

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PEDAGÓGICO Y EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL. INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 7037 ARIOSTO
MATELLINI ESPINOZA. LIMA.**

QUALITY OF EDUCATIONAL AND PEDAGOGICAL SERVICES AND EVALUATION
OF JOB SATISFACTION. EDUCATIONAL INSTITUTION NO. 7037, ARIOSTO
MATELLINI ESPINOZA, LIMA.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E PEDAGÓGICOS E AVALIAÇÃO
DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO. INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL N° 7037,
ARIOSTO MATELLINI ESPINOZA, LIMA.

Recibido: 24/04/2025

Aceptado: 03/05/2025

Aprobado: 17/06/2025

Sonia Fernanda **GRADOS VALDIVIA DE** *Edgar Froilán* **DAMIÁN NÚÑEZ²**
YRRARAZABAL ¹

Resumen

El estudio titulado Calidad del servicio educativo pedagógico y la Satisfacción Laboral del personal docente en la Institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo surge a partir de un problema general que formuló la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la Calidad del servicio educativo pedagógico y la satisfacción laboral del profesorado de dicha institución? El objetivo también fue describir si hay una conexión entre la calidad de la gestión

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID:

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7499-8449>

pedagógica y la satisfacción laboral del personal docente. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo correlacional y su diseño es no experimental, con un enfoque transversal. La muestra consistió en 30 docentes.

Para recopilar datos, se empleó la técnica de encuesta enfocada en la calidad de la gestión pedagógica y se utilizó un instrumento diseñado para medir las variables de calidad de la gestión pedagógica y la satisfacción laboral. Además, se llevó a cabo el proceso de validación del instrumento mediante el alfa de Cronbach, logrando una confiabilidad de 0,912. Los datos se analizaron utilizando el software SPSS versión 25. Los resultados se obtuvieron a través de este mismo programa. Se concluye que hay una relación significativa entre la calidad de la gestión pedagógica y el personal docente. Este hallazgo fue respaldado por la prueba estadística de Rho de Spearman, que mostró un coeficiente de correlación de 0,654, indicando un nivel de correlación positiva moderada entre la gestión pedagógica y la satisfacción laboral docente; además, el valor de p (nivel de significancia) es 0,000.

Palabra clave: Calidad del servicio educativo pedagógico y la Satisfacción Laboral

Abstract

The study titled Quality of Pedagogical Educational Service and Job Satisfaction of Teaching Staff at Educational Institution No. 7037 in Villa María del Triunfo arises from a general problem that posed the following question: What is the relationship between the quality of the educational pedagogical service and the job satisfaction of the teaching staff at this institution? The objective was also to describe whether there is a connection between the quality of pedagogical management and the job satisfaction of the teaching staff. This research has a quantitative approach, is of a descriptive correlational type, and its design is non-experimental, with a cross-sectional focus. The sample consisted of 30 teachers.

To collect data, the survey technique focused on the quality of pedagogical management was employed, and an instrument designed to measure the variables of pedagogical management quality and job satisfaction was used. Additionally, the instrument validation process was carried out using Cronbach's alpha, achieving a reliability of 0.912. The data were analyzed using SPSS version 25 software. The results were obtained through this same program. It is concluded that there is a significant relationship between the quality of pedagogical management and the teaching staff. This finding was supported by the Spearman's Rho statistical test, which showed a correlation coefficient of 0.654, indicating a

moderate positive correlation between pedagogical management and teacher job satisfaction; moreover, the p-value (level of significance) is 0.000.

Keyword: Quality of pedagogical educational service and Job Satisfaction

Objetivo General

• Determinar si existe relación entre la calidad de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo.

Objetivos Específicos

1. Identificar si existe relación entre el currículo de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima.

2. Analizar si existe relación entre las estrategias metodológicas y didácticas de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima.

3. Describir si existe relación entre los materiales y recursos didácticos de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima.

4. Analizar si existe relación entre la evaluación de los aprendizajes de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima.

5. Identificar si existe relación entre la participación de los agentes educativos de los servicios educativos pedagógicos y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima

Calidad del servicio educativo Pedagógico

Es todo lo relacionado con las maneras en que los educadores llevan a cabo los procesos de enseñanza y las diferentes metodologías que aplican para facilitar el aprendizaje de sus alumnos (González y Mata, 2013).

Según lo que indica Batista (2001), la gestión pedagógica implica la coordinación de acciones y recursos que buscan fortalecer el proceso educativo y de enseñanza que los docentes realizan en conjunto, orientando su labor hacia el cumplimiento de los

objetivos educativos. Por lo tanto, la labor del docente se transforma en una gestión orientada hacia el aprendizaje.

Por otro lado, Sander Venno (2014) la describe como el ámbito teórico y práctico que responde a la singular naturaleza de la educación, viéndola como una práctica política y cultural que se dedica a la formación de valores éticos fundamentales para el ejercicio pleno de la ciudadanía y de una sociedad democrática.

Según lo expresado por Freeman (1994), la gestión pedagógica se concibe como un proceso participativo, organizado y planificado en el que el director, en su rol de líder pedagógico y administrador del centro educativo, orienta, motiva e involucra a la comunidad educativa para unir esfuerzos y deseos con el objetivo de asegurar que todos los alumnos aprendan para la vida.

Currículo

El currículo se centra fundamentalmente en los objetivos establecidos, que son los componentes esenciales del programa, de manera que todo el proceso educativo es simplemente un medio para alcanzarlos. Desde esta perspectiva, enseñar se considera una tarea técnica y práctica que debe ser eficaz para cumplir con los objetivos establecidos. El currículo, que lista ciertos objetivos en el ámbito educativo, también actúa como un sistema de supervisión, a partir del cual se evalúa el desempeño de los docentes y de los alumnos. El atractivo de la tecnología y los instrumentos es significativo, especialmente cuando el enfoque es la rentabilidad económica que resulta de aplicar una racionalización técnica a la educación (Osorio, 2017).

En cuanto al Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB), se enfoca en la promoción de valores y la formación ciudadana de los estudiantes, permitiendo que ejerciten sus derechos y responsabilidades, así como la adquisición de habilidades que les capaciten para enfrentar las demandas contemporáneas, orientándose hacia un desarrollo sostenible. Esto incluye el aprendizaje del inglés, la preparación para el trabajo y el uso de las TIC, así como un compromiso con una educación integral que refuerce el aprendizaje relacionado con el arte, la cultura y la educación física para la salud, desde una perspectiva intercultural, ambiental e inclusiva que respete las particularidades, intereses y habilidades de cada estudiante (MINEDU, 2016).

Estrategias metodológicas y didácticas

Las metodologías son maneras de elegir, organizar y aplicar métodos, técnicas y recursos materiales que buscan alcanzar metas integrales, teniendo en cuenta su conexión y coherencia con los contenidos, los participantes y los contextos. La metodología también se entiende como una guía de acción, ya que responde a la interrogante de cómo alcanzar la meta integral. Esta metodología proporciona sentido y coordinación a todas las actividades realizadas para cumplir con las metas integrales (Ministerio de Educación de Bolivia, 2015).

Por otro lado, las estrategias de enseñanza son un conjunto de acciones que se planifican y ejecutan de manera ordenada para conseguir un objetivo específico, por lo tanto, en el ámbito pedagógico se considera un plan de acción que implementa el docente para facilitar el aprendizaje (Medina y Tobón, 2010).

Evaluación de los aprendizajes

El método para valorar el aprendizaje cuenta con una perspectiva histórico-cultural, que implica que el alumno participe completamente en el proceso, brindándole un rol activo en la valoración de su propio aprendizaje y en el de sus compañeros, además de la práctica de evaluación realizada por el docente, que debe integrarse en el proceso de retroalimentación (Herrera, 2016).

Uso de materiales y recursos didácticos

El material educativo se refiere al conjunto de recursos que participan y benefician el proceso de enseñanza y aprendizaje, los cuales pueden ser tanto tangibles como digitales. Su característica principal es que logra captar la atención de los estudiantes, ajustándose a sus cualidades físicas y mentales, además de facilitar la labor del docente al funcionar como una referencia (Morales, 2012).

Asimismo, estos materiales tienen la capacidad de ajustarse a cualquier tipo de contenido. Su importancia se basa en la manera en que los estímulos impactan los sentidos de quienes aprenden, es decir, conectan al alumno con el objeto de estudio, ya sea de forma directa o indirecta (Morales, 2012).

Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución

Los agentes educativos son personas que, aunque no ejerzan la docencia, están conectadas o no a instituciones, y han recibido formación tanto formal como práctica (Lara y De Osorio, 1991). Estos agentes conforman un amplio colectivo que intercambia experiencias pedagógicas, elevando así el nivel cultural y social de sus comunidades.

Los agentes educativos deben llevar a cabo procesos de enseñanza que sean intencionados, apropiados y oportunos, basándose en los intereses, características y habilidades de los niños, con la meta de impulsar el desarrollo de sus competencias. Esto implica liderar un cambio cultural que promueva prácticas pedagógicas acordes con este enfoque. Por lo tanto, se anticipa que los agentes educativos asuman la función de facilitar el desarrollo de competencias a través de la observación, el acompañamiento intencionado, la creación de entornos educativos significativos y un conocimiento profundo de los niños (Araque, Ramírez y Velásquez, 2012).

Finalmente, conforme a lo mencionado anteriormente, es esencial que los agentes educativos realicen un acompañamiento intencional que genere espacios significativos para el aprendizaje, y que sean capaces de observar a los niños en sus actividades diarias, con el fin de lograr el desarrollo completo de todas sus capacidades (Araque, Ramírez y Velásquez, 2012).

Satisfacción Laboral

Según el Diccionario en línea de la Real Academia de la Lengua Española, la palabra satisfacción tiene su origen en el latín *satisfactio*, que significa la acción y el efecto de satisfacer o de encontrarse a gusto. Este concepto está asociado a saciar una necesidad, cumplir con una demanda, calmar las emociones, saldar deudas o recompensar un logro, mientras que el término laboral se refiere a todo lo relacionado con el trabajo. Este término puede tener distintos significados, siendo el más habitual aquel que se refiere a la medida del esfuerzo que realizan los seres humanos.

Estas definiciones nos ayudan a entender el concepto de satisfacción laboral, que se refiere al nivel de acuerdo que una persona tiene con su ambiente laboral. La satisfacción laboral abarca aspectos como el salario, la clase de trabajo, las interacciones sociales y la seguridad, entre otros.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española describe la satisfacción como el motivo, acción o forma en que se alivia y da respuesta a una queja, sentimiento o razón opuesta, así como el cumplimiento de un anhelo o placer.

Dentro de esta definición se pueden identificar dos ideas fundamentales para entender el significado de satisfacción: el método con que se calma y el cumplimiento de un anhelo o placer.

Entre los distintos estudiosos que han investigado el fenómeno de la satisfacción laboral, el trabajo de investigación de Díaz (2015) menciona a los siguientes autores:

Locke (1976) señala que es un estado emocional positivo y agradable que surge de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

Por otro lado, Cavalcante (2004) detalla que la satisfacción laboral puede ser entendida desde dos enfoques, y que los conceptos sugeridos en distintos estudios sobre el tema pueden clasificarse en uno u otro:

- Considerar la satisfacción laboral como un estado emocional, que incluye sentimientos o respuestas afectivas en relación con el trabajo. La definición de Locke se enmarca en esta visión.

- Ver la satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo. Esta actitud contempla tres elementos: los componentes cognitivos (que están relacionados con cómo el trabajador evalúa los aspectos de su empleo), los componentes afectivos (que incluyen sentimientos y emociones) y los componentes de comportamiento (que son las inclinaciones que guían la acción del trabajador). Cavalcante también indica que deben considerarse las particularidades del trabajo que aportan experiencias subjetivas de satisfacción.

Estas ideas están delineando una comprensión del tema en estudio, ya que se podría argumentar que involucra un aspecto interno de la persona, así como un elemento externo que representa lo que el trabajo ofrece. En este sentido, incluso el factor externo es muy subjetivo, pues se basa en la percepción que tiene la persona sobre el bienestar que su empleo le proporciona.

Otra definición relevante que se presenta es la de Lawler (1973), quien señala que la satisfacción en el trabajo se origina de la conexión entre las expectativas del empleado y las recompensas que obtiene por su labor. Su planteamiento sugiere que la satisfacción ocurre cuando la persona recibe una compensación que considera igual o mayor a lo que es justo. Esta compensación no necesariamente tiene que ser

económica, ya que hay otras formas de retribución, como ascensos o reconocimientos, entre otras. Si esta relación se invierte, el empleado sentirá insatisfacción.

Por su parte, Muñoz (1990) describe la satisfacción laboral como el sentimiento positivo que un individuo siente al realizar una tarea que le interesa, en un entorno que le resulta agradable, dentro de una empresa o institución que le parece atractiva, donde también recibe varias formas de compensaciones psico-socio-económicas que se adecuan a sus demandas.

Incluir compensaciones psicológicas, sociales y económicas en el concepto de satisfacción amplía la definición proporcionada por Lawler, ya que especifica qué tipos de compensaciones la persona considera al evaluar cómo se siente respecto a su actividad laboral. De igual manera, esta explicación enriquece lo que mencionó Cavalcante sobre las particularidades del trabajo.

En cuanto a las compensaciones, según lo que menciona Muñoz, es importante tener en cuenta no solo estas como fuentes de satisfacción, sino también diversos elementos del trabajo que agradan a la persona, como la naturaleza de la tarea, los compañeros, las condiciones físicas, la ubicación del lugar de trabajo, entre otros, que no son compensaciones en sí, sino características intrínsecas del empleo.

Con base en la información recopilada gracias a estas aportaciones, se puede concluir que la satisfacción laboral se define de tal manera que contribuye a entenderla y analizar los datos que se obtendrán en esta investigación, de la siguiente forma:

La satisfacción laboral es un estado interno de bienestar que una persona experimenta en respuesta a ciertos factores de su trabajo, los cuales coinciden con sus expectativas en diferentes áreas.

Teorías explicativas sobre satisfacción laboral

Teoría bifactorial de la satisfacción de Frederick Herzberg Butterfield

Esta preocupación de Frederick Herzberg (1976, citado en Robbins 2005) respecto a la variable "satisfacción" lo impulsó a dirigir un estudio en el que participaron cerca de 200 profesionales, en su mayoría contadores e ingenieros, en la ciudad de Pittsburgh. Se les pidió que describieran, dentro de una serie de experiencias, aquellas ocasiones en las que se sintieron muy bien y aquellas otras que les generaron insatisfacción. Se elaboró una clasificación de eventos que luego se pudieron vincular con la satisfacción laboral e insatisfacción laboral.

Herzberg descubrió algunas evidencias que resultaron ser un hallazgo significativo debido a sus consecuencias para la efectividad, el cambio y el desarrollo organizacional. Identificó cinco factores que estaban estrechamente ligados a la satisfacción laboral, los cuales se describen a continuación:

1. Logro.
2. Reconocimiento.
3. La atractividad del trabajo en sí.
4. Responsabilidad.
5. Oportunidad de crecimiento.

Adicionalmente, también halló evidencia de que la falta de estos cinco elementos no se mencionaba con frecuencia como una causa de insatisfacción. En cambio, lo que Herzberg (1976 citado en Robbins 2005) descubrió fue que las causas de la insatisfacción laboral estaban más conectadas con otros aspectos diferentes a los mencionados previamente:

- a. La política general de la empresa y su gestión.
- b. Supervisión.
- c. Remuneración.
- d. Condiciones laborales.
- e. Relaciones personales.

Este autor sugiere que existen dos factores que influyen en el comportamiento de las personas en relación con su trabajo:

2. Factores higiénicos o factores extrínsecos

Se encuentran en el entorno que rodea a los trabajadores y comprenden las circunstancias bajo las cuales realizan sus labores. Dado que estas circunstancias son gestionadas por la compañía, escapan al control de los individuos. Los elementos higiénicos más relevantes son: el salario, las prestaciones laborales, el estilo de liderazgo o supervisión de los jefes, las condiciones físicas y del ambiente, las políticas y normas de la empresa, el ambiente de relaciones entre la empresa y sus empleados, los reglamentos internos, entre otros.

Históricamente, se pensaba que el trabajo resultaba poco placentero, por lo que se recurría únicamente a los factores higiénicos o incentivos externos (recompensas, aumentos salariales, liderazgo participativo, políticas empresariales transparentes, etc.

) para motivar a los trabajadores a rendir más. Las investigaciones de Herzberg sugieren que, aunque los factores higiénicos sean adecuados, no logran aumentar la satisfacción, sino que solo la preservan; sin embargo, si se descuidan, pueden provocar insatisfacción en los empleados.

3. Factores motivacionales o factores intrínsecos

Están vinculados al contenido del puesto y a la esencia de las actividades que realiza la persona. Por lo tanto, los elementos que generan motivación son gestionados por el propio individuo. Incluyen las emociones relacionadas con el desarrollo personal, el reconocimiento en el ámbito profesional y las aspiraciones de autorrealización, y dependen de las labores que realiza la persona en su empleo. Históricamente, las responsabilidades y los puestos fueron creados para responder a los principios de eficacia y costo; eliminando los elementos de desafío y la posibilidad de expresión creativa. Así, el individuo pierde significado en su labor, lo que lleva a la desmotivación, al desinterés o a la apatía.

De acuerdo con Herzberg, cuando un individuo se siente motivado por algo, como la posibilidad de alcanzar su autorrealización a través de su empleo, su trabajo se transforma en una fuente de satisfacción. En cambio, si su actividad no le proporciona oportunidades de logro, carecerá de motivación y se sentirá insatisfecho, que es distinto a estar descontento. Si esa persona enfrenta un entorno laboral desfavorable, como condiciones físicas incómodas, su trabajo se convierte en un motivo de insatisfacción, ya que los factores de higiene no están adecuadamente atendidos. Esto implica que alguien puede experimentar, al mismo tiempo, satisfacción (gracias a los factores motivacionales) y descontento (debido a los factores higiénicos).

Para lograr que un grupo de personas esté motivado, es fundamental establecer las condiciones que les permitan encontrar en su trabajo oportunidades para el logro, reconocer públicamente su labor bien realizada, y crear puestos que se adapten a la naturaleza de cada individuo, entre otros aspectos. A continuación, se abordarán otros elementos relacionados con el trabajo que contribuyen a la satisfacción en el empleo. En este contexto, la satisfacción laboral se considera una variable dependiente: (Robbins, 1993).

Un trabajo que represente un desafío para la mente: Los trabajadores generalmente optan por posiciones que les permitan utilizar sus habilidades y

competencias y que les brinden diversas actividades, autonomía y datos sobre su desempeño. En cambio, los puestos de trabajo que no estimulan mentalmente generan monotonía y descontento.

Recompensas justas: Los trabajadores buscan sistemas de compensación y políticas de promoción que consideren equitativos, transparentes y alineados con sus expectativas. Cuando se percibe que el salario es justo y se basa en las demandas del puesto, en el conocimiento personal y en los estándares salariales de la localidad, es más probable que se sientan satisfechos. En algunas ocasiones, las personas están dispuestas a aceptar un salario más bajo si eso significa laborar en un lugar que prefieran, realizar un trabajo más sencillo o disfrutar de mayor autonomía en cuanto a las tareas que realizan y sus horarios. No obstante, lo fundamental en la relación entre la remuneración y la satisfacción no está en la cifra total del salario, sino en la forma en que ellos perciben esa justicia.

Condiciones laborales adecuadas: Los trabajadores están interesados en su ambiente de trabajo, tanto por su bienestar personal como para desempeñar sus funciones adecuadamente. Investigaciones muestran que los empleados eligen lugares de trabajo que no sean ni incómodos ni inseguros. Las condiciones de temperatura, iluminación y sonido deben ser moderadas. La mayoría de ellos prefiere laborar cerca de su hogar, en espacios ordenados y con herramientas y equipos apropiados.

Buenos compañeros de trabajo: En el caso de muchos empleados el trabajo también satisface la necesidad de interacción social. No es raro que el tener compañeros amigables y solidarios aumente la satisfacción laboral. La conducta del jefe también es determinante en la satisfacción. Los estudios indican que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta interés personal por ellos.

Integración de la personalidad y empleo: La teoría de Holland sostiene que cuando hay una buena conexión entre la personalidad de una persona y su trabajo, el resultado es un trabajador más contento. Aquellos que tienen un tipo de personalidad que se alinea con la profesión que han escogido se dan cuenta de que poseen las habilidades y competencias necesarias para cumplir con las demandas de su trabajo y, como resultado, tienen mayores posibilidades de lograr el éxito en sus funciones y, por ende, experimentar satisfacción.

Importancia de la satisfacción laboral

Diferentes autores destacan la relevancia de la satisfacción laboral como un elemento clave al abordar el tema de las empresas, los recursos humanos y el desempeño de los trabajadores. En este contexto, Cavalcante (2004), apoyándose en las investigaciones de Robbins (1996), menciona que a lo largo del tiempo ha habido diversas opiniones sobre la satisfacción laboral.

Por ejemplo, tras la Segunda Guerra Mundial, la gente valoraba principalmente la estabilidad en el empleo, mientras que durante las décadas de los sesenta y setenta, se priorizaba la calidad de vida y la búsqueda de independencia profesional. Más tarde, en la segunda mitad de los setenta y durante los años ochenta, la atención se centró en el logro material y el reconocimiento social. Finalmente, desde la década de los noventa en adelante, se ha reconocido la satisfacción laboral como un asunto importante de valorar. Estas cambiantes percepciones de los trabajadores están, sin duda, ligadas a los momentos históricos y a las transformaciones sociales que ha atravesado la humanidad.

Hoy en día, es común escuchar que las personas son el recurso más valioso de una empresa, superando incluso los activos materiales y financieros. En un periodo caracterizado por avances tecnológicos y un rápido crecimiento del conocimiento, los empleados, gracias a sus habilidades y formación, son los responsables de llevar a cabo el plan de trabajo de una empresa, entendiendo sus objetivos, identificándose con su misión y visión, y ejecutando las acciones necesarias para hacer avanzar el proyecto.

La satisfacción laboral en el ámbito educativo

Después de entender el significado del concepto de satisfacción laboral y su relevancia, el siguiente paso es situar este aspecto en el contexto educativo. Ventura (2012) otorga a la actividad docente, y por ende, a la satisfacción laboral de los educadores, un significado significativo:

"La docencia es una de las profesiones más cruciales en nuestra comunidad, ya que es la única que dirige su esfuerzo y atención hacia nuestros más valiosos recursos: los infantes. . . Desde este ángulo, la satisfacción laboral de un docente o jefe es un constructo esencial que afecta las posibilidades de éxito en el aprendizaje de los estudiantes y en la eficacia de la gestión en las instituciones. "

Si combinamos estas observaciones con lo mencionado anteriormente, podemos afirmar que gran parte del éxito en el aprendizaje y la gestión educativa se puede lograr a partir de las implicaciones de un docente que esté satisfecho en su trabajo, como la alineación con los objetivos educativos y la dedicación.

Además, un aspecto vital relacionado con la tarea docente es la calidad educativa. Anaya y Suárez (2010) señalan que la satisfacción laboral es un factor prioritario que debe ser analizado y fortalecido en todos los entornos laborales, pero especialmente en el sector educativo, dado que el trabajo del maestro se centra en individuos en formación y su meta es orientarlos en su proceso de desarrollo personal. Esto se logra cuando el docente experimenta satisfacción en su trabajo, ya que estará motivado para cumplir con los objetivos educativos establecidos en la escuela y con sus alumnos, para innovar y probar distintas metodologías y recursos didácticos, para comprometerse con su labor y para seguir perfeccionándose.

Dimensiones de la satisfacción laboral del docente

La investigación llevada a cabo por Anaya y Suárez en 2007, titulada “Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria: Un estudio de ámbito nacional”, tuvo como objetivo evaluar cómo se sienten los docentes de educación infantil, primaria y secundaria en sus trabajos. Se centró en crear una herramienta de medición, fundamentada en un modelo relacionado con la satisfacción laboral de los maestros: La Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores, que proporciona datos sobre la satisfacción laboral en tres niveles (general, dimensional y de faceta). Este modelo incluye 32 facetas de satisfacción laboral organizadas en torno a cinco dimensiones principales que se han denominado de la siguiente manera:

4. Diseño del trabajo

Es un aspecto de la satisfacción en el trabajo que está relacionado con la implicación del docente en la fijación de metas y responsabilidades relacionadas con su labor, con la transparencia y diversidad de las tareas a realizar, y con los recursos educativos, materiales y personales disponibles para llevar a cabo su labor.

5. Condiciones de vida asociadas al trabajo

Es un aspecto de la satisfacción en el trabajo que está relacionado con la implicación del docente en la fijación de metas y responsabilidades relacionadas con su

labor, con la transparencia y diversidad de las tareas a realizar, y con los recursos educativos, materiales y personales disponibles para llevar a cabo su labor.

6. Realización personal

Esta es una faceta de la satisfacción en el empleo que está conectada con la percepción del trabajo como algo importante y apropiado para el crecimiento personal, así como con la sensación de consonancia entre las habilidades personales y las particularidades del trabajo (la compatibilidad entre la persona y el empleo).

7. Promoción y superiores

Esta área se refiere a las oportunidades para un avance justo, así como a la habilidad y la justicia de los jefes.

8. Salario

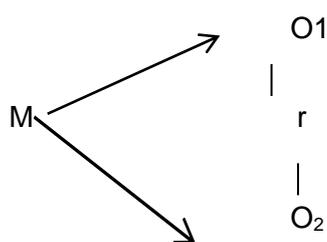
Esta última área se enfoca específicamente en las recompensas económicas relacionadas con el empleo. Para los objetivos de este estudio, se han ajustado algunas dimensiones que contribuyen a fortalecer la labor investigativa.

Tipo y diseño de investigación

La investigación se clasifica como un diseño descriptivo, tal como mencionan Roberto y Mendoza (2019), quienes buscan detallar las propiedades de grupos, comunidades o elementos que han sido analizados, lo que implica la recolección de información y la exposición del problema a investigar sobre ciertos conceptos o dimensiones.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), este estudio se centra en un enfoque cuantitativo. Se trata de una investigación hipotético-deductiva de carácter transversal.

Siguiendo lo que indica Valderrama (2015), el enfoque del estudio se basa en un diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, que busca identificar la relación existente entre la variable calidad de los servicios educativos y la satisfacción laboral. Se presenta la siguiente muestra:



Donde:

- M** : muestra
- O₁** : variable 1 – Calidad de los servicios educativos
- O₂** : variable 2 – Satisfacción laboral.
- r** : relación

Población de estudio

La población objeto de estudio estará constituida por directivos, docentes del nivel primaria y secundaria, de la Institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Lima. siendo en total 68 individuos.

Proceso de pruebas de hipótesis.

Hipótesis general:

Correlaciones

			X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,654
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	48	48
	Y	Coefficiente de correlación	,654	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,654, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la calidad de la calidad del servicio educativo y la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es 0,000 < 0,05; en

consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna . ($r = 0,654$; $p = 0,000 < 0,05$).

Hipotesis especifica 1

Correlaciones

			Currículo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Currículo	Coeficiente de correlación	1,000	,602
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	48	48
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,602	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,602, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre el currículo con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,602$; $p = 0,000 < 0,05$).

Hipotesis especifica 2

Correlaciones

			Estrategias metodológicas y didácticas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrategias metodológicas y didácticas	Coeficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,664, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre las estrategias metodológicas y didácticas con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,664$; $p = 0,000 < 0,05$).

Hipotesis especifica 3

Correlaciones

			Materiales y recursos didácticos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Materiales y recursos didácticos	Coeficiente de correlación	1,000	,633
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,633	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,633, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre los materiales y recursos didácticos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,633$; $p = 0,000 < 0,05$).

Hipotesis especifica 4

Correlaciones

			Evaluación de los Aprendizajes	Satisfacción Laboral
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,687

Spearman	Evaluación de los Aprendizajes	Sig. (bilateral)	.	000
		N	30	30
Satisfacción Laboral		Coefficiente de correlación	,687	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,687, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la evaluación de los aprendizajes con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,687$; $p = 0,000 < 0,05$).

Hipotesis especifica 5

Correlaciones

			Participación de los agentes educativos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Participación de los agentes educativos	Coefficiente de correlación	1,000	,639
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	30	30
Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,639	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,639, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, la participación de los agentes educativos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,639$; $p = 0,000 < 0,05$).

Discusión

Los resultados en la investigación de acuerdo a la hipótesis general se ha demostrado que existe relación significativa de la calidad de la calidad del servicio educativo con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Con el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,654, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la calidad de la gestión pedagógica y la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,654$; $p = 0,000 < 0,05$). Estos resultados se asemejan en lo encontrado por Palacios & Arias (2021) quienes concluyeron que a mayor satisfacción laboral se genera un buen trabajo remoto, contrariamente a menor satisfacción laboral no se genera un Nivel de satisfacción laboral en docentes del sector público de educación inicial. Asimismo, con los resultados de Curi (2018) que concluye, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente fue directa y significativa en instituciones educativas públicas de Pomabamba ($rr = 0,709$; $p = 0,000$).

Por otro lado, en la hipótesis específica 1, se ha corroborado que existe relación significativa entre el currículo con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. Con el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,602, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre el currículo con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,602$; $p = 0,000 < 0,05$). También estos resultados encontrados se asemejan por Gonzales (2021) que concluye de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que la variable clima laboral no tiene relación ($rs = -0,050$ y $p = 0,711$) con la variable estrés laboral, así mismo la variable clima laboral no tiene relación ($rs = -0,050$ y $p = 0,704$) con la variable satisfacción laboral y finalmente la variable estrés laboral no tiene relación ($rs = 0,072$ y $p = 0,592$) con la variable satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa

Del mismo modo, en la hipótesis específica 2, se ha analizado que existe relación significativa entre las estrategias metodológicas y didácticas con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo, con el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,664, el que refleja un nivel

de correlación positiva moderada, entre las estrategias metodológicas y didácticas con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,664$; $p = 0,000 < 0,05$). que otro de los resultados obtenidos en la investigación tiene una similitud con Cabrera (2020) lo cual de los resultados concluyen que el 13,30 % del total de la muestra de la Institución Educativa N°. 130 Gran Amauta Mariátegui presentó bajo nivel de satisfacción, y el 86.70 % presentó nivel regular. El 10 % de docentes de la Institución Educativa N°. 2032 Manuel Scorza presentó nivel regular de satisfacción y el 90 % de docente representó el alto nivel de satisfacción laboral. Por ello, no se acepta la hipótesis nula porque se evidencia diferencias en el nivel de satisfacción laboral en los docentes en ambas instituciones.

Asimismo, en la hipótesis específica 3, se ha comprobado que existe relación significativa entre los materiales y recursos didácticos con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,633, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre los materiales y recursos didácticos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,633$; $p = 0,000 < 0,05$). Lo que señala Morales & Valeriano, (2018) que concluye que Los resultados demuestran que existe una correlación negativa muy baja (-0,121). Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05; lo cual nos indica que no existe relación entre las variables de Gestión Pedagógica y Práctica Docente de la Institución Educativa N°80067-Simbal, 2017.

Por otra parte, en la hipótesis específica 4, se ha analizado que existe relación significativa entre la evaluación de los aprendizajes con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,687, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la evaluación de los aprendizajes con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r =$

0,687; $p = 0,000 < 0,05$). Lo que concuerda con Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, A partir de los datos analizados se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades del distrito de los Olivos, esta correlación es positiva alta entre las tres variables”. Se ha comprobado también con los resultados de acuerdo a lo que manifiesta Zumba (2015) Malander (2016) Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome”.

De otro lado, de acuerdo a lo demostrado en la hipótesis 5, se ha identificado que existe relación significativa entre la participación de los agentes educativos con la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa N° 7037 de Villa María del Triunfo. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,639, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, la participación de los agentes educativos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r = 0,639$; $p = 0,000 < 0,05$). Por otra parte, de acuerdo a los resultados obtenidos por Del Valle (2019) Los resultados correlacionales fueron de un coeficiente correlacional de Spearman $Rho = -0,109$ y una significancia de $p = 0,639$, con lo que la investigación concluye que la satisfacción laboral no se relaciona con el compromiso institucional de los docentes de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Conclusiones

De acuerdo al objetivo general de la tesis, se determinó que si existe relación significativa con el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,654, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r= 0,654$; $p = 0,000 < 0,05$).

En cuanto al objetivo específico 1, se identificó que existe relación significativa El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,602, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre el currículo con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r= 0,602$; $p = 0,000 < 0,05$).

Respecto al objetivo específico 2, se analizó que existe una relación significativa, El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,664, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre las estrategias metodológicas y didácticas con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r= 0,664$; $p = 0,000 < 0,05$).

Conforme al objetivo específico 3, se describió que existe relación significativa (El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,633, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre los materiales y recursos didácticos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r= 0,633$; $p = 0,000 < 0,05$).

De acuerdo al objetivo específico 4, se analizó que existe relación significativa El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,687, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, entre la evaluación de los aprendizajes con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en

consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r=0,687$; $p = 0,000 < 0,05$).

En cuanto al objetivo específico 5 se identificó que si existe relación con el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,639, el que refleja un nivel de correlación positiva moderada, la participación de los agentes educativos con la satisfacción laboral docente. Asimismo, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia; el significado asintótico (bilateral) obtenido es $0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula () y se acepta la hipótesis alterna (). ($r=0,639$; $p = 0,000 < 0,05$).

Referencias bibliográficas

- Cabrera F. Juan (2020) Tesis “Satisfacción laboral de docentes en dos instituciones educativas de Lima Metropolitana” (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo).
oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/43398
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría general de la Administración. 7ma ed. McGrawHill. México. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118766006.pdf>
- Curi A. Julio (2018) Tesis: “Satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de Pomabamba, Ayacucho, 2017” (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo) oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/19663
- Del Valle A: Glenda (2019) “Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de una unidad educativa, Guayaquil, Ecuador 2018”. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo). oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/38862
- Gonzales O. Katherine (2021) Clima, estrés y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa 40174 Paola Frassinetti del distrito de Paucarpata, Arequipa, 2020. (Universidad nacional de San Agustín).
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12547>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Quinta edición.
<https://drive.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvWfK3YkItMTJxb3M/edit?pref=2&pli=1>

- Malander M. Nancy (2016) Artículo "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario" Instituto Superior Adventista de Misiones, Misiones, Argentina. doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177
- Medina, E., Tobón, S. (2010). Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Revista Interamericana de Educación de Adultos, 32(2), 90-95.
- Mendoza, F.; Bolívar, M. (2016) Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en las escuelas rurales. Negotium, 12 (35), 39-55. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283004.pdf>
- Ministerio de la Educación. (2016). Currículo Nacional de la Educación Básica. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>
- Ministerio de la Educación. Ley General de la Educación 28044. Art. N° 13
- Morales, N., Valeriano, M. (2018). Percepción de la calidad de gestión pedagógica y su relación con práctica docente en la institución educativa N°80067-simbal, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Osorio, M. (2017). El currículo: Perspectivas para acercarnos a su comprensión. Revista del Instituto de Estudios en Educación y del Instituto de Idiomas Universidad del Norte, 26. <http://www.scielo.org.co/pdf/zop/n26/2145-9444-zop-26-00140.pdf>
- Palacios S. José, Arias C. Shirley (2021) Tesis "Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa-2020" Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Palma, S. (1999). Test de Satisfacción Laboral. <https://www.scribd.com/document/321617220/w20160328110029077-7000727573-05-25-2016-134121-pm-interpretacion-Del-Test-de-Satisfaccion-Laboral-Sonia-Palma>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). Administración 13E. México : Pearson .
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F., (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. RAE-Revista de Administração de Empresas, 54(5),537-547.
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. CIENCIAMATRIA, 6(1), 59-83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>