RESUMEN

NIVEL DE DESEMPEÑO Y GRADO DE SATISFACCIÓN
DE LOS ESTUDIANTES DE LOS COLEGIOS
SECUNDARIOS ADVENTISTAS DE LA
ASOCIACIÓN SUR COLOMBIANA

Por

Rosa Pérez Pulido

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

Título: NIVEL DE DESEMPEÑO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS COLEGIOS SECUNDARIOS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN SUR COLOMBIANA

Investigador: Rosa Pérez Pulido

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Mayo de 2016

Problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿Existe relación entre el nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios secundarios de la Asociaciación Sur Colombiana?

Metodología

En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero con 20 declaraciones para medir el grado de satisfacción estudiantil y el segundo con 17 declaraciones para medir el nivel de desempeño docente percibido por los alumnos, con valores de confiabilidad de .928 y .922, respectivamente. La muestra contempló a 423 alumnos,

que representan un 92.3% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas *r* de Pearson, *t* de Student y análisis de varianza de un factor.

Resultados

Se encontró que el grado de satisfacción estudiantil y el desempeño docente percibido por los alumnos tuvieron un grado de relación positivo y alto ($r = .747$, $p = .00$). Se halló que la variable independientes colegio sí tuvo un efecto significativo sobre el nivel de desempeño del docente percibido por los estudiantes y las variables independientes grado y religión tuvo un efecto significativo sobre la satisfacción estudiantil.

Conclusiones

En general, se concluyó que los estudiantes encuestados tienen una percepción entre *regular* y *buena* del desempeño de sus docentes y ellos manifiestan estar algo satisfechos. Además, se encontró que existe relación positiva significativa entre las variables nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y grado de satisfacción estudiantil.

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

NIVEL DE DESEMPEÑO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS COLEGIOS SECUNDARIOS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN SUR COLOMBIANA

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

por

Rosa Pérez Pulido

Mayo de 2016

NIVEL DE DESEMPEÑO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS COLEGIOS SECUNDARIOS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN SUR COLOMBIANA

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

por

Rosa Pérez Pulido

APROBADA POR LA COMISIÓN:

Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz Palomeque

Dra. Clara Lilia Campos Madrigal, Examinadora externa

Miembro: Dr. Juan Alberto Díaz

Dra. Raquel B. de Korniejczuk, Directora de Estudios Graduados

Miembro: Dr. José Enrique Zardoni Herrera

24-05-2016
Fecha de aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS vii

RECONOCIMIENTOS viii

Capítulo

I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA 1

Antecedentes…… 1
Evaluación del desempeño.....1
Satisfacción del cliente 2
Relación entre las variables 3
Desempeño y satisfacción.....3
Investigaciones realizadas 4
Planteamiento del problema.....6
Declaración del problema 6
Pregunta de investigación.....7
Hipótesis 7
Hipótesis principal 7
Hipótesis complementarias.....7
Preguntas complementarias 8
Objetivos de la investigación.....8
Justificación.....8
Limitaciones 10
Delimitaciones.....11
Supuestos 11
Definición de términos.....12
Fundamento filosófico 12
Organización del estudio.....14

II. MARCO TEÓRICO.....16

Introducción 16
Desempeño.....16

Definición de desempeño 16
Evaluación del desempeño.....17
Cómo medir el desempeño.....18
Quién mide el desempeño.....20
Gestión del desempeño.....20
Desempeño docente 21
Evaluación del desempeño docente.....21
Características de un buen desempeño docente 24
El docente y la planificación 26
El desempeño docente en el aula 26
Investigaciones realizadas.....27
Satisfacción 31
Importancia de la satisfacción 31
Qué hacer para que los alumnos estén satisfechos 33
Dimensiones de la satisfacción 34
Investigaciones realizadas.....35

III. METODOLOGÍA.....39

Introducción 39
Tipo de Investigación 39
Población 41
Muestra 41
Instrumentos de medición 41
Confiabilidad.....42
Variables 42
Operacionalización de variables 43
Hipótesis 43
Hipótesis principal 43
Hipótesis complementarias 43
Operacionalización de las hipótesis nulas 44
Preguntas complementarias 44
Recolección de datos.....44
Análisis de datos 45
Resumen del capítulo.....45

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 47

Introducción 47
Descripción demográfica.....48

Colegio 48
Grado.....48
Género.....49
Religión 49
Pruebas de hipótesis.....50
Hipótesis principal 51
Hipótesis complementarias.....51
Hipótesis nula 1 51
Hipótesis nula 2 52
Hipótesis nula 3 52
Hipótesis nula 4 53
Hipótesis nula 5 53
Hipótesis nula 6 54
Preguntas complementarias 54
Resumen del capítulo 56

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 57
Introducción 57
Conclusiones.....58
Sobre la declaración del problema 58
Sobre las hipótesis complementarias 59
Desempeño y grado 59
Desempeño y género 59
Desempeño y religión.....60
Satisfacción y grado 60
Satisfacción y género 60
Satisfacción y religión.....60
Sobre las preguntas complementarias 61
Discusión 61
Recomendaciones 63
A los administradores de los colegios de básica secundaria y media adventistas 63
Para futuras investigaciones 64

Apéndice
A. INSTRUMENTO 65

B. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO….....69

C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES… 71

D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS 76

E. DATOS DEMOGRÁFICOS 79

F. TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPÓTESIS 82

G. DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....90

LISTA DE REFERENCIAS.....94

LISTA DE TABLAS

1. Distribución de la muestra por colegio 48
2. Distribución de la muestra por grado 49
3. Distribución de la muestra por género 49
4. Distribución de la muestra por religión 50
5. Tipos de hipótesis, pruebas estadísticas y nivel de significancia.....50

RECONOCIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes con su contribución y colaboración hicieron posible la realización de esta investigación.

A Dios, quien me guió en cada etapa de este estudio.

A la familia Pérez Merchán, por el amor y apoyo que siempre me han dado.

A mi hermana Celmira y su linda hija Sharet, por sus oraciones y paciencia incondicional.

A mi asesor, el Dr. Manuel Muñoz Palomeque, por su ayuda y dedicación siempre paciente y por sus acertados consejos en la realización de esta investigación.

A la Dra. Clara Campos, por haber compartido el instrumento que fue una significativa colaboración.

A la Universidad de Montemorelos y en particular a los maestros del posgrado, por la instrucción y formación académica que me han brindado.

Al Dr. Juan Alberto Díaz, por su apoyo y colaboración.

A las directoras de los colegios secundarios de la Asociación Sur Colombiana, por permitirme desarrollar esta investigación; a cada alumno que participó contestando el instrumento.

Finalmente, a la Asociación Sur Colombiana, ¡Muchas gracias!

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

Evaluación del desempeño

El desempeño laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice, es el “balance” de la persona en el trabajo (Schermerhorn, 2005).

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de Española (2001), se define desempeño como acción o efecto de desempeñar, lo que a su vez significa cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio; ejercerlas.

Según Armstrong (2009), sobre una base individual, el desempeño es el registro de los logros de una persona. Un concepto más adecuado de desempeño comienza por reconocer que es algo que la persona deja tras de sí y que existe aparte de la persona (Kane, 1996).

Para Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento del personal en los puestos que ocupan.

Mondy y Noé (2005) la definen como un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual de equipos. Además, consideran que tiene muchos propósitos; obtener mejores resultados y lograr la eficiencia es cada vez más importantes en el actual mercado global tan competitivo.

Los programas de evaluación de desempeño están entre las herramientas más útiles que una organización pueda utilizar para mantener y aumentar la productividad. La descripción de puestos y la evaluación del desempeño son básicas en toda organización, pues esta evaluación permite que los trabajadores conozcan cuáles son sus áreas de mejora y que sus esfuerzos sean reconocidos por la organización (Resurrección, 2012).

Satisfacción del cliente

Tradicionalmente, la satisfacción del cliente ha sido considerada el valor que este recibe en contraprestación por los productos o servicios por los cuales paga. (Serna Gómez, Barrios Laborda, Barrios Fajardo y Castillo Areiza, 2011).

Díaz (2011, citado en Pérez Magín, Pers Infante, Alonso Pupo y Ferrero Rodríguez, 2012) define satisfacción como una categoría individual, por ser una sensación que experimenta el individuo al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

Para Gosso (2008), la satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa.

Según Jurán (1996), la satisfacción del cliente es el resultado alcanzado cuando las características del producto responden a las necesidades del cliente. Generalmente, es sinónimo de satisfacción con el producto.

Por su parte, la satisfacción puede ser entendida como una respuesta emocional que resulta del proceso cognitivo de evaluación del bien/servicio recibido frente a los costes de obtenerlo (Rust y Oliver, 1994, citado en Martínez Caro, Flores López y Martínez García, 2010).

Por otro lado, la satisfacción del cliente se centra en cómo se sintió éste la última vez que compró un producto o servicio. Es la comparación entre las expectativas y la experiencia del cliente (Summers, 2006).

Relación entre las variables

Desempeño y satisfacción

Una fuerte satisfacción de los estudiantes implica que los métodos de instrucción, apropiadamente desafiantes, están sirviendo para desencadenar el pensamiento y el aprendizaje de los estudiantes. Entre los elementos importantes en la satisfacción del estudiante están, probablemente, los que se refieren a la función del instructor y de los estudiantes; estos elementos pueden ser fundamentales para el aprendizaje del estudiante (Lo, 2010).

Los resultados de la investigación de Sanín y Salanova (2014) aportan conocimiento en relación con aspectos positivos del trabajo y de la vida de las personas y a la comprensión sobre los antecedentes y las consecuencias de factores psicosociales; además, muestra algunas variables que anteceden al desempeño y la satisfacción de las personas. Es así como satisfacción laboral correlacionó con todas las dimensiones de crecimiento psicológico y de desempeño.

En el estudio de Chiang Vega, Méndez Urra y Sánchez Bernales (2010), la variable de evaluación del desempeño “orientación al cliente” posee una correlación estadísticamente negativa con “satisfacción con la forma de reconocimiento”; es decir, a medida que en los trabajadores la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye. Esto se debe a que, por su bajo nivel de escolaridad, ellos no pueden acceder a un cargo de mayor responsabilidad.

Morillo Mronta (2006) presentó una serie de perspectivas en su investigación; primero, al conducir a un diagnóstico sobre la satisfacción laboral del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso, se contribuirá a orientar de una manera objetiva la acción gerencial y los objetivos organizacionales; segundo, contribuir a que los docentes conozcan los factores que intervienen en su proceso de motivación y satisfacción, de manera que puedan mejorar su desempeño y productividad.

El siguiente estudio refleja los resultados obtenidos en el proceso de investigación, seguidos por la detección de la incidencia de la confianza en los procesos organizativos de cambio y liderazgo y la construcción conceptual del término. El objetivo es conocer el papel de la confianza en la satisfacción en el ámbito laboral y, sobre todo, en el desempeño y logro de objetivos, factores organizativos íntimamente relacionados (Frías Azcárate, Fellinger Jusué y Clarke, 2011).

Investigaciones realizadas

Galini y Efthymia (2009) llevaron a cabo un estudio y recogieron datos de 268 estudiantes que asistieron a los grados quinto y sexto en siete escuelas primarias de Grecia. Los resultados de la investigación mostraron que la competitividad es frecuente en las aulas griegas. Sobre todo en las escuelas urbanas metropolitanas, los estudiantes “excelentes” experimentan altos niveles de fricción porque se esfuerzan por tener éxito académico. La satisfacción de los estudiantes se relacionó positivamente con la cohesión y negativamente con la fricción y dificultad, en la mayoría de los casos.

The National Student Survey (NSS, 2005, citado en Cheng y Marsh, 2010) se utiliza para recolectar opiniones de los estudiantes universitarios de último año acerca de su satisfacción con el curso. El propósito principal de la encuesta es proporcionar calificaciones de satisfacción en todas las universidades del Reino Unido. En el 2005, 171.290 estudiantes de 140 universidades respondieron la encuesta y en el 2006, 157.342. Para efectos de la presente investigación, Cheng y Marsh (2010) se centraron en el tema general de calificación como un único "mejor" indicador de la satisfacción general de los estudiantes. Los resultados muestran que hay aproximadamente 20 universidades que tienen calificaciones de satisfacción general, significativamente por encima o muy por debajo de la media de todas las universidades.

El estudio de Lo (2010) se interesó en identificar los elementos del ambiente de aprendizaje posiblemente vinculados a un mejor aprendizaje del estudiante. Los datos para este estudio provienen de una encuesta diseñada para medir la satisfacción de los estudiantes de una universidad en el sureste de Estados Unidos; para la investigación se tomó un curso junto con el instructor; se tuvieron en cuenta las expectativas de éxito académico en ese curso. De los 114 alumnos matriculados, solo 78 respondieron el cuestionario. La investigación encontró tres factores diferentes de satisfacción que sirven como predictores del aprendizaje percibido por los estudiantes, que son desempeño del instructor, compromiso del estudiante para el aprendizaje y políticas del curso. Los coeficientes de correlación oscilaron entre el 0,82, para la satisfacción con el instructor y la satisfacción con el propio compromiso. Los resultados apoyan hallazgos anteriores que muestran que el desempeño de los docentes

contribuye de manera crucial a las percepciones subjetivas de aprendizaje de los estudiantes.

Planteamiento del problema

Los colegios adventistas de básica secundaria y media de los departamentos del Tolima y Huila, de Colombia, pertenecen a la ASURCOL.

La administración de cada institución está a cargo de una rectora, quien, junto con el personal docente, realiza la labor de enseñanza y aprendizaje de los niños, niñas, jóvenes y señoritas que ingresan al colegio.

Los estudios de Cheng y Marsh (2010), Galini y Efthymia (2009) y Lo (2010) se centraron en investigar la satisfacción general de los estudiantes y su relación con el aprendizaje. Los hallazgos muestran factores diferentes de satisfacción que sirven como predictores de aprendizaje percibido por los estudiantes, entre los cuales está el desempeño docente (Lo, 2010).

Tradicionalmente, se ha considerado que el valor hacia el cliente se mide con su satisfacción, la cual asegura retención, lealtad y rentabilidad para la empresa (Serna Gómez et al., 2011). Esto mismos autores señalan que hay compañías que, en la satisfacción del cliente, han cambiado muy poco y de pronto, cuando quieran hacerlo, ya será demasiado tarde y la competencia las habrá arrollado.

Declaración del problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿Existe relación significativa entre el nivel de desempeño del docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

Hipótesis

Para esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis principal

H1: Existe relación significativa entre el nivel de desempeño del docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

Hipótesis complementarias

Las variables demográficas de las siguientes hipótesis corresponden a los estudiantes (colegio, grado, género y religión).

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis complementarias:

H1: Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

H2: Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

H3: Existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

H4: Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

H5: Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

H6: Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

Preguntas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes preguntas complementarias:

1 ¿Cuál es el grado de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

2 ¿Cuál es el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

Objetivos de la investigación

En esta investigación se formularon los siguientes objetivos.

1. Conocer la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

2. Hacer una descripción de las variables desempeño docente y satisfacción estudiantil.

3. Brindar información de las autoridades de los diferentes colegios en estudio.

Justificación

Se justifica la investigación porque durante la última década las evaluaciones de desempeño docente han comenzado a encontrar atractivo en el contexto de los

programas de formación de maestros y profesores de licenciatura por sus formas innovadoras de evaluación de los conocimientos y habilidades docentes, pero principalmente por su potencial para promover el aprendizaje de los maestros y la enseñanza de reflexión (Chung, 2008).

A la luz de la investigación de Lo (2010), se encontró que los niveles altos de satisfacción del estudiante tienden a estar asociados con un mejor aprendizaje del alumno.

Es así como estudiosos buscan comprender mejor el proceso de interacción entre las instituciones y los estudiantes, así como los cambios provocados a partir de esta interacción, construyendo instrumentos capaces de caracterizar al estudiante y averiguar la experiencia vivida durante el proceso de formación. La satisfacción académica está entre las variables analizadas por investigadores interesados en el área (Righi, Jorge y Angeli, 2006, citado en Candelas Zamorano, Gurruchaga Rodríguez, Mejías Acosta y Flores Ávila, 2013).

Vergara Schmalbach y Quesada Ibargüen (2011) afirman que la calidad del servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados por este.

Moliner Velásquez y Berenguer Contrí (2011) suponen que la performance y la desconfirmación influyen en la satisfacción y que dicha satisfacción contribuye a la lealtad. Por tanto, se entiende que en esta secuencia de relaciones, la satisfacción ejercería un efecto mediador entre sus determinantes y la lealtad conductual, las intenciones positivas y las intenciones negativas.

Por lo tanto, tiene sentido eminente para una empresa el desarrollar encuestas que midan la satisfacción del cliente. Esto ayuda a crear clientes leales que, a su vez, podrían llegar a ser clientes evangelistas que difundirían la buena palabra a los demás, influyendo de esta manera hasta convertirlos en clientes. La palabra positiva de boca es altamente creíble, eficaz y, en la mayoría de los casos, es gratis (Tripathi, 2014).

Por otra parte, la investigación de Patrón (2013) busca hallar el nivel de satisfacción y compromiso que tienen los empleados de la empresa en estudio, con el fin de brindar herramientas a los tomadores de decisiones de la organización. Con la información recabada podrán fortalecer sus programas laborales para obtener un mejor desempeño.

Un trabajador satisfecho, comprometido, que siente que sus aportaciones son tenidas en cuenta y que trabaja en equipo tenderá a manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su trabajo (González Santa Cruz, Sánchez Cañizares y López Guzmán, 2011).

Una empresa de promoción de ventas que enfrenta una alta tasa de deserción de clientes ha tenido un desempeño deficiente en comparación con el comportamiento de la industria, en general. El objetivo planteado por Garza, Jiménez, Koelliker, Martínez y Salinas (2012) fue reducir a un 35 por ciento la deserción de clientes a través del diseño e implementación de un sistema de mejora en la calidad del servicio que permita mejorar los indicadores de satisfacción del cliente.

Limitaciones

Algunas limitaciones del presente estudio fueron las siguientes:

1. Para la investigación, no fue posible estar presente en todos los colegios en la aplicación de los instrumentos.

2. La aplicación del instrumento dependió de la autorización del departamento de educación de la unión.

3. La aplicación del instrumento dependió de la ayuda de terceros.

4. Cada uno de los que colaboraron con la aplicación de los instrumentos seleccionó el momento y el lugar para hacerlo.

Delimitaciones

Para el presente estudio se establecieron las siguientes delimitaciones:

1. Los datos fueron recogidos durante el curso escolar 2014.

2. El estudio se delimitó con estudiantes de básica secundaria y media de colegios de la unión colombiana.

3. Fue un estudio exploratorio de una muestra específica que examinó los datos demográficos que se obtuvieron.

4. El estudio incluyó sólo a estudiantes que estuvieron presentes el día de la aplicación del instrumento.

Supuestos

A continuación se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Los encuestados respondieron el instrumento honestamente.

2. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.

3. Las respuestas no han sido influidas por quienes aplicaron el instrumento.

4. Los alumnos pudieron interpretar el instrumento de diferente forma.

Definición de términos

A continuación se definen algunos términos utilizados en esta investigación:

Nivel de desempeño docente: medida de la eficiencia y eficacia con que los docentes aprovechan los recursos para satisfacer a los estudiantes y alcanzar las metas de la institución.

Satisfacción del estudiante: indicador que mide el nivel de aceptación y la percepción, por parte del estudiante, del servicio que brinda la institución.

Estudiantes de educación básica secundaria: alumnos desde sexto a noveno años de bachillerato.

Estudiantes de educación media: alumnos de décimo y undécimo años de bachillerato.

Fundamento filosófico

Cortés (2006) señala que cuando se aprende a trabajar poniendo el alma y la vida en la tarea; es decir, a cumplir con verdadero entusiasmo con la función más humilde, se experimentará una profunda satisfacción.

Dentro de la institución educativa, el docente es el elemento clave en el éxito educacional, dado que es la persona que comunica el currículum al estudiante. La mejor manera de garantizar los mejores resultados educativos no tiene que ver con mejores instalaciones, mejores métodos o un currículum más adecuado, sino con contratar y retener a docentes de calidad (Knight, 2012).

White (2005) señala que, cuando cada maestro se olvide de sí mismo y sienta profundo interés por el éxito y la prosperidad de sus alumnos, comprendiendo que

son propiedad de Dios, y que él deberá dar cuenta de su influencia sobre sus mentes y caracteres, entonces se tendrá una escuela en la cual los ángeles se deleitarán en estar. Jesús mirará con aprobación la obra de los maestros y enviará su gracia al corazón de los estudiantes.

"Todo maestro debería cuidar que su trabajo tienda a resultados definidos. Antes de intentar enseñar una materia, debería tener en su mente un plan bien definido y saber qué es lo que se propone hacer" (White, 1987, p. 233).

En cuanto al desempeño docente, White (2005) considera lo siguiente:

> Al maestro le ha sido confiada una obra muy importante, una obra a la cual no debe dedicarse sin una preparación cuidadosa y cabal. Debe sentir el carácter sagrado de su vocación, dedicarse a ella con celo y devoción. Cuanto más conocimiento verdadero tenga, tanto mejor hará su obra. El aula de clase no es un lugar para hacer una obra superficial. (p. 130)

"Procurando hacer las cosas honradamente, no sólo delante del Señor sino también delante de los hombres" (2 Corintios 8:21, RVR1960). Estas palabras se pueden aplicar al desempeño docente.

La diligencia es un aspecto muy importante en el desempeño. Así lo expresa Salomón en Proverbios 22:29: "¿Has visto hombre solícito en su trabajo? Delante de los reyes estará; no estará delante de los de baja condición".

En relación con la satisfacción, en la Biblia (Salmo: 128:2) se registra: "Comerás del trabajo de tus manos, dichoso serás, y te irá bien".

"Todo alumno puede tener la satisfacción de saber que ha estado de parte de Cristo, manifestando respeto por el orden, la diligencia y la obediencia" (White, 2005, p. 127).

White (1975) sostiene que: “los alumnos que sacarán más provecho de la vida serán aquellos que vivan la Palabra de Dios en sus relaciones y proceder para con sus semejantes. Aquellos que reciban para dar, experimentarán la mayor satisfacción en esta vida” (p. 310).

Por otra parte, en Isaías 53:11 se evalúa el desempeño de Jesús en el plan de salvación de la siguiente manera: “Verá el fruto de la aflicción de su alma, y quedará satisfecho”. Así mismo, White (1995) menciona que Jesús dirá: “Contemplo el trabajo de mi alma, y estoy satisfecho” (p. 288).

Finalmente, Dios espera un mejoramiento en el desempeño, como lo indica White (1995): “Sólo mediante un mejoramiento continuo de las facultades intelectuales tanto como de las morales, podemos esperar satisfacer el propósito de nuestro Creador” (p. 253).

Organización del estudio

El Capítulo I contiene las siguientes secciones: naturaleza y amplitud del problema, planteamiento del problema, declaración del problema, hipótesis, preguntas de investigación, objetivo de la investigación, importancia de la investigación, justificación del problema, limitaciones, delimitaciones, supuestos, definición de términos, fundamento filosófico y organización del estudio.

El Capítulo II contiene la revisión de la literatura: conceptos, clasificaciones según las consideraciones contempladas en el estudio.

El Capítulo III contiene la metodología, que incluye el tipo de investigación, la población, las variables, la aplicación del instrumento, la operacionalización de las variables y las hipótesis, las preguntas de investigación y la recolección de datos.

El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos de la investigación, la descripción demográfica, las pruebas de hipótesis, las preguntas complementarias y el resumen del capítulo.

El Capítulo V da a conocer las conclusiones y las recomendaciones sugeridas como resultados de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Los programas de evaluación del desempeño están entre las herramientas más útiles que una organización pueda utilizar para mantener y aumentar la productividad. La descripción de puestos y la evaluación del desempeño son básicas en toda organización. Pues ésta evaluación permite que los trabajadores conozcan cuáles son sus áreas de mejora y en que sus esfuerzos sean reconocidos por la organización (Resurrección, 2012).

Desempeño

Definición de desempeño

¿En qué se piensa cuando se oye la palabra *desempeño?* Robbins y Coulter (2005) comienzan su definición de desempeño con esta pregunta y plantean una serie de ejemplos, a manera de preguntas, como los siguientes: (a) ¿en un concierto de una noche de verano presentado por una orquesta de la comunidad?, (b) ¿en un atleta olímpico esforzándose por llegar a la meta en una carrera cerrada? (c) ¿en un agente de rampa de Southwest Airlines en Tulsa, Oklahoma, ayudando a los pasajeros a abordar de manera tan rápida y eficiente como sea posible para lograr el objeti-

vo de la empresa de despacharlos en 20 minutos en la puerta de embarque? El desempeño es todo esto. Es el resultado final de una actividad.

Refiriéndose al desempeño organizacional, Jones y George (2010) lo consideran como una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización.

Por su definición formal, el desempeño laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice, es el “balance” de la persona en el trabajo (Schermerhorn, 2005).

De Cenzo y Robbins (2006) mencionan que el desempeño es trabajo eficaz y eficiente, en el que también se consideran datos del personal como cálculos de accidentes, rotación del personal, ausentismo y retardos.

Al plantear la modificación del desempeño de las personas, Daniels (1993) establece que es la combinación de sus comportamientos con sus resultados y que se debe modificar primero lo que ellos hacen, su comportamiento.

Desempeño [en inglés, performance] se define como la manera como alguien o algo funciona (Coens y Yenkins, 2001). El concepto de performance para Bernárdez (2009) tiene su foco en la obtención de resultados, considerados como la meta y propósito de las actividades, procesos organizacionales y comportamiento individual.

Evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento del personal en los puestos que ocupan.

Mondy y Noé (2005) la definen como un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual de equipos. Además, consideran que tiene muchos propósitos y obtener mejores resultados y lograr la eficiencia es cada vez más importantes en el actual mercado global tan competitivo.

La evaluación del desempeño es un proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización (Werther y Davis, 2008).

Así mismo, de acuerdo con Gómez-Mejía (2008), se evalúa a un empleado y se analizan y mejoran los resultados. También hace énfasis en que todos necesitan, quieren y merecen saber cómo están rindiendo en el trabajo. A su vez, señala que la evaluación del desempeño implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización.

La evaluación de desempeño puede definirse como un proceso que realiza un supervisor a un subordinado (por lo general una vez al año) y que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño (Bohlander y Snell, 2008).

Cómo medir el desempeño

La importancia de la evaluación del desempeño ha conducido a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo su trabajo (Werther y Davis, 2008).

De acuerdo con González y Olivares (2005), los métodos de evaluación basados en el desempeño durante el pasado son los siguientes: (a) escalas de puntuación, (b) lista de verificación, (c) escalas de calificación conductual, (d) método de

verificación de campo y (e) métodos de evaluación en grupos. Los métodos de evaluación basados en el desempeño futuro son las autoevaluaciones, la administración por objetivos, las evaluaciones psicológicas, las evaluaciones psicométricas, la autodescripción y los métodos de los centros de evaluación.

En cuanto a la evaluación con base en el pasado, Werther y Davis (2008) señalan los mismos que los anteriores, excepto los métodos de evaluación en grupos y ellos plantean los siguientes: (a) método de selección obligatoria, (b) método de registro de acontecimientos notables, (c) estimación de conocimientos y asociaciones, (e) métodos de puntos comparativos, (f) métodos de evaluación comparativa, (g) establecimiento de categorías, (h) método de distribución obligatoria e (i) método de comparación contra el total.

En lo referente a los métodos con base en el desempeño futuro, además de los señalados por González y Olivares (2005), se consideran los métodos de escalas gráficas o por conceptos y sistemas de evaluación de 360 grados.

El tipo del sistema de evaluación que se utilice dependerá de su propósito. Los métodos descritos por Mondy y Noé (2005) son los siguientes: (a) evaluación de retroalimentación de 360 grados, (b) escalas de calificación, (c) incidentes críticos, (d) el ensayo, (e) estándares laborales, (f) clasificación, (g) distribución obligatoria, (h) escala de calificación basada en el comportamiento e (i) sistemas basados en resultados.

Según Chiavenato (2011), los principales métodos de evaluación del desempeño son: (a) escalas gráficas, (b) elección forzada, (c) investigación de campo, (e)

comparación por pares, (f) incidentes críticos, (g) frases descriptivas y (h) métodos mixtos.

Quién mide el desempeño

Mondy y Noé (2005) consideran como responsables de la evaluación de desempeño a los supervisores inmediatos, los subordinados, los colegas, los equipos, el empleado, los clientes y para el método de evaluación de retroalimentación de 360 grados, todos los anteriores.

En un estudio realizado a 52 empresas españolas se encontró que el supervisor inmediato es el principal evaluador. El 74% lo evalúa el supervisor inmediato (Werther y Davis, 2008). Así mismo, Mondy y Noé (2005) indican que esta es la opción más común para evaluar el desempeño y a los colegas.

Para Chiavenato (2011), puede ser responsabilidad del supervisor directo, del propio empleado o incluso de una comisión de evaluación.

Gestión del desempeño

La gestión del desempeño empieza con el establecimiento de unas metas. Las metas definen los resultados que las personas deberían conseguir (Luecke, 2007).

Es por eso que muchas organizaciones, según lo señala Gómez-Mejía (2008), están ahora identificando dimensiones de desempeño basadas en sus objetivos estratégicos y un enfoque cada vez más popular para identificar las dimensiones de desempeño se centra en las competencias.

Gestión del desempeño, en palabras de Alles (2006), es un proceso para definir, implementar, medir y evaluar el performance (el desempeño) deseado de cada

uno de los integrantes de la organización, tanto en forma individual como grupal y, en consecuencia, de toda la empresa.

González (2005) hace referencia a un proceso general cuyo objetivo fundamental radica en la maximización del rendimiento de las personas en una organización para, con ello, mejorar los resultados empresariales. Para lograr este propósito, una de las herramientas fundamentales de la que se pueden servir los técnicos de recursos humanos es la evaluación del desempeño.

La administración del desempeño es el proceso mediante el cual se crea un ambiente de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades. Es un sistema completo de trabajo que comienza cuando se define un puesto (Bohlander y Snell, 2008).

Gómez-Mejía (2008) plantea que los supervisores que gestionan eficazmente el rendimiento suelen compartir las cuatro características siguientes: (a) analizan las causas de los problemas de rendimiento, (b) prestan atención a las causas de los problemas, (c) desarrollan un plan de acción y capacitan a los trabajadores para alcanzar una solución y (d) orientan la comunicación hacia el rendimiento e informan sobre el mismo de forma eficaz.

Desempeño docente

Evaluación del desempeño docente

De acuerdo con el Consejo Nacional de Educación del Perú (2011), la categoría de desempeño docente fue incorporada en las discusiones educativas latinoamericanas a inicios de los años 2000. Sostiene que son dos las razones principales de esta irrupción: la crisis de la identidad de la profesión docente y la constatación de

los vacíos del modelo de calidad planteado por las reformas neoliberales en educación de la década de 1990.

Para los docentes participantes en los diálogos propuestos por el Consejo Nacional de Educación del Perú (2011), el desempeño docente es definido como una práctica relacional; es decir, como el desarrollo de capacidades de interacción con el otro, de conocimiento del otro, así como del uso de diversos medios y modos para comunicarse con ese otro.

Tejedor y García (2010) afirman que desempeño significa cumplir con una responsabilidad, hacer lo mejor posible aquello que uno está obligado a hacer; es la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo; involucra de manera interrelacionada los saberes, actitudes y valores (competencias) que cada uno va acumulando, siendo posible su mejoramiento y el logro de niveles cada vez más altos.

Cada país tiene autonomía para diseñar su modelo de evaluación de desempeño docente; es así como Montenegro (2007) señala algunos de ellos: el de Chile que se caracteriza por unos objetivos generales y un sistema de evaluación.

Los objetivos buscan favorecer el interés por el desarrollo profesional de los docentes; también contribuir al mejoramiento de la gestión pedagógica de los establecimientos y favorecer la formación integral de los educandos. El sistema de evaluación contiene estándares de desempeño, las estructura de la carrera docente y el proceso de evaluación. Los estándares se conciben como un conjunto de criterios para especificar la calidad del desempeño docente.

El texto marco para la buena enseñanza, publicado por el Centro de perfeccionamiento, experimentación e investigaciones pedagógicas (CPeIP) del Ministerio de Educación de Chile, en el año 2003, es un manual de buenas prácticas docentes, que constituye el principal referente del desempeño profesional para la evaluación docente; por ello se aprecia con suficiente transparencia el modelo profesional promovido. Este instrumento sigue el ciclo total del proceso educativo, desde la planificación y preparación de la enseñanza, la creación de ambientes propicios para el aprendizaje, la enseñanza propiamente tal, hasta la evaluación y la reflexión sobre la propia práctica docente, necesaria para retroalimentar y enriquecer el proceso.

En el modelo del Reino Unido y especialmente en Inglaterra, los estándares del status del profesor calificado comprenden cuatro áreas: conocimiento y comprensión; planificación, enseñanza y manejo del aula; monitoreo, evaluación, responsabilidad y preparación de informes y; otros requisitos profesionales (Montenegro, 2007).

La prueba de certificación del modelo de Estados Unidos, según al autor anterior, está conformada por cuatro grandes dominios: planificación y preparación; el ambiente de la sala de clases, instrucción y responsabilidades profesionales.

Desde el punto de vista de Fardella (2012), los cambios adoptados por los últimos gobiernos se han dirigido hacia el quehacer docente, instalando nuevas regulaciones laborales. Es así como un punto crucial es el sistema de evaluación del desempeño profesional docente. Este busca evaluar exclusivamente el desempeño profesional, poniendo en el centro de la preocupación la calidad de la enseñanza,

construida a través de dominios y criterios establecidos en el marco para la buena enseñanza (CPeIP, 2003).

Características de un buen desempeño docente

Montenegro (2007) señala 14 aspectos del desempeño docente tomados del modelo educativo chileno: (a) proyecto educativo institucional, (b) cumplimiento de normas y políticas educativas, (c) conocimiento y valoración de los estudiantes, (d) fundamentación pedagógica, (e) planeación del trabajo, (f) estrategias pedagógicas, (g) estrategias de participación, (h) evaluación y mejoramiento, (i) actualización e innovación, (j) compromiso institucional, (k) relaciones interpersonales, (l) manejo de conflictos, (m) trabajo en equipo y (n) liderazgo. El nivel se califica como satisfactorio cuando es igual o superior al 60%; de lo contrario, será insatisfactorio.

En Chile, el marco para la buena enseñanza resume los estándares docentes nacionales. Está organizado en cuatro áreas fundamentales: (a) preparación docente, (b) creación de un ambiente de enseñanza adecuado, (c) enseñanza para que los estudiantes aprendan y (d) desarrollo profesional. Estos estándares se establecen en 20 criterios y 70 descriptores (CPeIP, 2003).

EL Consejo Asesor de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2010) exhorta a México que la primera tarea en el desarrollo de su sistema de evaluación docente es crear un marco para la buena enseñanza, el cual debe definir estándares en los siguientes ámbitos: (a) uso del tiempo de instrucción, (b) planeación y preparación (el diseño de actividades educativas y procedimientos de evaluación para todos los estudiantes), (c) ambiente en el aula,

(d) enseñanza (atractiva y desafiante, adaptada a estudiantes diferentes) y (e) responsabilidades profesionales.

El Consejo Nacional para Estándares Profesionales en la Enseñanza en Estados Unidos (NBPTS, por sus siglas en inglés), define cinco propuestas centrales: (a) los docentes tienen un compromiso hacia los estudiantes y su aprendizaje, (b) los docentes conocen las materias a su cargo y la manera de enseñarlas a sus estudiantes, (c) los docentes son responsables de la gestión y supervisión del aprendizaje del estudiante, (d) los docentes reflexionan sistemáticamente sobre sus prácticas y aprenden de la experiencia y (e) los docentes forman parte de comunidades de aprendizaje (OECD, 2010).

Además, los estudios en Estados Unidos demuestran que el nivel lingüístico de un docente, medido en razón de su vocabulario y de otras pruebas estandarizadas, incide sobre los logros académicos más que cualquier otro atributo docente mensurable (Barber y Mourshed, 2008).

En Inglaterra, la Agencia de Formación y Desarrollo para las Escuelas (TDA, por sus siglas en inglés) enuncia los estándares profesionales para la docencia como un marco que define las características de los docentes en cada etapa de su trayectoria profesional. El marco de la TDA establece lineamientos sobre los atributos profesionales docentes, conocimiento, comprensión y capacidades profesionales (OECD, 2010).

Los procedimientos de selección de Singapur, uno de los países con mejor desempeño del mundo y Finlandia están entre los más eficientes. Según Barber y Mourshed (2008), ambos sistemas ponen fuerte énfasis en los logros académicos de

los postulantes, sus habilidades de comunicación y su motivación hacia la docencia.

El docente y la planificación

Las actividades previas son todas aquellas que se realizan antes de las experiencias de aprendizaje y que garanticen que estas se orienten hacia la consecución de objetivos educacionales. Si no existieran esas actividades, el desempeño docente estaría basado en la improvisación. Son actividades previas la planeación, la preparación y la organización (Montenegro, 2007).

Barber y Mourshed (2008) consideran que la calidad de los resultados para cualquier sistema educativo es, esencialmente, el resultado de la calidad de la instrucción brindada por sus docentes. ¿Qué es una buena instrucción? Elaborar planes de estudio y los aspectos pedagógicos. En términos de gestión del sistema, hallar a los mejores educadores y darles un espacio para debatir y elaborar mejores planes de estudio y técnicas pedagógicas.

Las investigaciones de Barber y Mourshed (2008) revelan que los sistemas exitosos cuentan con docentes guía, quienes actúan como entrenadores en el puesto de trabajo y tutores que concurren a las aulas para observar a los docentes, ofrecerles retroalimentación, modelar su instrucción y colaborar con la planificación.

La planificación conjunta de las clases se ha transformado en la piedra angular de la práctica cooperativa de Aspire (California). Todos los viernes se destina media jornada al trabajo de los docentes para planificar las clases, momento en el que evalúan el progreso de los alumnos y elaboran clases que satisfacen las necesidades de estos (Mourshed, Chijioke y Barber, 2012).

El desempeño docente en el aula

Los ambientes de aprendizaje como aulas, laboratorios, biblioteca y espacios deportivos, entre otros, constituyen el campo en el cual se lleva a cabo la relación pedagógica en donde el actor preferente es el estudiante. En sentido práctico, el trabajo del aula incluye tres grandes fases: las actividades previas, el desarrollo de las experiencias de aprendizaje y las actividades posteriores. El corazón del desempeño está en las experiencias de aprendizaje (Montenegro, 2007).

Según Barber y Mourshed (2008), los estudios que toman en cuenta todas las pruebas disponibles sobre eficiencia docente sugieren que los estudiantes asignados a docentes con alto desempeño lograrán avances tres veces más rápido que los alumnos con docentes con bajo desempeño. Se observó que los sistemas educativos con alto desempeño mantuvieron un fuerte foco en mejorar la instrucción debido a su impacto directo sobre los logros de los alumnos.

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan algunas investigaciones que se han realizado.

Catalán y González (2009) estudiaron la relación entre la actitud de los profesores hacia el proceso de evaluación de su docencia, impulsado por el Ministerio de Educación de Chile y la forma en que ellos autoevalúan su propio desempeño docente. Se utilizó un diseño correlacional en el que participaron 509 profesores de segundo ciclo básico de las comunas de La Serena, Coquimbo y Copiapó. Se encontró que los profesores con una actitud positiva se autoevalúan más satisfactoriamente que los profesores con una actitud negativa, pero esta

relación no es lineal. La edad se correlacionó directamente con la autoevaluación e inversamente con la actitud.

Alterio Ariola y Pérez Loyo (2009) realizaron un estudio con el propósito de evaluar la función de los docentes según su desempeño y la opinión de los estudiantes. El estudio fue de tipo descriptivo transversal con una muestra de 52 docentes y 210 alumnos escogidos por medio del muestro aleatorio estratificado. En la determinación del desempeño docente se aplicó una encuesta. En la evaluación de la satisfacción de estudiantes se empleó un cuestionario adaptado del propuesto por Camino. Los resultados obtenidos fueron: 30,8 % de los docentes del área básica han recibido cursos de capacitación docente y 17,3 % de preclínica poseen maestría en educación. En básica predominó el nivel de conocimiento regular para los conceptos de ejecución y evaluación y en preclínica el nivel de conocimiento en planificación, ejecución y evaluación fue bueno. La estrategia de enseñanza más empleada en básica fue la clase magistral y en preclínica los seminarios y mapas conceptuales. La necesidad de conocimiento principal manifestada en básica se refiere a evaluación; en preclínica, a elementos de ejecución y estrategias.

En la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida según la planificación, predominó en básica el grado de mediana satisfacción; en preclínica, 51,7 % de los estudiantes refirieron alta satisfacción. Sobre la ejecución y estrategias de enseñanza, en básica prevaleció el grado de mediana satisfacción; en preclínica, un alto grado. De la evaluación, en ambas áreas resaltó el grado de mediana satisfacción. De la motivación al aprendizaje y amplitud de cobertura de

expectativas hubo prevalencia del grado de mediana satisfacción en básica y en preclínica alta satisfacción.

Milicic, Rosas, Scharager, García y Godoy (2008) presentan el diseño, construcción y valoración métrica de una pauta de observación de clases, cuyo objetivo es evaluar la calidad del desempeño docente. Para ello se observaron 92 videos de profesores de cuarto a octavo básico, evaluados previamente en Chile por el sistema nacional de evaluación del desempeño profesional docente.

De una población de 4.000 videos de clases, se seleccionó al azar una muestra de 92 videos. La muestra seleccionada correspondió a videos de clases de 28 profesores y 64 profesoras, de entre 30 y 60 años de edad, con una edad promedio de 45. La pauta de observación de clases es un instrumento de evaluación del desempeño docente. La construcción de esta pauta se basa en un modelo sistémico, que permite evaluar cuatro dimensiones o escalas seleccionadas.

Las cuatro escalas son las siguientes: (a) escala general: evalúa aspectos generales de la enseñanza referidos a las características de la clase, observadas en la conducta de los alumnos y del profesor; (b) escala interaccional: evalúa la relación vincular entre el profesor y algún alumno o grupo de alumnos; (c) escala lúdica: evalúa el uso de contenidos lúdicos y (d) escala no verbal: evalúa las competencias del profesor a través de las pautas no verbales de su conducta. La pauta de observación desarrollada en la presente investigación se basa en estudios recientes de la psicología educacional que dicen de la relación con las variables que han demostrado ser influyentes en la calidad de los aprendizajes.

El informe Mckinsey & Company es el resultado de una investigación llevada a cabo por Barber y Mourshed (2008), entre mayo de 2006 y marzo de 2007, que muestra qué tienen en común los sistemas educativos con alto desempeño. Se estudiaron veinticinco sistemas educativos de todo el mundo, incluidos diez de los sistemas con mejor desempeño.

En el curso de esta investigación visitaron escuelas de Wellington a Helsinki y de Singapur a Boston para obtener referencias de más de dos docenas de sistemas educativos de Asia, Europa, América del Norte y Medio Oriente.

La evidencia disponible sugiere que el principal impulsor de las variaciones en el aprendizaje escolar es la calidad de los docentes.

Mourshed et al. (2012) realizaron una investigación con el propósito de analizar las experiencias de 20 sistemas educativos de todo el mundo que han logrado mejoras importantes, sostenidas y generalizadas. En el curso de la investigación, entrevistaron a más de 200 líderes de sistemas, empleados y educadores; complementaron con visitas para observar a los 20 sistemas en acción. Les pidieron a los líderes de sistemas que les contaran sobre las principales intervenciones que realizaron durante el período de reforma. En una base de datos recopilaron aproximadamente 575 intervenciones mapeadas a través del tiempo de reforma llevada a cabo en los sistemas educativos de la muestra del estudio. Los sistemas que seleccionaron participaron en 25 evaluaciones internacionales y nacionales diversas, en múltiples asignaturas, durante el periodo 1995-2010. Los investigadores desarrollaron una escala universal de resultados estudiantiles. Los resultados que obtuvieron indican que hay seis intervenciones que ocurren con la

misma frecuencia en todos los trayectos de mejora, entre ellas está desarrollar capacidades técnicas de los docentes y evaluar a los estudiantes.

Satisfacción

El diccionario de la lengua española define satisfacción como acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

El término satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas (Kotler, 2002).

En las definiciones orientadas al resultado, Westbrook y Reilly (1983, citado en Setó, 2004) consideran la satisfacción como el resultado de una experiencia de consumo; una respuesta emocional proporcionada por un producto o servicio. Para Oliver (1981, citado en Setó, 2004), la satisfacción es un estado psicológico que resulta cuando la emoción subyacente a la confirmación de expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Gento Palacios y Vivas García (2003) definen la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Importancia de la satisfacción

Dutka (1998) señala que la búsqueda de la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en la industria de la investigación de mercado.

Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costes operativos.

De un cliente satisfecho por el producto y el servicio prestado, afirma Pérez (1994), se consigue, además de pedidos futuros con un coste de venta bajo, su recomendación a otros potenciales usuarios, aumentando así de una forma muy eficaz su compromiso personal con la marca del suministrador y contribuyendo con las referencias a su buena imagen.

En el pasado, muchas compañías daban por sentado la lealtad de sus clientes; sin embargo, los actuales son más inteligentes, más conscientes del precio, más exigentes, menos dispuestos a perdonar, y son abordados por más competidores con ofertas que son iguales o mejores (Kotler, 2002).

Rose, Wykes, Doran, Sporle y Bogner (2008, citados en Carpenter y Aeby, 2012) indican que, si no se realizan estudios de satisfacción, entonces no hay medios organizados o sistemáticos para aprender acerca de las percepciones de los clientes.

Por otra parte, la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación (Gento Palacios y Vivas García, 2003).

Además, la satisfacción escolar es una dimensión importante de la satisfacción de vida de los adolescentes y es un indicador relevante del ajuste educativo y del ajuste afectivo (Baker, Dilly, Aupperlee y Patil, 2003, citados en Robertson, 2013).

Qué hacer para que los alumnos estén satisfechos

Utilizando como referente básico la jerarquía de necesidades de Maslow, Gento Palacios (1996) establece algunos criterios para evaluar la satisfacción de los alumnos: satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas, por su seguridad social, por la seguridad emocional, por la pertenencia a la institución o clase, por el sistema de trabajo, por el progreso personal, por el prestigio o reconocimiento del éxito personal y por la autorrealización personal.

Covey (2012) considera al alumno como un cliente y muestra cómo un enfoque estudiante-cliente inspiró y guió al director de la escuela a dar un paso a la vez en un momento para transformar por completo la experiencia educativa, tomando como referente las necesidades y expectativas de sus clientes.

En palabras de Kotler (2002), si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Cuando se piensa en el cliente como en una persona, el énfasis se traslada hacia las necesidades sociales básicas. Si se violan esas necesidades, el resultado es el “ultraje”; si se gratifican esas necesidades, el resultado será el “deleite” del cliente. Las empresas líderes en servicio no tratan a sus clientes como un miembro más de un determinado grupo de clientes, sino que los tratan como personas importantes (Setó, 2004).

Así, la satisfacción de los alumnos tiene que ver con la atención a sus propias necesidades educativas y al logro de las expectativas planteadas (Vivas García, 1999).

Dimensiones de la satisfacción

En el estudio realizado por Gould (2011) se utilizó el instrumento Student Satisfaction Survey (SSS), el cual mide la satisfacción del estudiante para las subescalas que consisten en la satisfacción con los profesores, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con el trabajo escolar, la satisfacción con las actividades de los estudiantes, la satisfacción con la disciplina de los estudiantes, la satisfacción con las oportunidades de toma de decisiones, la satisfacción con los edificios escolares, suministros y mantenimiento, la satisfacción con la comunicación relacionada con la escuela y las declaraciones relativas a la participación de padres.

Tian y Gilman (2009) midieron la satisfacción estudiantil con el instrumento Adolescents' School Satisfaction Scale (ASSS). Las dimensiones utilizadas para el estudio fueron: realización, gestión escolar, relación entre docente- estudiante, relación entre compañeros, enseñanza y trabajo escolar.

Las investigadoras Briones y Tabernero (2012) realizaron un estudio en el cual midieron la satisfacción del estudiante con el Intrinsic Satisfaction Classroom Scale (ISCS) de Duda y Nicholls (1992). Los participantes expresan su grado de satisfacción de acuerdo con los ocho elementos que componen esta medida: "a menudo sueño despierto en lugar de pensar en el trabajo escolar", "en la escuela usualmente estoy aburrido", "normalmente me gustaría que la escuela terminara rápidamente", "usualmente me divierto haciendo trabajo escolar", "normalmente me gusta aprender

en la escuela", "por lo general encuentro la escuela interesante", normalmente me involucro en el aprendizaje" y "en la escuela, por lo general encuentro que el tiempo vuela".

Los estudios de Zullig, Huebner y Patton (2011), Elmore y Huebner (2010) y Ferguson, kasser y Jahng (2010) utilizan el Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale (MSLSS). El MSLSS consta de ocho ítems que evalúan la satisfacción del encuestado con su experiencia en la escuela: "espero poder ir a la escuela", "me gusta estar en la escuela", "la escuela es interesante", "me gustaría no tener que ir a la escuela", hay muchas cosas de la escuela que no me gustan", "me gustan las actividades escolares" y "me siento mal en la escuela".

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan algunas investigaciones que se han realizado.

Ferguson et al. (2010) llevaron a cabo un estudio para examinar las diferencias entre tres países, del bienestar de los adolescentes. En la hipótesis, los investigadores predijeron que cualquier diferencia entre la satisfacción con la vida y la satisfacción escolar, entre las tres naciones que examinarían estaría, al menos en parte; explicada por las diferencias de percepción que los adolescentes tienen de sus padres y maestros en el apoyo de la autonomía. La muestra utilizada fue de 322 adolescentes de Dinamarca, Corea del Sur y los Estados Unidos. Ellos completaron encuestas de autoinforme que evaluaron la escuela de los adolescentes, la satisfacción con la vida y la experiencia de la autonomía apoyada por padres y maestros. Los resultados mostraron que los estudiantes daneses informaron mayor satisfacción de

la escuela, satisfacción con la vida, la autonomía y el apoyo percibido, seguidos por los estudiantes americanos y coreanos.

El propósito principal del estudio de Zullig et al. (2011) fue explorar aún más los presuntos determinantes del ambiente escolar en la satisfacción de los estudiantes con la escuela. Se aplicaron dos instrumentos, el School Climate Measure (SMC), que se desarrolló para evaluar las percepciones de varios dominios del ambiente escolar y el School Satisfaction Subscale (MSLSS), que consta de ocho ítems que evalúan la satisfacción del encuestado con su experiencia en la escuela. Un total de 2.049 estudiantes de secundaria y preparatoria, mayores de 12 años y menores de 18, fueron encuestados utilizando métodos de muestreo de conveniencia de tres distritos escolares en un estado del Medio Oeste. Al realizar el análisis, se encontró que la mayoría de las variables del clima escolar se relacionaron significativamente una con otra y con la satisfacción en la escuela. Como hipótesis, cada variable del clima escolar se relacionó positivamente con la satisfacción que reportaron los estudiantes. La correlación ($r = 0.31$, $p < .01$) entre satisfacción escolar y apoyo académico sugiere que la percepción de los estudiantes del soporte académico brindado por el personal de la escuela está particularmente relacionado con su satisfacción escolar.

Elmore y Huebner (2010) realizaron un estudio longitudinal de un año con el objetivo de examinar más de cerca la satisfacción de los adolescentes con sus experiencias escolares relacionadas con lo demográfico, las relaciones de apego del estudiante con sus padres y compañeros y el compromiso de comportamiento escolar. La muestra fue de 587 estudiantes de cinco escuelas de secundaria en una ciudad del sudeste de los Estados Unidos. Se utilizaron dos instrumentos: The Inventory of

Parent and Peer Attachment (IPPA), que consta de 75 ítems que evalúan el apego de los adolescentes a los padres y compañeros y el School subscale del School Satisfaction Subscale of the Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale (MSLSS), que evalúa la satisfacción escolar. El principal hallazgo del estudio fue que la satisfacción de los estudiantes con sus experiencias en la escuela parece ir más allá de sus relaciones con los padres y compañeros en la determinación de su conducta relacionada con la escuela.

Briones y Tabernero (2012) realizaron un estudio con el propósito de examinar ciertos factores sociales cognitivos y demográficos implicados en la satisfacción intrínseca entre los estudiantes de secundaria de diferentes orígenes culturales en España, un nuevo país receptor de inmigrantes. En vista de los resultados revisados para las variables psicosociales que están vinculados a la satisfacción intrínseca, se propuso la siguiente hipótesis: las variables de autorregulación del adolescente como la autoestima, la autoeficacia y el estilo de atribución interior tendrán un efecto positivo en la satisfacción intrínseca. La muestra consta de 938 adolescentes originarios de América del sur, África y España, estudiantes de las escuelas secundarias residentes en España. La edad de los participantes varió de 12 a 18 años y el promedio fue de 14,19 (*SD* = 1,46). El autoconcepto académico fue medido con el Self-Perception Profile for Adolescents (SPPA); la satisfacción intrínseca del aula se midió utilizando el Intrinsic Satisfaction Classroom Scale (ISC); la escala de autoeficacia social se construyó sobre la base de la autoeficacia social, medida para adolescentes, desarrollada por Fan y Mak (1998, citado en Briones y Tabernero, 2012). El análisis que se realizó mostró una relación positiva y significativa entre el autoconcepto

académico, la autoeficacia social y la atribución interna con la satisfacción intrínseca. Los análisis de modelo de ruta confirmaron que las variables de autorregulación de autoeficacia social y competencia académica explican la satisfacción intrínseca, en la escuela, de los adolescentes con diferentes orígenes culturales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

El propósito de esta investigación fue conocer la relación entre el desempeño docente percibido por los estudiantes y la satisfacción estudiantil en los colegios de básica secundaria y media adventistas de la Asociación Sur Colombiana.

El presente capítulo se encuentra conformado por las siguientes partes: (a) tipo de investigación, (b) población, (c) muestra, (d) instrumentos de medición, (e) operacionalización de las variables, (f) hipótesis, (g) preguntas de investigación, (h) recolección de datos e (i) análisis de datos.

Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), el proceso de investigación cuantitativa puede tener los siguientes alcances: exploratorio, correlacional, descriptivo y explicativo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describen tendencias de un grupo o población.

Los estudios de investigación correlacional asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

A la luz de lo planteado, la presente investigación se considera descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal.

Se le consideró descriptiva por lo siguiente:

1. Se pudo medir el nivel de desempeño docente percibido por los estudiantes.

2. Permitió medir el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

3. Ayudó a determinar las diferencias probables en la satisfacción estudiantil, según diversas variables demográficas.

Fue considerada correlacional porque permitió determinar la probable relación positiva o negativa, entre las variables nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y satisfacción estudiantil y algunas variables demográficas.

Se la consideró cuantitativa por las siguientes razones:

1. Permitió conocer el nivel de desempeño de los docentes percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil, en una escala de 1 a 7. Se utilizaron pruebas estadísticas y parámetros para hallar los resultados.

2. Utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.

3. Se confió en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Se consideró transversal porque la medición de las variables se hizo en una sola ocasión.

Población

La población estuvo compuesta por estudiantes de básica secundaria y media de dos colegios adventistas de la Asociación Sur colombiana que estuvieron matriculados en el año escolar 2014 y estos son: Colegio Adventista Baluarte Interamericano (Neiva, Huila) y Colegio Adventista de Ibagué (Ibagué, Tolima). La población total estimada es de 458 alumnos.

Muestra

El total de los estudiantes que contestaron las encuestas fue de 423. Se pretendió incluir en el estudio al total de la población, pero no fue posible, dado que sólo se incluyó a los alumnos que asistieron a las clases. Se logró una participación de 92% de los estudiantes.

Instrumentos de medición

El instrumento de medición es, en principio, cualquier recurso que apoye al investigador para acercarse a los fenómenos y extraer información (Hernández Sampieri et al., 2010).

Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos (ver Apéndice A): el instrumento elaborado por Clara Campos sobre desempeño docente. El instrumento consta de 17 declaraciones; cada ítem tiene siete respuestas opcionales: *1 = pésimo, 2 = muy malo, 3 = malo, 4 = regular, 5 = bueno, 6 = muy bueno, 7 = excelente*. Según reporta el autor, el instrumento alcanzó una consistencia interna de .928. El Alfa de Cronbach fue considerada como correspondiente a medida de confiabilidad muy aceptable para esta variable.

El segundo instrumento fue creado por Manuel Muñoz. Consta de dos partes: la primera parte se refiere a datos demográficos y la segunda parte contiene las variables relacionadas con la satisfacción estudiantil, cuyas respuestas fueron dadas utilizando las escalas del 1 al 7, así: *1 = totalmente insatisfecho, 2 = muy insatisfecho, 3 = algo insatisfecho, 4 = indeciso, 5 = algo satisfecho, 6 = muy satisfecho, 7 = totalmente satisfecho*. Según reporta el autor, el instrumento alcanzó una consistencia interna de .906. El Alfa de Cronbach fue considerada como correspondiente a medida de confiabilidad muy aceptable para esta variable.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento para los 17 ítems de la variable desempeño docente utilizado en la muestra de alumnos de los colegios de básica secundaria y media vocacional de la ASURCOL fue de .928 y la confiabilidad del instrumento para los 20 ítems de la variable satisfacción estudiantil utilizado en la muestra de alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL fue de .922. Todos los valores Alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables latentes. En el Apéndice B están las tablas de respaldo.

Variables

Las variables dependientes que se consideraron en esta investigación fueron: el nivel de desempeño docente y el grado de satisfacción estudiantil y las independientes: colegio, grado, género y religión.

Operacionalización de variables

En el Apéndice C se presenta la Tabla de operacionalización de las variables. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas**.**

Hipótesis

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis nulas:

Hipótesis principal

En esta investigación se planteó la siguiente hipótesis principal:

H1: No existe relación significativa entre el nivel de desempeño del docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

Hipótesis complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis complementarias:

H1: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

H2: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

H3: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

H4: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

H5: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

H6: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

Operacionalización de las hipótesis nulas

En el Apéndice D se presenta la operacionalización de las hipótesis nulas. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Preguntas complementarias

En este estudio se atendieron las siguientes preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es el grado de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

Recolección de datos

La recolección de datos para el estudio se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se hizo una visita a cada director de los colegios que participaron en el estudio, con el propósito de obtener el permiso para aplicar los instrumentos en los co-

legios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

2. La aplicación de los instrumentos fue hecha personalmente por el investigador, en el Colegio Adventista de Ibagué y por terceros en el Colegio Adventista de Neiva.

3. Se aplicaron los instrumentos en las primeras horas de la mañana al inicio de las clases de un día con jornada educativa normal. Los instrumentos fueron contestados en el aula de clases de los estudiantes. Su actitud fue positiva al momento de contestar las encuestas.

4. Se realizó una detallada explicación de la forma de llenado del instrumento, respondiendo a las dudas que surgieron.

5. Se solicitó el mayor silencio posible en el grado y se hizo la entrega de los instrumentos a los alumnos.

Análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se realizó por medio del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 15.0 para Windows XP. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron: la *r* de Pearson, el análisis de varianza de un factor y la prueba *t* de Student para muestras independientes.

Resumen del capítulo

Este capítulo contiene asuntos importantes para los fines de esta investigación. Se analizó brevemente el tipo de investigación y se definió el tipo de investigación para este estudio. Se consideró la población utilizada en el estudio. Se identificó el instrumento, se plantearon las hipótesis nulas, así como la operacionalización de

las variables e hipótesis. Además, contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuesta. Se explicó la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si existe relación entre el nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

Para realizar esta investigación se utilizó una estadística cuantitativa. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. Los instrumentos fueron aplicados a la totalidad de los estudiantes de los colegios adventistas de básica secundaria y media de la Asociación Sur Colombiana.

Las variables independientes principales fueron: colegio donde estudia, grado que cursa, género y religión. Las variables dependientes utilizadas en esta investigación fueron el nivel de desempeño docente y el grado de satisfacción estudiantil.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas a un nivel de significación $p \leq 05$. La muestra estuvo constituida por 423 alumnos de básica secundaria y media de los colegios adventistas de la Asociación Sur Colombiana y constituyó el 92.3% del

total de la población. La población total fue de 458 estudiantes de secundaria.

Descripción demográfica

A continuación se presentan las tablas que resumen las características demográficas obtenidas por medio de este estudio. Se encuentran los resultados de las variables colegio donde estudia, grado que cursa, género y religión. En el Apéndice E se encuentran las tablas que respaldan la información.

Colegio

La Tabla 1 presenta una distribución de los alumnos que participaron por colegio y el porcentaje correspondiente. Se obtuvo una participación de 423 alumnos de una población de 458.

Tabla 1

Distribución de la muestra por colegio

Colegios	*n*	%
Adventista de Ibagué	262	61.9
Baluarte Interamericano	161	38.1
Total	423	100.0

Grado

La Tabla 2 contiene los datos referidos a la variable demográfica grado de estudio de los 423 alumnos que respondieron el instrumento. Se observa que los estudiantes que están en sexto grado fueron los que más contestaron el instrumento y los que están en onceavo grado los que menos contestaron.

Tabla 2

Distribución de la muestra por grado

Grado	*n*	%
6° grado de secundaria	85	20.1
7° grado de secundaria	69	16.3
8° grado de secundaria	73	17.3
9° grado de secundaria	64	15.1
10° grado de secundaria	71	16.8
11° grado de secundaria	61	14.4
Total	423	100.0

Género

La Tabla 3 contiene los datos referidos al género de los 423 alumnos que respondieron el instrumento. Se encontró que el 45.5% eran mujeres y el 54.4% eran hombres.

Religión

La Tabla 4 contiene los datos referidos a la religión de los 423 alumnos que respondieron el instrumento. En cuanto a la religión de los estudiantes, el 30.7% son adventistas y el 69.3% pertenecen a otras religiones.

Tabla 3

Distribución de la muestra por género

Género	*n*	%
Masculino	193	45.6
Femenino	230	54.4
Total	423	100.0

Tabla 4

Distribución de la muestra por religión

Religión	*n*	%
ASD	130	30.7
Otra	293	69.3
Total	423	100.0

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las ocho hipótesis nulas formuladas para esta investigación. En la Tabla 5 se muestra un resumen de los tipos de hipótesis, las pruebas estadísticas utilizadas y el nivel de significancia. Todas las tablas con los resultados de cada una de las hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

Tabla 5

Tipos de hipótesis, pruebas estadísticas y nivel de significancia

Hipótesis	Tipo	Prueba estadística	Nivel de significancia
H_0	Principal	*r* de Pearson	$r = .747$
H_1	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .271$
H_2	Complementaria	*t* de Student para muestras independientes	$p = .943$
H_3	Complementaria	*t* de Student para muestras independientes	$p = .544$
H_4	Complementaria	*t* de Student para muestras independientes	$p = .003$
H_5	Complementaria	*t* de Student para muestras independientes	$p = .636$
H_6	Complementaria	*t* de Student para muestras independientes	$p = .284$

Hipótesis principal

No existe relación significativa entre el nivel de desempeño del docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística *r* de Pearson. Las variables consideradas son el nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y grado de satisfacción estudiantil.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor *r* de .747 y un nivel de significación *p* de .000 Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre la variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado alto.

Hipótesis complementarias

Hipótesis nula 1

Ho1: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el grado que cursan. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el nivel de desempeño docente. Para analizar esta hipótesis, se utilizó el análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico *F* fue de 1.282 y una *p* igual a .271 mayor que *.05,* lo que muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente de nivel de desempeño docente. Los resultados de este análisis

permiten concluir que la variable independiente grado que cursan no tiene un efecto significativo sobre el nivel de desempeño docente percibido por los estudiantes; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 2

Ho2: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el género. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el nivel de desempeño docente.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba *t* para muestras independientes y arrojó un valor *F* de 1.740 y un nivel de significación *p de* .973. Lo que muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente nivel de desempeño docente. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente género no tiene un efecto significativo sobre el nivel de desempeño docente percibido por los estudiantes; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 3

Ho3: No existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es su religión. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el grado de desempeño docente.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba *t* para muestras independientes y arrojó un valor *F* de 2.33 y un nivel de significación *p de* .544. Puesto que el nivel crítico o de significación fue mayor que .05, se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 4

Ho4: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el grado que cursan. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción estudiantil. Para analizar esta hipótesis, se utilizó el análisis de varianza de un factor.

Asumiendo varianzas poblacionales diferentes, se encontró un valor estadístico *F* de 3.745 y un nivel crítico de *p* de .003. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor que .05, se rechazó la hipótesis de igualdad de medias considerando el grado de satisfacción. Los valores de la media aritmética fueron los siguientes: (a) 6º, 5.10, (b) 7º, 4.78, (c) 8º, 4.39, (d) 9º, 4.62, (e) 10º, 4.65 y (f) 11º, 4.88. Se encontró diferencia significativa entre los de sexto y octavo grado; los de sexto grado ma**nifestaron mejor grado de satisfacción que los de octavo grado.**

Hipótesis nula 5

Ho5: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el género. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba *t* para muestras independientes y arrojó un valor *F* de 1.260 y un nivel de significación *p* de .636. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente género no tiene un efecto significativo sobre el grado de satisfacción percibido por los estudiantes; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 6

Ho6: no existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es su religión. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba *t* para muestras independientes y arrojó un valor *F* de .221 y un nivel de significación *p* de .284. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente religión no tiene un efecto significativo sobre el nivel de satisfacción estudiantil; se determinó retener la hipótesis nula.

Preguntas complementarias

A continuación se da respuesta a las preguntas complementarias formuladas en esta investigación. En el Apéndice G se muestran las tablas de resultados:

1 ¿Cuál es el grado de desempeño de los docentes percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL?

Mediante el análisis de datos de los 21 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable nivel de desempeño docente de 4.37 y una desviación típica de 1.68.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar del desempeño docente percibido por los alumnos, fueron los siguientes: (a) “la integración de los principios de mi fe en los contenidos” *(*$\bar{X}$ = 4.7, *DE* = 1.7), (b) “el aprovechamiento del tiempo de clase” ($\bar{X}$ = 4.6, *DE* = 1.6), (c) “el dominio que tiene de las materias” *(*$\bar{X}$ = 4.5, *DE* = 1.6) y (d) “la puntualidad para iniciar y terminar sus clases” *(*$\bar{X}$ = 4.4, *DE* = 1.8).

Los indicadores de menor valor del desempeño docente percibido por los alumnos fueron: (a) “el uso de materiales audiovisuales” ($\bar{X}$ = 3.9, *DE* = 1.8), (b) “las oportunidades que da a los alumnos para expresar sus opiniones” ($\bar{X}$ = 4.0, *DE* = 1.8) y (c) “el control disciplinario que tiene del grupo” *(*$\bar{X}$ = 4.19, *DE* = 1.9).

2 ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de los de básica secundaria y media de la ASURCOL?

El análisis de datos de los 17 criterios arrojó una media aritmética para la variable grado de satisfacción de 4.75 entre algo insatisfecho y algo satisfecho. La desviación típica correspondió a 1.85. Los resultados de cada ítem se encuentran en el Apéndice G.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representado por la media aritmética y la desviación estándar del desempeño docente percibido por los alumnos, fueron los siguientes: (a) “el conocimiento de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en el colegio” *(*$\bar{X}$ = 4.57, *DE* = 1.6), (b) “la red de amigos que formaste en el

colegio” ($\bar{X}$ = 5.5, *DE* = 1.7), (c) “el desempeño de los pastores respecto a su predicación, interés, servicio, consejería, visitación” *(*$\bar{X}$ = 5.2, *DE* = 1.7) y (d) “la ayuda recibida por el colegio en el desarrollo de los hábitos de oración” *(*$\bar{X}$ = 5.3, *DE* = 1.6).

Los indicadores de menor valor del desempeño docente percibido por los alumnos fueron: (a) “las actividades que ha desarrollado el colegio para que desarrolles el aprecio por la buena cultura, tales como la música, conciertos y programas cívicos y culturales” ($\bar{X}$ = 3.9, *DE* = 2.0), (b) “el impacto del colegio en tus planes misioneros” ($\bar{X}$ = 4.0, *DE* = 1.8) y (c) “la contribución del colegio en la calidad de tu estilo de alimentación” *(*$\bar{X}$ = 3.9, *DE* = 2.1).

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y para su presentación se usaron diferentes tablas.

Se llevaron a cabo las pruebas de las diferentes hipótesis y se dio respuesta a las preguntas de investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El objetivo de esta investigación fue conocer si existe relación entre el nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

En el Capítulo I se muestran los antecedentes del desempeño docente y de la satisfacción estudiantil, así como la relación que existe entre ambas variables. También se incluye una recopilación de las investigaciones realizadas, el planteamiento y declaración del problema de investigación, las hipótesis, las preguntas de investigación, el objetivo, la importancia y la justificación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, la definición de términos y el fundamento filosófico de la investigación.

En el Capítulo II se encuentra desarrollado el marco teórico del problema considerado mediante la revisión bibliográfica correspondiente. Para la variable desempeño docente se destacan los conceptos, la importancia de la evaluación, medición y gestión del desempeño en las organizaciones, el desempeño docente y las investigaciones sobre desempeño. Para la satisfacción estudiantil se describen los conceptos, satisfacción estudiantil, las dimensiones, la medición y las investigaciones realizadas. También se incluye la relación existente entre ambas variables.

En el Capítulo III se presenta la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, la población y la muestra. Se describen los instrumentos de medición. Se presentan las variables, se muestra la operacionalización de las variables, la validez y confiabilidad de los instrumentos, las hipótesis nulas y la operacionalización de las hipótesis. Finalmente, se presentan las preguntas complementarias, la forma como se recolectaron los datos y las pruebas estadísticas aplicadas al estudio.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. Fueron presentadas las variables demográficas, las pruebas de las hipótesis y, finalmente, las respuestas a las preguntas de la investigación.

En el Capítulo V se señalan las conclusiones, las discusiones y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema, sobre las hipótesis complementarias y sobre las preguntas complementarias. En el apéndice F se muestran las tablas que respaldan las conclusiones sobre el problema principal y las hipótesis complementarias.

Sobre la declaración del problema

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si existe relación entre el nivel desempeño del docente percibido por los alumnos y el grado de satisfacción estudiantil de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el grado de satisfacción que tienen los alumnos está relacionado con el nivel de desempeño de los docentes. La relación fue positiva y en grado alto entre ambas variables (r = .747). Si mejora el desempeño de los docentes, esto incide en el grado de satisfacción de los estudiantes. Si se implementaran acciones que pudieran mejorar el grado de satisfacción de los alumnos, se podría también mejorar la percepción que tienen del nivel de desempeño de los docentes.

Sobre las hipótesis complementarias

Desempeño y grado

La hipótesis analizada permitió descubrir que el grado no hizo una diferencia significativa en la percepción que tienen los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL del nivel de desempeño de los docentes. Los alumnos de los grados sextos a undécimo manifestaron el mismo nivel de percepción del desempeño de sus docentes.

Desempeño y género

Los resultados obtenidos para esta hipótesis permitieron concluir que el género de los alumnos no hizo diferencias en la percepción que tienen del nivel de desempeño docente. Hombres (M = 4.37) y mujeres (M = 4.37) evaluaron como regular la percepción del nivel de desempeño de los docentes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL. Tanto hombres como mujeres manifestaron el mismo nivel de percepción sobre el desempeño de sus docentes.

Desempeño y religión

En el análisis estadístico para esta hipótesis, se pudo concluir que la religión no hizo una diferencia significativa en la percepción que tienen los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL del nivel de desempeño de los docentes.

Alumnos adventistas (*M* = 4.42) y de otras religiones (*M* = 4.45) evaluaron el mismo grado el nivel de desempeño de sus docentes.

Satisfacción y grado

En el análisis estadístico para esta hipótesis, se pudo concluir que el grado que cursan los alumnos sí produce una diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos. Los alumnos de sexto grado manifestaron mejor grado de satisfacción que los alumnos de octavo grado: (a) grado sexto, 5.10 (*entre algo satisfecho* y *muy satisfecho*) y (b) grado octavo, 4.39 (*entre indeciso* y *algo satisfecho*).

Satisfacción y género

Los resultados obtenidos para esta hipótesis permitieron concluir que el género de los alumnos no produce diferencias en el grado de satisfacción. Hombres (*M* = 4.77) y mujeres (*M* = 4. 72) manifestaron el mismo grado de satisfacción.

Satisfacción y religión

En el análisis estadístico para esta hipótesis, se pudo concluir que la religión no produce una diferencia significativa en el grado de satisfacción que tienen los alumnos de los colegios secundarios de la ASURCOL. Alumnos adventistas (*M* =

4.83) y de otras religiones (*M* = 4.71), manifestaron el mismo grado de satisfacción estudiantil.

Sobre las preguntas complementarias

Las preguntas de investigación formuladas para esta investigación buscan conocer la percepción del nivel de desempeño de los docentes percibido por los alumnos de los colegios de básica secundaria y media adventistas de la ASURCOL y el nivel de satisfacción estudiantil. En el Apéndice G se muestran los datos que respaldan las conclusiones de las preguntas complementarías. Los alumnos de los colegios sede de básica secundaria y media de la ASURCOL tuvieron una percepción del nivel de desempeño de los docentes de *regular* desempeño (M = 4.37). Para la variable grado de satisfacción fue posible concluir que los alumnos de los colegios secundarios de la ASURCOL manifestaron estar entre *indecisos* y *algo satisfechos*.

Discusión

La evaluación de desempeño permite que los trabajadores conozcan cuáles son sus áreas de mejora y que sus esfuerzos sean reconocidos por la organización (Resurrección, 2012). De acuerdo con los resultados obtenidos, den los 17 ítems que conformaron el instrumento de desempeño docente, los alumnos evaluaron 16 como regulares. La actividad relacionada con el nivel de desempeño docente percibida por parte de los alumnos como mala, de acuerdo con la escala de medición, fue el uso de materiales audiovisuales.

Los estudios de Cheng y Marsh (2010), Galini y Efthymia (2009) y Lo (2010) se centraron en investigar la satisfacción general de los estudiantes y su relación con

el aprendizaje. Los hallazgos muestran factores diferentes de satisfacción que sirven como predictores del aprendizaje percibido por los estudiantes, entre los cuales está el desempeño docente (Lo, 2010).

Tradicionalmente se ha considerado que el valor hacia el cliente se mide con su satisfacción, la cual asegura retención, lealtad y rentabilidad para la empresa (Serna Gómez et al., 2011). De acuerdo con los niveles utilizados en el instrumento de medición, los alumnos evaluaron entre *algo insatisfecho* y *algo satisfecho* las acciones relacionadas con el grado de satisfacción. Entre las actividades relacionadas con el grado de satisfacción percibidas como *algo satisfecho* por parte de los alumnos se destacan: (a) el conocimiento de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en el colegio (5.76), (b) la red de amigos que formaste en el colegio (5.55) y (c) la ayuda recibida por el colegio en el desarrollo de los hábitos de oración (5.34).

Las actividades relacionadas con el grado de satisfacción percibidas como *algo insatisfecho* por parte de los alumnos fueron: (a) la contribución del colegio en la calidad de tu estilo de alimentación (3.96) y (b) las actividades que ha desarrollado el colegio para que desarrolles el aprecio por la buena cultura, tales como la música, conciertos, programas cívicos y culturales.

Por otra parte, la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación (Gento Palacios y Vivas García, 2003).

La investigación realizada pone de manifiesto que los alumnos evaluaron como regular las acciones relacionadas con el nivel de desempeño docente y el grado de satisfacción está ubicado entre *algo insatisfecho* y *algo satisfecho*. Mediante este

estudio se pudo comprobar que existe una relación positiva significativa entre las variables nivel de desempeño y grado de satisfacción.

Recomendaciones

Debido al avance en el estudio que se ha hecho del nivel de desempeño y la satisfacción, así como la aportación de varios autores contenidos en esta investigación que relacionan estas variables, es conveniente realizar las siguientes recomendaciones. (En el Apéndice G se muestran las tablas que respaldan las conclusiones).

A los administradores de los colegios de básica secundaria y media adventistas

1. Seguir fortaleciendo las áreas del desempeño de los docentes, tales como la integración que hacen de los principios de la fe a los contenidos académicos, el aprovechamiento del tiempo al dar sus clases, el dominio que tiene de las materias y la puntualidad para iniciar y terminar sus clases. Esto aumentará el grado de satisfacción de los estudiantes.

2. Fortalecer las actividades propias de la institución, tales como tener mejor conocimiento de Dios mientras están en el colegio, la red de amigos que formó en el colegio, el desempeño de los pastores respecto de su predicación, interés, servicio, consejería y visitación.

3. Seguir fortaleciendo la vida espiritual de los alumnos, porque ellos consideran que es un punto fuerte de las instituciones.

Para futuras investigaciones

1. Realizar estudios longitudinales para evaluar la calidad del nivel de desempeño docente de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.

2. Replicar la investigación en otros territorios de la iglesia adventista de Colombia, en diferentes asociaciones y misiones, para una comparación de los resultados obtenidos en los colegios adventistas de la ASURCOL.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

SISTEMA EDUCATIVO DE LA ASOCIACIÓN SURCOLOMBIANA

I. INSTRUCCIONES GENERALES

La presente encuesta forma parte de una investigación que tiene como finalidad conocer, el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño de los docentes de los estudiantes de secundaria de los colegios adventistas de la ASURCOL. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Solicitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad.

II. DATOS GENERALES

Colegio donde estudias: ☐ Colegio Adventista de Ibagué

☐ Colegio Adventista Baluarte Interamericano

Grado que cursas: ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

☐ 10 ☐11

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino

Religión: ☐ Adventista ☐ Otras

III. SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu **grado de satisfacción**, utilizando la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	Algo insatisfecho(a)	Indeciso(a)	Algo satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	Totalmente satisfecho(a)
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

	¿Qué tan satisfecho(a) estás con…?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1	El desempeño de tus profesores en el aula de clases en lo que corresponde a su plan de curso, evaluación, dominio del área.							
2	La formación que recibiste con tu plan de estudios, por ejemplo: actualidad, flexibilidad, cantidad de materias, aplicación profesional, desarrollo personal.							
3	El desempeño de los administradores como el Rector, los coordinadores, tu director de grado.							
4	El desempeño del personal de apoyo, en admisiones, en la inscripción, en registro, en tesorería, en la biblioteca, entre otros.							
5	El desempeño de tus maestros tutores en tu formación integral como su interés, trato, confianza, manejo cuidadoso y privado de información personal.							
6	El desempeño de los pastores respecto a su predicación, interés, servicio, consejería, visitación.							
7	El conocimiento de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en el colegio.							
8	La ayuda recibida por el colegio en el desarrollo de los hábitos de oración.							
9	La ayuda recibida del colegio para la práctica de la lectura religiosa.							
10	La motivación recibida en el colegio para estudiar la Biblia.							
11	La ayuda del colegio en tu práctica de ejercicios físicos.							
12	La contribución del colegio en la calidad de tu estilo de alimentación.							
13	La comodidad de la planta física del colegio como, aulas, plantel, coliseo, biblioteca.							
14	Las contribuciones que han hecho las actividades deportivas para fortalecer la convivencia en el colegio.							
15	Las medidas de seguridad que brinda el colegio al ingresar al lugar.							
16	Las actividades que ha desarrollado el colegio para que desarrolles el aprecio por la buena cultura tales como, la música, conciertos, programas cívicos y culturales.							
17	El impacto del colegio en tus planes misioneros.							
18	El trato que recibiste de los miembros del colegio, por ejemplo, de los alumnos, maestros, empleados, administradores.							
19	La red de amigos que formaste en el colegio.							
20	La influencia de las amistades en tu conducta.							

IV. DESEMPEÑO DOCENTE

El presente formato nos permite conocer tu opinión responsable y honesta acerca del desempeño de tu maestro, con el propósito de mejorar la calidad de la enseñanza. Marca (x) según tu apreciación basándote en la siguiente escala:

Pésimo(a)	Muy malo(a)	Malo(a)	Regular	Bueno(a)	Muy bueno(a)	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

	¿Cómo evalúa el desempeño docente con respecto a…?	1	2	3	4	5	6	7
1	El ambiente de aprendizaje que promueve en el aula de clases							
2	Las estrategias que utiliza para enseñar							
3	La calidad del contenido de las materias (claro, actualizado, útil)							
4	La calidad de las actividades para complementar las clases							
5	La motivación para cumplir con las actividades del curso							
6	El cumplimiento del temario de las materias							
7	El dominio que tiene de las materias							
8	La integración de los principios de mi fe en los contenidos							
9	El estímulo a los alumnos para que desarrollen un pensamiento crítico							
10	Las oportunidades que da a los alumnos para expresar sus opiniones							
11	La disposición que tiene para ayudar a los alumnos							
12	El sistema de evaluación del curso							
13	El trato que da a los alumnos							
14	La puntualidad para iniciar y terminar sus clases							
15	El aprovechamiento del tiempo de clase							
16	El uso de materiales audiovisuales							
17	El control disciplinario que tiene del grupo							

¡Gracias por tu colaboración!

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Desempeño docente

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	423	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	423	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	17

Satisfacción estudiantil

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	423	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	423	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	20

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Colegio Donde estudias	Es el lugar en el que el alumno se encuentra matriculado actualmente	Lugar de procedencia del estudiante, se obtuvo de la siguiente forma Colegio donde estudias 1□ Adventista de Ibagué 2□ Adventista de Neiva	La variable se categorizó de la forma siguiente: 1 = Adventista de Ibagué 2 = Adventista de Neiva
Grado	Es el nivel de estudios cursado actualmente	Grado que cursas: □6º Año □7º Año □8º Año □9º Año □10º Año □11º Año	La variable se clasificó así: 6 = 6º Año 7 = 7º Año 8 = 8º Año 9 = 9º Año 10 = 10º Año 11 = 11º Año
Género	Es una autoconcepción individual como masculino y femenino	Para conocer el género, se preguntó así: □Femenino □Masculino	La variable fue categorizada así: 1 = Femenino 2 = Masculino
Religión	Credo o creencia en Dios	Para conocer la religión se preguntó: □Adventista □Otras	La variable fue categorizada así: 1 = Adventista 2 = Otras

Tabla de operacionalización de variables (continuación)

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Desempeño laboral	Refiérase al proceso de medición de los niveles de productividad y desempeño sobre tareas y funciones asignadas .	El nivel de desempeño percibido por los alumnos La escala que se utilizó para obtener el promedio fue la siguiente: □ = Pésimo □ = Muy malo □ = Malo □ = Regular □ = Bueno □ = Muy bueno □ = Excelente 1. El ambiente de aprendizaje que promueve en el aula de clases. 2. Las estrategias que utiliza para enseñar. 3. La calidad del contenido de las materias (claro, actualizado, útil). 4. La calidad de las actividades para complementar las clases. 5. La motivación para cumplir con las actividades del curso. 6. El cumplimiento del temario de las materias. 7. El dominio que tiene de las materias. 8. La integración de los principios de mi fe en los contenidos. 9. El estímulo a los alumnos para que desarrollen un pensamiento crítico. 10. Las oportunidades que da a los alumnos para expresar sus opiniones. 11. La disposición que tiene para ayudar a los alumnos. 12. El sistema de evaluación del curso. 13. El trato que da a los alumnos. 14. La puntualidad para iniciar y terminar sus clases. 15. El aprovechamiento del tiempo de clase. 16. El uso de materiales audiovisuales. 17. El control disciplinario que tiene del grupo.	Para conocer el nivel de desempeño laboral, el indicador se determinó por la media aritmética de las diecisiete declaraciones para todos los sujetos investigados. Se usó la siguiente escala: 1 = Pésimo 2 = Muy malo 3 = Malo 4 = Regular 5 = Bueno 6 = Muy bueno 7 = Excelente

Tabla de operacionalización de variables (continuación)

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Grado de satisfacción del estudiante	Valor agregado y diferenciador que conlleva, la mayoría de las ocasiones, a la lealtad del cliente hacia la empresa y hacia la persona .	Los estudiantes dieron respuesta a 20 declaraciones utilizando la siguiente escala: □ = Totalmente Insatisfecho □ = Muy Insatisfecho □ = Algo Insatisfecho □ = Indeciso □ = Algo Satisfecho □ = Muy Satisfecho □ = Totalmente Satisfecho Las declaraciones fueron las siguientes: 1. El desempeño de tus profesores en el aula de clases en lo que corresponde a su plan de curso, evaluación, dominio del área. 2. La formación que recibiste con tu plan de estudios, por ejemplo: actualidad, flexibilidad, cantidad de materias, aplicación profesional, desarrollo personal. 3. El desempeño de los administradores como el Rector, los coordinadores, tu director de grado. 4. El desempeño del personal de apoyo, en admisiones, en la inscripción, en registro, en tesorería, en la biblioteca, entre otros. 5. El desempeño de tus maestros tutores en tu formación integral como su interés, trato, confianza, manejo cuidadoso y privado de información personal. 6. El desempeño de los pastores respecto a su predicación, interés, servicio, consejería, visitación. 7. el conocimiento de de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en el colegio.	Para conocer el grado de satisfacción estudiantil, el indicador se determinó por la media aritmética de las veinte declaraciones para todos los sujetos investigados Se usó la siguiente escala: 1 = Totalmente Insatisfecho 2 = Muy Insatisfecho 3 = Algo Insatisfecho 4 = Indeciso 5 = Algo Satisfecho 6 = Muy Satisfecho 7 = Totalmente Satisfecho

	8. La ayuda recibida por el colegio en el desarrollo de los hábitos de oración. 9. La ayuda recibida del colegio para la práctica de la lectura religiosa. 10. La motivación recibida en el colegio para estudiar la Biblia. 11. La ayuda del colegio en tu práctica de ejercicios físicos. 12. La contribución del colegio en la calidad de tu estilo de alimentación. 13. La comodidad de la planta física del colegio como, aulas, plantel, coliseo, biblioteca. 14. Las contribuciones que han hecho las actividades deportivas para fortalecer la convivencia en el colegio. 15. Las medidas de seguridad que brinda el colegio al ingresar al lugar. 16. Las actividades que ha desarrollado el colegio para que desarrolles el aprecio por la buena cultura tales como, la música, conciertos, programas cívicos y culturales. 17. El impacto del colegio en tus planes misioneros. 18. El trato que recibiste de los miembros del colegio, por ejemplo, de los alumnos, maestros, empleados, administradores. 19. La red de amigos que formaste en el colegio. 20. La influencia de las amistades en tu conducta.	

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Tabla 2 Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 0: No existe relación significativa entre el nivel de desempeño percibido por los docentes y el grado de satisfacción autopercibido por los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL.	Dependientes: A. Nivel de desempeño B. Grado de satisfacción estudiantil autopercibida	 A. Métrica B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *r de Pearson.* La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$.
Hipótesis nula 1: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes, percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado donde estudian	Dependiente: A Nivel de desempeño Independiente: C. Grado	 A. Métrica C. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *análisis de varianza de un factor.* La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p < 0.05$
Hipótesis nula 2: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes, percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.	Dependiente: A Nivel de desempeño Independiente: D. Género	 A. Métrica D. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *t* de Student. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p < 0.05$
Hipótesis nula 3: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes, percibido por los estudiantes de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.	Dependiente: A Nivel de desempeño Independiente: E. Religión	A. Métrica E. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *t* de Student. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p < 0.05$.
Hipótesis nula 4: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según el grado que cursan.	Dependiente: B. Grado de satisfacción Independiente: C. Grado que cursan	 B. Métrica C. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *t* de Student. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$.

Hipótesis nula 5: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su género.	Dependiente: B. Grado de satisfacción Independiente: D. Género	 B. Métrica D. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística *t* de Student. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$.
Hipótesis nula 6: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción de los alumnos de los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL, según su religión.	Dependiente: B. Grado de satisfacción Independiente: E. Religión	 B. Métrica E. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Prueba *t* de Student. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.0$

APÉNDICE E

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

Estadísticos

		colegio	grado	género	religión
N	Válidos	423	423	423	423
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.38	8.35	1.54	1.69
Desv. típ.		.486	1.723	.499	.462

Tabla de frecuencia

colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	262	61.9	61.9	61.9
	2	161	38.1	38.1	100.0
	Total	423	100.0	100.0	

grado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	85	20.1	20.1	20.1
	7	69	16.3	16.3	36.4
	8	73	17.3	17.3	53.7
	9	64	15.1	15.1	68.8
	10	71	16.8	16.8	85.6
	11	61	14.4	14.4	100.0
	Total	423	100.0	100.0	

género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	193	45.6	45.6	45.6
	2	230	54.4	54.4	100.0
	Total	423	100.0	100.0	

religión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	130	30.7	30.7	30.7
	2	293	69.3	69.3	100.0
	Total	423	100.0	100.0	

APÉNDICE F

TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Desempeño docente y grado de satisfacción

r de Pearson

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	DESEMPEÑO DOCENTE
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Correlación de Pearson	1	.747(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	423	423
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	.747(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	423	423

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

Hipótesis 1

Desempeño docente y grado que estudian

Análisis de Varianza de un Factor

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
DESEMPEÑO Inter-grupos	8.352	5	1.670	1.282	.271
Intra-grupos	543.473	417	1.303		
Total	551.826	422			

Hipótesis 2

Desempeño docente y género

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

Género de los alumnos		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Desempeño docente	femenino	193	4.370	1.1003	.0792
	masculino	230	4.374	1.1810	.0779

	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	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior

DESEMPEÑO	1.740	.188	-.034	421	.973	-.0039	.1118	-.2235	.2158
			-.035	416.387	.972	-.0039	.1111	-.2222	.2145

Hipótesis 3

Desempeño docente y religión

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

Religión de los estudiantes		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
DESEMPEÑO DOCENTE	Adventista	130	4.423	1.0569	.0927
	Otras	293	4.350	1.1810	.0690

	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	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
DESEMPEÑO	2.332	.127	.607	421	.544	.0731	.1206	-.1639	.3102
			.633	274.320	.527	.0731	.1156	-.1543	.3006

Hipótesis 4

Satisfacción estudiantil y grado

Prueba T para muestras independientes

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
6	85	5.108	1.0990	.1192	4.871	5.345	2.2	7.0
7	69	4.785	1.0275	.1237	4.538	5.032	3.0	6.9
8	73	4.391	1.3025	.1524	4.087	4.695	1.3	6.5
9	64	4.626	1.0998	.1375	4.351	4.900	1.8	6.6
10	71	4.650	1.1591	.1376	4.376	4.924	1.0	6.3
11	61	4.885	.9168	.1174	4.650	5.120	2.6	6.4
Total	423	4.750	1.1304	.0550	4.641	4.858	1.0	7.0

Satisfacción estudiantil

	Suma de cuadra-dos	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	23.172	5	4.634	3.745	.003
Intra-grupos	516.062	417	1.238		
Total	539.235	422			

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: SATIS FACCIÓN ESTUDIANTIL
Games-Howell

(I) grado	(J) grado	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite superior	Límite inferior
6	7	.3229	.1718	.419	-.173	.819
	8	.7166(*)	.1935	.004	.157	1.276
	9	.4819	.1820	.093	-.044	1.008
	10	.4576	.1820	.127	-.068	.983
	11	.2224	.1673	.768	-.261	.706
7	6	-.3229	.1718	.419	-.819	.173
	8	.3937	.1963	.345	-.174	.961
	9	.1590	.1849	.955	-.376	.694
	10	.1348	.1850	.978	-.400	.670
	11	-.1005	.1705	.992	-.594	.393
8	6	-.7166(*)	.1935	.004	-1.276	-.157
	7	-.3937	.1963	.345	-.961	.174

	9	-.2347	.2053	.862	-.828	.359
	10	-.2589	.2053	.806	-.852	.334
	11	-.4942	.1924	.113	-1.051	.063
9	6	-.4819	.1820	.093	-1.008	.044
	7	-.1590	.1849	.955	-.694	.376
	8	.2347	.2053	.862	-.359	.828
	10	-.0242	.1945	1.000	-.587	.538
	11	-.2595	.1808	.705	-.783	.264
10	6	-.4576	.1820	.127	-.983	.068
	7	-.1348	.1850	.978	-.670	.400
	8	.2589	.2053	.806	-.334	.852
	9	.0242	.1945	1.000	-.538	.587
	11	-.2352	.1808	.784	-.758	.288
11	6	-.2224	.1673	.768	-.706	.261
	7	.1005	.1705	.992	-.393	.594
	8	.4942	.1924	.113	-.063	1.051
	9	.2595	.1808	.705	-.264	.783
	10	.2352	.1808	.784	-.288	.758

* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

Hipótesis 5

Satisfacción estudiantil y género

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

	Género	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SATIS-FACCIÓN ESTU-DIANTIL	Femenino	193	4.778	1.0967	.0789
	Masculino	230	4.726	1.1598	.0765

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bila-teral)	Dife-rencia de me-dias	Error típ. de la dife-rencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Supe-rior	Inferior	Supe-rior	Inferior	Superior	Inferior
Se han asumido varianzas iguales SATISFAC-CIÓN ESTUDIAN-TIL	1.260	.262	.474	421	.636	.0523	.1104	-.1648	.2694
No se han asumido varianzas iguales			.476	415.019	.634	.0523	.1099	-.1637	.2684

Hipótesis 6

Satisfacción estudiantil y religión

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

	Religión	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SATISFAC-CIÓN ESTUDIANTIL	Adventista	130	4.838	1.0908	.0957
	Otras	293	4.710	1.1472	.0670

	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	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
Se han asumido varianzas iguales	.221	.639	1.073	421	.284	.1278	.1191	-.1063	.3619
No se han asumido varianzas iguales			1.094	259.098	.275	.1278	.1168	-.1022	.3579

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

APÉNDICE G

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
SATIS	423	4.750	1.1304
DESEMPEÑO	423	4.372	1.1435
N válido (según lista)	423		

DESEMPEÑO DOCENTE

Declaraciones	N= 17	Media	Desv. típ
El ambiente de aprendizaje que promueve en el aula de clases.		4.42	1.6
Las estrategias que utiliza para enseñar.		4.28	1.5
La calidad del contenido de las materias (claro, actualizado, útil).		4.35	1.5
La calidad de las actividades para complementar las clases.		4.27	1.6
La motivación para cumplir con las actividades del curso.		4.20	1.7
El cumplimiento del temario de las materias.		4.48	1.6
El dominio que tiene de las materias.		4.56	1.6
La integración de los principios de mi fe en los contenidos.		4.79	1.7
El estímulo a los alumnos para que desarrollen un pensamiento crítico.		4.47	1.7
Las oportunidades que da a los alumnos para expresar sus opiniones.		4.09	1.8
La disposición que tiene para ayudar a los alumnos.		4.33	1.7
El sistema de evaluación del curso.		4.35	1.7
El trato que da a los alumnos.		4.46	1.7
La puntualidad para iniciar y terminar sus clases.		4.48	1.8
El aprovechamiento del tiempo de clase.		4.62	1.6
El uso de materiales audiovisuales.		3.98	1.8
El control disciplinario que tiene del grupo		4.19	1.9

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Declaraciones	N= 20	Media	Desv. típ
El desempeño de tus profesores en el aula de clases en lo que corresponde a su plan de curso, evaluación, dominio del área.		4.40	1.4
La formación que recibiste con tu plan de estudios, por ejemplo: actualidad, flexibilidad, cantidad de materias, aplicación profesional, desarrollo personal.		4.42	1.6
El desempeño de los administradores como el Rector, los coordinadores, tu director de grado.		4.71	1.8
El desempeño del personal de apoyo, en admisiones, en la inscripción, en registro, en tesorería, en la biblioteca, entre otros.		4.89	1.7
El desempeño de tus maestros tutores en tu formación integral como su interés, trato, confianza, manejo cuidadoso y privado de información personal.		4.53	1.8
El desempeño de los pastores respecto a su predicación, interés, servicio, consejería, visitación.		5.23	1.7
El conocimiento de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en el colegio.		5.76	1.6
La ayuda recibida por el colegio en el desarrollo de los hábitos de oración.		5.34	1.6
La ayuda recibida del colegio para la práctica de la lectura religiosa.		5.21	1.7
La motivación recibida en el colegio para estudiar la Biblia.		5.20	1.7
La ayuda del colegio en tu práctica de ejercicios físicos.		4.83	1.9
La contribución del colegio en la calidad de tu estilo de alimentación.		3.96	2.1

La comodidad de la planta física del colegio como, aulas, plantel, coliseo, biblioteca.	4.23	1.9
Las contribuciones que han hecho las actividades deportivas para fortalecer la convivencia en el colegio.	4.75	1.8
Las medidas de seguridad que brinda el colegio al ingresar al lugar.	4.49	1.9
Las actividades que ha desarrollado el colegio para que desarrolles el aprecio por la buena cultura tales como, la música, conciertos, programas cívicos y culturales.	3.91	2.0
El impacto del colegio en tus planes misioneros.	4.03	1.8
El trato que recibiste de los miembros del colegio, por ejemplo, de los alumnos, maestros, empleados, administradores.	4.56	1.8
La red de amigos que formaste en el colegio.	5.55	1.7
La influencia de las amistades en tu conducta.	4.97	1.8

LISTA DE REFERENCIAS

Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.

Alterio Ariola, G. H. y Pérez Loyo, H. A. (2009). Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil. *Educación Médica Superior*, *23*(3), 1-14. doi:10.4067/S0718-50062014000200002

Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of performance management* (4a ed.). Londres: Kogan Page.

Barber, M. y Mourshed, M. (2008). *Cómo hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos.* Santiago de Chile: San Marino.

Bernardez, M. (2009). *Desempeño humano: manual de consultoría*. Bloomington: IN: Author House.

Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning.

Briones, E. y Tabernero, C. (2012). Social cognitive and demographic factors related to adolescents' intrinsic satisfaction with school. *Social Psychology of Education*, *15*(2), 219-232. doi:10.1007/s11218-012-9176-4

Candelas Zamorano, C. O., Gurruchaga Rodríguez, M. E., Mejías Acosta, A. y Flores Ávila, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, *4*(9), 261-274. doi:10.13084/2175-8018.v05n09214

Carpenter, T. y Aeby, V. (2012). Reflections of client satisfaction: Reframing family perceptions of mandatory alternative school assignment. *Journal of Instructional Psychology*, *39*(1), 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. doi:10.4067/S0718-22282009000200007

Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas. (2003). *Marco para la buena enseñanza.* Santiago de Chile: Ministerio de Educación de Chile. Recuperado de http://www. cpeip.cl/index2.php?id_ portal=41&id_seccion=3119&id_contenido=12388

Cheng, J. y Marsh, H. (2010). National Student Survey: Are differences between universities and courses reliable and meaningful? *Oxford Review of Education*, *36*(6), 693-712. doi:10.1080/03054985.2010.491179

Chiang Vega, M. M., Méndez Urra, G. y Sánchez Bernales, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, *19*(2), 21-36.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.

Chung, R. (2008). Beyond assessment: performance assessments in teacher education. *Teacher Education Quarterly*, *35*(1), 7-28. doi:10.1177/ 0022487109348024

Coens, T. y Yenkins, M. (2001). *¿Evaluaciones de desempeño?: Por qué no funcionan y cómo reemplazarlas*. Bogotá: Norma.

Consejo Nacional de Educación del Perú. (2011). *Hacia una propuesta de criterios de buen desempeño docente.* Recuperado de http:/www.cne.gob.pe/ images/stories/cne-publicaciones/propuestapreliminar_FSM.pdf

Cortés, F. (2006). *Vivir para triunfar: hacia la cumbre del éxito*. México: Asociación Publicadora Interamericana.

Covey, S. R. (2012). *Viviendo los 7 hábitos: historias que engrandecen*. Bogotá: Grijalbo.

Daniels, A. (1993). *Gerencia del desempeño*. México: McGraw Hill.

De Cenzo, D. y Robbins, S. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa Wiley.

Duda, E. y Nicholls, J. (1992). Dimensions of achievement motivation in schoolwork and sport. *Journal of Educational Psychology*, 84(3), 290-299. doi.org/10.1037/ 0022-0663.84.3.290

Dutka, A. (1998). *Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires: Granica.

Elmore, G. y Huebner, E. (2010). Adolescents' satisfaction with school experiences: Relationships with demographics, attachment relationships, and school engagement behavior. *Psychology in the Schools*, *47*(6), 525-537. doi: 10.1002/pits.20488

Fardella, C. (2012). Verdades sobre la docencia, efectos y consecuencias subjetivas de la evaluación docente en Chile. *Revista de Psicología*, *21*(1), 209-227.

Ferguson, Y., Kasser, T. y Jahng, S. (2010). Differences in life satisfaction and school satisfaction among adolescents from three nations: The role of perceived autonomy support. *Journal of Research on Adolescence*, *21*(3), 649-661. doi: 10.1111/j.1532-7795.2010.00698.x

Frías Azcárate, R., Fellinger Jusué, E. y Clarke, D. J. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones. *Capital Humano*, *24*(258), 98-105.

Galini, R. y Efthymia, P. (2009). Dimensions of the classroom climate, as perceived by the students, related to their teachers' evaluation approach on their overall performance in a Greek primary school sample. *New Horizons in Education*, *57*(2), 109-120.

Garza, I., Jiménez, A., Koelliker, M., Martínez, M. y Salinas, G. (2012). Mejorando la satisfacción del cliente en una empresa de promoción de ventas a través de la implementación de un sistema de calidad basado en las dimensiones relevantes del servicio. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, *7*(3), 15-34.

Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La muralla.

Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, *12*(2), 16-27.

Gómez-Mejía, L. (2008). *Gestión de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

González, R. (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH. Las Tics como herramienta permanente del capital humano*. Madrid: Ideaspropias.

González, M. y Olivares, S. (2005). *Administración de recursos humanos. Diversidad*-caos. México: Grupo Patria Cultural.

González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S. M. y López Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba, España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, *20*(5), 1047-1068.

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama.

Gould, J. A. (2011). Does it really take a village to raise a child (or just a parent?): An examination of the relationship between the members of the residence of a middle-school student and the student's satisfaction with school. *Education, 132*(1), 28-38.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw Hill.

Huebner, E. S. (1994). Preliminary development and validation of a multidimensional life satisfaction scale for children. *Psychological Assessment*, *6*,149-158. doi:10.1037/10403590.6.2.149

Jones, G. y George, J. (2010). *Administración contemporánea*. México: McGraw Hill.

Jurán, J. (1996). *Jurán y la calidad por el diseño*. Madrid: Díaz de Santos.

Kane, J. (1996). The conceptualization and representation of total performance effectiveness. *Human Resource Management Review*, *6*(2), 123-146. doi:10.116/ S1053-4822(96)90016-9

Knight, G. (2012). La filosofía de la educación adventista. *Revista de Educación Adventista*, *33*, 31-41.

Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing.* México: Pearson.

Lo, C. (2010). How student satisfaction factors affect perceived learning. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, *10*(1), 47-54. doi.org/10.5539/Ies .v7n11p76

Luecke, R. (2007). *Gestión del desempeño: evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores*. Barcelona: Deusto.

Martínez Caro, L., Flores López, E. y Martínez García, J. A. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. *Cuadernos de Gestión*, *10*(2), 99-116. doi:105295/cdg.100162lm

Milicic, N., Rosas, R., Scharager, J., García, M. R. y Godoy, C. (2008). Diseño, construcción y evaluación de una pauta de observación de videos para evaluar calidad del desempeño docente. *Psykhe*, *17*(2), 79-90.

Moliner Velásquez, B. y Berenguer Contrí, G. (2011). El efecto de la satisfacción del cliente en la lealtad. Aplicación en establecimientos minoristas. *Cuadernos de Administración, 23*(42), 101-124.

Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Pearson.

Montenegro, I. (2007). *Evaluación del desempeño docente. Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.

Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, *7*(1), 43-57.

Mourshed, M., Chijioke, C. y Barber, M. (2012). *Cómo continúan mejorando los sistemas educativos de mayor progreso en el mundo.* Santiago de Chile: PREAL.

National Student Survey. (2005). *Teaching quality information data.* Recuperado de http://www.bioscience.heacademy. ac.uk/resources/nss.aspx

Norma Internacional ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/ normativa/ISO_9000_2005.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2010). *Mejorar las escuelas: estrategias para la acción en México.* Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=aR9Gk_Aar8UC&pg=PA1&dq=mejorar+las+escuelas+estrategias+para+la+acci%C3%B3n+en+mexico&hl=es419&sa=X&ei=I5ZUUqPgOoWI9gSk64DABA&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=mejorar%20las%20escuelas%20estrategias%20para%20la%20acci%C3%B3n%20en%20mexico&f=false

Patrón, R. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global. *Anáhuac Journal*, *13*(2), 9-26.

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total.* Madrid: Esic.

Pérez Magín, I. M., Pers Infante, M., Alonso, Pupo N. y Ferrero Rodríguez, L. M. (2012). Satisfacción de los actores del proceso enseñanza aprendizaje en la asignatura Morfofisiología II. *Revista de Educación Médica Superior*, *26*(1), 15-26.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Madrid: autor

Resurrección, P. (2012). Performance management and compensation as drivers of organization competitiveness: The Philippine perspective. *International Journal of Business and Social Science*, *3*(21), 20-30.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.

Robertson, J. (2013). Self-concept, school satisfaction, and other selected correlates settings. *Journal for the Education of the Gifted*, *36*(4), 461-486. doi: 10.1177/0162353213506068

Sanín, J. y Salanova, S. (2014). Satisfacción laboral; el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, *13*(1), 1-22. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp

Schermerhorn, J. (2005). *Administración*. México: Limusa Wiley.

Serna Gómez, H., Barrios Laborda, C., Barrios Fajardo, A. y Castillo Areiza, M. A. (2011). *¿Cómo medir el valor del cliente?* Bogotá: Panamericana.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.

Tejedor, F. y García, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. *Revista Española de Pedagogía*, *247*, 439-459. doi:10.1111/j.1467-8535.8535.2011

Tian, L. y Gilman, R. (2009). School satisfaction among Chinese mainland adolescents. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, *37*(8), 1095-1100. doi:10.2224/sbp.2009.37.8.1095

Tripathi, M. N. (2014). Customer satisfaction and engagement. *The XIMB Journal of management*, *11*(1), 123-134.

Vergara Schmalbach, J. C. y Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas de la universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, *13*(1), 108-122. Recuperado de http://redie.uabc.mx/redie/article/view/274

Vivas, M. (1999). El modelo de la calidad total para las instituciones educativas. *Acción Pedagógica*, *8*(2), 66-76.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill.

Westbrook, R. A. y Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research*, *10*, 256-261.

White, E. (1975). *La educación cristiana*. Miami, FL: APIA.

White, E. (1987). *La educación*. México: APIA.

White, E. (1995). Primeros escritos. Harrah, OK: Academy Enterprises.

White, E. (1996). *Consejos sobre salud*. Harrah, OK: Academy Enterprises.

White, E. (2005). *Consejos para los maestros*. México: APIA.

Zullig, K. J., Huebner, E. S. y Patton, J. M. (2011). Relationships among school climate domains and school satisfaction. *Psychology in the Schools*, *48*(2), 133-145. doi:10.1002/pits.20532