

METODOLOGIA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A LOS DOCENTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SECUNDARIA

MEASUREMENT METHODOLOGY OF SATISFACTION TO TEACHERS IN A PUBLIC SECONDARY INSTITUTION

Silvia Carolina Ríos Galvis

¹Especialización Gerencia de calidad del producto y el servicio, Universidad Libre seccional Bogotá, silviac.riosg@unilibrebog.edu.co

Fecha de recepción del artículo: -fecha de aceptación del artículo

RESUMEN

El artículo presenta los resultados de la metodología de satisfacción del servicio aplicada a los docentes de la Institución Educativa Trochas, se propone una metodología a partir de revisión bibliográfica, elaborando una encuesta en la cual se evalúan 10 requerimientos con el fin de conocer que deficiencias tiene el servicio educativo.

Para la validación de la encuesta se realizó una verificación con el asesor de la asignatura y se realizaron cinco pruebas piloto para identificar la comprensión del instrumento por parte de diferentes docentes, realizar los ajustes pertinentes y finalmente su aplicación.

Este trabajo tiene un gran aporte para la Institución, en sus años de funcionamiento no se ha implementado ninguna metodología para medir la satisfacción del servicio a las partes interesadas, llevar a cabo su aplicabilidad induce a la innovación y una mejora en el desempeño de la Institución.

PALABRAS CLAVES. Servicio, Satisfacción del servicio, docentes, encuestas.

ABSTRACT

The article presents the results of the methodology of satisfaction of the service applied to the teachers of the educational institution Trochas, a methodology is proposed from the bibliographic review, elaborating a survey in which 10 requirements are evaluated in order to know that deficiencies the educational service.

For the validation of the survey, a verification was carried out with the advice of the subject and five pilot tests were carried out to identify the understanding of the instrument by different documents, to make the pertinent adjustments and finally their application.

This work has a great contribution for the institution, in its years of operation no methodology has been implemented to measure the satisfaction of the service to the interested parties, to carry out the applicability to induce an innovation and to improve in the performance of the institution.

KEY WORDS. Customer Satisfaction, teachers, survey

Introducción

En las instituciones educativas para todos los procesos enseñanza-aprendizaje existe un cliente muy importante: el docente. Para que este proceso tenga éxito y se logre un alto grado de calidad en el sistema educativo es fundamental satisfacer de alguna manera sus necesidades. Una de ellas consiste en brindarles un buen servicio, que cuente con algunos elementos como estabilidad laboral, oportunidad de crecimiento profesional, flexibilidad horaria, entre otros, elevando así su nivel de percepción hacia el servicio y aumentando su valor. Esto con lleva a determinar la calidad del servicio, por medio de la medición de la satisfacción del cliente.

Especialistas definen la satisfacción al cliente como: una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Kotler & Keller, 2006).

Por otra parte la norma NTC 9001:2015¹ en su numeral 5.1.2 establece que la gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

El objetivo de este artículo es proponer una metodología para evaluar la satisfacción al cliente por medio de instrumentos de recolección de información para los docentes de la Institución Educativa Trochas. Esta evaluación se considera muy importante a la hora de identificar las inconformidades y falencias que se deben mejorar en la calidad del servicio a los profesores actuales y futuros.

1. Marco teórico

Para comprender la medición de la satisfacción del servicio para los docentes en la Institución Educativa Trochas es necesario definir algunos conceptos.

Servicio: se entiende como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (Stanton, Etzel y Walker, 2004)

Satisfacción del cliente: actualmente en las diferentes compañías, el usuario se ha convertido en su piedra angular. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones está dado por la satisfacción de los clientes. Rubén Rico (2001) precisa: La satisfacción como un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo de los clientes surge de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.

Calidad del servicio: la percepción de la calidad del servicio es diferentes en cada cliente. En la literatura se define como: un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Medición de la satisfacción al cliente: Una de las mejores maneras de descubrir la satisfacción y lealtad de los clientes, es teniendo un acercamiento directamente con ellos. Para medirlas se realiza por medio de la medición de la satisfacción del cliente. Autores como Walker, Boyd, Mullins & Larrech (2005) sustenta para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; se deben considerar dos aspectos: las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio y las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas.

¹ NTC ISO 9001 de 2015 (Requisitos para sistemas de gestión de la calidad) señala que la alta dirección deberá asegurarse de que los requisitos del cliente hayan sido determinados y

satisfechos para aumentar la satisfacción del cliente. Identifica las necesidades presentes y futuras del cliente, para satisfacer sus requerimientos y superar sus expectativas.

Modelos de medición para la calidad del servicio:

MODELOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN			
MODELO	DEFINICIÓN	AUTOR	FUENTE
MODELA DE LA IMAGEN	Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica, calidad funcional, y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.	Grönroos	Duque, 2005
MODELO ANSI	Es un método que mide la satisfacción de los ciudadanos de EEUU. La información se obtiene a partir de llamadas telefónicas y se representan en 4 niveles: -Valor del indicador a nivel nacional -Valor del indicador en sectores económicos, -Valor del indicador en industrias diferentes -Valor del indicador en más de empresas y agencias del gobierno.	American Customer Satisfaction Index	Recuperado de www.theacsi.org . Recuperado el 26 de octubre del 2016, de http://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction
MODELO DE SATISFACCIÓN KANO	Se basa en que la satisfacción del cliente depende únicamente de la capacidad que tiene la empresa para hacer sus productos y prestar sus servicios; buscar clasificar las necesidades de sus clientes en tres categorías, las cuales se muestran a continuación: •Requisitos básicos. •Requisitos de desempeño •Requisitos de deleite	Noriaki Kano	Kanomodel, 2014
EL MODELO SERVQUAL	Modelo sirve para medir las percepciones que el cliente tiene de la calidad del servicio. Su herramienta es un cuestionario que se compone de dos partes: la primera consta de 22 preguntas que miden las expectativas de los clientes y la segunda 22 ítems para medir las percepciones o experiencias de los clientes. Para evaluar la calidad del servicio se calcula la diferencia entre las expectativas y percepciones. En este modelo se describen 5 dimensiones las cuales sirven para evaluar la calidad del servicio y son descritas a continuación 1. Elementos tangibles: 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad: 5. Empatía	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Gelvez, 2010

Tabla 1. Modelos para la medición de satisfacción.

Fuente: propia del autor

2. Metodología

Para identificar la percepción que tienen los docentes sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, se realizó una investigación de tipo descriptivo: se determinó que piensan los docentes en cuanto a la calidad de servicio en la institución. Así mismo es de corte transversal simple, se implementa información obtenida el mes de mayo del 2017 sin tener en cuenta los cambios que se den en el tiempo y es de carácter

cuantitativo se recogen y analizan los resultados de las encuestas aplicadas para medir la satisfacción de los profesores.

1.1 Muestra

La población de estudio estuvo constituida por los 17² docentes distribuidos en 12 sedes de la institución educativa, quienes desempeñan su labor en primaria y bachillerato. Con la finalidad de darle una mayor validez a los resultados y siendo la población de una magnitud pequeña, se decidió que la población fuese igual a la muestra.

1.2 Dimensiones teóricas del instrumento de medición

Para determinar las dimensiones teóricas y la estructura de la encuesta del nivel de satisfacción de los docentes se realizó una revisión bibliográfica, encontrando algunos modelos enfocados en la medición de la satisfacción, mencionados en la tabla 1. El modelo que se adoptó al contexto de La Institución Educativa Trochas basado en los anteriores modelos es presentado en la tabla 2

SATISFACCIÓN EN LOS DOCENTES		
REQUERIMIENTOS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Capacitación para docentes	Educación que reciben los docentes para mejorar sus conocimientos y habilidades	-Oportunidades de capacitación que tiene los docentes
Funcionamiento gobierno escolar		-Cumplimiento de las funciones del gobierno escolar -Participación de los estudiantes y docentes en el gobierno escolar
Rendimiento académico	Evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar	-Notas de los estudiantes
Desempeño en pruebas de estado		Puntaje en las pruebas de 5, 9 y 11
Apropiación del PEI	Conocimiento del PEI	Capacitaciones dictadas sobre el proyecto educativo Institucional
Servicios complementarios	La institución cuenta con cafetería, biblioteca y enfermería	-Buen servicio en la biblioteca -Adecuado funcionamiento de la cafetería

² Base de datos Institución Educativa Trochas, enero 2017

Infraestructura de la institución	Apariencias de las Instalaciones físicas de la institución	-Habitabilidad en las instalaciones -Suficiente espacios en los salones para la enseñanza -Seguridad de las instalaciones -Adecuadas instalaciones deportivas -Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo
Higiene	Apariencia de los baños que utilizan los docentes	-Aseo en los baños -Orden -Cuenta con útiles de aseo I(jabón para manos y papel higiénico)
Implementación de recursos tecnológicos		Implementación de computadores, Video vean y televisores para realizar más didácticas las clases
Estabilidad laboral	Los docentes conservan su trabajo con un sueldo fijo, prestaciones, vacaciones entre otros	-Pagos a tiempo -Salario básico -Presencia de contrato -Tipo de contrato -Horas laboradas -Prestaciones de ley

Tabla 1. Requerimientos de los docentes.

Fuente: propia del autor

En los cuestionarios se implementó una escala de tipo Likert mostrada en la tabla 2, consiste en una serie de ítems a modo de afirmaciones ante los cuales se requiere la reacción del sujeto. El juicio que se presenta al encuestado, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular. (Maldonado, Méndez & Peña, 2007)

CALIFICACIÓN
1. Muy malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Tabla 2. Escala de tipo Likert

Fuente: propia del autor

Finalmente los cuestionarios descritos anteriormente fueron validados mediante la asesoría del docente de la presente en la investigación y la aplicación de cinco pruebas piloto. La prueba piloto permitió hacer algunos ajustes sobre la encuesta.

Una vez recolectada la información, fue analizada mediante estadística descriptiva con el apoyo del programa Excel, obteniendo los resultados que se muestran a continuación.

3. Presentación resultados.

A continuación se presentan los resultados encontrados con el análisis de los datos de las encuestas:

1. Para el requisito de infraestructura, los resultados encontrados fueron:

- Excelente 0%
- Bueno 18%
- Regular 35%
- Malo 41%
- Muy malo 6%

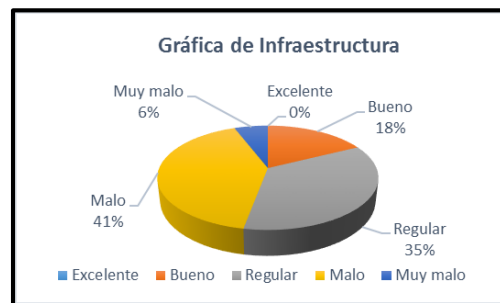


Figura 1. Gráfica de infraestructura

Fuente: propia del autor

En esta gráfica se logra identificar que tan conformes se encuentran los docentes con la infraestructura de la institución. Un 41% de los encuestados afirma no estar satisfechos con este requisito.

2. Funcionamiento del gobierno escolar

- Excelente 12%
- Bueno 53%
- Regular 35%
- Malo 0%
- Muy malo 0%



Figura 2. Gráfica de funcionamiento escolar
Fuente: propia del autor

Se puede observar que la mayoría de los profesores se encuentran medianamente satisfechos con el funcionamiento del gobierno escolar (53%). Para este requerimiento cabe resaltar que las personas que pertenecen al gobierno escolar son estudiantes de zonas rurales, los cuales son pocos activos en la participación.

3. Oportunidad de capacitación

- Excelente 0%
- Bueno 0%
- Regular 47%
- Malo 12%
- Muy malo 41%

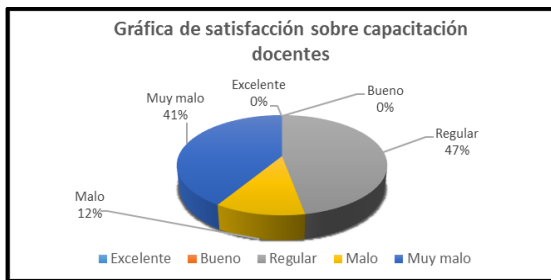


Figura 3. Gráfica sobre capacitación de docentes
Fuente: propia del autor

En el gráfico se puede apreciar un porcentaje no tan satisfecho (53%) en cuanto a la oportunidad de capacitación para los docentes. Teniendo en cuenta que los profesores tienen la posibilidad de capacitarse pero la institución se encuentra en una zona rural, lo que dificulta el desplazamiento para realizarlas.

4. Desempeño de pruebas saber 5, 9 y 11

- Excelente 0%
- Bueno 6%
- Regular 41%
- Malo 53%
- Muy malo 0%



Figura 4. Gráfica de desempeño de pruebas
Fuente: propia del autor

En esta gráfica se logra identificar que hay un nivel de insatisfacción con un porcentaje del 53% para el desempeño de las pruebas de estados. Ciertamente a los estudiantes no se les prepara muy bien para el desarrollo de pruebas tipo Saber y falta capacitación en los docentes.

5. Apropiación del programa institucional (PEI)

- Excelente 0%
- Bueno 76%
- Regular 24%
- Malo 0%
- Muy malo 0%

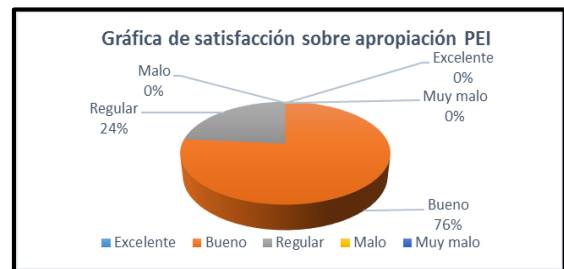


Figura 5. Gráfica sobre apropiación del PEI
Fuente: propia del autor

En la gráfica se observa un grado de satisfacción sobresaliente con un 76%. En este requerimiento se debe tener en cuenta que se necesita unificar el PEI para cubrir todas las necesidades de las sedes de la Institución Trochas y así dar conocimiento del programa a todo el personal.

6. Oportunidad de estabilidad laboral

- Excelente 6%
- Bueno 53%
- Regular 29%
- Malo 12%
- Muy malo 0%

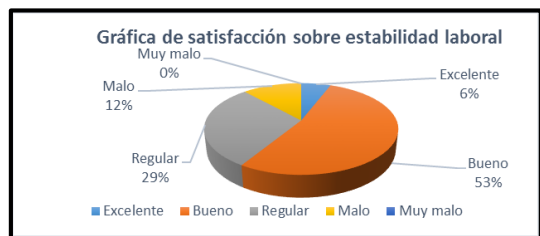


Figura 6. Gráfica de estabilidad laboral
Fuente: propia del autor

Con un porcentaje del 53%, los profesores se sienten satisfechos con la oportunidad laboral en la Institución Educativa Trochas. Para este requisito se debe tener en cuenta que la estabilidad laboral se logra cuando los docentes son nombrados por el Ministerio de Educación.

7. Servicios complementarios como cafetería, biblioteca y enfermería.

- Excelente 0%
- Bueno 0%
- Regular 23%
- Malo 24%
- Muy malo 53%

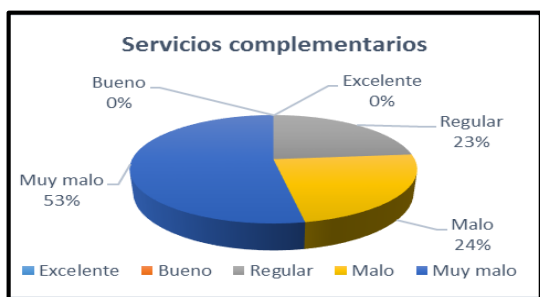


Figura 7. Gráfica de servicios complementarios
Fuente: propia del autor

Más de la mitad de los profesores se encuentran poco satisfechos con los servicios complementarios en la Institución con un porcentaje del 77% (Malo y muy malo). Esta inconformidad se debe a que el colegio está ubicada en zona rural, es poco el presupuesto que recibe y se invierte una mínima parte de este en los servicios complementarios.

8. Higiene

- Excelente 0%
- Bueno 53%
- Regular 23%
- Malo 18%
- Muy malo 6%

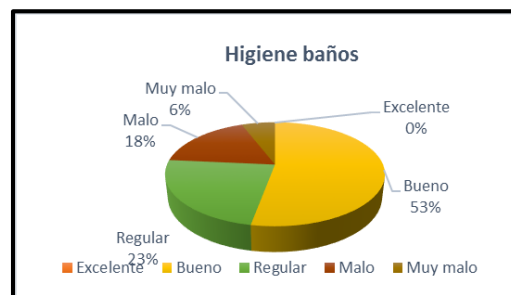


Figura 8. Gráfica de Higiene en los baños
Fuente: propia del autor

En la gráfica se observa que para los docentes hay un grado de satisfacción alto con un porcentaje de 53% para el requisito de higiene en los baños. Tan solo un 6% dice estar insatisfecho con este aspecto.

9. Implementación de recursos tecnológicos

- Excelente 6%
- Bueno 27%
- Regular 29%
- Malo 23%
- Muy malo 15%

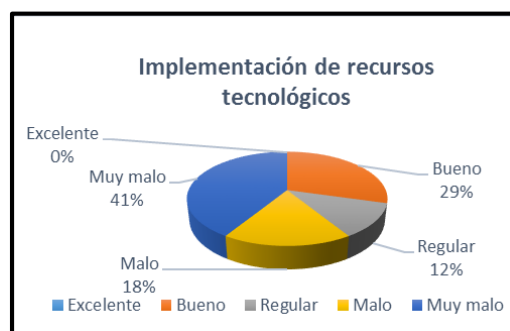


Figura 9. Gráfica de implementación de recursos tecnológicos
Fuente: propia del autor

Con un nivel de insatisfacción de 41% los docentes expresan no estar conformes con la implementación de los recursos tecnológicos. Esta insatisfacción se debe a que es una Institución rural que recibe poco dinero para invertir en tecnología.

10. Rendimientos académico de los estudiantes

- Excelente 6%
- Bueno 27%
- Regular 29%
- Malo 23%

- Muy malo 15%

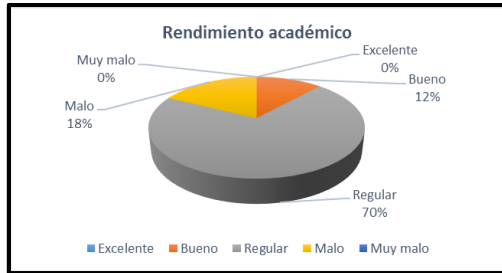


Figura 10. Gráfica de rendimiento académico

Fuente: propia del autor

En este requerimiento se puede evidenciar que no existe un alto grado de satisfacción con un 88% (Regular y malo) para los docentes. Es importante resaltar que este requisito es muy significativo para la Institución porque es una de las variables fundamentales de la actividad docente y la base para la calidad de un Sistema Educativo.

Discusión

En primer lugar el presente artículo es un estudio del grado de satisfacción percibido por los docentes con el objeto de conocer su opinión sobre la calidad del servicio de educación a través de la evaluación de 10 requisitos relacionados con satisfacción en base a un modelo para la evaluación del servicio en colegios públicos (Porras, 2013)

Es importante resaltar que la recolección de información se realiza por medio de una encuesta, la cual es una herramienta fundamental que aporta información relevante sobre la calidad del servicio y además permite que la opinión de los docentes sea tomada en cuenta para el mejoramiento de la institución.

El diseño e implementación de la encuesta se hace con el fin de evaluar la calidad del servicio en la Institución educativa Trochas. Se debe tener en cuenta que en esta entidad no se había efectuado encuestas para medir el nivel de satisfacción de los profesores.

Esta encuesta se realiza únicamente a docentes de primaria y bachillerato de la Institución Educativa Trochas; es importante resaltar que para cada institución se deben estudiar diferentes dimensiones como nivel académico de los estudiante, estabilidad

laboral, clima laboral, seguridad, infraestructura, capacitaciones entre otras para cumplir con las expectativas de las partes interesadas.

Los resultados de este estudio muestran que la insatisfacción de los docentes depende una serie de circunstancias como son: la falta de preparación por parte de estudiantes, pocos recursos económicos y escasas oportunidades para la capacitación y así mejorar el perfil profesional.

Conclusiones

Los resultados obtenidos de las encuestas indican que los docentes se encuentran altamente satisfechos con el requisito sobre apropiación del PEI con un porcentaje del 76%. El interés y preocupación por partes de los docentes en el proyecto educativo institucional es una fortaleza que la institución debe mantener y mejorar para dar un valor agregado.

La satisfacción de los clientes permite asegurar el buen funcionamiento de la Institución y la calidad de los servicios que se ofrecen a través de sus actividades escolares. Una manera de evaluar la satisfacción es por medio de las encuestas, que son una herramienta muy importante porque se conoce la opinión que tienen los clientes sobre la institución, servicios y atención lo cual es fundamental para evaluar el funcionamiento global e identificar las áreas de mejora.

De acuerdo con los resultados de los análisis de las encuestas, se concluye que la metodología puede implementarse para la medición de la satisfacción de docentes en la Institución Educativas Trochas y realizando adaptaciones pertinentes puede aplicarse a cualquier institución de secundaria, con muestras pequeñas.

Se confirma que la metodología implementada constituye un aporte para que las instituciones públicas de secundaria puedan mejorar continuamente con la intención de lograr una mejor calidad educativa y así el docente será un cliente satisfecho.

Bibliografía

American Customer Satisfaction Index. Recuperado el 26 de Octubre del 2016, de <http://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction>

Duque E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales, pp 64-80.

Gelvez, C (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Tesis de pregrado publicada. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Santander.

Gento S y Vivas M (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Revista acción pedagógica 12 (2) pp 16-27.

Hernández, Fernández, y Baptista Pilar (2006). Metodología de la investigación. 4 Ed. México D.F: McGraw-Hill Interamericana de editores s.a. 208 pp.

Kanomodel. Recuperado el 26 de octubre del 2016, de <http://www.kanomodel.com/>

Kotler y Keller Kevin. Dirección de marketing. 12 Ed. México D.F: Pearson Educación de México, S.A. 2006. 144 pp.

Maldonado, Méndez y Peña José (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. México: Editorial Trillas.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40

Porrás Esperanza (2013). Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples. Tesis doctoral publicada. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Rico R (2001). Total Customer Satisfaction. Editorial Macchi.

Stanton, Etzel y Walker B (2004). Fundamentos de marketing. 14 Ed. México D.F: McGraw-Hill Interamericana de editores s.a. 2004. 300 pp.

Walker, Boyd, Mullins y Larrech Jean-Claude (2005). Marketing Estratégico. Enfoque de Toma de Decisiones. Cuarta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.