

# NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN SIETE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DEL NORTE DE COLOMBIA

Gustavo Pérez Sepúlveda  
*Unión Colombiana del Norte, Colombia*

## RESUMEN

*Se analizó la incidencia de diferentes factores que afectan la satisfacción de los docentes y la manera en que esta puede estar influyendo sobre la calidad del servicio que se presta a los usuarios del sistema educativo adventista en el norte de Colombia. Este estudio fue descriptivo y correlacional. Se administró la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) al cuerpo docente de siete instituciones escogidas y la Escala de Percepción de la Calidad del Servicio a los padres de sus estudiantes. Se encontró una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y la percepción de la calidad del servicio de los padres seleccionados. Se observó también una correlación significativa positiva entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y sus beneficios laborales, y entre las políticas administrativas, los beneficios laborales y la relación con la autoridad. Se pudo establecer que el grado de satisfacción de los docentes está influyendo significativamente sobre la calidad del servicio que la institución presta, según la percepción de los padres. Se pudo observar también que, aunque los maestros están satisfechos, existen algunas falencias en lo que tiene que ver con su capacitación para el desarrollo personal, su estabilidad económica y sus beneficios laborales.*

*Palabras clave:* satisfacción laboral, calidad en el servicio

## Introducción

### Dimensión el problema

El mundo competitivo y globalizado hace que toda empresa tenga una visión enmarcada hacia la proyección de un servicio de calidad para poder alcanzar

y mantener el éxito en todas sus dimensiones y posicionarse en el mercado. Con el ánimo de prestar un servicio eficiente, las diferentes empresas buscan la mejora continua, teniendo en cuenta aspectos tales como la oferta, la demanda y los proveedores, entre otros, donde la satisfacción del cliente y del capital humano ocupa un lugar prioritario. Se ha considerado que la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Se

---

Gustavo Pérez Sepúlveda, Departamento de Educación, Unión Colombiana del Norte de la IASD, Medellín, Colombia. La correspondencia concerniente a este artículo puede ser enviada Gustavo Pérez Sepúlveda, correo electrónico: guspepastor@hotmail.com

entiende que la satisfacción del cliente se consigue asignándole calidad al servicio ofrecido, de tal forma que las percepciones superen las expectativas. Por el contrario, habrá insatisfacción siempre que las expectativas superen las percepciones (Camisón, Cruz y González, 2006).

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

Desde los comienzos del sistema educativo adventista, hubo conciencia de la necesidad de ofrecer un servicio de calidad, al contar con instituciones sólidas y maestros cristianos, cuya mayor calificación fuera la capacidad para estar cerca de sus alumnos, relacionándose con ellos, poniendo en práctica una enseñanza no solo por precepto, sino por ejemplo (Schwarz y Greenleaf, 2002).

La vida del docente puede estar marcada por una carrera llena de satisfacciones, que le proporcionan felicidad, alegría y sentimientos positivos, o por una carrera colmada de dificultades, frustraciones, privaciones e injusticias que tornan la vida del docente en una experiencia llena de amargura e insatisfacción. Sánchez Lissen (2009) plantea

que la docencia tiene dos caras: la de la satisfacción, que encarna una cara amable, la cual convierte la carrera en un motivo lleno de satisfacciones, y la desmotivación, una cara caracterizada por la amargura, alimentada por los aspectos negativos que la rodean. No es el desempeño de la tarea de enseñar lo que desanima al docente, sino las dificultades externas que tiene que enfrentar, como un sueldo que no se corresponde con la carga que tiene que desempeñar, la falta de reconocimiento de sus superiores, un clima de trabajo que no le favorece u otros motivos. La desmotivación genera en el docente desaliento, negatividad, incertidumbre, estrés y un sinnúmero de sentimientos negativos.

Tomando en cuenta los criterios anteriores, la satisfacción laboral del docente y la percepción de la calidad en el servicio, se ha determinado que el departamento de educación de la Iglesia Adventista en el Norte de Colombia conozca los datos reales en cuanto a estas dos variables en las instituciones educativas que operan en su campo.

### **La satisfacción laboral**

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

La satisfacción laboral debe considerar diversos ejes centrales como *insatisfacción vs satisfacción*, en donde un polo está entendido como el placer o la felicidad que puede llegar a producir

una determinada tarea o un trabajo específico. Los polos suelen verse relacionados con el nivel de activación mental de la persona, mientras que los otros ejes o polos se relacionan con otros ejes de activación. Se encuentran en un segundo eje los sentimientos de *ansiedad vs comodidad*, combinando una baja satisfacción con una alta activación mental, mientras la comodidad se ve como satisfacción con una baja activación. Así mismo, se encuentra el eje *depresión vs entusiasmo*, caracterizándose por una alta satisfacción y muy elevada activación en motivación y entusiasmo, mientras que la depresión y la tristeza tienden a asociarse con una baja satisfacción y activación (Laca Arocena, Mejía Ceballos y Gondra Rezola, 2014).

**Implicaciones de la satisfacción laboral en la educación.** La satisfacción laboral en la educación tiene gran importancia, ya que el grado de satisfacción laboral de los docentes puede influir de una manera muy directa sobre los alumnos y sobre la calidad de educación que se imparte. La satisfacción de los maestros puede incidir claramente en el éxito de una institución educativa. Refiriéndose a la satisfacción laboral en la educación, Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) señalan que la insatisfacción profesional de los docentes y la disconformidad con suprofesión son temas que preocupan actualmente en todo el mundo y son temas de continuos debates.

Según Cantón Mayo y Téllez Martínez, los profesores tienen características peculiares y vocacionales que los tornan especiales en los ámbitos laboral, profesional y académico; por lo tanto, ellas revisaron una serie de trabajos e investigaciones dedicadas a estudiar el nivel de satisfacción laboral en los profesores, teniendo en cuenta que el tema tiene que

ver con la satisfacción del usuario como el principal componente de la calidad. Encontraron que no hay unanimidad a la hora de definir la satisfacción laboral, pues no existe una definición universal al respecto, sino que cada autor la define de acuerdo al enfoque de su investigación. Cantón Mayo y Téllez Martínez perciben la satisfacción laboral como una actitud, una emoción, un sentimiento muy relacionado con el clima organizacional, con la salud mental y el equilibrio personal.

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

Anaya Nieto y López Martín (2014) señalan que es muy importante conseguir profesionales de la enseñanza laboralmente satisfechos, debido a que los beneficios a nivel individual y organizacional proceden en gran medida de la calidad de la educación proporcionada por este tipo de docentes, que genera en las instituciones educativas una buena reputación. Es así como en este contexto la satisfacción de los profesores va adquiriendo relevancia como campo de estudio. Desde la década de los 80 han venido apareciendo, cada vez más, estudios donde se pretende conseguir una

mayor calidad mediante la mejora de la satisfacción laboral del profesorado y del bienestar del docente (Anaya Nieto y Suárez Riveiro, 2007).

Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) conformaron lo que aparece en la Tabla 1 como ejemplos de algunos de los estudios más sobresalientes sobre la satisfacción laboral en la educación du-

rante las últimas cinco décadas.

**La satisfacción laboral del docente.**

Galaz Fontes (2002) afirma que estudiar la satisfacción laboral de los académicos es importante, porque puede relacionarse con el desarrollo y la dignidad de los trabajadores como personas, lo cual conlleva a que un empleado satisfecho tienda a presentar un comportamiento

Tabla 1

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

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

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

más favorable a la organización que uno que no lo está. Siendo que existen diversos estudios que analizan las variadas razones por las cuales se está presentando un alto nivel de insatisfacción laboral, lo que está desencadenando graves consecuencias para los educadores, los educandos y las instituciones educadoras, Padilla González, Jiménez Loza y Ramírez Gordillo (2008) resaltan el hecho de que hoy, ante las exigencias para incrementar la calidad de educación que se está brindando, por medio de mecanismos de evaluación y de rendición de cuentas, los académicos tienden a enfrentar retos que hacen que la naturaleza de su trabajo se vuelva cada vez más compleja, lo que desencadena un alto grado de estrés que está afectando el desempeño y la motivación del profesorado.

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

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

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

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

Tiene importancia poder tener la seguridad de que en las instituciones educativas se brinda el mejor servicio de educación impartido por profesores satisfechos. Nosei (2005) plantea la necesidad de compatibilizar la retención escolar con la calidad educativa, lo cual tiene que ver con la conservación del alumnado mediante una educación de calidad.

Sarasola Bonetti (2006) incluye la satisfacción como uno de los indicadores de la calidad y conceptúa que la

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

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

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

En esta investigación, para fines de medir la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los padres de familia, se abordaron básicamente cuatro tópicos: (a) las competencias del

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

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

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

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

**La calidad en el servicio.** Garza Alvarado, Abreu Quintero y Badii (2008) opinan que la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo para este tiempo en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, lo cual

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

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

En un comienzo, el concepto de la calidad de servicio se utilizó en el ámbito empresarial, pero paulatinamente fue siendo trasladado al ámbito educativo y cuando el concepto es aplicado a este ámbito es necesario tomar en cuenta la finalidad, el sentido y las funciones de la educación (Sverdlick, 2012).

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

Según Avendaño Castro, Paz Montes y Parada Trujillo (2016), la calidad edu-

cativa se relaciona con la vida cotidiana de las comunidades escolares, con las oportunidades y las dificultades que presenta el entorno y con las posibilidades de mejoramiento de las condiciones en que viven los estudiantes.

Según Koenes (1996), la mejor manera de conocer las expectativas de los clientes es consultándoles acerca de cuáles son sus preferencias. Es la mejor manera para obtener una información fiable. Las instituciones educativas deben tener en cuenta la percepción del cliente en cuanto al producto que ofrecen: la educación.

Martínez Chairez, Guevara Araiza y Valles Ornelas (2016) hallaron que la mayor parte de los profesores que participaron en su estudio coincidieron en afirmar que la calidad educativa no solo depende de su desempeño, sino que existen otros factores que influyen de manera significativa; a saber, la escuela, los padres de familia, el docente y las autoridades educativas, quienes necesitan trabajar armoniosamente.

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

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

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

### **Metodología**

#### **Tipo de investigación**

La investigación fue descriptiva, correlacional y transversal.

#### **Población**

La población estuvo compuesta por los docentes de escuelas privadas que se desempeñan en los colegios del sistema educativo adventista con niveles educativos de enseñanza preescolar, básica primaria, básica secundaria y media, en las ciudades de Cúcuta, Saravena, Tame, Medellín y Barranquilla.

#### **Muestra**

El interés del investigador fue analizar las variables satisfacción laboral y percepción de la calidad en el servicio educativo, en siete de los 14 colegios adscritos al sistema educativo adventista.

Para analizar la satisfacción laboral de los docentes, la unidad de observación fueron los 130 docentes que laboran en estas instituciones. Debido a que la cantidad de docentes no es muy grande, se optó por aplicar el instrumento a la totalidad de los docentes de los colegios seleccionados, 88 mujeres (67.7%) y 42 hombres (32.3%), con edades que oscilan en un rango de 21 a 60 años, con una media de 38.5 y una desviación estándar de 10.9.

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

Se pudo observar que el mayor número de docentes se encuentran en el rango de 1 a 5 años de servicio, con 53 maestros, lo cual representa un 40.8%, seguido por el rango de 6 a 10 años de servicio, donde se encuentran ubicados 26 maestros que representan un 20% del total de docentes participantes. Se puede apreciar que solamente en los dos primeros rangos se encuentran 79 maestros (68%) de los 130 de la muestra total. En los rangos que representan la mayor experiencia, los rangos de 31 a 35 y de 36 a 40 años, solamente están localizados ocho maestros, lo que representa un 6% de la muestra total.

Para analizar la percepción de la calidad en el servicio educativo, la unidad de observación fueron los padres de los alumnos de las instituciones seleccionadas, como usuarios del servicio educativo. Se propuso encuestar a unos 20 padres/madres de familia por cada colegio seleccionado, alcanzándose un total de 146 padres/madres participantes.

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

### **Instrumentos**

**Satisfacción laboral.** Para medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral, SL-SPC, de Palma Carrillo (1999). Se trata de un cuestionario que consta de 36 ítems, al que la autora sometió a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral, expertos en el tema de elaboración de escalas de opinión, obteniendo la validez del constructo (León Tazza, 2011).

## NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES

El instrumento utiliza un formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos: *totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.*

Las dimensiones que se consideran en el instrumento son siete:

1. Condiciones físicas y/o materiales: toma en cuenta los elementos materiales o de infraestructura del lugar donde desempeña la labor cotidiana de trabajo.

2. Beneficios laborales y/o remunerativos: busca medir el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

3. Políticas administrativas: pretende percibir el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

4. Relaciones sociales: mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros del equipo de trabajo con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

5. Desarrollo personal: busca percibir las oportunidades que tiene el trabajador para realizar actividades significativas a su autorrealización.

6. Desempeño de tareas: establece la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

7. Relación con la autoridad, que tiene el fin de establecer el estado de la relación del trabajador con sus jefes directos con respecto a sus actividades cotidianas.

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

Al ser analizada la consistencia interna del instrumento en cada una de sus

dimensiones, se encontraron los valores que se incluyen en la Tabla 2, lo cual deja ver una buena confiabilidad del instrumento.

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

Tabla 2  
*Coefficientes de confiabilidad de las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral*

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

**Percepción de la calidad del servicio.** Para medir la percepción de los padres acerca de la calidad en el servicio, se utilizaron algunas dimensiones del instrumento SERVQUAL, adecuado por Araiza Vázquez et al. (2016). Ese instrumento consta de 42 ítems distribuidos en ocho dimensiones que miden la calidad global y la percepción del servicio educativo. La escala reflejó un valor global de alpha de Cronbach de .938, lo que revela que tiene muy buena consistencia interna y muestra que es confiable.

Para esta investigación, se tomaron las siguientes cuatro dimensiones de este instrumento: (a) competencias del cuerpo docente, que mide el nivel

de conocimiento teórico y práctico de los docentes ( $\alpha = .890$ ), (b) comportamiento y actitudes del profesorado, que mide las actitudes y comportamiento del profesorado, tales como preocupación por el aprendizaje y la disposición para orientar el aprendizaje ( $\alpha = .860$ ), (c) comunicación entre los diferentes actores institucionales, que mide las áreas para articular opiniones, sugerencias y convivencia ( $\alpha = .851$ ) y (d) planta física equipamiento, que mide la condición de la planta física y el equipamiento ( $\alpha = .763$ ).

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

### Resultados

Esta investigación tuvo como propósito indagar sobre el nivel de satisfacción laboral del cuerpo de docentes y la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres de familia en las instituciones educativas del estudio. Además, buscó determinar si existía una relación significativa o poco significativa entre las medias de satisfacción laboral en los docentes y la percepción en la calidad del servicio educativo por parte de los padres.

El análisis de los datos se llevó a cabo teniendo en cuenta las siguientes variables: satisfacción laboral, desempe-

ño de tareas, condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad, en lo que tiene que ver con el cuerpo de docentes y la calidad del servicio percibida por los padres, teniendo en cuenta la comunicación con los diferentes actores institucionales, las competencias del cuerpo docente, el comportamiento y actitudes del profesorado y la planta física.

### Satisfacción laboral de los docentes

En un rango de puntuación posible de 36 a 180 puntos, se observó en el grupo de docentes una puntuación mínima de 98 y una máxima de 176. La puntuación media de la satisfacción laboral resultó igual a 148.21 ( $DE = 15.921$ ). La puntuación máxima en una escala del 1 al 5 se observó en la dimensión desempeño de tareas, con una desviación estándar relativamente pequeña, la menor entre las de todas las dimensiones ( $M = 4.51$ ,  $DE = 0.427$ ). La puntuación media mínima se observó en la dimensión beneficios laborales, con una desviación estándar importante, la mayor entre todas las dimensiones ( $M = 3.16$ ,  $DE = 0.986$ ).

### Calidad del servicio percibida por los padres

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

### Relación entre las variables

Los resultados encontrados mostraron que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres de familia ( $r = .501, p = .021$ ).

Se observó una correlación significativa positiva entre el nivel de satisfacción laboral de los docentes y la escala de beneficios laborales ( $r = .286, p = .001$ ).

### Discusión

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

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

Existen diferentes factores que influyen directamente sobre la satisfacción laboral del trabajador. Las condiciones físicas y materiales que tiene el trabajador en la institución actual están directamente relacionadas con su desarrollo personal; así mismo ocurre en términos de políticas administrativas, pues existe una correlación directa con el beneficio laboral y remunerativo y su relación con la autoridad. De igual forma, la relación con la autoridad y los años de servicio van incrementando con el paso del tiempo y, finalmente, el desempeño de las tareas y el desempeño personal están fuertemente ligados al desarrollo personal.

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

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

La edad suele ser un factor influyente debido a que, a medida que se va

avanzando en la edad, el trabajo suele volverse más rutinario y el nivel de exigencias es mayor, generando un decrecimiento en el desempeño y el nivel de satisfacción generado. Así, los jóvenes son capaces de fortalecer las tareas y generar niveles de desempeño óptimos, mientras que un adulto de más de 40 años presenta un nivel más bajo de satisfacción con su desempeño. Para este estudio, se tomó en cuenta la edad en relación con el nivel de satisfacción laboral de los docentes, pero no se encontró una relación significativa, excepto en su percepción de los beneficios laborales, con los cuales muestra una correlación positiva significativa.

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

### Referencias

- Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I. y Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Madrid: Ideas Propias.
- Anaya Nieto, D. y López Martín, E. (2014). Satisfacción laboral del profesorado en 2012-2013 y comparación con los resultados de 2003-2004. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 365, 96-121. doi:10.4438/1988-592X-RE-2014-365-266
- Anaya Nieto, D. y Suárez Riveiro, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243.
- Araiza Vázquez, M. J., Zambrano Elizondo, A. y Ramírez Ramírez, J. F. (2016). Calidad de los servicios universitarios: una percepción desde sus actores en una escuela de Negocios. *Innovaciones de Negocios*, 13(25), 71-95.
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. S. y Parada Trujillo, A. E. (2016). Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. *Investigación y desarrollo*, 24(2), 329-354
- Bermúdez Jaimes, M. E. y Mendoza Páez, A. M. (2008). La evaluación docente en la pedagogía Montessori: propuesta de un instrumento. *Educación y Educadores*, 11(1), 227-252.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistema*. Madrid: Pearson.
- Cantón Mayo, I. y Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226. doi:10.22507/rli.v13n1a18
- Casero, A. (2010). Factores moduladores de la percepción de la calidad docente. *RELIEVE*, 16(2). Recuperado de [https://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2\\_3.htm](https://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2_3.htm)
- 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.
- Cuba Campos, D. J. (2014). *Percepción de la calidad del servicio en la escuela académico profesional de educación secundaria con mención en idiomas 2013-11* (Tesis de ingeniería). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Galaz Fontes, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo académico en una universidad pública estatal pública. *Perfiles Educativos*, 24(96), 47-72.
- Garza Alvarado, E., Abreu Quintero, J. L. y Badii, M. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 1-64.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C. y Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la investigación* (4a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, M. F. (2006). La autoevaluación docente: entre los problemas y las acciones. *Cuadernos de Educación*, 4, 213-222.
- Iturralde Espejo, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Koenes, A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Laca Arocena, F. A., Mejía Ceballos, J. C. y Gandra Rezola, J. M. (2014). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como

## NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES

- componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
- León Tazza, B. A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Martínez Chairez, G. I., Guevara Araiza, A. y Valles Ornelas, M. M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Xima*, 12(6), 123-134.
- Nosei, C. (2005). Retención escolar y calidad educativa: del dilema al problema. *Praxis Educativa*, 9, 61-69.
- Padilla González, L. E., Jiménez Loza, L. y Ramírez Gordillo, M. D. (2008). La satisfacción con el trabajo académico, motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(38), 843-865.
- Palma Carrillo, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral. SL-SPC*. Recuperado de <https://edoc.site/escala-de-satisfaccion-laboral-pdf-free.html>
- Páramo, P. (2008). Factores psicosociales asociados a la evaluación del docente. *Educación y Educadores*, 11(1), 11-30.
- Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M. y Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Reyes Santana, M. (2013). Del malestar al compromiso: los factores individuales en la satisfacción laboral de los docentes. *Inter- Ação*, 38(1), 37-50. doi:10.5216/ia.v38i1.18736
- Sánchez Lissen, E. (2009). Dos caras de la carrera docente: satisfacción y desmotivación. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, 16, 135-148. doi:10.7179/PSR12009.1610
- Sarasola Bonetti, M. (2006). Estándares de la calidad pedagógica en el marco del proyecto de calidad integrado. *Cuadernos del Claeh*, 93(2), 71-101.
- Schwarz, R. y Greenleaf, F. (2002). *Portadores de luz: historia de la Iglesia Adventista del Séptimo día*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en la evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Torres Navarro, C., Vargas Mac-Carte, G., Contreras Espinoza, S. y Benavente Ruiz, J. (2004). Evaluación de los factores que influyen en el grado de satisfacción de los apoderados en una institución educacional. *Theoria*, 13, 51-57.

Recibido: 15 de diciembre de 2017

Revisado: 17 de enero de 2018

Aceptado: 30 de enero de 2018