

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes
universitarios de la Universidad Daniel Alcides Carrión – 2025**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Gestión Empresarial

Autor:

Bach. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ

Asesor:

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes
universitarios de la Universidad Daniel Alcides Carrión – 2025**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ
MIEMBRO

Dr. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 028-2026- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Irmer Herminio PALACIOS PANEZ

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**"RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DANIEL ALCIDES
CARRIÓN - 2025"**

ASESOR (A): Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Índice de Similitud:
8%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 31 de marzo del 2026



Firmado digitalmente por ALEJOS
LOPEZ Jacinto Alejandro FAU
30154905048 scB
Último: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2026 10:21:15 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jacinto Alejandro ALEJOS LOPEZ
DIRECTOR

DEDICATORIA

A mi esposa e hijos, cuyo apoyo incondicional, paciencia y compañía es la fuente de mi
inspiración y fortaleza a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, elevo mi más profundo agradecimiento a Dios Todopoderoso, fuente de sabiduría y fortaleza, quien con su infinita bondad me ha iluminado el camino, brindándome paciencia, constancia y claridad para culminar con éxito este trabajo de investigación. Sin su ayuda y guía, este logro no habría sido posible.

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por abrirme sus puertas y contribuir de manera significativa en mi formación profesional. Gracias a su compromiso con la enseñanza y al esfuerzo de sus docentes, he podido adquirir los conocimientos, valores y experiencias que hoy me permiten alcanzar esta meta académica. De manera especial, a mi asesora la Dra. Nelly Luz Fuster Zuñiga, cuyas valiosas observaciones, sugerencias y acompañamiento fueron fundamentales para enriquecer el proceso investigativo.

Extiendo también mi gratitud a los consejeros y profesionales que participaron en el desarrollo de este estudio, cuya disposición y apoyo fueron fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

Finalmente, reconozco el acompañamiento constante de mi familia, cuyo aliento y apoyo incondicional hicieron posible la culminación de esta meta.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión durante el año 2025. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 530 docentes y 5352 estudiantes, y se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y V de Aiken, y cuya confiabilidad fue adecuada según el coeficiente alfa de Cronbach (0.804 para compromiso laboral y 0.981 para satisfacción estudiantil). Para el análisis correlacional, los puntajes individuales se agregaron por escuela profesional, obteniéndose 20 observaciones. Los resultados indicaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción estudiantil ($r = 0.195$; $p = 0.409$), por lo que se aceptó la hipótesis nula general. A nivel dimensional, el vigor mostró una correlación negativa significativa ($p = 0.049$), la dedicación no presentó relación significativa ($p = 0.924$) y la absorción evidenció una correlación positiva moderada ($p = 0.048$). Se concluye que, aunque algunas dimensiones presentan asociaciones significativas, el compromiso laboral docente en su conjunto no se relaciona de manera significativa con la satisfacción estudiantil.

Palabras clave: Compromiso laboral docente, satisfacción estudiantil, educación superior

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between teachers' work engagement and university students' satisfaction at the National University Daniel Alcides Carrión during 2025. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational design was used. The population consisted of 530 teachers and 5,352 students, and a non-probabilistic convenience sample was applied. Two Likert-type questionnaires were administered, validated through expert judgment and Aiken's V, and demonstrated adequate reliability based on Cronbach's alpha (0.804 for work engagement and 0.981 for student satisfaction).

For the correlational analysis, individual scores were aggregated by academic program, resulting in 20 observations. The findings indicated no statistically significant relationship between teachers' overall work engagement and student satisfaction ($r = 0.195$; $p = 0.409$), supporting the general null hypothesis. At the dimensional level, vigor showed a significant negative correlation ($p = 0.049$), dedication showed no significant relationship ($p = 0.924$), and absorption showed a moderate positive correlation ($p = 0.048$).

It is concluded that although some dimensions exhibit significant associations, overall work engagement is not significantly related to student satisfaction.

Keywords: work engagement, student satisfaction, higher education.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la educación superior, el compromiso laboral docente se considera un elemento central para asegurar la calidad del proceso educativo, promover el aprendizaje profundo y fortalecer la relación pedagógica entre docente y estudiante. Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) conceptualizan el compromiso laboral, o *work engagement*, como un estado psicológico positivo caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Estas tres dimensiones capturan el nivel de energía, entusiasmo y concentración que el docente invierte en su labor, y han sido ampliamente utilizadas para evaluar el bienestar y el desempeño del profesorado en diversos países. Asimismo, el modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), desarrollado por Bakker y Demerouti (2007), sostiene que el compromiso docente aumenta cuando existe un equilibrio adecuado entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para afrontarlas, tales como apoyo institucional, autonomía pedagógica, materiales didácticos y oportunidades de desarrollo profesional.

Por su parte, la satisfacción estudiantil se entiende como la evaluación global que los estudiantes realizan de su experiencia académica, incluyendo factores como la calidad de la enseñanza, el acompañamiento docente, los recursos institucionales y el clima educativo. Investigaciones como la de Hill, Lomas y MacGregor (2003) señalan que la claridad del profesor, la calidad del feedback, la interacción docente–estudiante y el apoyo académico son los factores que más influyen en la satisfacción del alumnado universitario. La literatura coincide en que la satisfacción estudiantil es un indicador crítico del rendimiento académico, la permanencia en la universidad y la calidad del servicio educativo.

A nivel internacional, el compromiso docente ha sido objeto de numerosos estudios que destacan su papel en la motivación, la eficacia en el aula y la calidad educativa. Hakanen, Bakker y Schaufeli (2006), por ejemplo, demostraron que los docentes altamente comprometidos presentan menor probabilidad de experimentar burnout y mayor disposición a

implementar prácticas pedagógicas innovadoras, lo que repercute positivamente en el aprendizaje. De manera complementaria, Taxer y Frenzel (2019) evidencian que una relación positiva entre docentes y estudiantes se asocia con mejores emociones docentes y, a su vez, con una mayor satisfacción del alumnado. Estos hallazgos subrayan la importancia del bienestar y compromiso del profesorado como factores clave en la experiencia académica estudiantil.

En el contexto latinoamericano, el trabajo docente se encuentra condicionado por limitaciones estructurales como la inestabilidad laboral, la sobrecarga administrativa y la ausencia de programas de formación continua. Rodríguez-Gómez y Barrón (2016) documentan que el pluriempleo docente y la precariedad contractual afectan la dedicación del profesorado y limitan su participación en actividades de planificación e innovación pedagógica. Sin embargo, estudios regionales también destacan la fuerte vocación docente y el compromiso personal como elementos que sostienen la calidad educativa pese a las restricciones institucionales.

En el caso peruano, las universidades públicas enfrentan desafíos relacionados con recursos limitados, infraestructura tecnológica insuficiente y escasa inversión en formación docente, factores que pueden impactar tanto el compromiso del profesorado como la satisfacción de los estudiantes. A ello se suma la persistente carga administrativa, la temporalidad en los contratos y la limitada participación de los docentes en la toma de decisiones institucionales, lo que debilita el sentido de pertenencia y la motivación profesional. Como señalan Cuenca (2021) y el MINEDU (2022) en informes sobre educación superior, estas condiciones afectan la calidad del entorno educativo y generan brechas en la experiencia formativa del estudiante.

En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, la problemática se manifiesta en la percepción de un compromiso docente afectado por la sobrecarga administrativa, la falta de estabilidad laboral y una limitada valoración institucional de la práctica pedagógica. Al mismo

tiempo, los estudiantes reportan niveles de satisfacción predominantemente medios, asociados a dificultades en el acceso a recursos educativos, escasa interacción docente–estudiante y un clima académico poco estimulante. Este escenario genera consecuencias significativas, como reducción de la motivación estudiantil, incremento del ausentismo, disminución del rendimiento y riesgos de deserción, además de comprometer los procesos de acreditación y la imagen institucional.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, y busca analizar si las dimensiones del compromiso docente, vigor, dedicación y absorción, presentan asociación significativa con la percepción de satisfacción estudiantil. Los resultados permitirán comprender de manera más precisa cómo interactúan ambas variables en el contexto institucional y contribuirán a la mejora continua de la calidad educativa en la universidad.

El Capítulo 1 expone el diagnóstico de la problemática a nivel internacional, latinoamericano, nacional y local, así como la formulación del problema, los objetivos, la justificación, la delimitación y las limitaciones del estudio. El Capítulo 2 presenta los fundamentos teóricos del compromiso laboral docente y la satisfacción estudiantil, las investigaciones previas, y las hipótesis de trabajo. El Capítulo 3 describe la metodología empleada, la población, la muestra, los instrumentos y las técnicas estadísticas aplicadas mediante SPSS 27. El Capítulo 4 expone los resultados, el contraste de hipótesis y la discusión, vinculando los hallazgos con la literatura existente y el contexto institucional de la UNDAC. Finalmente, el Capítulo 5 presenta las conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del compromiso docente y la mejora de la satisfacción estudiantil.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1.	Delimitación espacial.....	3
1.2.2.	Delimitación temporal	3
1.2.3.	Delimitación social	4
1.2.4.	Delimitación temática	4
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	5

1.5.1.	Justificación práctica.....	5
1.5.2.	Justificación teórica	5
1.5.3.	Justificación metodológica.....	6
1.5.4.	Justificación social	6
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	6
1.6.1.	Limitaciones económicas.....	6
1.6.2.	Limitaciones temporales	6
1.6.3.	Limitaciones en fundamento teórico.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	7
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2.	Antecedentes nacionales	9
2.1.3.	Antecedentes locales	10
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	12
2.3.	Definición de términos básicos	23
2.4.	Formulación de hipótesis	25
2.4.1.	Hipótesis general.....	25
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	25
2.5.	Identificación de variables	25
2.5.1.	Variable 1	25
2.5.2.	Variable 2	25
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	28
3.2.	Nivel de investigación.....	28
3.3.	Métodos de investigación.....	29
3.4.	Diseño de investigación	29
3.5.	Población y muestra	30
3.5.1.	Población.....	30
3.5.2.	Muestra	30
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6.1.	Técnica	31
3.6.2.	Instrumento	31
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	32
3.7.1.	Selección de los instrumentos de investigación.....	32
3.7.2.	Validación de los instrumentos de investigación	32
3.7.3.	Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación.....	32
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
3.9.	Tratamiento estadístico	34
3.9.1.	Estadística descriptiva.....	34
3.9.2.	Estadística inferencial	34
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica	35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	36
4.1	Presentación, análisis e interpretación de resultados	36

4.2.	Prueba de hipótesis.....	45
4.2.1.	Hipótesis general.....	45
4.2.2.	Hipótesis específica 1	46
4.2.3.	Hipótesis específica 2	47
4.2.4.	Hipótesis específica 3	47
4.3.	Discusión de resultados.....	50

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Variable 1: Compromiso laboral docente	26
Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del estudiante universitario	27
Tabla 3. Alfa de Cronbach	33
Tabla 4. Alfa de Cronbach: compromiso laboral docente	33
Tabla 5. Alfa de Cronbach: Satisfacción del estudiante universitario	34
Tabla 6. Compromiso laboral docente	37
Tabla 7. Dimensión vigor.....	38
Tabla 8. Dimensión dedicación.....	39
Tabla 9. Dimensión absorción.....	40
Tabla 10. Satisfacción del Estudiante Universitario	41
Tabla 11. Dimensión calidad del servicio	42
Tabla 12. Dimensión relación docente - estudiante	43
Tabla 13. Dimensión expectativa académicas cumplidas	44
Tabla 14. Correlación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios.....	45
Tabla 15. Nivel de correlación	46
Tabla 16. Correlación entre la dimensión vigor y la satisfacción de los estudiantes universitarios.....	48
Tabla 17. Correlación entre la dimensión dedicación y la satisfacción de los estudiantes universitarios.....	48
Tabla 18. Correlación entre la dimensión absorción y la satisfacción de los estudiantes universitarios.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Correlación de las variables.....	29
Figura 2. Compromiso laboral docente.....	37
Figura 3. Dimensión vigor	38
Figura 4. Dimensión dedicación	39
Figura 5. Dimensión absorción	40
Figura 6. Satisfacción del estudiante universitario	41
Figura 7. Desempeño calidad del servicio	42
Figura 8. Dimensión relación docente - estudiante.....	43
Figura 9. Dimensión expectativas académicas cumplidas.....	44

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

A nivel internacional, el compromiso del docente universitario es clave para la calidad educativa, la retención estudiantil y el desarrollo académico. En países como Finlandia, Canadá y los Países Bajos, este compromiso se ve favorecido por condiciones laborales estables y políticas de autonomía pedagógica (OCDE, 2020). En contraste, en contextos con alta presión por resultados, como Corea del Sur o China, el estrés asociado a la exigencia de producción científica puede disminuir el engagement docente (Schaufeli et al., 2002). Según Bakker y Demerouti (2007), el compromiso aumenta cuando existen recursos laborales, oportunidades de desarrollo y reconocimiento institucional. No obstante, persisten desigualdades globales que limitan el compromiso docente en varios sistemas universitarios.

En América Latina, el compromiso docente universitario enfrenta desafíos estructurales como la precariedad laboral, el pluriempleo y la escasa inversión en desarrollo académico. Muchos docentes trabajan en múltiples instituciones, lo que limita su dedicación a la enseñanza y la investigación (Rodríguez-Gómez & Barrón,

2016). Además, la sobrecarga administrativa y la falta de programas de formación continua afectan el desarrollo profesional y el sentido de pertenencia institucional. A pesar de ello, persiste un fuerte compromiso vocacional con la enseñanza, sostenido principalmente por esfuerzo personal más que por condiciones estructurales (Tenti Fanfani, 2002), lo que refleja una tensión entre la pasión por educar y la falta de condiciones adecuadas para ejercer con calidad y compromiso sostenido.

En el contexto peruano, el compromiso del docente universitario está influenciado por factores como la inestabilidad contractual, los bajos salarios, la limitada infraestructura y la escasa valoración institucional del rol docente. La contratación temporal, frecuente en las universidades, dificulta la planificación a largo plazo y reduce la identificación con la institución (MINEDU, 2022). Además, la priorización de la enseñanza sobre la investigación limita el desarrollo académico, especialmente en regiones. Según Cuenca (2021), la falta de incentivos para la capacitación y la poca participación en decisiones institucionales debilitan el sentido de pertenencia docente. Aun así, muchos profesores muestran una fuerte vocación, esforzándose por ofrecer educación de calidad pese a las condiciones adversas.

En el ámbito de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión se observa que el docente, ha sido por muchos años, poco valorado por su trabajo, la entidad solo se centra en el cumplimiento de normas, reglamentos, horario establecido y minimiza la calidad de su enseñanza; por tanto, el docente se convierte en solo una persona aislada de la institución universitaria generando un bajo compromiso con su labor docente.

La causa más citada por los docentes es el desgaste profesional (burnout) derivado de sobrecarga administrativa y contratos inestables, a lo que se añade las escasas oportunidades de retroalimentación práctica que reducen la participación estudiantil. Al mismo tiempo, los estudiantes perciben un clima institucional poco

estimulante: carencias tecnológicas, trámites burocráticos y poca cercanía con sus profesores, factores que deterioran la calidad del servicio educativo y su satisfacción en general.

Las consecuencias convergen con la escasa satisfacción estudiantil, un menor rendimiento académico y motivación, que se reflejan en el incremento del ausentismo, la caída del promedio ponderado y, en última instancia, en una mayor probabilidad de abandono. Este escenario, además de erosionar la reputación institucional y las metas de acreditación, perpetúa la pérdida de talento humano cualificado y compromete la competitividad del sistema de educación superior de la región y el país.

Es así que teniendo en cuenta el problema identificado permite como objetivo, estudiar a esta población docente a fin de poder analizar el Compromiso en relación con la satisfacción estudiante. Los resultados de esta investigación permiten conocer no solo el nivel de compromiso docente, sino también las características de satisfacción del estudiante universitario con el fin de aportar a la mejora continua del entorno educativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se delimita espacialmente al contexto en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en su sede central ubicada en Pasco.

1.2.2. Delimitación temporal

Temporalmente, el estudio se desarrolló durante el primer semestre académico del año 2025.

1.2.3. Delimitación social

En cuanto a la delimitación social, la investigación se centró en una muestra de docentes universitarios y estudiantes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.2.4. Delimitación temática

Temáticamente, se analizó exclusivamente la relación entre el compromiso laboral de los docentes y la satisfacción académica percibida por los estudiantes universitarios, sin incluir otras variables como rendimiento académico o factores institucionales externos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué nivel de compromiso laboral (Vigor, Dedicación y Absorción) presentan los docentes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2025?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción (Calidad del servicio, Relación docente – estudiante y Expectativas académicas cumplidas) de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025?
- c. ¿Qué relación existe entre las dimensiones del compromiso laboral docente y el nivel de satisfacción del estudiante universitario en la UNDAC durante el año 2025?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión durante el año 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de compromiso (Vigor, Dedicación y Absorción) laboral de los docentes universitarios de la UNDAC durante el año 2025.
- b. Describir el nivel de satisfacción (Calidad del servicio, Relación docente – estudiante y Expectativas académicas cumplidas) de los estudiantes universitarios de la UNDAC durante el año 2025.
- c. Analizar la relación entre las dimensiones del compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

La UNDAC puede beneficiarse directamente del estudio al contar con evidencia que oriente políticas de formación y bienestar docente que impacten en la experiencia estudiantil.

1.5.2. Justificación teórica

Existe literatura internacional (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Albrecht, 2018; Douglas et al., 2015) que respalda la idea de que el engagement del docente puede incidir en la satisfacción y desempeño de los estudiantes. No obstante, en el contexto universitario público peruano, este vínculo aún no ha sido suficientemente explorado, lo que representa un vacío académico a ser cubierto.

1.5.3. Justificación metodológica

El uso de instrumentos validados como el UWES para medir engagement y escalas de satisfacción adaptadas al contexto peruano garantiza la fiabilidad de los resultados y su aplicabilidad futura en otras investigaciones.

1.5.4. Justificación social

Una educación universitaria de mayor calidad, basada en vínculos más sólidos entre docentes y estudiantes, contribuye a la formación de profesionales más comprometidos, lo que repercute positivamente en el desarrollo regional y nacional.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitaciones económicas

No se cuenta con apoyo financiero por parte de organizaciones públicas o privadas para llevar a cabo la presente investigación, por tanto, todo el financiamiento de la investigación proviene de fondos personales.

1.6.2. Limitaciones temporales

No se cuenta con el suficiente tiempo como para realizar el estudio en diferentes comunidades, o ver cómo evolucionan en el tiempo las variables presentadas, si hubiera algún cambio en alguna de ellas, lo que lograría que el nivel de relación de ambas variables sea más exacto.

1.6.3. Limitaciones en fundamento teórico

No se presenta mucha información sobre investigaciones similares que consideren la relación del compromiso laboral del docente y la satisfacción del estudiante universitario. Principalmente, en el nivel superior universitario, hay escasa información sobre la relación de estas dos variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rajput y Sharma (2022) plantearon como Objetivo del estudio Identificar antecedentes y consecuencias del compromiso laboral entre docentes universitarios en India. Método: Cuantitativo, con modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Población y muestra: 282 profesores de cinco universidades públicas de Delhi seleccionados por muestreo intencional. Resultados: Las oportunidades de desarrollo profesional y las relaciones gratificantes entre colegas fueron los principales predictores positivos del compromiso. A su vez, el engagement influyó significativamente en el desempeño en el rol, la ciudadanía organizacional y la conducta innovadora. Conclusiones: Invertir en desarrollo docente y climas de apoyo reforzará el compromiso y, en cadena, mejorará el rendimiento y la innovación académica.

Kangas, et al., (2017) su Objetivo fue explorar la relación entre el compromiso pedagógico-emocional de los docentes y la satisfacción de los estudiantes dentro de un entorno de aprendizaje lúdico potenciado con tecnologías digitales, con el método de

estudio mixto (cuantitativo-cualitativo). Se aplicaron encuestas de satisfacción a los estudiantes, entrevistas semiestructuradas a los docentes y diarios de campo reflexivos. La Población y muestra de 331 alumnos de primaria y 15 maestros de dos escuelas del norte de Finlandia que trabajaron ocho semanas en un “Playful Learning Environment” (PLE). Resultados: Los niveles más altos de compromiso pedagógico y emocional del profesorado se asociaron con mayores puntajes de satisfacción estudiantil; los docentes con menor implicación mostraron grupos con satisfacción significativamente más baja. Conclusiones El compromiso docente actúa como un predictor parcial de la satisfacción del alumnado en experiencias lúdicas; fortalecer la implicación pedagógica podría elevar la percepción de calidad de los estudiantes.

Hill, et al., (2003) tuvieron como Objetivo Determinar qué atributos definen una experiencia “de calidad” y, por extensión, la satisfacción de los estudiantes en universidades del Reino Unido. Método Cualitativo; 10 grupos focales heterogéneos con estudiantes de diversas titulaciones en tres universidades inglesas. Población y muestra un total de 72 alumnos de pregrado (1.º a 4.º año) seleccionados por conveniencia. Resultados: La calidad del profesor (dominio del contenido, claridad, retroalimentación) y la existencia de sistemas sólidos de apoyo estudiantil emergieron como los factores más influyentes en la satisfacción. Infraestructura y recursos tecnológicos ocuparon un segundo plano. Conclusiones: La interacción docente–estudiante y los servicios de apoyo son pilares de la satisfacción; los gestores universitarios deben priorizar el desarrollo docente y los mecanismos de soporte para mejorar la experiencia global.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Rosales et al., (2022) Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de Estudios Generales en universidades privadas de Perú, Objetivo: analizar la relación entre el compromiso laboral (engagement) y el desempeño profesional del profesorado universitario. Método: cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo-correlacional, de corte transversal; se empleó el UWES y el marco Minedu de Buen Desempeño Docente. Población y muestra: 106 docentes de Estudios Generales en tres universidades privadas. Resultados: se halló una relación altamente significativa entre las variables ($p \leq 0.001$); los docentes con engagement alto presentaron mejores puntajes de desempeño. Conclusiones: fortalecer el compromiso laboral docente se asocia a un desempeño profesional más sólido, lo cual respalda estrategias institucionales de desarrollo y bienestar docente.

Vilcatoma (2021) el Objetivo de estudio fue establecer el grado de relación entre la calidad del servicio universitario percibida y la satisfacción de los estudiantes de posgrado. Método: cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional, transversal; se aplicó el modelo SERVQUAL. Población y muestra: 58 estudiantes de la Unidad de Posgrado (muestra por conveniencia). Resultados: coeficiente de Pearson $r = 0.708$ ($p < 0.05$), indicando una correlación positiva “buena” entre calidad del servicio y satisfacción; las mayores fortalezas se ubicaron en la dimensión “elementos tangibles”, mientras que “seguridad” mostró la percepción más baja. Conclusiones: la mejora sistemática de la calidad de los servicios (procesos administrativos, tangibles, empatía y capacidad de respuesta) incrementa la satisfacción estudiantil y genera ventajas competitivas para la unidad académica.

Paredes (2024) el estudio tuvo como Objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes del quinto ciclo.

Método: cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional no experimental, corte transversal. Población y muestra: 74 estudiantes seleccionados de forma intencional. Resultados: la correlación Pearson fue $\rho = 0.812$ ($p < 0.05$), evidenciando una relación fuerte y positiva; la dimensión “recursos didácticos” del desempeño docente mostró la asociación más alta con la satisfacción estudiantil ($\rho = 0.836$). Conclusiones: la satisfacción del alumnado depende en gran medida de la calidad con que el profesor gestiona sus clases; mejorar el desempeño docente eleva significativamente la percepción de satisfacción académica.

2.1.3. Antecedentes locales

Tongo (2021) El propósito de la investigación fue, determinar el grado de relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico en matemática superior en los estudiantes del II semestre de la Escuela Profesional de Zootecnia de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, filial Oxapampa - 2019. La investigación se caracterizó por no experimental, se utilizó los método científico, documental y bibliográfico y estadístico, el diseño que caracterizó por ser transversal; la población de estudio estuvo conformado por 26 estudiantes y la muestra de estudio fue no probabilístico de tipo intencional que fue de 24 estudiantes. Se aplicó un instrumento que consistió en 30 ítems que fue validado por la estimación del coeficiente y la confiabilidad se determinó con la fórmula Rulon cuyo resultado arrojó 0,737 de fiabilidad. Los resultados indican en la tabla 23, el valor de probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrada es de 0.010, valor que se encuentra por debajo de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe asociación de dependencia entre el desempeño docente y rendimiento académico en la asignatura de matemática superior en los estudiantes del segundo semestre de la Escuela de Zootecnia filial Oxapampa de la UNDAC.

Sánchez (2023) el Objetivo del estudio fue Establecer la relación entre el compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) y la satisfacción laboral del profesorado de la red. Método. Cuantitativo, sustantivo, diseño descriptivo-correlacional; se aplicaron los cuestionarios de Meyer-Allen & Job Satisfaction. Población y muestra. 85 docentes; censo completo. Resultados. Correlación global $\rho = 0,60$ ($p < .01$). El compromiso afectivo explicó el 34 % de la varianza de la satisfacción; la continuidad, 18 %; la normatividad, 14 %. Conclusión: El fortalecimiento del compromiso institucional del profesorado constituye un predictor robusto de su bienestar y retención.

Ayra & Negrete (2018) Objetivo de estudio: Examinar cómo la percepción de calidad del servicio académico influye en la satisfacción global de los alumnos de Administración. Método: Cuantitativo, aplicado, no experimental de corte descriptivo-correlacional; se utilizó un cuestionario SERVQUAL adaptado. Población y muestra: 107 estudiantes seleccionados por muestreo aleatorio simple. Resultados: Prueba χ^2 de Pearson = 0,725 ($p > .05$); la hipótesis de influencia directa se rechazó, evidenciando que, en este programa, la calidad percibida no explica por sí sola la satisfacción estudiantil. Conclusión: Se requieren factores adicionales (v. gr. dinámicas aula-docente, expectativas) para elevar la satisfacción, lo que perfila líneas de mejora curricular y de servicios de soporte.

Poma (2022) Objetivo de la investigación Determinar la manera en que el desempeño de los profesores –concebido como una forma concreta de compromiso laboral– se vincula con la satisfacción percibida por los alumnos de una institución de educación superior en Cerro de Pasco. Método: Cuantitativo, no experimental, transversal-correlacional; se usó el test Desempeño Docente y la escala Satisfacción del Estudiante. Población y muestra: 140 estudiantes matriculados en 2022; muestra

probabilística de 103. Resultados: Coeficiente de Pearson $\rho = 0,52$ ($p < .01$), lo que evidenció correlación positiva media entre ambas variables. Conclusión: Un mayor compromiso/desempeño del docente se traduce en un incremento significativo de la satisfacción estudiantil.

2.2. Bases teóricas – científicas

Compromiso laboral docente

En la década de 1990 William A. Kahn introdujo la noción de personal engagement como (el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus “yos” físicos, cognitivos y emocionales en el desempeño de sus roles). Para Kahn, la clave estaba en que las personas se sintieran psicológicamente seguras y con recursos para “expresar su yo preferido”; de ese modo invertían energía corporal, atención plena y afecto positivo en la tarea docente.

A comienzos de los 2000 Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker trasladaron la idea al modelo Demanda-Recursos (JD-R) y definieron el work engagement como (un estado mental positivo, pleno y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción). Esta formulación separó el engagement del burnout (su polo negativo) y, al operacionalizarlo con la escala UWES, permitió medirlo empíricamente en numerosos contextos, incluida la docencia.

La primera aplicación explícita al profesorado llegó con Hakanen, Bakker y Schaufeli (2006), quienes demostraron que los recursos laborales (apoyo directivo, autonomía, oportunidades de desarrollo) predecían engagement docente y, a su vez, menor agotamiento y mejores resultados escolares. Se mantuvo la tríada vigor-dedicación-absorción, pero anclada en las particularidades del trabajo del maestro.

Buscar dimensiones exclusivamente docentes llevó a Klassen et al. (2013) a crear la Engaged Teachers Scale, que amplió el constructo a cuatro dominios:

compromiso cognitivo, compromiso emocional, compromiso social con los estudiantes y compromiso social con los colegas. Esta perspectiva reconoció que el docente interactúa simultáneamente con alumnos y pares, y que esa dinámica social también refleja su engagement.

Investigaciones recientes (Yerdelen et al., 2018; *Frontiers in Psychology*, 2023) confirman que la estructura vigor-dedicación-absorción sigue siendo la base, pero enfatizan recursos como la regulación emocional o el capital psicológico para potenciar el engagement del profesor. En síntesis, la literatura ha pasado de una visión genérica del “empleado comprometido” a modelos que integran las características pedagógicas y relacionales del rol docente.

Definición más aceptada. La formulación de Schaufeli, Bakker & Salanova un estado positivo, pleno y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción se considera la definición estándar en la literatura y la más utilizada en estudios sobre profesorado, por su solidez teórica y la amplia validación internacional de la UWES.

Dimensiones del compromiso laboral docente

Kahn (1990) subraya la inversión holística del “yo” del trabajador, pero no ofrece dimensiones operativas ni escala de medición.

Schaufeli & Bakker (2004) aportan tres subcomponentes claros y mensurables y un instrumento validado (UWES), lo que facilita la comparación empírica entre estudios.

Hakanen et al. (2006) muestran que el modelo JD-R funciona en la docencia, conectando engagement con recursos y resultados educativos.

Klassen et al. (2013) amplían el concepto al incluir interacciones sociales específicas del contexto escolar, enriqueciendo la comprensión, pero complicando la comparabilidad con estudios basados en UWES.

En conjunto, el campo converge en que el compromiso docente es un estado psicológico positivo y duradero, con manifestaciones energéticas (vigor), afectivas (dedicación) y de flujo cognitivo (absorción), moduladas por las demandas y recursos de la escuela.

Por otro lado, el compromiso laboral o work engagement se define como “un estado mental positivo, pleno y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli & Bakker, 2004, p. 295). Esta concepción subraya que el engagement no es un momento pasajero, sino una experiencia afectivo-cognitiva persistente que refleja cómo la persona se conecta con su labor.

Vigor. Hace referencia a los altos niveles de energía y resiliencia que muestra el docente, así como a la voluntad de invertir esfuerzo y persistir aun ante las dificultades. Un profesor con alto vigor se siente “lleno de energía” al preparar y dictar clases, lo que se traduce en entusiasmo visible para sus estudiantes.

Dedicación. Implica un sentido profundo de significado, inspiración, orgullo y desafío en la tarea docente. El profesor percibe su trabajo como valioso y se involucra emocionalmente, mostrando entusiasmo y compromiso con los objetivos formativos del curso.

Absorción. Se refiere a estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en la labor, de modo que el tiempo “vuela” y desconectarse resulta difícil. Durante la clase o la preparación de materiales, el docente experimenta una atención intensa y fluida que favorece un ambiente de aprendizaje motivador.

Saks, A (2006 y 2011) concibe el employee engagement como “una inversión simultánea de energía cognitiva, emocional y conductual que el individuo dirige hacia la ejecución plena de su trabajo”; es, por tanto, un constructo tridimensional que integra cómo la persona piensa, siente y actúa en su rol laboral.

Primera dimensión: Compromiso cognitivo. El compromiso cognitivo alude al grado de absorción mental y enfoque psicológico que el docente dedica a su labor: implica concentrarse, reflexionar sobre la tarea y otorgarle significado personal. Cuando el nivel es alto, la actividad docente “se internaliza” hasta volverse parte de la identidad profesional, favoreciendo la planificación y la innovación pedagógica.

Segunda dimensión: Compromiso emocional. La dimensión emocional refleja la intensidad de sentimientos positivos (entusiasmo, orgullo, inspiración) que el profesor experimenta hacia su trabajo y sus estudiantes. Un alto compromiso emocional se traduce en clases impartidas con pasión, trato cercano y un clima afectivo que estimula la motivación del alumnado.

Tercera dimensión: Compromiso conductual (o comportamental). El compromiso conductual se manifiesta en la energía observable y la acción proactiva: participación en proyectos académicos, disponibilidad para asesorar y esfuerzo voluntario más allá de las obligaciones contractuales. Esta faceta conductual hace tangible el engagement, pues muestra la entrega visible del docente en beneficio del aprendizaje estudiantil.

Kahn (1990) denomina personal engagement al “harnessing of organization members’ selves to their work roles”, un estado en el que las personas invierten simultáneamente sus energías física, cognitiva y emocional para expresar su “yo preferido” en la tarea laboral.

Dimensión física. Implica la energía corporal y el esfuerzo conductual que el individuo pone en el desempeño del rol. Cuando el compromiso físico es alto, el docente muestra vitalidad, postura activa, gesticulación y disposición manifiesta para realizar actividades adicionales, convirtiendo su presencia en un motor visible del proceso educativo.

Dimensión cognitiva. Se refiere al grado de atención, concentración y vigilancia mental que la persona dirige a su trabajo. Un profesor cognitivamente comprometido planifica, reflexiona sobre métodos y adapta contenidos con plena lucidez, porque se siente psicológicamente seguro y con recursos disponibles para “emplear su yo intelectual” en cada sesión.

Dimensión emocional. Representa la inversión de sentimientos positivos (entusiasmo, orgullo, pertenencia) que el trabajador canaliza hacia su labor y sus interlocutores. En el aula, el docente emocionalmente comprometido transmite calidez y pasión, creando vínculos que favorecen la motivación y la participación del estudiante.

Importancia del compromiso laboral docente

El compromiso laboral docente es un componente esencial para garantizar la calidad educativa en las instituciones universitarias. Representa el nivel de involucramiento emocional, cognitivo y conductual que los profesores demuestran hacia su labor, sus estudiantes y la institución en general. Según Kahn (1990), el compromiso en el trabajo se expresa cuando los individuos invierten su “yo preferido” de manera física, cognitiva y emocional en el desempeño de su rol, lo que genera un estado de involucramiento profundo con las tareas asignadas.

Esta implicación activa del docente impacta directamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) definen

el engagement o compromiso como un estado positivo y duradero, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. En el caso de los docentes universitarios, estas características se traducen en entusiasmo al impartir clases, energía sostenida para enfrentar los retos educativos, y concentración plena en el desarrollo académico de los estudiantes. De esta forma, el compromiso se convierte en una fuerza movilizadora que favorece un entorno educativo más estimulante, participativo y eficaz.

La literatura también ha documentado que un alto nivel de compromiso laboral docente se relaciona con una mayor satisfacción estudiantil, un mejor rendimiento académico y un clima institucional más saludable. Por ejemplo, Klassen et al. (2013) argumentan que los docentes comprometidos no solo muestran mayor responsabilidad pedagógica, sino que también establecen relaciones significativas con sus estudiantes, lo que incrementa la motivación y el involucramiento de estos en su aprendizaje. Esto refuerza la importancia de estudiar el compromiso no solo desde una perspectiva individual, sino también desde su influencia sistémica en los resultados educativos.

Además, el compromiso laboral docente contribuye al bienestar del propio profesor. Estudios como el de Hakanen, Bakker y Schaufeli (2006) han demostrado que los docentes con mayor compromiso experimentan menos síntomas de agotamiento profesional (burnout) y una mayor resiliencia frente a las exigencias laborales. Por tanto, promover el engagement docente no solo mejora la calidad de la educación, sino que también protege la salud mental y emocional del profesorado.

En resumen, el compromiso laboral docente no solo es una variable clave para la mejora del desempeño institucional, sino también un indicador crítico de calidad educativa, bienestar profesional y éxito estudiantil. Su estudio permite identificar estrategias para fortalecer el rol docente y, en consecuencia, elevar los niveles de aprendizaje y satisfacción dentro del entorno universitario.

Satisfacción de estudiante universitario

Los primeros trabajos que dieron forma al concepto se apoyaron en la teoría de la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definió la satisfacción como el resultado de comparar las expectativas previas con las percepciones reales sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles de un servicio; este enfoque fue prontamente transferido al sector universitario para evaluar las experiencias administrativas, de apoyo y de infraestructura que viven los alumnos.

Una década más tarde, Elliott y Healy (2001) propusieron que la satisfacción estudiantil es “una actitud de corto plazo que surge de la evaluación de las experiencias educativas del alumno”; subrayaron así su carácter multidimensional (académico, social y de servicios) y la importancia de alinear la propuesta de valor universitaria con las expectativas de reclutamiento y retención.

En la mitad de los 2000, Douglas, Douglas y Barnes (2006) desarrollaron un modelo específico para instituciones británicas donde la satisfacción se conceptualiza como la valoración integral del teaching–learning environment. Añadieron dimensiones explícitas sobre la relación docente-estudiante (accesibilidad, retroalimentación, empatía) y la calidad del servicio de apoyo (bibliotecas, TI, procesos administrativos), consolidando una visión holística que combina resultados académicos y servicios de respaldo.

La evolución más reciente la aporta Teeroovengadum et al. (2020) con el modelo jerárquico HESQUAL, que define la satisfacción como la consecuencia de percibir niveles superiores de calidad en seis dominios: enseñanza, administración, instalaciones de apoyo, entorno físico, servicios estudiantiles y flexibilidad curricular;

todos operan en distintos niveles (atributos – sub dimensiones – dimensiones) para captar la experiencia global del alumno en contextos presenciales y digitales.

El enfoque SERVQUAL enfatiza la brecha expectativas-percepciones y sitúa la satisfacción dentro de la lógica del marketing de servicios; sin embargo, adolece de una visión limitada del proceso pedagógico.

Elliott y Healy amplían la perspectiva al reconocer la naturaleza actitudinal y temporal de la satisfacción, pero siguen sin detallar la interacción académica.

Douglas et al. incorporan de manera explícita la dimensión relacional con el docente, mostrando que la calidad percibida no depende solo de servicios tangibles sino también de la interacción pedagógica.

HESQUAL profundiza en la estructura jerárquica de la calidad percibida, integrando tanto los servicios académicos como los de apoyo y el entorno físico, lo que ofrece una medición más completa y adaptable a contextos híbridos o virtuales.

A partir de estas aportaciones, la formulación dominada por el enfoque expectation – confirmation sigue siendo la más citada y utilizada:

La satisfacción del estudiante universitario es la valoración global que realiza el alumno tras confrontar sus expectativas con la calidad percibida de los servicios académicos, administrativos, de apoyo y de la interacción docente-estudiante que le brinda la institución (Douglas, Douglas & Barnes, 2015; Teeroovengadum et al., 2020).

Esta definición combina la lógica SERVQUAL (brecha expectativas-percepciones) con las dimensiones académicas y relacionales identificadas posteriormente, ofreciendo un marco comprehensivo para medir la experiencia estudiantil.

Dimensiones de la satisfacción del estudiante universitario

Según Ortega (1995) la satisfacción del estudiante universitario es el grado en que las experiencias académicas, administrativas y sociales dentro de la universidad cumplen con las expectativas, necesidades y aspiraciones del estudiante. Esta satisfacción no es un constructo unidimensional, sino una suma de factores que conforman la vivencia integral del estudiante, y cuya percepción influye directamente en su motivación, permanencia y rendimiento académico.

Dimensión 1: Satisfacción académica. Esta dimensión evalúa la percepción del estudiante sobre la calidad de la enseñanza, los métodos pedagógicos utilizados por los docentes, la pertinencia de los contenidos curriculares y el acceso a recursos académicos. Ortega sostiene que la satisfacción académica es el núcleo de la experiencia universitaria, y está altamente correlacionada con el compromiso y el rendimiento académico del estudiante.

Dimensión 2: Satisfacción administrativa. La dimensión administrativa incluye la percepción del estudiante respecto al trato recibido en oficinas universitarias (como admisión, matrícula, secretaría académica), la facilidad de realizar trámites, y la eficiencia de los procesos institucionales. Un entorno administrativo accesible y respetuoso mejora significativamente la experiencia universitaria global, y su ausencia puede generar desmotivación.

Dimensión 3: Satisfacción con los servicios de apoyo. Esta dimensión abarca servicios como bibliotecas, laboratorios, comedores, transporte, soporte tecnológico, orientación psicológica y tutoría académica. Ortega considera que estos elementos son claves en la retención del estudiante y su bienestar general, ya que impactan directamente en su adaptación y continuidad en la universidad.

Dimensión 4: Satisfacción con la vida social y extracurricular. Continuando, Ortega menciona que la vida universitaria también incluye aspectos no académicos como actividades deportivas, culturales, grupos estudiantiles y vida social. La satisfacción en este ámbito permite al estudiante formar redes de apoyo, construir identidad universitaria y fomentar su bienestar emocional.

Asimismo, Douglas et al. (2006) definen la satisfacción estudiantil como “la percepción que tiene el alumno del valor recibido a partir de su experiencia académica y de los servicios proporcionados por la universidad”; esta percepción resulta de la comparación entre sus expectativas iniciales y los resultados realmente obtenidos durante su permanencia en la institución en su estudio sobre la satisfacción del estudiante en instituciones británicas:

Dimensión 1: Relación docente–estudiante. Douglas et al. destacan que una de las claves para la satisfacción es la calidad de la interacción entre profesores y alumnos. Esto incluye aspectos como la accesibilidad del docente fuera de horas de clase, su capacidad para escuchar activamente, proporcionar información útil, y su empatía hacia los retos del estudiante. Una relación cercana, con disponibilidad constante y respeto mutuo, influye directamente en la percepción de valor del proceso educativo

Dimensión 2: Calidad del servicio de apoyo. Los autores incluyen dentro de esta dimensión factores como la eficacia de las bibliotecas, la disponibilidad y calidad de los servicios de tecnología e información, y la eficiencia en los procesos administrativos (matrícula, registro, atención a consultas). Esta categoría también abarca la presentación física del campus (infraestructura, salones, señalización) y la atención del personal no docente, aspectos todos que contribuyen significativamente a la satisfacción del alumno

Dimensión 3: Enseñanza y currículo. Además de las interacciones directas y los servicios instrumentales, Douglas et al. incluyen la calidad de la enseñanza en el aula: la competencia del docente, la claridad en la exposición, la orientación clara de los objetivos de aprendizaje, y la coherencia y relevancia del currículo. Estos elementos son vistos como esenciales, ya que los estudiantes evalúan de forma integral tanto el entorno (servicios) como el contenido mismo de la experiencia formativa.

Asimismo, Teeroovengadum (2020) concibe la satisfacción del estudiante como “la valoración global que el alumno realiza, tras comparar sus expectativas con la percepción del desempeño de los servicios académicos, administrativos y de apoyo proporcionados por la institución de educación superior”. El autor subraya que, en el contexto universitario, la satisfacción se explica a través de un conjunto jerárquico de dimensiones de calidad del servicio (HESQUAL) que reflejan la experiencia integral del estudiante.

Dimensión 1: Calidad académica. Esta dimensión integra la competencia del profesorado, la pertinencia del plan de estudios y los recursos de aprendizaje. Para Teeroovengadum, la excelencia docente y la actualización curricular constituyen el núcleo de la propuesta de valor universitaria; su buen desempeño genera percepciones de utilidad y rigor formativo, elevando significativamente la satisfacción estudiantil.

Dimensión 2: Servicios administrativos. Se refiere a la eficiencia, fiabilidad y transparencia de los procesos de matrícula, registro, pagos y otras gestiones. Un sistema administrativo ágil y centrado en el estudiante minimiza frustraciones y refuerza la confianza en la institución, influyendo positivamente en la evaluación global de la experiencia universitaria.

Dimensión 3: Instalaciones de apoyo. Incluye bibliotecas, laboratorios, espacios de estudio y plataformas tecnológicas. El acceso adecuado a estos recursos

facilita el aprendizaje autónomo y colaborativo, sustentando la percepción de que la universidad proporciona las herramientas necesarias para el éxito académico.

Dimensión 4: Entorno físico del campus. Comprende la infraestructura, la limpieza, la seguridad y la facilidad de desplazamiento dentro del campus. Un ambiente físico agradable, seguro y funcional contribuye al bienestar del estudiante y fortalece su sentido de pertenencia institucional.

Dimensión 5: Servicios de soporte estudiantil. Abarca asesoría académica, consejería psicológica, orientación profesional y actividades extracurriculares. Estos servicios fomentan un desarrollo integral, ayudan a resolver problemas personales o académicos y mejoran la experiencia diaria del alumno en la universidad.

Dimensión 6: Flexibilidad y diseño del programa. Se relaciona con la variedad de asignaturas, la estructura modulada de los planes de estudio, las oportunidades de electivos y las pasarelas de titulación. La posibilidad de adaptar la trayectoria académica a los intereses y objetivos profesionales del estudiante incrementa su nivel de satisfacción y compromiso con la institución.

2.3. Definición de términos básicos

Compromiso laboral

Es “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002). Implica energía, entusiasmo e implicación en el rol laboral.

Compromiso laboral docente

Es la implicación activa, emocional y profesional que tiene el profesor con su labor educativa, y que se manifiesta en la pasión por enseñar, la persistencia ante las dificultades y el deseo de contribuir al aprendizaje de sus estudiantes (Martínez-Otero, 2014).

Satisfacción del estudiante universitario

Es la percepción global que tiene el estudiante sobre la calidad de su experiencia académica, incluyendo factores como la enseñanza, los servicios institucionales y sus propias expectativas (Elliott & Shin, 2002).

Calidad del servicio educativo

Se refiere al grado en que los servicios educativos prestados por una institución satisfacen las expectativas de los estudiantes y usuarios, en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Relación docente estudiante

Es el vínculo interpersonal y académico que se construye entre el profesor y sus estudiantes, basado en la confianza, el respeto mutuo, la comunicación efectiva y el apoyo al proceso de aprendizaje (Fraser & Walberg, 2005).

Expectativas cumplidas

Se refiere al grado en que los resultados reales obtenidos por el estudiante en su experiencia universitaria coinciden con las expectativas previas que tenía sobre la institución y el programa académico (Douglas, Douglas & Barnes, 2006).

Vigor (como dimensión del compromiso)

Es la alta energía mental y física que el docente invierte en su trabajo, con persistencia incluso frente a las dificultades (Schaufeli et al., 2002).

Dedicación (como dimensión del compromiso)

Implica un fuerte involucramiento emocional con el trabajo, que se manifiesta en entusiasmo, inspiración y orgullo por lo que se hace (Schaufeli et al., 2002).

Ambiente de enseñanza aprendizaje

Es el conjunto de condiciones físicas, sociales, psicológicas y pedagógicas que influyen en el proceso de aprendizaje del estudiante, incluyendo la infraestructura, el clima de aula, y el estilo de enseñanza (Douglas et al., 2006).

Evaluación de la calidad educativa

Es un proceso sistemático de recopilación y análisis de información que busca determinar en qué medida los servicios educativos cumplen con estándares de calidad y expectativas de los usuarios (Harvey & Green, 1993).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC – 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los docentes universitarios de la UNDAC presentan un nivel alto de compromiso laboral durante el año 2025.
- b. Los estudiantes universitarios de la UNDAC presentan un nivel medio o alto de satisfacción académica durante el año 2025.
- c. Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable 1

Compromiso laboral docente

2.5.2. Variable 2

Satisfacción del estudiante universitario

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Variable 1: Compromiso laboral docente

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Es un estado positivo, pleno y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción se considera la definición estándar en la literatura y la más utilizada en estudios sobre profesorado, por su solidez teórica y la amplia validación internacional de la UWES Schaufeli, Bakker & Salanova	Vigor	Energía en el trabajo	1 - 6	Totalmente Desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
	Dedicación	Entusiasmo por la enseñanza	7 - 11	
		Concentración total durante la labor docente		
	Absorción—		12 - 17	

Nota. Basado en Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual. Utrecht University, Occupational Health Psychology Unit (2021).

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del estudiante universitario

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Es la valoración global que realiza el alumno tras confrontar sus expectativas con la calidad percibida de los servicios académicos, administrativos, de apoyo y de la interacción docente-estudiante que le brinda la institución (Douglas, Douglas & Barnes, 2015; Teeroovengadum et al., 2020).	Calidad del servicio	Claridad y organización del docente	1 - 4	
	Relación docente - estudiante	Trato respetuoso	5 - 8	Totalmente
				Desacuerdo
				= 1
				En
				desacuerdo
				= 2
				Indiferente
				= 3
	Expectativas académicas cumplidas	Cumplimiento de objetivos del curso	9 - 12	De acuerdo
				= 4
				Totalmente
				de acuerdo
				= 5

Nota. Basado en Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267. <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>.
Modelo Servical

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es básica, busca ampliar la teoría existente en un contexto real específico: su propósito es conocer y analizar la relación que existe entre el compromiso laboral docente y la satisfacción del estudiante universitario de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC - 2025. Hernández Sampieri et al., (2014) afirman que la investigación básica se enfoca en desarrollar teorías, descubrir principios o leyes, y comprender los fundamentos de los fenómenos, sin perseguir de forma directa un fin práctico inmediato".

3.2. Nivel de investigación

Esta investigación se desarrolla bajo un nivel descriptivo correlacional, puesto que busca, en primer lugar, describir el nivel de compromiso laboral docente y el nivel de satisfacción estudiantil, y, en segundo lugar, establecer el grado de relación existente entre ambas variables. No se pretende establecer causalidad, sino identificar correlaciones significativas. Según Sampieri et al. (2014), el nivel descriptivo busca

caracterizar un fenómeno, mientras que el correlacional busca medir el grado de relación entre dos o más variables.

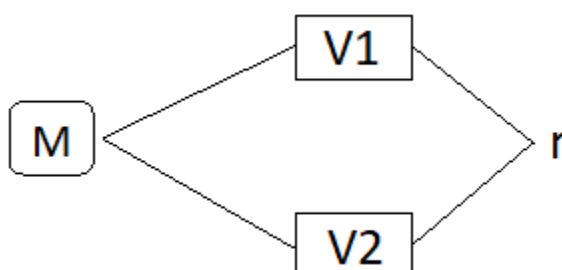
3.3. Métodos de investigación

Se adopta el método cuantitativo, ya que se recolectó y analizó información numérica, utilizando instrumentos estructurados y técnicas estadísticas para verificar las hipótesis planteadas. Este método permite obtener resultados objetivos, medibles y replicables. El enfoque cuantitativo es definido por Creswell (2014) como aquel que se apoya en la recolección de datos numéricos y análisis estadísticos para probar hipótesis y establecer patrones generales.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental y transversal. No experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como se presentan en el entorno natural. Es transversal porque los datos se recolectaron en un único momento del tiempo, sin seguimiento longitudinal. Kerlinger y Lee (2002) definen el diseño no experimental como aquel en el que no se manipulan variables, y Sampieri et al. (2014) explican que el diseño transversal recolecta datos en un solo momento.

Figura 1. Correlación de las variables



Nota. Elaboración propia

Donde:

M = Muestra

V1 = Compromiso laboral docente

V2 = Satisfacción del estudiante universitario

r = Correlación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población del estudio estuvo conformada por dos grupos:

- Población docente: integrada por 530 docentes que laboran en las 20 escuelas profesionales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, durante el periodo académico 2025.
- Población estudiantil: constituida por 5352 estudiantes universitarios matriculados en las 20 escuelas profesionales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, durante el periodo académico 2025.

Ambas poblaciones representan el universo de docentes y estudiantes vinculados académicamente a las escuelas profesionales de la universidad en el periodo de estudio y constituyen la base para el análisis de la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción del estudiante universitario.

3.5.2. Muestra

La muestra es el conjunto de procedimientos utilizados para examinar cómo se distribuyen ciertos caracteres en una población, un universo o un grupo en función de la observación de un subconjunto de la población en consideración. En ese sentido se tiene una muestra de 104 docentes y 288 estudiantes universitarios de las diferentes facultades de la universidad, garantizando la representatividad por facultades y ciclos académicos.

El muestreo es el no probabilístico por conveniencia, con cuotas por escuela profesional, considerando a aquellos docentes y estudiantes que acepten participar voluntariamente en el estudio y cumplan con los criterios establecidos. Se garantizó la participación de docentes y estudiantes en cada una de las escuelas profesionales, a fin de obtener información representativa de cada unidad de análisis.

Otzen y Manterola (2017) indican que el muestreo no probabilístico por conveniencia selecciona a los participantes que están disponibles y accesibles, siendo común en contextos educativos.

Para el análisis de la relación entre las variables de estudio, la unidad de análisis fue la escuela profesional. En ese sentido, los puntajes obtenidos de los docentes y estudiantes fueron agregados por escuela profesional, calculándose el promedio (o media) del compromiso laboral docente y el promedio (o media) de la satisfacción del estudiante universitario en cada escuela. De este modo, la muestra analítica final estuvo constituida por 20 escuelas profesionales, representadas por pares de valores correspondientes a ambas variables.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta.

3.6.2. Instrumento

Se utilizaron dos cuestionarios:

Cuestionario de compromiso laboral docente, aplicado a los docentes de cada escuela profesional.

Cuestionario de satisfacción del estudiante universitario, aplicado a los estudiantes de cada escuela profesional.

Ambos instrumentos estuvieron conformados por ítems con escala tipo Likert, lo que permitió cuantificar las percepciones de los participantes respecto a las variables de estudio.

Bisquerra (2004) menciona que la encuesta es una de las técnicas más utilizadas para recoger información cuantitativa y que los cuestionarios estructurados permiten medir actitudes, percepciones y opiniones.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Selección de los instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados en esta investigación se desarrollaron para medir correctamente las variables de estudio, de acuerdo a los indicadores que se identificaron luego de la revisión de literatura.

3.7.2. Validación de los instrumentos de investigación

La validez de contenido de los instrumentos se dio mediante el juicio de expertos. Para ello, los cuestionarios de compromiso laboral docente y satisfacción del estudiante universitario fueron revisados por tres especialistas, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y relevancia de los ítems. Con las valoraciones se estimó el coeficiente V de Aiken, realizándose los ajustes sugeridos antes de la aplicación definitiva.

V de Aiken ≥ 0.70 suele considerarse aceptable (≥ 0.80 fuerte).

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

La confiabilidad se determinó a través de la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Para ello, se aplicó una prueba piloto de 10 cuestionarios y se calculó el alfa para cada instrumento de manera independiente (docentes y estudiantes). Los valores obtenidos evidenciaron una consistencia interna aceptable, por lo que los instrumentos fueron considerados confiables para su aplicación.

La validación por juicio de expertos es explicada por Escobar y Cuervo (2008), y el uso del coeficiente Alfa de Cronbach para determinar confiabilidad es descrito por Oviedo y Campo-Arias (2005).

Tabla 3. Alfa de Cronbach

Coeficientes de Alfa de Cronbach	Valoración del coeficiente
[0 ; 0,5[	No confiable
[0,5 ; 0,6[	Muy baja confiabilidad
[0,6 ; 0,7[	Baja confiabilidad
[0,7 ; 0,8[	Moderada
[0,8 ; 0,9[	Adecuada
[0,9 ; 1]	Satisfactorio

Nota. Tomado de Borg W. R. y Gall M. D. (1983). Educational research: an introduction

Seguidamente, con los resultados de la prueba piloto se aplicó el alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS v27 para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios. Consecuentemente, se aplicó la misma prueba para toda la muestra encuestada, y se interpretarán de acuerdo a la Tabla 3. Los resultados de esta se muestran a continuación:

Tabla 4. Alfa de Cronbach: compromiso laboral docente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	17

Nota. Elaboración propia SPSS 27

Para esta variable, el alfa de Cronbach nos da un resultado de 0.804, el cual nos indica que la encuesta de esta variable es Adecuada. Esta interpretación va acorde a la tabla 3.

Tabla 5. Alfa de Cronbach: Satisfacción del estudiante universitario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	12

Nota. Elaboración propia SPSS 27

El cuestionario de la segunda variable presentó un Alfa de Cronbach de 0,981 y se interpreta como Satisfactoria, por ser muy cercana al valor de 1. Muestra una gran confiabilidad tal como se identifica en la Tabla 3.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez terminados los trabajos de campo al momento de tomar los cuestionarios a la muestra identificada, se procesaron los datos con el programa estadístico SPSS versión 27, cuyos datos se presentan en forma de tablas y gráficos en el presente trabajo, seguida de la interpretación correspondiente por dimensión.

3.9. Tratamiento estadístico

3.9.1. Estadística descriptiva

El análisis porcentual, basado en la estadística descriptiva mediante la elaboración de tablas y gráficos de distribución de frecuencias, permitió identificar y describir el comportamiento de las variables de estudio. Posteriormente, los datos organizados en tablas fueron procesados con el software SPSS versión 27, aplicándose el coeficiente de correlación de Pearson.

3.9.2. Estadística inferencial

Se estimaron los puntajes promedio (o mediana) de ambas variables por escuela profesional y considerando que ambas variables presentaron un comportamiento compatible con la normalidad y que las observaciones se encuentran emparejadas por facultad, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, según el

comportamiento de los datos, con el fin de determinar la relación entre las variables de estudio.

Los resultados fueron presentados mediante tablas y figuras estadísticas, interpretándose de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Para establecer la relación entre las variables, se aplicó la prueba de correlación de Pearson porque los datos presentan distribución normal. La significancia estadística se evalúa –con un nivel de confianza del 95% ($p < 0.05$). Field (2013) explica que el coeficiente de correlación de Pearson se utiliza cuando hay normalidad en los datos.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Esta investigación se guía por los principios de la ética educativa, garantizando el consentimiento informado, la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Desde el enfoque filosófico, se sostiene en una perspectiva realista-positivista, que asume que el conocimiento puede ser medido y analizado objetivamente. Epistémicamente, se enmarca en el paradigma empírico-analítico, centrado en la medición, análisis y explicación cuantitativa de los fenómenos sociales. En el campo educativo, Babbie (2013) y Martínez (2011) destacan la importancia de considerar la ética en toda investigación; mientras que Guba y Lincoln (1994) discuten el paradigma empírico-analítico y el enfoque positivista como base epistemológica del método cuantitativo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para la recolección de datos, se utilizaron las encuestas presentadas en este trabajo, y se tomaron a los docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ubicada en la ciudad de Cerro de Pasco, región Pasco. Primero se realizó una prueba piloto a una muestra pequeña de 10 individuos, para asegurarnos de la confiabilidad de la encuesta, posteriormente, una vez verificado esto, se encuestó a toda la muestra necesaria. Esta recolección se hizo de forma presencial.

Posteriormente, los datos fueron sistematizados en una hoja de cálculo, y luego se procesaron con el programa estadístico SPSS versión 27. Con este último pudimos obtener los gráficos de barras y cuadros descriptivos de las variables y dimensiones del presente trabajo.

4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

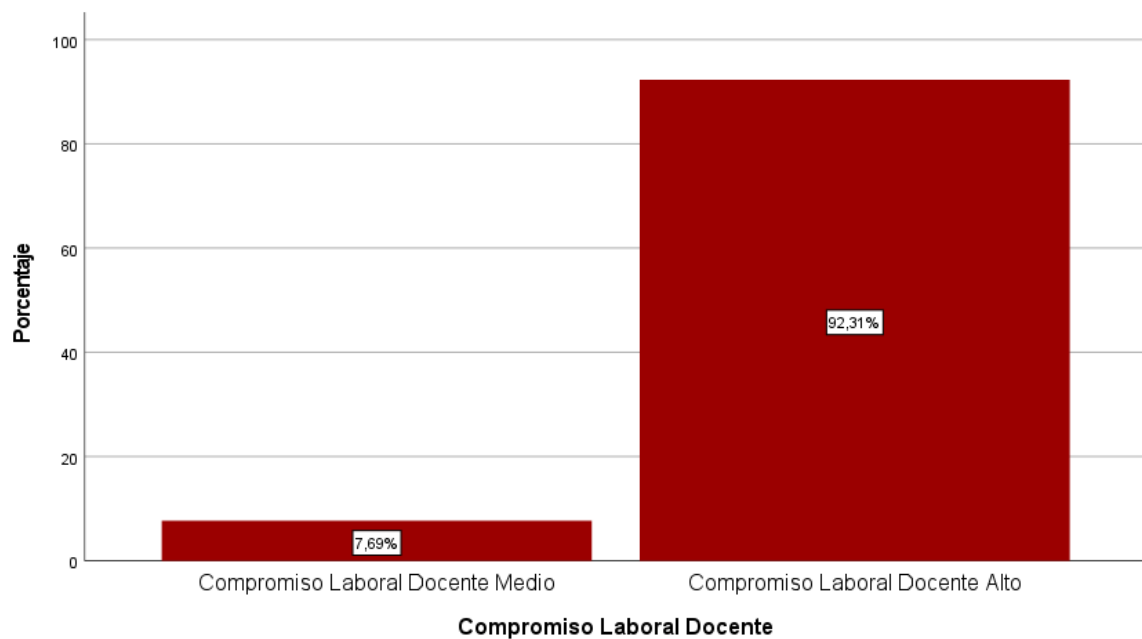
Los datos se presentan en forma de tablas descriptivas y gráficas de barras. Estos se presentan por variables y dimensiones a continuación:

Tabla 6. Compromiso laboral docente

	N	%
Compromiso Laboral Docente Medio	8	7,7%
Compromiso Laboral Docente Alto	96	92,3%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 2. Compromiso laboral docente



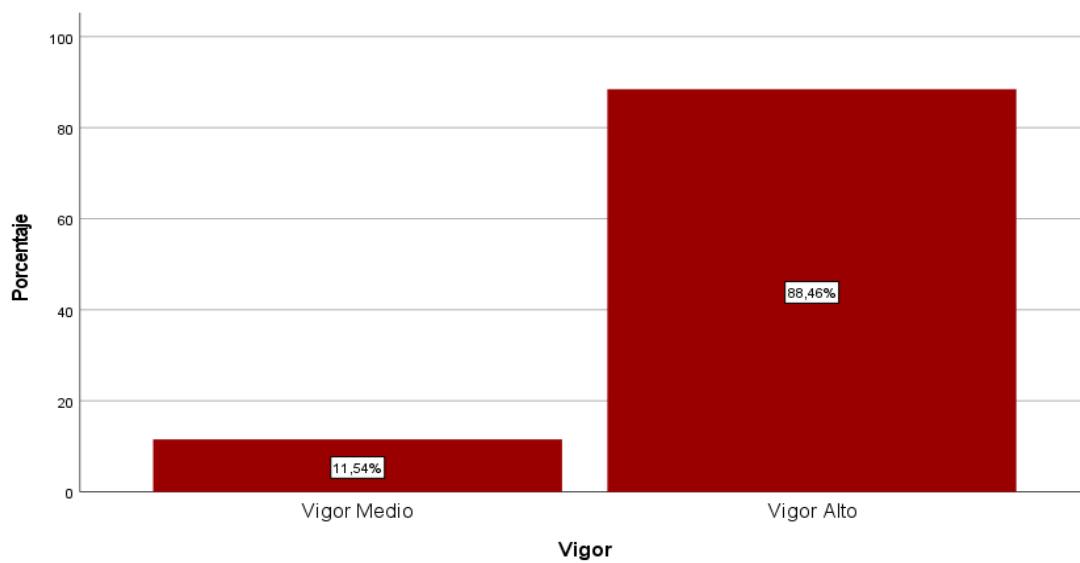
La Tabla 6 y la Figura 2 muestran que el 92,3% de la población de docentes evidencian un compromiso laboral ALTO. Un 7,69% de los docentes tienen un compromiso MEDIO. Se observa que no contamos con ningún docente con un nivel BAJO de compromiso.

Tabla 7. Dimensión vigor

	N	%
Vigor Medio	12	11,5%
Vigor Alto	92	88,5%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 3. Dimensión vigor



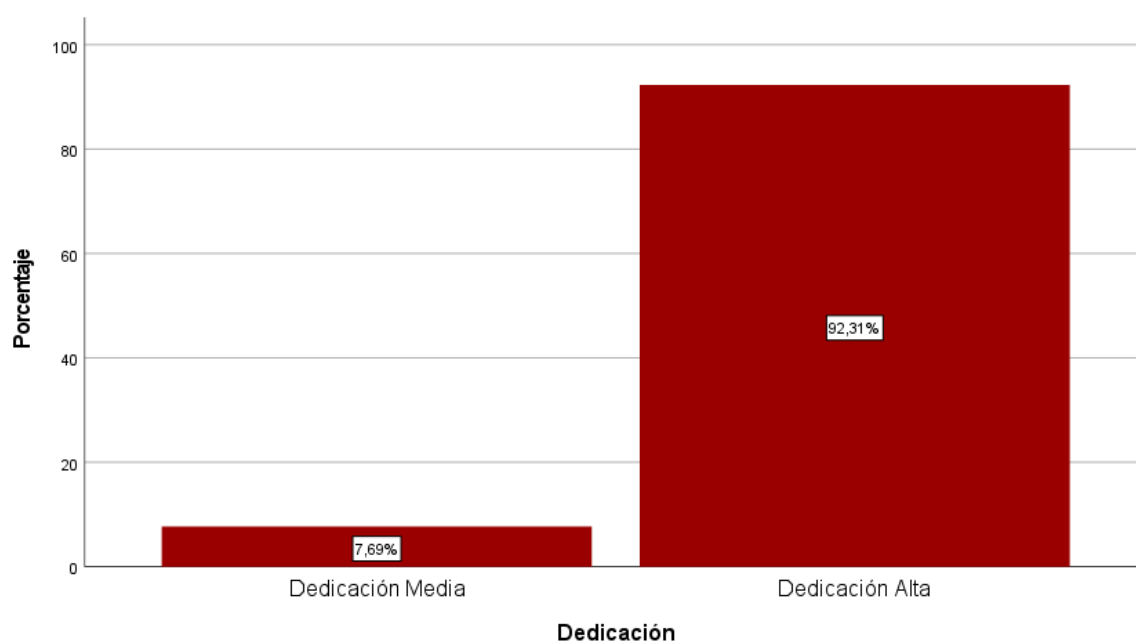
La Tabla 7 y la Figura 3 muestran que el 88,46% de la población de docentes evidencian un vigor ALTO. Un 11,54% de los docentes tienen un vigor MEDIO. Se observa que no contamos con ningún docente con un nivel BAJO de vigor.

Tabla 8. Dimensión dedicación

	N	%
Dedicación Media	8	7,7%
Dedicación Alta	96	92,3%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 4. Dimensión dedicación



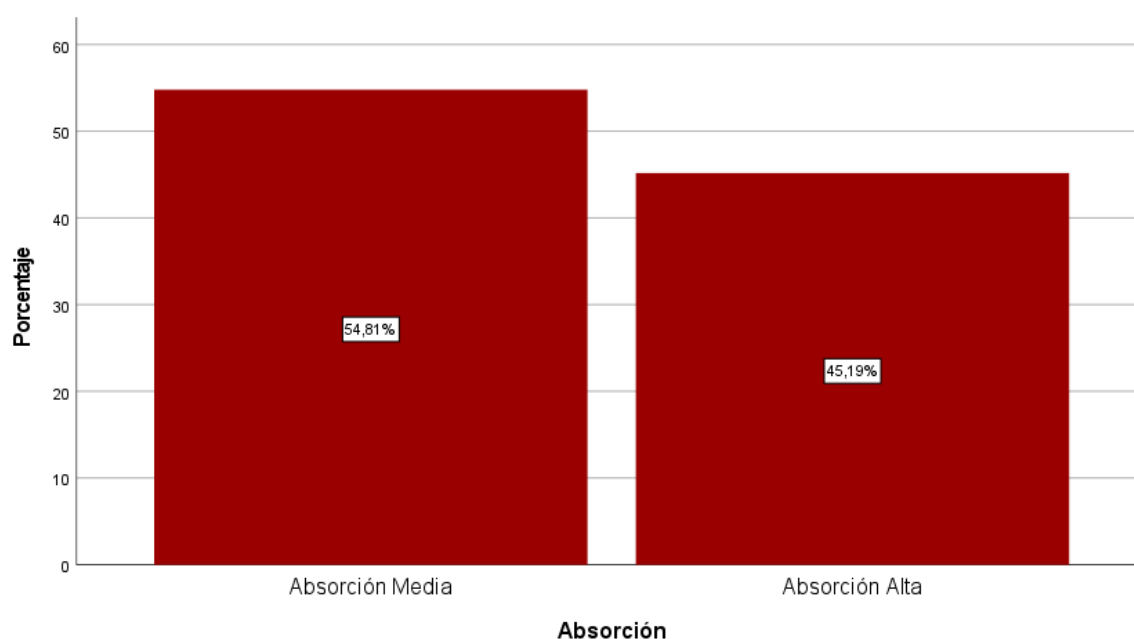
La Tabla 8 y la Figura 4 indican que el 92,31% de la población de docentes evidencian una dedicación ALTA. Un 7,69% de los docentes tienen una dedicación MEDIA. Se observa que no contamos con ningún docente con un nivel BAJO de dedicación.

Tabla 9. Dimensión absorción

	N	%
Absorción Media	57	54,8%
Absorción Alta	47	45,2%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 5. Dimensión absorción



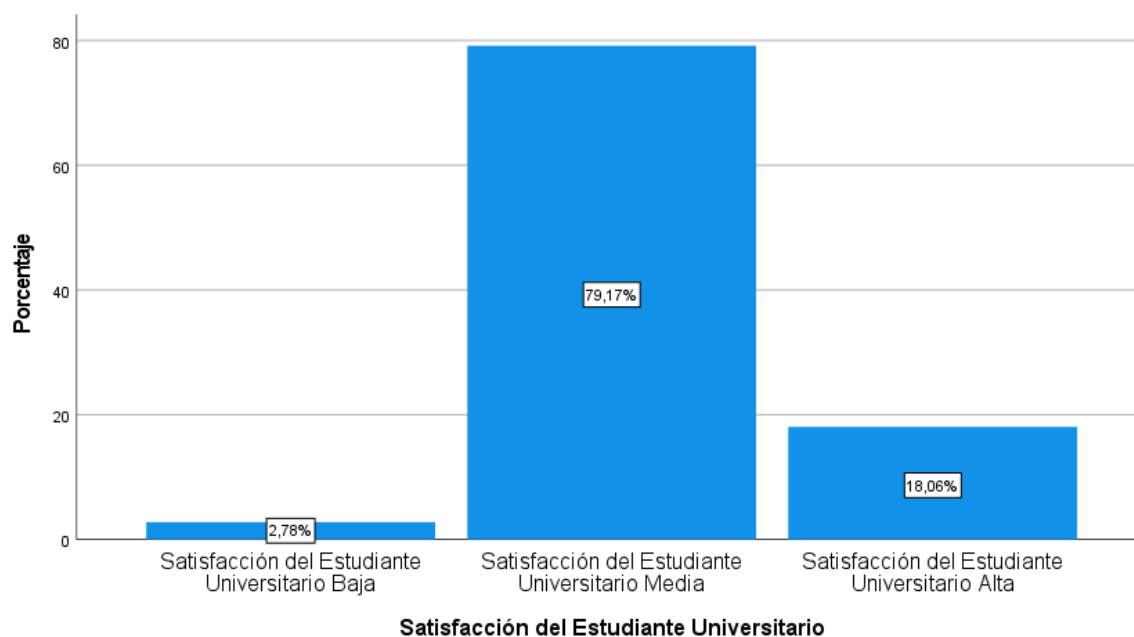
La Tabla 9 y la Figura 5 revelan que el 45,19% de la población de docentes evidencian una absorción ALTA. Un 54,81% de los docentes tienen una absorción MEDIA, siendo la mayoría. Se observa que no contamos con ningún docente con un nivel BAJO de vigor.

Tabla 10. Satisfacción del Estudiante Universitario

	N	%
Satisfacción del Estudiante Universitario Baja	8	2,8%
Satisfacción del Estudiante Universitario Media	228	79,2%
Satisfacción del Estudiante Universitario Alta	52	18,1%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 6. Satisfacción del estudiante universitario



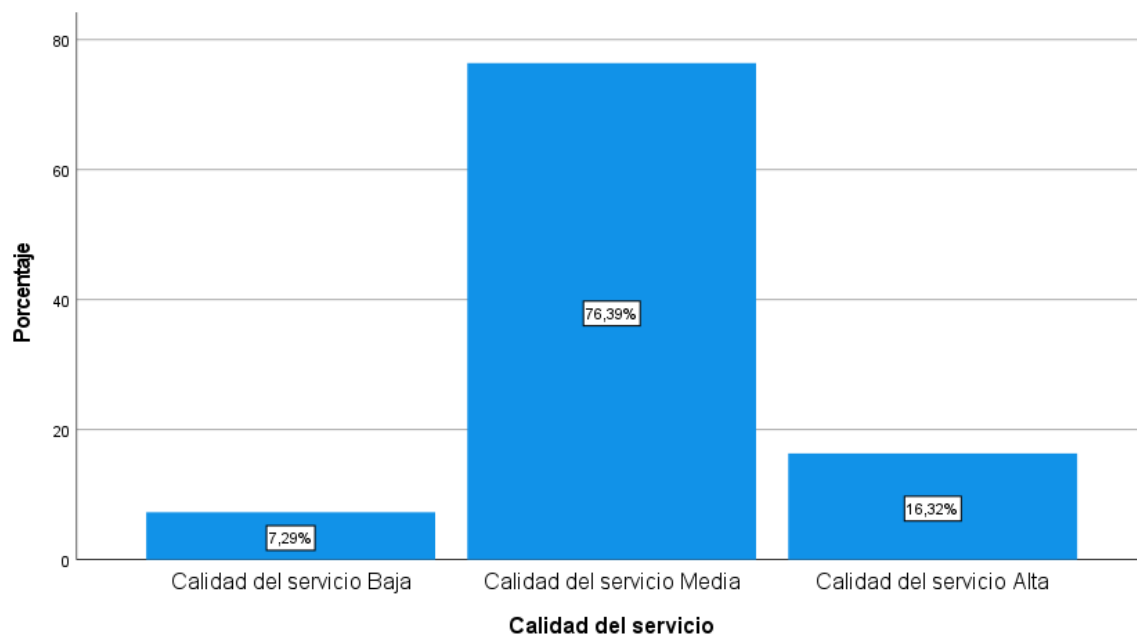
La Tabla 10 y la Figura 6 evidencian que el 18,06% de los estudiantes presentan una satisfacción ALTA. Un 79,17% de los estudiantes tienen una satisfacción MEDIA, siendo la mayoría. Y contamos con un 2,78% de estudiantes con una satisfacción BAJA.

Tabla 11. Dimensión calidad del servicio

	N	%
Calidad del servicio Baja	21	7,3%
Calidad del servicio Media	220	76,4%
Calidad del servicio Alta	47	16,3%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 7. Desempeño calidad del servicio



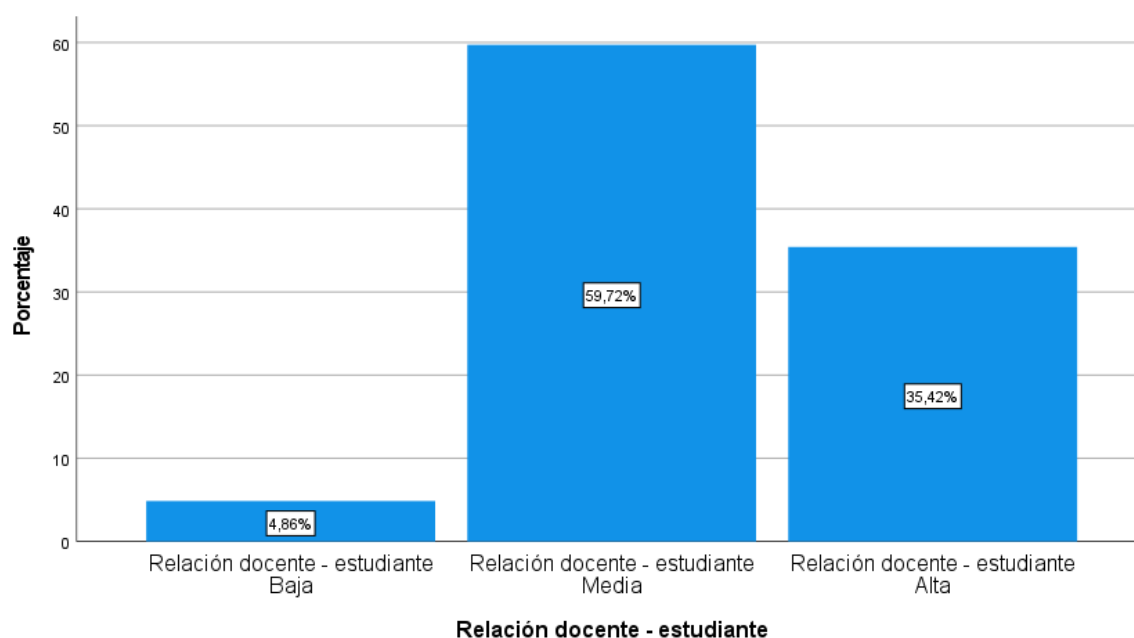
La Tabla 11 y la Figura 7 reflejan que el 16,32% de los estudiantes perciben una calidad de servicio ALTA. Un 76,39% de los estudiantes perciben una calidad de servicio MEDIA. Y contamos con un 7,29% de estudiantes con una percepción calidad de servicio BAJA.

Tabla 12. Dimensión relación docente - estudiante

	N	%
Relación docente - estudiante Baja	14	4,9%
Relación docente - estudiante Media	172	59,7%
Relación docente - estudiante Alta	102	35,4%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 8. Dimensión relación docente - estudiante



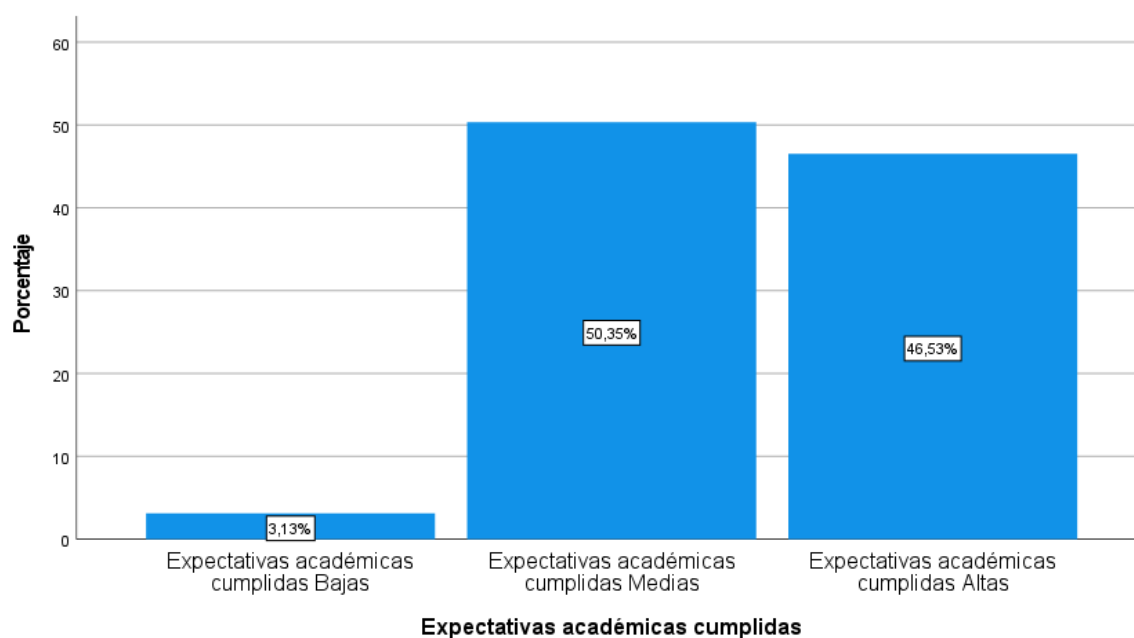
La Tabla 12 y la Figura 8 indican que el 35,42% de los estudiantes presentan una relación docente - estudiante ALTA. Un 59,72% de los estudiantes tienen una relación docente - estudiante MEDIA, siendo la mayoría. Y contamos con un 4,86% de estudiantes con una relación docente - estudiante BAJA.

Tabla 13. Dimensión expectativa académicas cumplidas

	N	%
Expectativas académicas cumplidas Bajas	9	3,1%
Expectativas académicas cumplidas Medias	145	50,3%
Expectativas académicas cumplidas Altas	134	46,5%

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Figura 9. Dimensión expectativas académicas cumplidas



La Tabla 13 y la Figura 9 muestran que el 46,53% de los estudiantes presentan expectativas académicas cumplidas ALTAS. Un 50,35% de los estudiantes tienen expectativas académicas cumplidas MEDIAS, siendo la mayoría. Y contamos con un 3,13% de estudiantes con expectativas académicas cumplidas BAJAS.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC – 2025.

H_a: Existe una relación significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC – 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 14. Correlación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Compromiso laboral docente			Satisfacción de los estudiantes universitarios
Compromiso laboral docente	Correlación de Pearson	1	,195
	Sig. (bilateral)		,409
	N	20	20
Satisfacción de los estudiantes universitarios	Correlación de Pearson	,195	1
	Sig. (bilateral)	,409	
	N	20	20

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

La Tabla 14 presenta un nivel de significancia bilateral de 0.409, el cual es considerablemente superior al nivel de significancia establecido de 0.05. Este resultado indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.195, lo que representa una correlación positiva muy baja, según los rangos establecidos en la Tabla 15.

En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo cual implica que no se encontró evidencia suficiente para afirmar la existencia de una relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

Tabla 15. Nivel de correlación

Nivel de correlación	Intervalos
Correlación Perfecta	$r = 1$
Muy Alta	$0.8 < r < 1$
Alta	$0.6 < r < 0.8$
Moderada	$0.4 < r < 0.6$
Baja	$0.2 < r < 0.4$
Muy Baja	$0 < r < 0.2$
Nula	$r = 0$

Nota. Elaboración propia

4.2.2. Hipótesis específica 1

Ho: Los docentes universitarios de la UNDAC no presentan un nivel alto de compromiso laboral durante el año 2025.

Ha: Los docentes universitarios de la UNDAC presentan un nivel alto de compromiso laboral durante el año 2025.

En la Tabla 6 y la Figura 2, el 92,3% de la población de docentes muestra un nivel de compromiso alto, pero un 7,69% tienen un nivel de compromiso medio. En ese sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Ho: Los estudiantes universitarios de la UNDAC no presentan un nivel medio o alto de satisfacción académica durante el año 2025.

Ha: Los estudiantes universitarios de la UNDAC presentan un nivel medio o alto de satisfacción académica durante el año 2025.

En la Tabla 10 y la Figura 6 podemos observar que el 18,06% de los estudiantes presentan una satisfacción alta. Un 79,17% de los estudiantes tienen una satisfacción media. Y contamos con un 2,78% de estudiantes con una satisfacción baja, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 16. Correlación entre la dimensión vigor y la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Dimensión Vigor			Satisfacción de los estudiantes universitarios
Dimensión Vigor	Correlación de Pearson	1	-,187
	Sig. (bilateral)		,049*
	N	20	20
Satisfacción de los estudiantes universitarios	Correlación de Pearson	-,187	1
	Sig. (bilateral)	,049*	
	N	20	20

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Tabla 17. Correlación entre la dimensión dedicación y la satisfacción de los estudiantes universitarios

Dimensión dedicación			Satisfacción de los estudiantes universitarios
Dimensión dedicación	Correlación de Pearson	1	-,023
	Sig. (bilateral)		,924
	N	20	20
Satisfacción de los estudiantes universitarios	Correlación de Pearson	-,023	1
	Sig. (bilateral)	,924	
	N	20	20

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

Tabla 18. Correlación entre la dimensión absorción y la satisfacción de los estudiantes universitarios.

		Dimensión absorción	Satisfacción de los estudiantes universitarios
Dimensión absorción	Correlación de Pearson	1	,428
	Sig. (bilateral)		,048*
	N	20	20
Satisfacción de los estudiantes universitarios	Correlación de Pearson	,428	1
	Sig. (bilateral)	,048*	
	N	20	20

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia mediante programa SPSS 27

La Tabla 16 muestra que la correlación entre la dimensión vigor y la satisfacción de los estudiantes universitarios presenta un coeficiente de -0.187 , el cual corresponde a una correlación baja y negativa de acuerdo a la tabla 15. Además, el valor de significancia obtenido ($p = 0.049$) es menor al nivel crítico de 0.05 el cual nos permite afirmar una relación estadísticamente significativa entre el vigor docente y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla 17 se observa la correlación entre la dimensión dedicación y la satisfacción del estudiante universitario, cuyo coeficiente es -0.023 , indicando una correlación prácticamente nula. Asimismo, el nivel de significancia ($p = 0.924$) es mucho mayor al valor crítico de 0.05, lo que confirma que no existe relación estadísticamente significativa.

Consecuentemente, la Tabla 18 presenta la relación entre la dimensión absorción y la satisfacción estudiantil. El coeficiente de correlación obtenido es 0.428,

indicando una correlación positiva y moderada de acuerdo con la tabla 15. Adicionalmente, el valor de significancia ($p = 0.048$) es menor al umbral 0.05 lo que afirma la significancia estadística de la correlación.

En conjunto, los resultados de las tres dimensiones indican que la primera y tercera dimensión presenta una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción de los estudiantes universitarios durante el año 2025. No obstante, la segunda dimensión no presenta una relación significativa. Por tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a). En ese sentido, no todas las dimensiones del compromiso laboral docente muestran relación significativa con la satisfacción estudiantil en la UNDAC para el periodo evaluado.

4.3. Discusión de resultados

Objetivo General

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025. Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, ya que se encontró un valor de significancia de $p = 0.409$, superior al umbral de 0.05, y un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.195$, clasificado como una correlación positiva muy baja (ver Tabla 14). Este hallazgo indica que, para la población estudiada, el nivel de compromiso laboral docente no se refleja necesariamente en una mayor satisfacción estudiantil.

Este resultado contradice la tendencia dominante en la literatura internacional y nacional. Por ejemplo, Kangas et al. (2017) encontraron que mayores niveles de compromiso pedagógico y emocional del docente se asociaban con una satisfacción estudiantil más alta en entornos de aprendizaje lúdico. Asimismo, estudios como los de

Hill et al. (2003) revelan que la calidad del docente, entendida como dominio del contenido y claridad pedagógica, es uno de los factores centrales en la satisfacción del estudiante. De modo similar, Rosales et al. (2022) encontraron en universidades peruanas privadas una relación altamente significativa entre el compromiso laboral docente y su desempeño profesional, lo que indirectamente apunta a una mayor satisfacción estudiantil cuando el docente se encuentra más comprometido.

La discrepancia con estos estudios podría explicarse por particularidades institucionales de la UNDAC, tales como diferencias en infraestructura, carga laboral docente, gestión académica o clima institucional. Factores como la heterogeneidad en la formación docente, la rotación de personal, o limitaciones estructurales del entorno podrían relacionarse con el compromiso laboral, y esto a su vez se traduzca de manera directa en satisfacción estudiantil.

Hipótesis Específica 1

Los resultados indican que el 92.3% de los docentes presentan un compromiso laboral alto (ver Tabla 6). Esto sugiere que la mayoría del profesorado de la UNDAC se siente involucrado emocional y cognitivamente con su labor. Este hallazgo se alinea parcialmente con Rajput y Sharma (2022), quienes encontraron que en universidades públicas de Delhi el compromiso docente se fortalecía mediante el desarrollo profesional y climas organizacionales positivos.

Sin embargo, aunque el compromiso docente es alto en la UNDAC, esto no se tradujo en una mayor satisfacción estudiantil, lo que difiere de lo reportado por Kangas et al. (2017) y Hill et al. (2003). Esta falta de correspondencia podría deberse a que el compromiso laboral que perciben los docentes no coincide con la manera en que los estudiantes experimentan la enseñanza; es decir, los estudiantes podrían valorar más

otras dimensiones del proceso educativo, como metodologías docentes, retroalimentación, infraestructura o apoyo académico.

Hipótesis Específica 2

Los resultados muestran que la mayoría de estudiantes presenta una satisfacción media (79.17%) y un 18.06% presenta satisfacción alta (ver Tabla 10). Este resultado coincide parcialmente con lo planteado por Vilcatoma (2021), quien encontró que la calidad del servicio universitario se relaciona positivamente con la satisfacción del estudiante. Sin embargo, en la UNDAC puede existir una percepción media de satisfacción debido a limitaciones en servicios, infraestructura, procesos administrativos o metodologías docentes.

Además, Ayra y Negrete (2018) señalan que en algunos contextos universitarios la calidad del servicio no explica completamente la satisfacción estudiantil, lo que podría estar ocurriendo en la UNDAC: estudiantes con satisfacción media pese a docentes con compromiso alto, reflejando factores institucionales adicionales que afectan la experiencia universitaria.

Hipótesis Específica 3

Los análisis por dimensión muestran resultados diferenciados. La primera dimensión vigor presenta los siguientes resultados: $r = -0.187$, $p = 0.049$; que se interpretan con la existencia de una relación estadísticamente significativa, aunque baja y negativa. Este resultado es inesperado, pues estudios como los de Kangas et al. (2017) sugieren que el compromiso emocional y energético del docente debería incrementar la satisfacción estudiantil. Sin embargo, en la UNDAC podría ocurrir que un exceso de energía o carga emocional del docente no sea percibido positivamente por los estudiantes, o que no se exprese directamente en prácticas pedagógicas efectivas.

Sobre la segunda dimensión, la dedicación de los docentes universitarios, se encontraron los siguientes resultados: $r = -0.023$, $p = 0.924$. Estos nos indican que la correlación es prácticamente nula, lo cual difiere de la literatura previa. Rajput y Sharma (2022) identifican a la dedicación como un rasgo central del engagement docente, asociado al desempeño y satisfacción. En la UNDAC, la dedicación declarada por los docentes puede no traducirse en actividades pedagógicas visibles para los estudiantes.

Sobre la tercera dimensión, la Absorción de los docentes universitarios se tienen los siguientes resultados: $r = 0.428$, $p = 0.048$. Frente a esto, existe una correlación positiva y moderada, estadísticamente significativa. Este hallazgo es consistente con estudios nacionales como Paredes (2024), quien encontró una relación fuerte entre desempeño docente y satisfacción estudiantil, especialmente en el uso de recursos didácticos. También coincide con Poma (2022), quien halló una correlación positiva media en contextos locales. Esto indica que cuando los docentes están plenamente concentrados, inmersos y comprometidos cognitivamente con su labor, los estudiantes perciben mayor satisfacción.

En conjunto, los resultados sugieren que el compromiso laboral docente, si bien es alto, no se refleja directamente en niveles altos de satisfacción estudiantil, salvo en la dimensión absorción, donde se observó una relación moderada y significativa. Esto evidencia la necesidad de fortalecer no solo el compromiso laboral docente, sino también las prácticas pedagógicas, la retroalimentación, el soporte institucional y la calidad del servicio educativo para mejorar la experiencia estudiantil en la UNDAC.

CONCLUSIONES

El análisis realizado no evidenció una relación estadísticamente significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025. El coeficiente de correlación global ($r = 0.195$) fue muy bajo y el nivel de significancia ($p = 0.409$) estuvo ampliamente por encima del umbral de 0.05, lo que indica que el compromiso docente, entendido en su conjunto, no tiene relación directa ni comprobable sobre la satisfacción estudiantil en este contexto. Estos resultados sugieren que otros factores, como la calidad pedagógica percibida, los servicios académicos, los recursos institucionales o las expectativas del estudiante, podrían ser más determinantes en la experiencia universitaria.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a determinar el nivel de compromiso laboral docente, los resultados confirmaron que el 92.3% de los docentes presentan un nivel alto de compromiso, mientras que solo un 7.69% se ubica en un nivel medio. Esto refleja un profesorado altamente involucrado con sus funciones académicas y motivado en su labor. Sin embargo, el alto nivel de compromiso no se tradujo en una mayor satisfacción estudiantil, lo cual sugiere que el compromiso docente percibido internamente por el profesorado podría no estar alineado plenamente con las prácticas pedagógicas o con las expectativas educativas que valoran los estudiantes.

En relación con el segundo objetivo específico, los hallazgos muestran que la mayoría de los estudiantes presentan satisfacción media (79.17%), mientras que un 18.06% reporta satisfacción alta y un 2.78% manifiesta satisfacción baja. Esto revela que, aunque la mayoría no se encuentra insatisfecha, tampoco perciben un nivel de satisfacción elevado. La predominancia de niveles medios podría estar relacionada con factores institucionales o académicos que limitan una experiencia universitaria más positiva, tales como infraestructura, metodologías docentes, recursos digitales, gestión académica o servicios complementarios.

Respecto al tercer objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre las dimensiones del compromiso laboral docente y la satisfacción estudiantil, los resultados fueron diferenciados. La dimensión vigor mostró una correlación baja y negativa ($r = -0.187$) pero estadísticamente significativa ($p = 0.049$), indicando que mayores niveles de energía o activación laboral no se traducen necesariamente en mayor satisfacción estudiantil, e incluso pueden no ser percibidos positivamente por los estudiantes.

La dimensión dedicación presentó un coeficiente prácticamente nulo ($r = -0.023$) y un valor de significancia muy elevado ($p = 0.924$), evidenciando que el entusiasmo o compromiso declarativo del docente no tiene relación observable con la percepción estudiantil de satisfacción.

La dimensión absorción mostró una correlación positiva moderada ($r = 0.428$), estadísticamente significativa ($p = 0.048$), lo que indica que los docentes que se encuentran plenamente concentrados, inmersos y cognitivamente comprometidos con su labor generan una mayor percepción de satisfacción en los estudiantes.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que solo dos dimensiones del compromiso laboral, vigor y absorción, muestran relación significativa con la satisfacción estudiantil, aunque en sentidos opuestos, mientras que la dimensión dedicación no presenta asociación alguna. Esto evidencia que el compromiso docente, como constructo global, no se relaciona consistentemente con la satisfacción estudiantil, sino únicamente a través de manifestaciones específicas del desempeño docente. Asimismo, estos hallazgos sugieren que la satisfacción estudiantil depende de una combinación más amplia de factores académicos, institucionales y pedagógicos, más allá del nivel de compromiso docente percibido.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos, se recomienda que la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión implemente acciones orientadas a fortalecer tanto el compromiso laboral docente como la satisfacción de los estudiantes, considerando que la relación entre ambas variables no fue significativa en términos globales. En primer lugar, se sugiere que la universidad desarrolle estrategias institucionales que permitan mejorar de manera integral la experiencia estudiantil, ya que la satisfacción media observada podría estar asociada a factores ajenos al compromiso docente, como la calidad de los servicios académicos, los procesos administrativos o la disponibilidad de recursos e infraestructura. En ese sentido, resulta pertinente reforzar los sistemas de apoyo académico, optimizar la gestión administrativa y modernizar los espacios educativos, de modo que los estudiantes perciban una experiencia formativa más sólida y coherente con sus expectativas.

Respecto al alto nivel de compromiso laboral identificado en la mayoría de los docentes, es necesario que la universidad garantice que dicho compromiso se traduzca efectivamente en prácticas pedagógicas que sean percibidas positivamente por los estudiantes. Para ello, se recomienda consolidar programas de formación docente continua que fortalezcan el uso de metodologías activas, el diseño de sesiones dinámicas, la evaluación formativa y la retroalimentación oportuna. Asimismo, se sugiere promover espacios de intercambio académico entre docentes, donde se compartan buenas prácticas que favorezcan el aprendizaje y la participación estudiantil. Esto permitiría que el compromiso docente se exprese de manera más clara en la dinámica del aula y en el acompañamiento académico.

En cuanto a los niveles de satisfacción estudiantil, que se ubicaron principalmente en valores medios, se recomienda que la universidad identifique aquellos factores pedagógicos y administrativos que podrían estar limitando una experiencia más positiva. Es necesario fortalecer la claridad en la exposición de contenidos, la comunicación docente–estudiante, el

uso de recursos didácticos adecuados y la calidad del acompañamiento académico. De igual modo, sería pertinente incorporar mecanismos permanentes de evaluación de la satisfacción estudiantil por carrera, que permitan detectar oportunamente las necesidades y expectativas de los estudiantes para introducir mejoras específicas.

En ese sentido, en relación con las dimensiones del compromiso docente, los resultados muestran que el vigor y la absorción presentan una relación significativa con la satisfacción estudiantil, mientras que la dedicación no evidencia una asociación. Por ello, se recomienda que la universidad promueva acciones que permitan canalizar adecuadamente la energía y el entusiasmo docente, evitando que niveles elevados de activación se perciban como presión o sobrecarga por parte de los estudiantes. Asimismo, es importante fortalecer el desarrollo de competencias que favorezcan la concentración, la planificación académica y la inmersión del docente en la dinámica del aula, dado que la absorción mostró ser la dimensión más relevante para elevar la satisfacción estudiantil. En contraste, al no observarse relación significativa con la dedicación, resulta necesario que los docentes hagan más explícito su esfuerzo, comunicación y disposición hacia los estudiantes, de modo que su compromiso sea percibido directamente en el proceso educativo.

En conjunto, se recomienda que la UNDAC diseñe e implemente un plan institucional de mejora docente que articule formación continua, acompañamiento pedagógico, reconocimiento profesional y mecanismos de monitoreo de la calidad educativa. Este plan permitiría fortalecer de manera simultánea el compromiso docente y la satisfacción estudiantil, promoviendo un ambiente académico más coherente, eficiente y centrado en el desarrollo integral de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Babbie, E. (2013). *The Practice of Social Research* (13th ed.). Cengage Learning.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cuenca, R. (2021). *Docencia universitaria en el Perú: una mirada desde las condiciones laborales*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267.
<https://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2015). Student satisfaction and the role of the teaching–learning environment. *Quality Assurance in Education*, 23(4), 417-432.
<https://doi.org/10.1108/QAE-10-2013-0044>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos. *Revista Avances en Medición*, 6, 27–36.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of Qualitative Research*, 2(163-194).

- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513.
<https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15-20.
<https://doi.org/10.1108/09684880310462047>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
<https://doi.org/10.2307/256287>
- Kangas, M., Siklander, P. T., Randolph, J., & Ruokamo, H. (2017). Teachers' engagement and students' satisfaction with a playful learning environment. *Teaching and Teacher Education*, 63, 274-284. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2016.12.018>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.
- Klassen, R. M., Yerdelen, S., & Durksen, T. L. (2013). Measuring teacher engagement: Development of the Engaged Teachers Scale (ETS). *Frontline Learning Research*, 1(2), 33-52. <https://doi.org/10.14786/flr.v1i2.44>
- Korsakienė, et al., (2024)
https://www.researchgate.net/publication/383963908_Work_engagement_and_individual_performance_of_teachers_The_role_of_job_demands_and_job_resources
- Martínez, M. (2011). *Ética para investigadores*. Trillas.
- Ministerio de Educación del Perú – MINEDU. (2022). Segundo informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). <https://www.sunedu.gob.pe>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. (2020). Education at a Glance 2020: OECD Indicators. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/69096873-en>
- Ortega, N. (1995). Student satisfaction in higher education: A multidimensional approach. Internal Research Report. Grinnell College Office of Institutional Research.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Chilena de Investigación en Salud*, 18(2), 111-117.
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Paredes Farfán, R. (2024). El desempeño del docente y satisfacción académica en los estudiantes del quinto ciclo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Salvador Caveró Ovalle”, Huanta, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE.
- Rajput, B., & Sharma, U. (2022). Employee engagement: A study of university teachers. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 26(2), 234-258.
<https://doi.org/10.1504/IJICBM.2021.10040970>
- Rodríguez-Gómez, R., & Barrón, C. A. (2016). La profesionalización del profesorado universitario en América Latina: Tensiones y perspectivas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(19), 3–20.
<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.19.189>
- Rosales Trabuco, J. E., Espinoza Núñez, J. M., Posadas Castañeda, L. V., Romero Huayta, L. S., & Pinedo-Yzaguirre, E. A. (2022). Compromiso laboral y desempeño profesional

- en docentes universitarios del área de Estudios Generales en universidades privadas de Perú. *Universidad y Sociedad*, 14(S4), 210-224.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Saks, A. M. (2021). A critical review of employee engagement: Definitional, measurement, and theoretical issues. *Organizational Psychology Review*, 11(1), 75-95. <https://doi.org/10.1177/20413866211006195>
- Salkind, N. J. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, resources, and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Teeroovengadum, V. (2020). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 28(1), 77-100. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2018-0058>
- Tenti Fanfani, E. (2002). *El oficio del docente: Vocación, trabajo y profesión en el siglo XXI*. IIPE–UNESCO Buenos Aires / Fundación OSDE
- Vilcatoma Quispe, N. P. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – Universidad Nacional

del Centro del Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Continental.

ANEXOS:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE “COMPROMISO LABORAL
DOCENTE”

Estimado(a) docente universitario:

Me dirijo a usted con el propósito de invitarlo a participar en la siguiente encuesta, la cual forma parte de una investigación académica orientada a conocer la percepción del personal docente sobre diversos aspectos de su experiencia laboral en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Su participación es completamente voluntaria y anónima. Los datos recopilados serán tratados con absoluta confidencialidad y utilizados exclusivamente con fines de análisis académico.

I. DATOS GENERALES DEL DOCENTE

Edad: _____ años

Género: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

Tiempo de servicio en la UNDAC: _____ años

Facultad o escuela profesional a la que pertenece: _____

II. ESCALA DE COMPROMISO LABORAL DOCENTE (UWES-17 adaptada)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Por favor, indique con qué frecuencia experimenta cada una en su labor como docente universitario en la UNDAC.

Marque la opción que mejor represente su experiencia.

Valores de Escala

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: Compromiso laboral docente		Escala				
Dimensiones / Indicadores / Items		1	2	3	4	5
Vigor	1 En mi trabajo como docente, me siento lleno(a) de energía					
	2 Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a enseñar.					
	3 Me siento fuerte y vigoroso(a) durante mi jornada docente.					
	4 Estoy dispuesto(a) a hacer un esfuerzo adicional en mis tareas académicas.					
	5 En mi trabajo como profesor(a), soy capaz de continuar durante largos períodos.					
	6 En mi labor docente, siempre me mantengo mentalmente fuerte.					
Dedicación	7 Me siento entusiasmado(a) con mi labor docente en la universidad.					
	8 Mi trabajo como docente me inspira.					
	9 Estoy orgulloso(a) del trabajo que realizo como profesor(a) universitario(a).					
	10 Considero que la enseñanza universitaria es significativa para mí.					
	11 Me siento involucrado(a) con la formación académica de mis estudiantes.					
Absorción	12 Estoy inmerso(a) en mi trabajo como docente universitario(a).					
	13 Cuando enseño o realizo actividades académicas, el tiempo pasa volando.					
	14 Me siento feliz cuando estoy totalmente concentrado(a) en mis clases.					
	15 Me resulta difícil desconectarme del trabajo académico.					
	16 Me olvido de todo lo que me rodea cuando estoy planificando mis clases.					
	17 Me cuesta dejar de trabajar porque disfruto mucho lo que hago.					

¡Muchas gracias por su participación!

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE “SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO”

Estimado(a) estudiante universitario:

Me dirijo a usted con el propósito de invitarlo a participar en la siguiente encuesta, la cual forma parte de una investigación académica orientada a conocer la percepción del estudiante universitario sobre diversos aspectos de su satisfacción como estudiante universitario en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Su participación es completamente voluntaria y anónima. Los datos recopilados serán tratados con absoluta confidencialidad y utilizados exclusivamente con fines de análisis académico.

I. DATOS GENERALES DEL DOCENTE

Edad: _____ años

Género: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

Tiempo de servicio en la UNDAC: _____ años

Facultad o escuela profesional a la que pertenece: _____

II. ESCALA DE COMPROMISO LABORAL DOCENTE (UWES-17 adaptada)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Por favor, indique con qué frecuencia experimenta cada una en su labor como docente universitario en la UNDAC.

Marque la opción que mejor represente su experiencia.

Valores de Escala

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: Meritocracia	Escala
------------------------	--------

Dimensiones / Indicadores / Items		1	2	3	4	5
Calidad del servicio	1	Las instalaciones de la universidad son adecuadas para el desarrollo de clases.				
	2	Los servicios académicos (matrícula, trámites, atención) funcionan de manera eficiente.				
	3	La universidad brinda acceso a tecnologías actualizadas (bibliotecas virtuales, plataformas, etc.).				
	4	El personal administrativo brinda atención cordial y oportuna.				
Relación docente - alumno	5	Mis docentes muestran empatía y comprensión con el estudiante.				
	6	Recibo retroalimentación oportuna y útil sobre mis actividades académicas.				
	7	Los docentes son accesibles cuando necesito resolver dudas fuera del horario de clase.				
	8	Me siento respetado(a) y valorado(a) por mis profesores.				
Expectativas cumplidas	9	La formación que recibo en la universidad responde a mis expectativas.				
	10	El contenido de los cursos está alineado con mis intereses y objetivos profesionales.				
	11	Estoy satisfecho(a) con el nivel de preparación y experiencia de mis docentes.				
	12	La carrera profesional que estudio en la UNDAC cumple con lo que esperaba al ingresar.				

¡Muchas gracias por su participación!

PROCESAMIENTO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Procedimiento de confiabilidad

Tabla 1 *Alfa de Cronbach: Compromiso Laboral Docente*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	17

Nota. Elaboración propia SPSS 27

Tabla 2 Alfa de Cronbach: Satisfacción del Estudiante Universitario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	12

Nota. Elaboración propia SPSS 27

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR DATOS

“RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2025”

I. DATOS INFORMATIVOS

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recolección de datos.
Objetivo del Instrumento	Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
Nombres y Apellidos	Yolanda Virginia Llanos Romero
Documento de Identidad	06249758
Especialidad	Licenciada en administración
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración
Cargo	Docente Principal UNDAC.
Autor del Instrumentos	Imer Herminio Palacios Panéz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Regular 0-25%	Bueno 26-50%	Muy Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
1.CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad				X
6.INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos				X
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				X
8.COHERENCIA	Relación entre los Ítems, indicadores y las dimensiones				X
9.METODOLOGIA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				X
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. OPINION DE APLICACION

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado ()

Cerro de Pasco, 5 de setiembre de 2025



Firmado digitalmente por LLANOS ROMERO Yolanda Virginia FAU 20154005048 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.09.2025 20:02:42 -05:00

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR DATOS

“RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2025”

I. DATOS INFORMATIVOS

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recolección de datos.
Objetivo del Instrumento	Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
Nombres y Apellidos	Yasari Saimé Rivas Cornelio
Documento de Identidad	75269597
Especialidad	Licenciada en Administración
Máximo Grado Académico	Maestra en Ciencias de la Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Local
Cargo	Docente Auxiliar UNDAC.
Autor del Instrumentos	Irmer Herminio Palacios Panéz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Regular 0-25%	Bueno 26-50%	Muy Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
1.CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad				X
6.INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos				X
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				X
8.COHERENCIA	Relación entre los Ítems, indicadores y las dimensiones				X
9.METODOLOGIA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				X
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado ()

Cerro de Pasco, 2 de febrero 2025


YASARI S. RIVAS CORNELIO
DAD N° 19466

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR DATOS

“RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2025”

I. DATOS INFORMATIVOS

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recolección de datos.
Objetivo del Instrumento	Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
Nombres y Apellidos	Angel Wilmer Haynate Gonzales
Documento de Identidad	40001045
Especialidad	Licenciado en administración
Máximo Grado Académico	Maestro en Ciencias de la Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Local
Cargo	Docente Auxiliar UNDAC.
Autor del Instrumentos	Irmer Herminio Palacios Panéz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Regular 0-25%	Bueno 26-50%	Muy Bueno 51-75%	Excelente 76-100%
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad				X
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos				X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				X
8. COHERENCIA	Relación entre los Ítems, indicadores y las dimensiones				X
9. METODOLOGIA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado ()

Cerro de Pasco, 5 de setiembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mag. Angel Wilmer HUAYNATE GONZALES
DOCENTE

Datos para la prueba de hipótesis

4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	4,00								
4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	3,00	4,00	3,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	5,00								
5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	5,00	5,00	5,00								
5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								

4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
	2,00	2,00	2,00	2,00								
4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								

5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00		4,00	3,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								
5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	5,00	4,00	5,00	5,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								

4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	5,00	4,00	5,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	4,00								
4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
	3,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	4,00	3,00								

4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	2,00	3,00								
4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
	3,00	2,00	2,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
	3,00	2,00	2,00	2,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	2,00	2,00	2,00	2,00								
4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
	2,00	3,00	2,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
	2,00	3,00	2,00	2,00								

4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	2,00	2,00	2,00	2,00								
3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
	2,00	3,00	2,00	3,00								
3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	2,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
	2,00	3,00	2,00	2,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	2,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
	3,00	2,00	3,00	2,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	4,00								
5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	3,00	4,00	3,00	4,00								
5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	4,00	3,00								

4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
	4,00	3,00	4,00	3,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00
	3,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
	3,00	3,00	2,00	2,00								
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								

5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
	2,00	3,00	3,00	3,00								
5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
	2,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
	2,00	2,00	3,00	3,00								
5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
	3,00	2,00	3,00	3,00								
4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								

3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
	3,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	3,00								
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
	3,00	3,00	2,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								

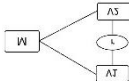
3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
	4,00	4,00	4,00	3,00								
5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	4,00	4,00								
4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	3,00	3,00	3,00	3,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	3,00	4,00								
3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
	3,00	4,00	4,00	4,00								

3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	4,00	4,00	3,00	3,00								
3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	3,00	4,00	4,00								
3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
	4,00	4,00	4,00	4,00								

Matriz de consistencia

TEMA: Relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universitario Nacional Daniel Alcides Carrión – 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2025?	Objetivo General: Determinar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión durante el año 2025.	Hipótesis Principal: Existe una relación significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC – 2025.	Variable 1: Compromiso laboral docente	Vigor	Energía en el trabajo	Tipo de investigación: Aplicada.	Población: La población objetivo está conformada por los docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión 2025. Muestra: Se estima una muestra de 100 docentes y 300 estudiantes , garantizando la representatividad por facultades y ciclos académicos. Muestreo: La muestra es no probabilística por conveniencia, considerando a aquellos docentes y estudiantes que acepten participar
, Problemas específicos PE1: ¿Qué nivel de compromiso laboral presentan los docentes universitarios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2025? PE2:	Objetivos Específicos: OE1: Identificar el nivel de compromiso laboral de los docentes universitarios de la UNDAC durante el año 2025. OE2: Describir el nivel de satisfacción de los	Hipótesis Secundaria HE1: Los docentes universitarios de la UNDAC presentan un nivel alto de compromiso laboral durante el año 2025. HE2: Los estudiantes universitarios de la	Variable 2: Satisfacción del estudiante universitario.	Dedicación	Entusiasmo por la enseñanza	Nivel de Investigación: es descriptiva	
				Absorción	Concentración total durante la labor docente.	correlacional Acorde a Hernández et al. (2014) presentan las variables y conexiones entre dos o más dimensiones o categorías en un período particular.	
				Calidad del servicio	Claridad y organización del docente	Método: El enfoque del estudio es cuantitativo, definido por Creswell (2014) como aquel que se apoya en la recolección de datos numéricos y análisis estadísticos para probar hipótesis y	
				Relación docente - estudiante	Trato respetuoso		
				Expectativas académicas cumplidas	Cumplimiento de objetivos del curso		

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025? PE3: ¿Qué relación existe entre el nivel de compromiso laboral docente y el nivel de satisfacción del estudiante universitario en la UNDAC durante el año 2025?	estudiantes universitarios de la UNDAC durante el año 2025. OE3: Analizar la relación entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.	UNDAC presentan un nivel medio o alto de satisfacción académica durante el año 2025. HE3: Existe una relación positiva y significativa entre el compromiso laboral docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la UNDAC durante el año 2025.			establecer patrones generales. Diseño: Se usa un diseño correlacional  Donde: M = Muestra V1 = Compromiso laboral docente V2 = Satisfacción del estudiante universitario r = Correlación Técnicas: Se aplica la técnica de la Encuesta. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 27. Instrumentos: Para la recolección de datos será el cuestionario.	voluntariamente en el estudio y cumplan con los criterios establecidos. Otzen y Manterola (2017)
---	---	--	--	--	---	---