra-grupos	110,101	127	,867		
	Total	125,392	129			
políticas_adm	Inter-grupos	,854	2	,427	,862	,425
	Intra-grupos	62,874	127	,495		
	Total	63,728	129			
relaciones_sociales	Inter-grupos	1,193	2	,597	1,487	,230
	Intra-grupos	50,965	127	,401		
	Total	52,158	129			
desarrollo_personal	Inter-grupos	,063	2	,031	,081	,922
	Intra-grupos	49,019	127	,386		
	Total	49,081	129			
relación_autoridad	Inter-grupos	,996	2	,498	1,274	,283
	Intra-grupos	49,654	127	,391		
	Total	50,650	129			

## Pruebas post hoc

### beneficios\_laborales

Student-Newman-Keuls

tipocontr	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
por meses	110	3,0227	
indefinido	9	3,5278	3,5278
denominacional	11		4,2045
Sig.		,151	,055

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- Usa el tamaño muestral de la media armónica = 14,211.
- Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LOS PADRES NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS HIJOS

### ANOVA de un factor

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Percepción calidad del servicio	Inter-grupos	1,779	3	,593	,814	,488
	Intra-grupos	103,388	142	,728		
	Total	105,167	145			
Comunicación actores institucionales	Inter-grupos	1,006	3	,335	,380	,767
	Intra-grupos	125,309	142	,882		
	Total	126,315	145			
Competencias cuerpo docente	Inter-grupos	3,162	3	1,054	1,213	,307
	Intra-grupos	123,426	142	,869		
	Total	126,589	145			
Comportamiento y actitudes profesorado	Inter-grupos	3,016	3	1,005	,971	,408
	Intra-grupos	146,934	142	1,035		
	Total	149,950	145			
Planta física	Inter-grupos	5,921	3	1,974	1,664	,177
	Intra-grupos	168,417	142	1,186		
	Total	174,338	145			

### RELIGIÓN

## Prueba T

**Estadísticos de grupo**

	Religión	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Percepción calidad servicio	adventista	61	6,0681	,53921	,06904
	no adventista	85	5,8077	1,00779	,10931
Comunicación actores institucionales	adventista	61	6,1352	,69082	,08845
	no adventista	85	5,9191	1,06917	,11597
Competencias cuerpo docente	adventista	61	6,2193	,59933	,07674
	no adventista	85	5,9338	1,10272	,11961
Comportamiento y actitudes profesorado	adventista	61	6,2721	,54776	,07013
	no adventista	85	5,9388	1,23444	,13389
plantafísica	adventista	61	5,5148	,90071	,11532
	no adventista	85	5,2965	1,21483	,13177

**Prueba de muestras independientes**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Percepción calidad servicio	Se han asumido varianzas iguales	5,295	,023	1,837	144	,068	,26040	,14175	-,01978	,54059
	No se han asumido varianzas iguales			2,014	134,434	,046	,26040	,12929	,00470	,51610
Comunicación actores institucionales	Se han asumido varianzas iguales	1,265	,263	1,384	144	,168	,21613	,15613	-,09247	,52472
	No se han asumido varianzas iguales			1,482	142,598	,141	,21613	,14585	-,07218	,50443
Competencias cuerpo docente	Se han asumido varianzas iguales	5,697	,018	1,835	144	,069	,28544	,15552	-,02197	,59284
	No se han asumido varianzas iguales			2,009	135,292	,047	,28544	,14211	,00440	,56648
Comportamiento y actitudes profesorado	Se han asumido varianzas iguales	9,192	,003	1,973	144	,050	,33331	,16897	-,00067	,66729
	No se han asumido varianzas iguales			2,205	123,411	,029	,33331	,15115	,03413	,63249
Planta física	Se han asumido varianzas iguales	4,032	,047	1,188	144	,237	,21828	,18374	-,14489	,58146
	No se han asumido varianzas iguales			1,247	143,827	,215	,21828	,17511	-,12783	,56440

## REFERENCIAS

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D. y Aguayo Tellez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. doi:10.1016/j.resu.2016.06.006
- Alvarado Peña, L. J., Hernández de Velazco, J. y Chumaceiro Hernández, A. C. (2010). Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas. *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 2(4), 45-58.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I. y Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Madrid: Ideas Propias.
- Anaya Nieto, D. y López Martín, E. (2014). Satisfacción laboral del profesorado en 2012-2013 y comparación con los resultados de 2003-2004. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 365, 96-121. doi:10.4438/1988-592X-RE-2014-365-266
- Anaya Nieto, D. y Suárez Riveiro, J. M. (2004). La escala de Satisfacción Laboral – Versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 519-534.
- Anaya Nieto, D. y Suárez Riveiro, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243.
- Araiza Vázquez, M. J., Zambrano Elizondo, A. y Ramírez Ramírez, J. F. (2016). Calidad de los servicios universitarios: una percepción desde sus actores en una escuela de Negocios. *Innovaciones de Negocios*, 13(25), 71-95.

- Arciniegas Ortiz, J. A. y Mejías Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Comunicación: *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. S. y Parada Trujillo, A. E. (2016). Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. *Investigación y desarrollo*, 24(2), 329-354
- Azanza, G., Moriano, J. A. y Molero, F. (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 45-50. doi:10.5093/tr2013a7
- Barrios Gaxiola, M. I. y Frías Armenta, M. (2016). Factores que influyen en el desarrollo y rendimiento escolar de los jóvenes de bachillerato. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(1), 63-82. doi:10.15446/rcp.v25n1.46921
- Bermejo Toro, L. y Prieto Ursúa, M. (2005). Malestar docente y creencias de autoeficacia del profesor. *Revista Española de Pedagogía*, 232, 493-510.
- Bermúdez Jaimes, M. E. y Mendoza Páez, A. M (2008). La evaluación docente en la pedagogía Montessori: propuesta de un instrumento. *Educación y Educadores*, 11(1), 227-252.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25, 80-84. doi:10.20453/rmh.v25i2.249
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Costa Mendes, I. A., Trevizan, M. A. y Godoy, S. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto y Contexto-Enfermagem*, 20(3), 326-333.
- Camacho, L. J. (2014). Nuevos roles de los docentes en la educación superior: hacia un nuevo perfil y modelo de competencias con integración de las TIC. *Ciencia y Sociedad*, 39(4), 601-640.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistema*. Madrid: Pearson.
- Canquiz, L. y Maldonado, M. (2016). Evaluación de competencias docentes en el desarrollo de la práctica pedagógica. *Omnia*, 22(2), 37-49.

- Cantón Mayo, I. y García, A. M. (2012). La comunicación en los centros educativos: un estudio de caso. *Tendencias Pedagógicas*, 19, 107-130.
- Cantón Mayo, I. y Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226. doi:10.22507/rli.v13n1a18
- Capelleras i Segura, J. L. (2004). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria, un análisis empírico* (Tesis doctoral no publicada). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., de los Ángeles Castaño, M., Nicolás Viguera, M. D., Sánchez, J. A. y Martínez Roche, M. E. (2014). Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas. *Cultura de los Cuidados*, 18(39), 105-114. doi:10.7184/cuid.2014.39.12
- Casero, A. (2010). Factores moduladores de la percepción de la calidad docente. *RELIEVE*, 16(2). Recuperado de [https://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2\\_3.htm](https://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2_3.htm)
- Castro Pérez, M. y Morales Ramírez, M. E. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. *Revista Electrónica Educar*, 19(3). doi:10.15359/ree.19-3.11
- Catalán, J. y González, M. (2009). Actitud hacia la evaluación del desempeño docente y su relación con la autoevaluación del propio desempeño, en profesores básicos de Copiapó, la Serena y Coquimbo. *PSYKHE*, 18(2), 97-112.
- Chiang Vega, M. M. y Krausse Martínez, K. W. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8, 23-50.
- Chiang Vega, M. M., Méndez Urra, G. y Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiang Vega, M. M. y Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista de Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Cuadra Martínez, D. J., Jorquera Gutiérrez, R. Á. y Pérez Cea, M. A. (2015). Las teorías subjetivas del profesor acerca de su salud laboral: implicancias en la promoción de la salud preventiva en el trabajo docente. *Ciencia y Trabajo*, 17(52), 1-6. doi:10.4067/S0718-24492015000100002

- Cuba Campos, D. J. (2014). *Percepción de la calidad del servicio en la escuela académica profesional de educación secundaria con mención en idiomas 2013-11* (Tesis de ingeniería). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Cuevas López, M. M., Díaz Rosas, F. e Hidalgo Hernández, V. (2008). Liderazgo de los directores y calidad de la educación. Un estudio del perfil de los directivos en un contexto pluricultural. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 12(2), 1-20.
- Delgado González, M. (2003). Factores predictores de la satisfacción laboral de los docentes adventistas que estudian por verano en la Universidad de Montemorelos. *Memorias CIE*, 4(1), 163-211.
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán, F. M. y Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Dzul Ramírez, N. (2010). *Factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de tres planteles educativos en el Municipio de Torreón, Coahuila* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- España Chavarría, C. (2014). Las competencias docentes. Un estudio de caso realizado en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA. *Reflexiones*, 93(1), 207-222.
- Esteve, J. M. (1987). *El malestar docente*. Barcelona: Laia.
- Fabela Cárdenas, M. A. y García Treviño, A. H. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis*, 6(13), 65-82.
- Fernández Arata, J. M. (2008). Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica*, 7(2), 385-401.
- Fernández Batanero, J. M. (2013). Competencias docentes y educación inclusiva. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(2), 82-99. Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/445/610>
- Fernández Berrueco, R. y Sánchez Tarazaga, L. (2014). Competencias docentes en secundaria. Análisis de perfiles de profesores. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 20(1), 1-20. doi:10.7203/relieve.20.1.3786
- Galaz Fontes, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo académico en una universidad pública estatal pública. *Perfiles Educativos*, 24(96), 47-72.

- García Carrasco, J. y Bernal Guerrero, A. (2008). Institución y decepción. La salubridad institucional y la práctica docente. *Revista Española de Pedagogía*, 66(241), 405-424.
- García Hernández, J. L., Gabari Gambarte, M. I. e Idoate García, V. (2014). Evaluación de la satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 451-462.
- García Rangel, E. G., García Rangel, A. K. y Reyes Angulo, J. A. (2014). Relación maestro alumno y sus implicaciones en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 10(5), 279-290.
- García Sánchez, B. Y. (2008). Familia, escuela y barrio, un contexto para la comprensión de la violencia escolar. *Revista Colombiana de Educación*, 55, 108-124.
- Garza Alvarado, E., Abreu Quintero, J. L. y Badii, M. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 1-64.
- Giraldo Rivas, C. A. y Vélez Gutierrez, C. F. (2010). Las interacciones comunicativas en la educación básica secundaria: un estudio de caso. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 6(1), 29-57.
- González, G., Ávila, M. J., López, K. y Raynholds, J. (2014). *Historia de la calidad*. Recuperado de <http://fliphtml5.com/ramf/zsuf/basic>
- González Torres, M. C. (2003). Claves para favorecer la motivación de los profesores ante los retos educativos actuales. *Estudios sobre Educación*, 5, 61-83.
- Granja Palacios, C. (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15(2), 65-93.
- Hernández Arteaga, I., Recalde Meneses, J. y Luna, J. A. (2015). Estrategia didáctica: una competencia docente en la formación para el mundo laboral. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 11(1), 73-94.
- Hernández Castilla, R., Murillo, F. J. e Hidalgo Farran, N. (2017). Lecciones aprendidas del estudio del liderazgo escolar exitoso. Los casos de España en el proyecto internacional ISSPP. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 499-518. doi:10.6018/rie.35.2.279241
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C. y Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la Investigación* (4a. ed.). México: McGraw-Hill.

- Herrera, M. F. (2006). La autoevaluación docente: entre los problemas y las acciones. *Cuadernos de Educación*, 4, 213-222.
- Herzberg, F., Mausner B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Horn, A. y Marfán, J. (2010). Relaciones entre liderazgo educativo y desempeño escolar: revisión de la investigación en Chile. *Psicoperspectivas*, 9(2), 82-104.
- Iglesia Adventista del Séptimo Día. División Interamericana. (2017). *Reglamento operativo*. Bogotá: División Interamericana de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día.
- Ilaja, B. y Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46. doi:104482/psdc.33.1.8081
- Iriarte Cerdán, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://academica-e.unavarra.es/handle/TFM>
- Iturralde Espejo, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del IMSS*, 50(3), 307-314.
- Koenes, A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Laca Arocena, F. A., Mejía Ceballos, J. C. y Gondra Rezola, J. M. (2014). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
- Lauretti, P., Villalobos, E. y González, J. (2006). Programa de motivación en el aula: una experiencia para el desarrollo del docente. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 4, 15-22.
- León Tazza, B. A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Martínez Chairez, G. I., Guevara Araiza, A. y Valles Ornelas, M. M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Xima*, 12(6), 123-134.

- Mayo, E. (1945). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Medina Rivilla, A. y Gómez Díaz, R. M. (2014). El liderazgo pedagógico: competencias necesarias para desarrollar un programa de mejora en un centro de educación secundaria. *Perspectiva Educativa: Formación de Profesores*, 53(1), 91-113. doi:10.4151/07189729-Vol.53-Iss.1-Art.127
- Méndez Ramírez, O. (2011). Calidad de la educación y rendimiento escolar en estudiantes de sexto grado de Monterrey, México. *Iberóforum: Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 6(12), 52-78.
- Meneses Botina, W. G., Morillo Carlosama, S. L., Navia Atoy, G. E. y Grisales Grisales, M. C. (2013). Factores que afectan el rendimiento escolar en la institución educativa rural Las Mercedes desde la perspectiva de los actores institucionales. *Plumilla Educativa*, 11, 433-452.
- Menghi, M. S. y Oros, L. B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59.
- Moreno Jiménez, B., Garrosa Hernández, E. y González Gutiérrez J. L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(1), 331-349.
- Munsterberg, H. (1913). *Psychology industrial efficiency*. Nueva York: McGraw.
- Muñoz Méndez, T., Gómez Marmol, A. y Sánchez-Alcaraz Martínez, B. J. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Revista Gestión de la Educación*, 7(1), 161-177. doi:10.15517/rge.v7i1.27578
- Nosei, C. (2005). Retención escolar y calidad educativa: del dilema al problema. *Praxis Educativa*, 9, 61-69.
- Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud. (2000). *Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe*. San José: HeCONET.
- Oros, L. B. y Main, M. V. (2004). ESLA-educación: una escala para evaluar la satisfacción laboral de los docentes. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 4(1), 20-34.
- Padilla González, L. E, Jiménez Loza, L. y Ramírez Gordillo, M. D. (2008). La satisfacción con el trabajo académico, motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(38), 843-865.

- Palma Carrillo, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC*. Recuperado de <https://edoc.site/escala-de-satisfaccion-laboral-pdf-free.html>
- Páramo, P. (2008). Factores psicosociales asociados a la evaluación del docente. *Educación y Educadores*, 11(1), 11-30.
- Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M. y Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Prieto Ursúa, M. y Bermejo Toro, L. (2006). Contexto laboral y malestar docente en una muestra de profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 45-73.
- Reyes Santana, M. (2013). Del malestar al compromiso: los factores individuales en la satisfacción laboral de los docentes. *Inter-Acao*, 38(1), 37-50. doi:105216/ia.v38i1.18736
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez Pulido, J., González Vélez, J. L., Aguilar Perea, M. V. y Artilés Rodríguez, J. (2016). Análisis de una escala para evaluar la satisfacción del profesional docente en la enseñanza primaria. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 9(1), 47-59. doi:10.15366/riee216.9.1.003
- Salazar Rodríguez, A. L. (2000). *Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras beliceñas al inicio del milenio 2000* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Sánchez Lissen, E. (2009). Dos caras de la carrera docente: satisfacción y desmotivación. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, 16, 135-148. doi:10.7179/PSRI2009.1610
- Sandoval Hernández, A. y Barrón Pastor, J. L. (2007). El programa de investigación del movimiento de escuelas eficaces: hacia una perspectiva basada en los actores en el contexto de américa latina. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(5), 264-270. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/5515>
- Sandoval Moreno, F. D. (2015). La formación permanente del docente en Latinoamérica. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11). Recuperado de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/122>

- Sarasola Bonetti, M. (2006). Estándares de la calidad pedagógica en el marco del proyecto de calidad integrado. *Cuadernos del Claeh*, 93(2), 71-101.
- Sarramona i López, J. y Rodríguez Neira, T. (2010). Participación y calidad de la educación. *Aula Abierta*, 38(1), 3-14.
- Schwarz, R. y Greenleaf, F. (2002). *Portadores de luz: historia de la Iglesia Adventista del Séptimo día*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Silvero Miramón, M. (2007). Estrés y desmotivación docente: el síndrome del “profesor quemado” en educación secundaria. *Estudios sobre Educación*, 12, 115-138.
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en la evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper and Brothers.
- Tejada Fernández, J. (2009). Competencias docentes: profesorado. *Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 13(2), 1-15.
- Tejero González, C. M. y Fernández Díaz, M. J. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2). Recuperado de [https://www.uv.es/RELIEVE/V15n2/RELIEVESu15n2\\_1.htm](https://www.uv.es/RELIEVE/V15n2/RELIEVESu15n2_1.htm)
- Torres Navarro, C., Vargas Mac-Cardé, G., Contreras Espinoza, S. y Benavente Ruiz, J. (2004). Evaluación de los factores que influyen en el grado de satisfacción de los apoderados en una institución educacional. *Theoria*, 13, 51-57.
- Torres Rivera, A. D., Badillo Gaona, M., Valentín Kajatt, N. O. y Ramírez Martínez, E. T. (2014). Las competencias docentes: el desafío de la educación superior. *Innovación Educativa*, 14(66), 129-145.
- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.
- Vázquez Toledo, S., Bernal Agudo, J. L. y Liesa Orús, M. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5), 79-97.
- White, E. (1996). *La educación cristiana*. Bogotá: Asociación Publicadora Interamericana.
- White, E. (2005). *Consejos para los maestros, padres y alumnos*. México: Gema.

Zayas Agüero, P. M., Báez Santana, R. A., Zayas Fería, J. y Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la Satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51. doi:10.18359/rfce.1606