

SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA CETPROS, UGEL AREQUIPA NORTE

(Job satisfaction and educational quality of productive technical education centers CETPROs, UGEL Arequipa Norte)

Mariela Vilma Sarmiento Choque

msarmientoc@unsa.edu.pe

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0000-0003-1490-6025>

Roberto Carlos Marin Samayani

rmarins@unsa.edu.pe

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0000-7421-0981>

Jorge Luis Chiroque Calderón

jchiroque@unsa.edu.pe

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0006-9949-2747>

Recibido: 04-04-2024 / Aceptado: 09-07-2024 / Publicado: 31-07-2024

Resumen

La calidad educativa está relacionada a los resultados de aprendizaje, procesos educativos, incluyendo la planificación curricular, la metodología docente y la evaluación del aprendizaje, los recursos humanos y materiales disponibles, siendo un elemento esencial en la educación del país. Así mismo, la satisfacción laboral es un ente primordial para el desarrollo de las actividades. El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral y la calidad educativa de los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte. El enfoque adoptado en esta investigación se adhiere a un enfoque no experimental. El diseño de esta investigación se caracteriza por su naturaleza descriptiva, que se enfoca en la descripción de las dos variables específicas. Los resultados revelaron que el 70% de los alumnos encuestados indican una calidad educativa con un nivel alto. Así mismo la satisfacción laboral que califican los docentes de los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte calificó con un 84% un nivel alto, cumpliendo con la expectativa en el ambiente de trabajo, satisfacción intrínseca y remuneración.

Palabras claves: Calidad educativa; Satisfacción Laboral; Centros de Educación Técnico Productiva; UGEL Arequipa Norte.

Abstract

Educational quality is related to learning results, educational processes, including curricular planning, teaching methodology and learning evaluation, available human and

material resources, being an essential element in the country's education. Likewise, job satisfaction is a primary entity for the development of activities. The objective of this research is to determine the level of job satisfaction and educational quality of the CETPROs of the UGEL Arequipa Norte. The approach adopted in this research adheres to a non-experimental approach. The design of this research is characterized by its descriptive nature, which focuses on the description of the two specific variables. The results revealed that 70% of the students surveyed indicate a high level of educational quality. Likewise, the job satisfaction rated by the teachers of the CETPROs of the UGEL Arequipa Norte rated a high level at 84%, meeting expectations in the work environment, intrinsic satisfaction and remuneration.

Keywords: Educational quality; Job Satisfaction; Productive Technical Education Centers; UGEL Arequipa Norte.

Introducción

La educación técnica en el Perú juega un papel fundamental en la formación de capital humano calificado para el mercado laboral. Los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) son instituciones educativas que brindan formación técnico-vocacional a jóvenes y adultos, con el objetivo de prepararlos para el trabajo en diversos sectores productivos.

Vallellano (2019) afirma que la satisfacción laboral es un factor importante que influye en la productividad, el compromiso y la retención de los trabajadores. Los estudios han demostrado que los empleados satisfechos son más productivos, tienen menos absentismo y están más comprometidos con su organización.

La calidad de la educación recibida en los CETPROs puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral de sus egresados. Una educación de calidad puede proporcionar a los estudiantes las habilidades y conocimientos necesarios para obtener un empleo decente y bien remunerado, lo que a su vez puede conducir a una mayor satisfacción laboral.

A pesar de la importancia de la educación técnica en el Perú y la satisfacción laboral, existe una brecha significativa entre la oferta formativa de los CETPROs y las demandas del mercado laboral. Además, la calidad educativa de los CETPROs ha sido cuestionada en algunos estudios.

Por consiguiente, la calidad educativa consta de dos principios siendo el desarrollo cognitivo del educando

el más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y el desarrollo de los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como en la creación de condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando (Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación [UNESCO], 2014).

Así mismo, la satisfacción laboral en los docentes es un elemento esencial en la calidad educativa, ya que según las emociones, sentimientos y percepciones positivas o negativas que los docentes tienen sobre el trabajo generará un impacto positivo o negativo en la educación de los estudiantes, Robbins & Judge (2013).

En América Latina, el estudio de la educación se presenta como un complejo objeto para su abordaje de manera objetiva y equilibrada. Se requiere tomar en cuenta, de forma compleja, el impacto de factores económicos, especialmente la pobreza, desigualdad y la exclusión social, unida a aspectos de carácter histórico, cultural, demográfico, así como la inversión en el sector y las políticas públicas en la educación; es necesario valorar también los desafíos de la tecnología en los CETPROs y la manifestación que adquieren la formación y superación permanente del personal docente.

En el contexto peruano, la calidad educativa es un tema de vital importancia para el desarrollo del país, es por ello que el Ministerio de Educación (Minedu) ha desarrollado diversas políticas y programas para mejorar la calidad educativa en los últimos años, por consiguiente, la satisfacción laboral de los docentes es un factor importante que puede influir en la calidad educativa. Los docentes que están satisfechos con su trabajo son más propensos a ser motivados, comprometidos y a tener un mejor desempeño en el aula (Day & Gu, 2010).

Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa ([SINEACE], 2018), la calidad en educación se evidencia en una formación integral y en su contribución al desarrollo, el cual implica una formación no solo en conocimientos sino también humanista, que desarrolla capacidades para ejercer la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la autonomía, Angulo, H.; Angulo, A.; Huamán, L. y Espinoza, J. (2016).

Por lo tanto, los Centros de Educación Técnico Productiva CETPROs juegan un papel crucial en la for-

mación de jóvenes y adultos para el trabajo en diferentes sectores productivos, son instituciones educativas públicas que ofrecen formación técnico-productiva a jóvenes y adultos, su objetivo es preparar a los estudiantes para el trabajo en diferentes sectores productivos y la satisfacción laboral es especialmente importante en los Centros de Educación Técnico Productiva CETPROs, ya que los docentes de estas instituciones tienen un papel crucial en la formación de los futuros trabajadores del país. Los docentes satisfechos con su trabajo son más propensos a ofrecer una formación de calidad que prepare a los estudiantes para el éxito laboral.

En la región Arequipa, la satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Técnico Productiva CETPROs es un espacio que carece de investigaciones, la presente investigación busca responder a la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y la calidad educativa de los Centros de Educación Técnico Productiva de la UGEL Arequipa Norte?, ¿Cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral?, ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad educativa de los Centros de Educación Técnico Productiva de la UGEL Arequipa Norte?

Por otro lado, en este documento se plasman los resultados detallados y centrados en la calidad educativa y la satisfacción laboral. De manera que, se describan y analicen las dos variables planteadas.

Finalmente, el trabajo incluye una descripción general de los aspectos más relevantes del tema, luego se incluyen los criterios teóricos que fortalecen la investigación realizada, la metodología menciona los procedimientos llevados a cabo para la elaboración de la investigación, finalmente se muestran los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Metodología

El enfoque adoptado en esta investigación se adhiere a un enfoque no experimental, lo cual implica evitar cualquier tipo de manipulación de las variables involucradas. El diseño de esta investigación se caracteriza por su naturaleza descriptiva, que se enfoca en la descripción de dos variables específicas: i) la calidad educativa de los Centros De Educación Técnico Productiva CETPROs, ii) satisfacción laboral de los docentes del Centros De Educación Técnico Productiva CETPROs. Es fundamental destacar que esta investigación se centra de manera específica en los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte, región de Arequipa, La población de estudio está conformada por todos los docentes y estudiantes de los CETPROs de la

UGEL Arequipa Norte. La muestra estará conformada por una muestra probabilística aleatoria estratificada, considerando a 222 estudiantes y 43 docentes de los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte.

Resultados

En congruencia con los propósitos trazados en el ámbito de la investigación, se exponen los hallazgos obtenidos siguiendo una estructura que tiene en cuenta las interconexiones existentes entre las variables sometidas a análisis. Esta metodología se adopta con el propósito de arrojar luz sobre los distintos patrones de comportamiento identificados en el estudio.

Análisis Descriptivo de Calidad Educativa

En la calidad educativa que se percibe en los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte según los estudiantes está en un nivel promedio alto como detalla el 70%, esto debido a que cuenta con un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad, cumplimiento de estándares y el proceso académico establecido en la curricula y, por otro lado, 22% está calificado como regular 22% en la calidad educativa y en el nivel bajo esta 8%.

Tabla 1
Análisis Descriptivo de Calidad Educativa

Niveles	F	%
Bajo	18	8%
Regular	48	22%
Alto	157	70%
Total	223	100%

Análisis Descriptivo de Gestión Institucional

En la gestión institucional que se percibe por los estudiantes de los CETPROs se identifica como alto como detalla 72% al conocer la funcionalidad y organización de su institución en las áreas, misión y visión. Y en el nivel regular considera 24% el conocimiento de la gestión institucional y en bajo 4%.

Tabla 2
Análisis Descriptivo de Gestión Institucional

Dimensiones	F	%
Bajo	10	4%
Regular	53	24%
Alto	160	72%
Total	223	100%

Análisis Descriptivo de Procesos Académicos

En los procesos académicos la percepción por parte de los estudiantes está calificada como alto del 76% para las actividades de formación integral y académica, entrega de exámenes, cultura en la institución e información detallada; mientras que 17% considera como regular y 7% como bajo.

Tabla 3

Análisis Descriptivo de Procesos Académicos

Dimensiones	F	%
Bajo	15	7%
Regular	39	17%
Alto	169	76%
Total	223	100%

Análisis Descriptivo de Servicios Académicos

En la dimensión de servicios de apoyo los estudiantes consideran en un nivel bajo según 57% al no realizar eventos que promuevan la participación y falta de disposición de tecnología avanzada. Y 43% menciona en el nivel alto en que participan en los eventos que se organizan en los CETPROs.

Tabla 4

Análisis Descriptivo de Servicios académicos

Dimensiones	F.	%
Bajo	126	57%
Alto	97	43%
Total	223	100%

Análisis Descriptivo de Resultados e Impacto

En la dimensión de resultados e impacto que logran los CETPROs según los estudiantes consideran en el nivel alto 72% por los convenios que tienen, programa de responsabilidad social y segregación de residuos sólidos. En el nivel regular consideran 19% en el impacto que se logra y 9% menciona como bajo.

Tabla 5

Análisis Descriptivo de Resultados e Impacto

Dimensiones	F.	%
Bajo	19	9%
Regular	43	19%
Alto	161	72%
Total	223	100%

Análisis Descriptivo de Satisfacción Laboral

En la satisfacción laboral que califican los docentes de los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte se determinó como alto, siendo que el 84% cumple con su expectativa en el ambiente de trabajo, remuneración, sin embargo, el 16% consideran como regular no cumpliendo las expectativas.

Tabla 6

Análisis Descriptivo de Satisfacción Laboral

Niveles	F.	%
Bajo	0	0%
Regular	7	16%
Alto	36	84%
Total	43	100%

Análisis descriptivo de la Dimensión supervisión

En la supervisión que ejecuta por parte de los superiores del CETPROs que labora el docente califican en el nivel alto 74% y mientras que 19% como regular en que cumplen con lo mínimo el director para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 7

Análisis Descriptivo de la Dimensión supervisión

Dimensiones	F	%
Bajo	3	7%
Regular	8	19%
Alto	32	74%
Total	43	100%

Análisis descriptivo de la Dimensión Remuneración

En la dimensión remuneración los docentes mencionaron que califican como alto (79.07%) y que están muy acorde en su pago e incentivos que se le brinda; mientras que detallan como regular 16.28% que cumple con lo necesario y como bajo detallaron 4.65%.

Tabla 8
Análisis Descriptivo de la Dimensión remuneración

Dimensiones	F.	%
Bajo	2	4.65%
Regular	7	16.28%
Alto	34	79.07%
Total	43	100%

Análisis descriptivo de la Dimensión Satisfacción Intrínseca

En la dimensión satisfacción intrínseca que sienten los docentes por su centro laboral mencionaron que están satisfechos 93% y 7% que están insatisfechos y no logran cumplir con sus expectativas.

Tabla 9.
Análisis Descriptivo de Dimensión Satisfacción Intrínseca

Dimensiones	F.	%
Insatisfecho	3	7%
Satisfecho	40	93%
Total	43	100%

Análisis descriptivo de la Dimensión Ambiente Físico
En la dimensión del ambiente físico que proporciona el CETPROs que labora los docentes consideran que están satisfechos según 70% por la iluminación, infraestructura que cuenta y por otro lado están insatisfechos 30%.

Tabla 10
Análisis Descriptivo de la Dimensión Ambiente Físico

Dimensiones	F	%
Insatisfecho	13	30%
Satisfecho	30	70%
Total	43	100%

Discusión

Los resultados obtenidos han puesto de manifiesto que la satisfacción laboral en los docentes presenta un nivel alto generando comodidad y confort con su puesto laboral. A pesar de que se observa una tendencia de nivel regular generando incertidumbre, malestar y descontento lo que va en contra de la premisa de Robbins & Judge (2013) que mencionan que la satisfacción laboral en los docentes es un elemento esencial en la calidad educativa, ya que según las emociones, senti-

mientos y percepciones positivas o negativas que los docentes tienen sobre el trabajo generará un impacto positivo o negativo en la educación de los estudiantes.

En relación al estudio de calidad educativa se determina que una satisfacción laboral alta en los CETPROs es la clave para mejorar la calidad educativa en las dimensiones de gestión institucional, procesos académicos y resultados e impacto, por lo que se concuerda con el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (2013) que indica que la calidad de la educación es una herramienta o instrumento para las personas, por medio del cual se desenvuelve completamente y desarrolla como tal, además con este medio puede progresar y consolidarse como ser humano, contribuyendo al perfeccionamiento de la sociedad, comunicando y cooperando sabiduría y sus principios.

Por consiguiente, según el Ministerio de Educación (2003) emite la Ley 28044, ley General de Educación, señala que la calidad educativa esta dado por el nivel adecuado de formación académica que alcanzarán los individuos para enfrentar los desafíos dentro de la sociedad, por lo tanto, los resultados obtenidos en la investigación cuentan que el 70% de los alumnos encuestados presentan un nivel alto de calidad educativa.

Por otro lado, en los resultados podemos apreciar en la tabla 4 respecto a los servicios académicos, notamos que el 57% de estudiantes cuenta con un nivel bajo, demandando una atención en participación, organización y tecnología de avanzada, esta dimensión es una de las claves para evaluar la variable calidad de servicio educativo, la labor de los docentes y los servicios que ofrece los Centros De Educación Técnico Productiva determina el desarrollo de la sociedad y la labor productiva de los estudiantes.

Así mismo, es importante mencionar que el en la dimensión del ambiente físico que proporciona los CETPROs donde laboran los docentes, el 70% consideran que están satisfechos por la iluminación, infraestructura que cuenta, sin embargo, el 30% están insatisfechos, siendo un porcentaje considerable que se debe tomar en cuenta ya que el ambiente o espacio donde se desarrollan o aprenden los estudiantes es elemental para considerar una buena calidad educativa y un buen desempeño docente.

Por consiguiente, se considera que para mejorar la educación en el Perú es importante analizar y describir los factores que intervienen, siendo uno de ellos la satisfacción laboral de los docentes, considerado el ente indispensable para una mejor enseñanza a futu-

ros profesionales, así como estudiantes que cuentan con los espacios, metodologías indispensables para su desarrollo y aprendizaje profesional, generando una sociedad más justa y desarrollada.

En conclusión, esta investigación pone de manifiesto que la calidad educativa y la satisfacción laboral en los CETPROS son elementos importantes las cuales están influenciadas por diversos factores que ejercen un impacto significativo en los resultados educativos y políticas de estado.

Conclusiones

El objetivo principal de este estudio fue describir los niveles de la calidad educativa y satisfacción laboral de los Centros técnicos productivos de la UGEL Arequipa Norte. Los resultados mostraron una puntuación mayor en los CETPROs de la UGEL Arequipa Norte, el 70% de los estudiantes indican un nivel promedio alto en la calidad educativa esto debido a que cuenta con un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad, cumplimiento de estándares y el proceso académico establecido en la curricula sin embargo por otro lado se observó una puntuación ligeramente menor, el 22% calificaron como nivel regular siendo un porcentaje considerable el cual no se siente satisfechos provocando deficiencias en la calidad educativa.

Además, se observó en los niveles de la satisfacción laboral una puntuación mayor, el 84% de los docentes indican un nivel promedio alto, cumpliendo las expectativas en el ambiente de trabajo, remuneración, sin embargo, se observó una puntuación ligeramente menor considerable, el 16% consideran como regular no cumpliendo las expectativas de los docentes, por lo que se enfrenta a los desafíos de mejorar el capital humano.

Finalmente, en relación con el estudio de calidad educativa se determina que una satisfacción laboral alta en los CETPROs es la clave para mejorar la calidad educativa en las dimensiones de gestión institucional, procesos académicos y resultados e impacto.

Referencias

- Angulo, H.; Angulo, A.; Huamán, L. y Espinoza, J. (2016) Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia* 6(10), 239-259.
- Alegría, M. & Zegarra, R. (2018). Satisfacción laboral y clima organizacional en los docentes de los CETPROs de la provincia de Arequipa. *Revista de Investigación Educativa*, 10(2), 103-118.
- Briones, V. (2020) Incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en procesos de Gestión educativa. Universidad de Guayaquil. content (ug.edu.ec)
- Ministerio de Educación. (2023, 29 de marzo). ESCALE. Estadística de la Calidad Educativa. <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-ieee>.
- Muñoz-Cantero, J. M., López-Sánchez, F., & Extremera, N. (2018). The relationship between teacher satisfaction and student achievement: A meta-analysis. *Teaching and Teacher Education*, 73, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2018.01.006>.
- Ramírez, P. A. V., Yagual, C. A. R., Suquilanda, R. M. B., González, G. C. D. P., & Zuñiga, R. L. C. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448
- Tacusi, Teófilo Fortunato Ccoto. (2023). Desempeño docente en la calidad educativa. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1361-1373. Epub 06 de abril de 2023. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.597>
- Tinoco, Angélica Díaz, Lozano, Alicia Lourdes Merino, Rios, Olga Giovanna Valderrama, Zarazú, Llerme Nuñez, & Sancho, Juana Matilde Cuba. (2022). Satisfacción laboral del docente universitario desde la cultura organizacional. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22), 258-264. Epub 07 de marzo de 2022. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.333>
- Vergíu, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>.