

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

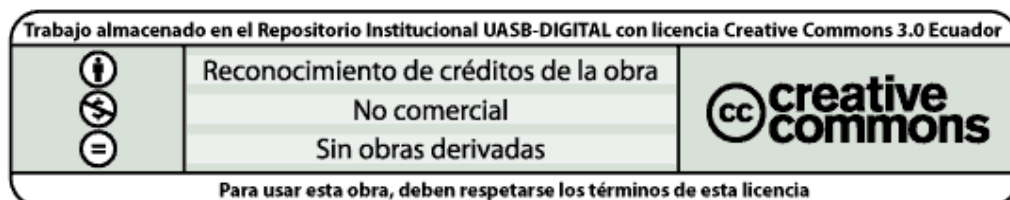
Programa de Maestría en Dirección de Empresas

**Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del
Área de Gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus
estudiantes**

Autor: Diego Fabián Raza Carrillo

Tutor: Jairo Israel Rivera Vásquez

Quito, 2017



CLAUSULA DE CESION DE DERECHO DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, Diego Fabián Raza Carrillo, autor de la tesis intitulada *Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la Satisfacción de sus estudiantes* mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Máster en Dirección de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha. 27 de noviembre de 2017

Firma: Diego F. Raza

Resumen

El objetivo de este estudio fue conocer si existe diferencia en la satisfacción de los estudiantes del Área Académica de Gestión durante el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017, en las seis dimensiones sobre las que interroga el cuestionario de evaluación utilizado en la UASB-E, cuando sus docentes reportan distintos niveles de engagement laboral y sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción.

El estudio fue de tipo explicativo, diseño no-experimental y de tipo causal comparativo. Se utilizó la encuesta UWES (W. Schaufeli y Bakker 2011) de medición de engagement laboral y el cuestionario de evaluación docente de la UASB-E. Se aplicó la encuesta de engagement laboral a 26 de los 31 docentes que dictaron clase en el período analizado, y se consideró la evaluación a los docentes que realizaron 784 de los 861 alumnos (91,06%) que tomaron clase con dichos docentes.

Con la información así recogida, se aplicaron pruebas de normalidad para determinar la necesidad de utilizar pruebas paramétricas o no paramétricas en la evaluación de resultados. Debido a que las distribuciones resultaron ser no-normales se aplicaron pruebas U de Mann-Whitney y z de Kruskal-Wallis para probar la significancia estadística de las diferencias encontradas en los distintos análisis.

Los resultados obtenidos fueron que el nivel de engagement laboral de los docentes en general es alto y no es afectado por su edad ni antigüedad, la satisfacción de los estudiantes también es alta en general y tampoco es distinta en docentes de distinta edad o antigüedad; la calificación que los estudiantes hacen a la claridad de los criterios de evaluación y cumplimiento del programa de estudios es mejor en los cursos de maestría que en los de especialización, y se encontró que los docentes que reportaron valores más altos de vigor, fueron evaluados con calificaciones más altas en su capacidad de generar un ambiente de participación en el aula.

Palabras clave: engagement laboral docente, satisfacción del estudiante

Dedicatoria

Como siempre, a la familia.

Agradecimientos

Agradezco al Dr. Wilson Araque, Director del Área Académica de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, por su apoyo para la realización de esta investigación, y a Jairo Rivera, docente del Área, por sus valiosas recomendaciones.

Tabla de contenidos

.....Capítulo 1: Planteamiento del problema	
..... 11	
1.1	Descripción de la realidad problemática 11
1.2	Pregunta central 12
1.3	Objetivos general y específicos..... 12
1.4	Justificación 13
1.5	Delimitación del problema 13
.....Capítulo 2: Marco teórico	
..... 14	
2.1	Antecedentes de la investigación 14
2.1.1	Investigaciones internacionales previas..... 14
2.1.2	Investigaciones previas en Ecuador 14
2.2	Bases teóricas 16
2.2.1	Engagement laboral y sus dimensiones 16
2.2.2	Satisfacción del usuario..... 23
2.3	Formulación de hipótesis 26
2.4	Operacionalización de variables e indicadores 26
.....Capítulo 3: Metodología	
..... 27	
3.1	Tipo de investigación 27
3.2	Diseño de la investigación 27
3.3	Población y muestra 27
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos 28
3.4.1	Recolección de datos..... 28
3.4.2	Descripción de los instrumentos..... 28
3.4.3	Validez de los instrumentos 32
3.4.4	Fiabilidad de los instrumentos 34
3.5	Técnicas para el procesamiento de datos..... 35

.....	Capítulo 4: Presentación y análisis de resultados	
.....		36
4.1	Procesamiento de datos.....	36
4.1.1	Engagement laboral y sus dimensiones	36
4.1.2	Satisfacción del estudiante con su docente y sus elementos constitutivos	42
4.1.3	Satisfacción del estudiante con docentes de distinto nivel de engagement laboral	
	52	
4.2	Prueba de hipótesis	53
4.3	Discusión de resultados.....	54
.....	Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones	
.....		58
5.1	Conclusiones.....	58
5.2	Recomendaciones.....	58

Lista de tablas

Tabla 1: Ficha Técnica del instrumento para medición de engagement laboral.....	30
Tabla 2: Ficha Técnica del instrumento para medición de satisfacción del estudiante ..	32
Tabla 3: Validación con juicio de expertos del instrumento de medición de engagement laboral	33
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición del engagement laboral	34
Tabla 5: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del usuario.....	34
Tabla 6: Prueba Shapiro Wilk para determinar normalidad en engagement laboral y sus dimensiones	37
Tabla 7: Engagement y sus dimensiones según edad del docente	40
Tabla 8: Resultado de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de engagement y sus dimensiones por edad del docente	40
Tabla 9: Engagement y sus dimensiones según antigüedad del docente	41
Tabla 10: Resultado de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de engagement y sus dimensiones por antigüedad del docente	42
Tabla 11: Prueba Shapiro Wilk para determinar normalidad en satisfacción del estudiantes y sus componentes	43
Tabla 12: Satisfacción y sus componentes según nivel del programa	48
Tabla 13: Resultados de la prueba Mann-Whitney para comparar niveles de satisfacción por nivel del programa	48
Tabla 14: Satisfacción según rangos de edad	49
Tabla 15: Resultados de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de satisfacción por rangos de edad del docente	50
Tabla 16: Satisfacción según antigüedad del docente	51
Tabla 17: Resultados de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de satisfacción por rangos de antigüedad del docente	51
Tabla 18: Resultados de la prueba de Mann-Whitney aplicada para evaluar diferencias de engagement en niveles altos y bajos de satisfacción de los estudiantes y sus componentes	52

Lista de ilustraciones

Ilustración 1: Distribución de frecuencias de la variable engagement laboral	37
Ilustración 2: Distribución de frecuencias de la variable vigor	38
Ilustración 3: Distribución de frecuencias de la variable dedicación	38
Ilustración 4: Distribución de frecuencias de la variable absorción	39
Ilustración 5: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del estudiante.....	44
Ilustración 6: Distribución de frecuencias de la variable capacidad de establecer nexos entre contenidos	44
Ilustración 7: Distribución de frecuencias de la variable dominio de la materia por parte del docente	45
Ilustración 8: Distribución de frecuencias de la variable pertinencia de la bibliografía.	45
Ilustración 9: Distribución de frecuencias de la variable capacidad del docente para generar un clima de participación en aula	46
Ilustración 10: Distribución de frecuencias de la variable claridad de los criterios de evaluación	46
Ilustración 11: Distribución de frecuencias de la variable cumplimiento del programa curricular.....	47
Ilustración 12: Evaluación de capacidad de generar participación en distintos niveles de vigor reportado por el docente	53

Lista de Anexos

Anexo 1: Instrumento para la medición del engagement laboral y sus dimensiones	69
Anexo 2: Instrumento para la medición de la satisfacción del estudiante con su docente	70
Anexo 3: Guía para la entrevista al Director del Área de Gestión	71
Anexo 4: Guía para el grupo focal con estudiantes	73
Anexo 5: Engagement laboral (y sus componentes), reportado por los 26 docentes encuestados	74

Capítulo 1: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La búsqueda y medición de la satisfacción de los estudiantes ha sido una permanente preocupación en la UASB-E, razón por la cual se llevan a cabo encuestas de manera sistemática y periódica en búsqueda de mejoramiento continuo en los servicios que ofrece. Estas encuestas, consideran la evaluación de distintos elementos constitutivos de la satisfacción del estudiante con su docente, y más de una vez los resultados de satisfacción –o insatisfacción- de los estudiantes, han sido tenidos en cuenta por parte de coordinadores docentes para la toma de decisiones importantes como permanencia del docente en alguna materia, ajuste y alineamiento de contenidos en las materias, mejoramiento de metodologías de enseñanza y evaluación, entre otras.

Si bien los resultados de satisfacción de los estudiantes en general han sido positivos, no siempre son homogéneos entre materias y menos entre programas de la misma Área de Gestión, y en algunos casos se ha observado incluso resultados de satisfacción con claras oportunidades de mejora, lo cual representa un reto y problema de estudio para el Área y cada uno de sus programas.

De otra parte, considerando al docente como uno de los ejes alrededor de los cuales se construye la satisfacción del estudiante, se constituye también en un problema de estudio las características psicosociales (entre ellas su engagement laboral y sus distintas dimensiones de vigor, dedicación y absorción), como incidentes en la satisfacción de sus estudiantes.

Los docentes del Área Académica de Gestión, en general y de manera informal se declaran comprometidos con el Área y la Universidad, y si bien es entendible que algunos presenten mayor o menor medida en ese compromiso, justamente esta investigación pretende indagar respecto de cómo se presentan las distintas dimensiones del engagement laboral entre docentes del tercer trimestre del Área, y si acaso aquello incide en los distintos elementos constitutivos de la satisfacción de sus estudiantes con sus docentes.

1.2 Pregunta central

¿Existe diferencia en los distintos elementos que conforman la satisfacción del estudiante, cuando sus docentes reportan niveles más altos en una o varias de las dimensiones constitutivas de su engagement laboral referidas a vigor, dedicación o absorción, en el Área Académica de Gestión de la UASB-E en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017?

1.3 Objetivos general y específicos

Objetivo general:

Identificar si existe diferencia en los distintos elementos que conforman la satisfacción del estudiante, cuando sus docentes reportan niveles más altos en una o varias de las dimensiones constitutivas de su engagement laboral referidas a vigor, dedicación o absorción, en el Área Académica de Gestión de la UASB-E en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017.

Objetivos específicos:

- Conceptualizar las distintas dimensiones del engagement laboral y los distintos componentes de la satisfacción del estudiante con sus docentes.
- Determinar cuál es el nivel de las distintas dimensiones del engagement laboral que presentan los docentes del Área Académica de Gestión de la UASB-E que dictaron clase en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017
- Determinar cuál es el nivel de los distintos componentes de la satisfacción de los estudiantes del Área de Gestión de la UASB-E con sus docentes, en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017
- Identificar si existe diferencia en los distintos componentes que son parte de la satisfacción de los estudiantes cuando es diferente el nivel de las distintas dimensiones del engagement laboral de sus docentes en el Área de Gestión de la UASB-E y en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017.

1.4 Justificación

De una parte este estudio se justifica académicamente por la inexistencia en Ecuador de estudios que indaguen sobre el engagement laboral docente a nivel de posgrado y la satisfacción de sus estudiantes, y por tanto esta investigación aportará con más elementos al estudio de estas dos variables.

Desde el punto de vista práctico, la investigación permitirá conocer la necesidad de plantear políticas conducentes a mejorar el involucramiento, bienestar y energía de los docentes con el fin de mejorar la satisfacción de los estudiantes, e incluso motivará posteriores investigaciones para indagar respecto de cuáles pueden ser los elementos que inciden en este constructo.

1.5 Delimitación del problema

Se estudiará el engagement laboral de los docentes en sus distintas dimensiones y los componentes de la satisfacción de sus estudiantes. La investigación se realizará para el tercer trimestre del año lectivo 2016 – 2017 en el Área Académica de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador (UASB-E).

Capítulo 2: Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales previas

El interés en el engagement laboral a nivel internacional se revela en una antigua y gran cantidad de investigaciones realizadas relacionadas con el engagement laboral, los factores organizacionales que en él inciden, y su relación con los resultados organizacionales, así como su estudio en entornos laborales académicos universitarios.

En la revisión bibliográfica realizada mediante EBSCO se encontraron alrededor de 2,800 artículos científicos a nivel mundial sobre el estudio del engagement laboral datados desde 1990 (casi 20 años antes de que en Ecuador se escriba la primera tesis sobre el tema) y en la página de Open Access Theses and Dissertations, se hallaron casi 600 tesis doctorales o de maestría que indagaron sobre este tema desde el año 2003.

De ese gran conjunto de 600 tesis, alrededor de 120 buscaron relacionar el engagement laboral con alguna variable de resultado, desempeño, satisfacción o impacto organizacional, y más o menos 30 investigaciones doctorales y de maestría se enfocaron en llevar a cabo estos estudios en ámbitos educativos.

2.1.2 Investigaciones previas en Ecuador

En Ecuador son relativamente recientes y pocos los estudios académicos relacionados al engagement laboral; son todavía más escasos aquellos que buscan la indagar sobre el nivel de engagement laboral y los resultados organizacionales; y, casi inexistentes, las investigaciones que plantean estas cuestiones en ámbitos académicos universitarios.

Entre los estudios realizados para plantear un acercamiento al engagement laboral y su medición en colaboradores de una organización, destacan la investigación de Aguas y Medina (2016) que realiza una evaluación de este constructo en dos centros de salud en Guayaquil, y la de Bravo (2013) que de igual manera realiza una medición de engagement laboral, esta vez en una empresa de comunicación en la ciudad de Quito, sin relacionarlo con otras variables sino más bien buscando identificar si existen

diferencias entre su nivel y la antigüedad y género de los empleados en el área administrativa de dicha empresa.

Además de estas dos investigaciones de corte descriptivo, existen otras en Ecuador que con un alcance más explicativo buscaron relacionar la existencia de ciertas condiciones en la organización con los niveles de engagement laboral de sus empleados.

Así, la investigación de Recalde (2016), encontró una relación positiva entre los recursos laborales que ofrecía una empresa minera (liderazgo, calidad de vida, cultura, entre otros), y los niveles de engagement laboral de sus empleados; la investigación de Paredes (2015) encontró en cambio relación positiva entre prácticas novedosas de gestión (la gamificación de ciertos procesos administrativos) con los niveles de engagement laboral en la empresa; y el estudio de Ávila (2015) encontró que los niveles de socialización organizacional están positivamente relacionados con niveles de engagement laboral en los colaboradores de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Quito.

Estas investigaciones, utilizaron métodos cuantitativos para identificar la correlación positiva existente entre ciertos factores organizacionales de gestión en distintas empresas y el engagement laboral de sus colaboradores.

De otra parte, solo se ha encontrado una investigación en Ecuador que buscó relacionar el engagement laboral como determinante de resultados organizacionales, a través de la cual se identificó la relación positiva existente entre engagement laboral y desempeño en una empresa en la ciudad de Quito (Meza y Sucuy 2014).

Para concluir esta referencia a investigaciones previamente realizadas en Ecuador, vale mencionar que la investigación de Gavidia (2016), de otra parte, es la única que se encontró que buscaba el estudio del engagement laboral en el ámbito universitario en Ecuador. Esta investigación demostró un alto nivel de correlación entre la práctica de los valores institucionales y los niveles de engagement en sus colaboradores.

Como se puede ver, el interés en el engagement laboral en Ecuador se remonta a apenas el año 2013, con unas pocas investigaciones de las cuales además ninguna de ellas ha indagado sobre el engagement laboral y la satisfacción de los usuarios, muchomenos en ámbitos universitarios, que es lo que pretende esta investigación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Engagement laboral y sus dimensiones

Conceptualización

Al engagement laboral se lo ha tratado de definir de distintas maneras tanto por empresarios, consultores de recursos humanos, y académicos. Las definiciones no siempre coinciden, y en algunas ocasiones se usan de manera indiscriminada.

Así, el término del inglés se traduce textualmente al español como “compromiso”, y en la definición del término en el propio idioma se aduce a “commitment” (que equivale también a compromiso en español), y a “involucramiento emocional”.

Fuera de la academia al hablar del engagement laboral se lo asimila en general al compromiso en el trabajo, e indistintamente las personas lo asocian con gran cantidad de características como por ejemplo la pasión por el trabajo, el esfuerzo más allá de lo exigido, el entusiasmo en el trabajo, la identificación con la organización o el afecto que se siente hacia ella, y con otras definiciones que no son estrictamente académicas y que por su variedad no permitirían un estudio riguroso y homogéneo de este constructo que es lo que pretende esta investigación.

Por esta razón, en este estudio se dejan de lado todas esas definiciones informales (que incluso en algunos casos pueden contener elementos no comunes y hasta contradictorios) y más bien se indaga sobre la conceptualización teórica que es aceptada dentro de la academia para el estudio de esta variable en las organizaciones. De igual manera, en este estudio igual que en la mayoría de estudios de este constructo en idioma español, se conserva la voz inglesa y se usa el término *engagement laboral* o *engagement* en el trabajo.

El estudio que se reconoce como pionero en el análisis de engagement laboral es el de Kahn (1990), en el que se plantea que las personas utilizan distintos niveles de sus recursos físicos, cognitivos, y emocionales para desempeñar su rol en el trabajo, y que existen distintas condiciones por las que los seres humanos se comprometen con el uso de esos recursos en mayor o menor medida.

Tal vez convenga primero aclarar a qué se refiere aquello del rol, y para ello hay que reconocer que las personas no se comportan exactamente igual en su trabajo que

fuera de él. Los niños –por ejemplo- se maravillan de encontrar un profesor en el supermercado, fuera del aula, con sus propios hijos, haciendo algo que también hacen ellos, en definitiva, fuera de su rol de trabajo, rol de maestros que cumplen de lunes a viernes en un horario determinado.

Lo mismo pasa de adultos cuando las personas se encuentran fuera del trabajo con su jefe –en la playa, por ejemplo-, y les resulta curioso verlo sin corbata (¡y sin camisa!) con su familia, riendo, tirado en la arena, otra vez: fuera de su rol laboral que tal vez exige no solo ciertas convenciones de vestuario sino también de conducta.

Los griegos decían que todas las personas interpretan a lo largo de su vida (y de su día) distintos personajes: el papá, el esposo, la gerente, la hermana, el político, la amiga. Esos personajes cumplen distintos roles, y para cada uno de ellos las personas usan de distinta manera sus recursos de distinta índole con el fin de cumplir con ese rol de la manera que les parece más conveniente.

Con el significado del rol más clarificado, conviene comprender en cambio ahora aquello del uso de recursos por parte de las personas en el cumplimiento de ese rol.

Cuando se observa a un cajero en el supermercado que se nota que –por ejemplo- está disfrutando su trabajo, se puede afirmar que está usando sus recursos emocionales de manera distinta a otro cajero que aparentemente no esté disfrutando tanto de su trabajo. Ambas personas están usando en distinta medida recursos emocionales en el cumplimiento del mismo rol.

También se podría plantear como ejemplo un médico que trata de hacer a su paciente un diagnóstico exhaustivo, lleno de preguntas y repreguntas, toma de notas y apuntes, y que es notorio que está usando todos sus conocimientos (recursos cognitivos) en el cumplimiento de su rol; frente a otro médico que tal vez se siente que hace un diagnóstico menos profundo y por tanto parecería que está usando sus recursos cognitivos de forma más exigua en el cumplimiento del mismo rol.

La investigación de Kahn (1990) comienza aceptando lo que ya se ha dicho: que todas las personas cumplen un rol en sus lugares de trabajo, y plantea que el interés sería conocer cómo las personas llegan a estar presentes completamente en la interpretación de esos roles, usando activa y plenamente sus recursos físicos, cognitivos y emocionales.

Su estudio fue diseñado entonces para generar un marco teórico dentro del cual se pueda estudiar y comprender estos procesos de involucramiento del ser en el rol de las personas, de manera particular para comprender cómo las personas se aplican y entregan en mayor o menor medida en sus tareas en el trabajo de manera física, cognitiva y emocional al cumplir con las tareas que le exige el rol laboral que se encuentran desempeñando en determinado momento.

Este enfoque difiere de lo que se planteaba en general hasta entonces, en que se proponía más bien un estado generalizado de ajuste al rol por parte de las personas como “si estuvieran posando para una foto” en palabras de Kahn.

Para comprender mejor el enfoque que se pretendió superar, Kahn refiere distintas investigaciones que se hicieron en esa época en las que se buscaba identificar el involucramiento (Lawler y Hall 1970), compromiso (Mowday, Porter, y Steers 1981) o alienación (Blauner 1964) que presentaba una persona de manera generalizada en su vida. Aquellas investigaciones –manifiesta Kahn– pasaban por alto el hecho de que las personas muestran distinto uso de sus recursos en actividades laborales y no-laborales. Como si el nivel de concentración y pasión que presenta un escultor al estar inmerso en su trabajo, permaneciera igual cuando está cenando o tomando una ducha.

Con ese antecedente y enfoque, el trabajo de Kahn recoge los avances realizados previamente de manera particular por Goffman (1961), que ya planteó que las personas tienen distintos niveles de apego o desapego mientras cumplen su rol en la organización, lo que muestra concomitantemente mayores o menores niveles de distanciamiento de dichos roles. Para explicar este mayor o menor distanciamiento del rol, Goffman usa un interesante ejemplo al referir al policía de tránsito en hora pico: moviendo fuertemente los brazos, usando el silbato intensamente, gesticulando, pendiente de todo lo que sucede a su alrededor; y al padre de familia mientras espera al hijo en el carrusel: bostezando y divagando en otros pensamientos. En el ejemplo, el policía está totalmente “apegado” a su rol, y el padre de familia “desapegado” al rol que le toca cumplir en ese momento.

Para llevar esta idea a la vida organizacional, Kahn la complementa con los aportes de la psicología y la sociología que plantean que en general las personas se acercan o distancian alternadamente de los grupos sociales a los que pertenecen,

calibrando su cercanía o lejanía del grupo en función de un instinto de protección y seguridad principalmente.

A partir de la comprensión de la existencia de esa permanente calibración de cercanía o lejanía al grupo organizacional y del correspondiente nivel de intensidad con el que se cumple el rol por parte de las personas en la organización, Kahn acuña el término de engagement laboral definiéndolo como el nivel en el que los miembros de una organización emplean sus recursos físicos, cognitivos y emocionales en sus roles laborales.

Esta definición inicial ha ido completándose y afinándose, y hoy por hoy ha desembocado en la conceptualización más aceptada y utilizada que es la que ofrecen Schaufeli y Bakker(2004): un estado mental relacionado con el trabajo que es positivo y gratificante, y que es caracterizado por mostrar **vigor, dedicación y absorción** (las dimensiones del engagement laboral); donde el vigor lo define como altos niveles de energía y resiliencia mental, la dedicación como un estado de involucramiento fuerte con el trabajo, y la absorción como la capacidad de estar completamente absorto (sustraído) y concentrado en el trabajo. Estas características, como es evidente, muestran de manera ya más concreta la forma en la que se aplican los recursos físicos, cognitivos y emocionales de los que hablaba Kahn.

Para complementar la definición, no se debe confundir el engagement laboral con las características del trabajólico, que presenta más los elementos compulsivos propios de la adicción, en lugar de la satisfacción que siente el trabajador con altos niveles de engagement laboral (Bakker y Leiter 2010).

Estas dimensiones que conforman al engagement laboral, y que se refieren al vigor, dedicación y absorción que muestra el trabajador (el docente en esta investigación), en el cumplimiento de su rol, son las que se estudiarán junto con los componentes de la satisfacción del estudiante con sus docentes.

Determinantes del engagement laboral

Desde los primeros estudios sobre engagement laboral, uno de los elementos que siempre fue de interés de los investigadores, se refirió a conocer las razones por las cuales una persona muestra mayor o menor engagement en su trabajo.

Así, el mismo Kahn en su investigación de 1990 refirió tres condiciones psicológicas determinantes para que las personas muestren mayor o menor engagement

laboral: sentido (que el trabajo reporte un retorno al ser cuando se cumple el rol), seguridad (ser capaz de mostrar el propio ser sin miedo a consecuencias negativas, pérdida de imagen o estatus), y disponibilidad (sentir que se cuenta con los recursos físicos, emocionales y psicológicos para cumplir el rol).

Años antes de las propuestas de Kahn, Hackman y Oldham (1976) ya sugerían en su Teoría de las Características del Trabajo, que las características que presenta el entorno en el que se lleva a cabo un trabajo incide en la motivación que se siente la persona que lo desempeña. Esa motivación, ocasionada por algunas características del trabajo, incide en el engagement laboral, según defiende el mismo Kahn y también argumentan Macey y Schneider (2008).

La motivación que incide en el engagement laboral tiene que ver con la existencia de autonomía, variedad de tareas, significado de la tarea, retroalimentación, posibilidad de resolución de problemas, complejidad, entre otras, según reportan Christian, Garza y Slaughter (2011).

Estas referencias invitan a pensar que parte importante del engagement laboral que puede presentar un trabajador, tiene que ver con el tipo de trabajo en el que se desempeñan las tareas del individuo.

Trabajos con poca variedad o muy repetitivos, trabajos con tareas que no aporten sentido de realización o significado, trabajos poco complejos en los que no se requiere creatividad para solucionar problemas, parecerían ser trabajos que por sus características incidirían en un bajo engagement laboral en los empleados. De igual forma, el trabajo en un entorno que no favorezca la autonomía, la posibilidad de intentar nuevas cosas y que no provea suficiente retroalimentación, incidirían también en un engagement laboral bajo de las personas que desempeñen dicho trabajo.

En cuanto al rol del líder en la construcción de engagement laboral, Macey y Schneider plantean que su responsabilidad es proveer un sentido de claridad en las expectativas que tiene del trabajo de su subordinado, actuar con justicia, y reconocer cuando exista un buen desempeño. Aquello, según los autores, genera un sentido de vínculo con el trabajo que generaría engagement laboral en las personas.

Esto es perfectamente entendible si se considera que un jefe con esas características seguramente infundirá un sentimiento de confianza y valoración del

trabajo propio en el empleado, lo cual generaría que se esfuerce un poco más en usar sus recursos físicos, emocionales, cognitivos, en el desempeño de su trabajo.

Finalmente, algunos autores otorgan un rol importante a las características personales del individuo, a la hora de mostrar engagement laboral. Hirschfeld y Thomas (2008) por ejemplo, defienden que la capacidad de la persona de regular sus propias emociones y pensamientos, permitiría a las personas lograr niveles superiores de engagement laboral. Esta propuesta tiene cercana relación con los postulados de Bandura (1992) relacionados con la auto-eficacia como capacidad de considerarse a sí mismo capaz de lidiar con cualquier dificultad.

Esta última afirmación, significaría que aun cuando el trabajo tenga características adecuadas y exista un buen líder, aquello podría no ser suficiente para generar engagement laboral en los empleados, si ellos no tienen ciertas características personales que se consideran como claves para aquello. También significaría que una persona con una alta autoeficacia, podría mostrar engagement laboral alto pese a las características de su trabajo y de su jefe, que podrían no ser las mejores.

Engagement laboral y burnout

Maslach y Leiter (2000) han definido al engagement laboral como lo opuesto al burnout, considerando que en el engagement y sus distintas dimensiones de vigor, dedicación y absorción, existe una sensación de completitud diferente al vacío que siente la persona “quemada” por el burnout. Esta definición a contrario sensu, invita a comprender mejor lo que significa el burnout para tener elementos complementarios que ayuden a conceptualizar de manera más completa al engagement laboral y sus dimensiones.

El burnout es un término que se usa para describir a la persona desgastada mentalmente por su trabajo (W. B. Schaufeli y Bakker 2004), y originalmente se utilizó para describir ese estado que se consideraba frecuente especialmente en los trabajos relacionados con el servicio a otras personas: enfermeras, cuidadores, educadores de distintos niveles, trabajadores sociales, psicólogos, entre otros. En efecto, se consideraba que las exigencias del trabajo con otros seres humanos, referidas al apoyo emocional, la construcción de empatías, el manejo de la comunicación, entre otras, contribuían a ese desgaste que se pensaba exclusivo en ese tipo de trabajos.

Esta limitación pronto fue superada a través de distintos estudios que mostraron que las características de desgaste mental y emocional, no se encontraban de manera exclusiva en ese tipo de trabajo (de contacto permanente con otros seres humanos), sino prácticamente en cualquier tipo de labor.

Se define el burnout como un constructo que integra varias situaciones negativas que pueden estar presentes en un trabajador (Salanova et al. 2000): cansancio (fatiga física, mental y emocional), cinismo (indiferencia hacia el trabajo en general), e ineficacia profesional (referida a los aspectos de logro en el propio trabajo).

Es reconocido que hoy por hoy el burnout es un problema harto frecuente en todo tipo de trabajo, en todos los niveles, y que su origen no se encuentra de manera exclusiva en las características personales del trabajador, sino muy frecuentemente en las características de la organización (Maslach y Leiter 2000).

Si bien el burnout ha sido objeto de estudio permanente, Salanova y otros coinciden en que resulta más útil el estudio, medición y gestión de constructos positivos como el engagement, más que enfocarse en su opuesto negativo que en este caso es el burnout. Esto está alineado con algunos postulados de la psicología positiva, que insiste en la necesidad de enfocarse en el potenciamiento de las condiciones emocionales y psicológicas positivas del ser humano, más que tratar de contrarrestar las negativas (Ben-Shahar 2007).

Es así entonces, que se ha preferido enfocar esta investigación en el estudio del engagement laboral con sus distintas dimensiones como condiciones positivas más que en el estudio del burnout que caracteriza desde lo negativo al colaborador y sus condiciones psicosociales en el cumplimiento de sus tareas.

Resultados generados por el engagement laboral y sus distintas dimensiones

Los empleados que notoriamente están más conectados con su trabajo, absorben en él, y aplicando con energía o vigor todos sus recursos para su ejecución, en general se desempeñan mejor y por tanto generan mejores resultados organizacionales a través de un mejor servicio (percibido por los usuarios), porque cometen menos errores, y muestran más innovación en su trabajo, lo que les lleva en general a ser mejor calificados por sus supervisores (Rich, Lepine, y Crawford 2010).

De hecho, es aceptado comúnmente que las distintas dimensiones del engagement laboral, impactan en los resultados organizacionales (Bakker y Demerouti

2007), especialmente los relacionados con los clientes o usuarios en organizaciones de servicio (Siddiqi 2015). Un estudio, realizado en 800 unidades de negocio de 36 empresas, muestra que en general los niveles de engagement laboral y sus distintas dimensiones están positivamente relacionados con el desempeño de las unidades de negocio (satisfacción del cliente, lealtad del cliente, nivel de ganancias, productividad, entre otros indicadores), y que por tanto se puede considerar que un empleado con alto nivel de engagement laboral en efecto es una ventaja competitiva para la organización (Harter, Schmidt, y Hayes 2002).

Parece natural aceptar que un trabajador que muestra *vigor y dedicación y que tiene capacidad de estar absorto en su trabajo*, seguramente generará resultados positivos para sí mismo, para el grupo con el que trabaja y para la organización.

Uno de los resultados organizacionales que se plantean usualmente las universidades es la satisfacción de sus estudiantes, que en este estudio se busca identificar cuando se presentan distintos niveles de engagement laboral en sus docentes.

2.2.2 Satisfacción del usuario

Conceptualización

La revisión realizada por Giese y Cote (2002) refiere alrededor de 20 definiciones distintas que se han dado a la satisfacción del usuario por parte de distintos autores en la academia desde 1969, desde definiciones aparentemente sobresimplificadas como la que ofrece Fornell (1992) que indica que es “una evaluación general posterior a la compra”; hasta definiciones complejas como la que proponen Westbrook y Reilly (1983) que indican que la satisfacción del usuario es “una respuesta emocional a las experiencias asociadas a los servicios comprados, y que se genera por un proceso cognitivo de evaluación en el cual las percepciones de un objeto, acción o condición, son comparadas con los valores propios”.

De todas las definiciones recopiladas, Giese y Coterescatan algunos elementos comunes que construirían una definición de satisfacción del usuario como “una respuesta afectiva de intensidad variable basada en la evaluación del producto o servicio en comparación con algún estándar en un momento determinado”.

Aquello de la respuesta afectiva se refiere a que en la satisfacción del usuario existe un componente emocional ligado a su apreciación, en tanto que el estándar con el

que se compara puede ser referido a la expectativa que se había hecho el consumidor antes de la compra, basándose en la oferta del proveedor o experiencias previas.

Es en esa comparación entre expectativa y beneficio percibido, que radica la gestión de la satisfacción del consumidor (cliente o usuario). Por ello Kotler (2012) indica que la gestión en las organizaciones debe buscar un equilibrio entre las expectativas que genera y la satisfacción que ofrece: puede generar expectativas muy bajas, lo cual generará buenos niveles de satisfacción pero atraerá pocos clientes / usuarios, o puede generar expectativas muy altas que atraigan a gran cantidad de interesados a quienes será más difícil cumplir sus expectativas de satisfacción.

Importancia de la satisfacción del cliente o usuario

Kaplan y Norton (1999) ya advertían que la satisfacción del cliente es una medida que le informa a la organización “cuán bien lo está haciendo”, y que impacta directamente en la retención así como en la consecución de nuevos clientes o usuarios. Indican además -refiriendo a Jones (1996)- que esa satisfacción del usuario es tan importante que no basta con ser adecuada o suficiente, sino que únicamente cuando es superior o excelsa, genera posibilidad de que el usuario vuelva o refiera los servicios de la organización.

Esto último va en línea con lo que repite Kotler (2012) a lo largo de su obra: la gestión de la organización consiste en satisfacer clientes (o usuarios) para que sigan eligiendo y recomendando los servicios de la organización en lugar de aquellos que oferta la competencia.

Satisfacción del usuario en la academia

En este estudio se evitará el uso de la palabra “cliente” para referirse al estudiante, en función de que dicho concepto se acerca más a otro tipo de organizaciones, con fines y connotaciones distintas a las que tiene una Universidad. Se utilizará más bien de manera indistinta la categoría de “usuario” o “beneficiario”.

En Ecuador, las Universidades se han preocupado en las últimas cuatro décadas en ir formalizando y generalizando los procesos de medición de la satisfacción de sus estudiantes, conscientes de que ese nivel es de alguna manera un indicador de la idoneidad de sus procesos, si bien siempre se advierte su carácter incompleto en abordar el fenómeno complejo de la calidad en la educación. Y es que si bien la visión y

perspectiva del estudiante será siempre parcial e incompleta pues corresponde a la consideración de tan solo uno de los muchos actores que intervienen en el proceso de enseñanza – aprendizaje, no es menos cierto que sus opiniones –de otra parte- se pueden considerar como las más independientes, aunque puedan adolecer en ocasiones de subjetividad, que en estudiantes de posgrado se podría suponer menor.

Los distintos autores están de acuerdo en que la satisfacción del estudiante es un constructo multidimensional que evalúa entre otros elementos: el ambiente en la clase, los costos de matrícula, la relación que se puede crear con el cuerpo de profesores, el nivel de conocimientos de los docentes, el número de estudiantes por aula, (Yusoff, McLeay, y Woodruffe-Burton 2015); localización y disponibilidad de recursos y uso de tecnología (Wilkins y Barakrishnan 2013); localización de la enseñanza y del programa de estudio (Fernandes, Kieran Ross, y Meraj 2013); el clima social, aspectos estéticos de la infraestructura y calidad de los servicios administrativos (Wiers-Jenssen, Stensaker, y Grøgaard 2002), entre muchos otros.

En general se acepta como concepto de esta satisfacción estudiantil, a la medida en la que las expectativas (del estudiante) son cumplidas con los resultados reales referidos al desempeño y características del docente, innovación y pertinencia de la clase, facilidades del aula, entre otros elementos (Mikulić, Dužević, y Baković 2015).

La UASB-E, ha venido realizando evaluaciones de satisfacción de sus estudiantes de manera formal y sistemática desde su creación, lo que da cuenta de la valoración positiva que hacen de los resultados de estas mediciones, que en esta investigación se pretende enlazar a los niveles de engagement laboral de sus docentes.

La medición que realiza la UASB-E es multidimensional y particularmente en lo que se refiere a la satisfacción de los estudiantes con sus docentes indaga sobre seis elementos constitutivos: 1. la capacidad del docente de establecer nexos entre los contenidos de la materia; 2. el conocimiento de la materia que muestra el docente; 3. la pertinencia de la bibliografía empleada; 4. la capacidad del docente de crear un ambiente de participación en el aula; 5. la claridad con la que explica los criterios de evaluación; 6. el cumplimiento de la planificación curricular por parte del docente.

En esta investigación se busca conocer si existe diferencia en los componentes de la evaluación de satisfacción de los estudiantes de la UASB-E, cuando sus docentes reportan valores mayores en las distintas dimensiones de su engagement laboral.

2.3 Formulación de hipótesis

En función de la revisión del marco teórico relativo al problema que se quiere estudiar, se formula la siguiente hipótesis.

Hipótesis: La satisfacción de los estudiantes del Área de Gestión en el tercer trimestre del año lectivo 2016 – 2017, con uno o varios de los elementos que la constituyen en el modelo de evaluación de la UASB, es mayor cuando su docente reporta niveles más altos en una o varias de las dimensiones constitutivas de su engagement laboral referidas a vigor, dedicación o absorción.

2.4 Operacionalización de variables e indicadores

Principales variables y definición conceptual

Variable: *Engagement laboral*

Definición conceptual: un estado mental relacionado con el trabajo que es positivo y gratificante, y que es caracterizado por mostrar vigor, dedicación y absorción (W. B. Schaufeli y Bakker 2004).

Variable: *Satisfacción del estudiante*

Definición conceptual: Medida en la que las expectativas (del estudiante) son cumplidas con los resultados reales referidos al desempeño y características del docente, entre otros elementos (Mikulić, Dužević, y Baković 2015).

Identificación de los indicadores

Para el *engagement* laboral y sus dimensiones: puntaje obtenido en el test UWES de engagement laboral (W. Schaufeli y Bakker 2011).

Para la satisfacción del estudiante y sus elementos constitutivos: valor obtenido en la encuesta de satisfacción del estudiante con el docente que es aplicada por la UASB-E.

Capítulo 3: Metodología

3.1 Tipo de investigación

Se realizó una investigación explicativa pues busca aportar en la comprensión de causas, efectos y relación entre variables (Bernal 2010), específicamente se indagó sobre la existencia de diferentes niveles de satisfacción de los estudiantes del Área de Gestión, cuando sus docentes reportan niveles distintos de engagement laboral en sus distintas dimensiones.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y de tipo causal - comparativo (o denominado ex post facto), pues se han comparado varios grupos en términos de una variable independiente (engagement laboral docente y sus dimensiones), sobre la cual no hubo control ni intervención por parte del investigador (Creswell 2014).

3.3 Población y muestra

La población que se investigó fue la de todos los profesores que dictaron clase en el tercer trimestre del año lectivo 2016-2017 en el Área Académica de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, y sus respectivos estudiantes.

Se pretendió realizar una investigación censal considerando a todos los docentes que dictaron clase, que en número ascendieron a 31 (según informó la Secretaría del Área), de los cuales se logró efectivamente información de 26¹, con sus respectivos alumnos, que en número ascendieron a 861, de los cuales 784 (91,06%) llenaron la encuesta solicitada por la UASB-E al finalizar el tercer trimestre del año lectivo 2016 – 2017.

No se realizó el estudio para todos los profesores del año lectivo 2016-2017, pues la investigación inició luego de terminados el primer y segundo trimestre, lo que determinó la imposibilidad de realizar la medición de engagement laboral a dichos docentes de manera previa a sus clases con el fin de determinar concordantemente

¹De este total de 26 profesores, 2 son profesores de planta de la Universidad, y 24 son profesores externos o contratados.

la satisfacción de sus estudiantes al terminar cada trimestre, y así cumplir uno de los criterios de validez interna de este tipo de diseños, en los que es necesario medir la variable que se presupone como causa, mientras ocurre de manera previa a la variable que se presupone como efecto.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Recolección de datos

Para la recolección de datos de engagement laboral y sus distintas dimensiones, se utilizó el test UWES de engagement laboral (W. Schaufeli y Bakker 2011), que fue aplicado a los docentes que fueron parte de la investigación. Para la satisfacción de los estudiantes, se utilizó la escala de uso estándar en la Universidad Andina Simón Bolívar para estos efectos.

Para complementar los resultados del análisis estadístico, se realizó una entrevista semiestructurada al Director del Área de Gestión (ver Anexo 3), tres entrevistas a docentes del Área y un grupo focal con estudiantes del Área (ver Anexo 4), cuyos resultados se refieren más adelante. Para el grupo focal se invitó a alrededor de 60 estudiantes de distintos programas del Área, de los cuales ocho confirmaron su disponibilidad y participaron en el ejercicio que se llevó a cabo durante un poco más de una hora en una de las aulas del Área Académica de Gestión.

3.4.2 Descripción de los instrumentos

Engagement laboral

Desde hace algunas décadas, se viene tratando de cambiar el enfoque de estudio de ciertos fenómenos psicológicos que hasta hace poco se centraba casi exclusivamente –y hasta con cierta fijación- en la enfermedad y la patología, y que hoy trata de migrar hacia la comprensión de sus opuestos, es decir las fortalezas, capacidades y potencial. Así, en las décadas de 1980 y 1990 se estudiaron, generaron y utilizaron casi dos decenas de distintos instrumentos para medir el burnout (Garcés de los Fayos, López Soler, y García Montalvo 1997), es decir la sensación de estar quemado en el trabajo, antes que a finales de los 1990 y en los inicios del SXXI empiece el interés por medir mejor su contraparte positiva que como se ha dicho es el engagement.

En la revisión realizada en búsqueda de instrumentos de medición del engagement, se encontraron varias propuestas: The Gallup Workplace Audit (Harter, Schmidt, y Hayes 2002), la Escala de medición de engagement y burnout (W. B. Schaufeli et al. 2002), la Medida de Engagement Psicológico (May, Gilson, y Harter 2004), las escalas de Engagement con el trabajo y la organización de Saks (2006), la Medición del engagement en el trabajo (Rich, Lepine, y Crawford 2010), la Encuesta de Engagement de Empleados (James, McKechnie, y Swanberg 2011), la Utrecht Work Engagement Scale – UWES (W. Schaufeli y Bakker 2011), la Escala de engagement intelectual, social y afectivo ISA (Soane et al. 2012), el Inventario para Medir el Engagement o Ilusión por el Trabajo (De Jesús Cárdenas Aguilar y Jaik Dipp 2014), entre otras.

Las distintas revisiones bibliográficas realizadas para indagar sobre instrumentos de medición de engagement laboral, entre las que se pueden mencionar la de Rana y Ardchivili (2015), reconocen que el instrumento que tiene mejores indicadores de fiabilidad y validez, además de ser uno de los más utilizados en investigaciones de este tipo alrededor del mundo (W. B. Schaufeli et al. 2002; Rana y Ardchivili 2015), y tal vez de los pocos que se han traducido y validado a idioma español es la Utrecht Work Engagement Scale – UWES (W. Schaufeli y Bakker 2011).

De hecho, todas las tesis para maestría que se han realizado en Ecuador (Bravo 2013; Recalde 2016; Gavidia 2016; Ávila 2015; Meza y Sucuy 2014; Aguas y Medina 2016) han utilizado esta escala de medición.

Por ser el instrumento más utilizado en la academia, por tener la mayor cantidad de comprobaciones de validez y fiabilidad inclusive en idioma español, por ser el que se ha usado en Ecuador (y que por tanto determina que se puedan hacer comparaciones con otras investigaciones a nivel nacional e internacional), se ha decidido utilizar la Utrecht Work Engagement Scale – UWES (W. Schaufeli y Bakker 2011), que aparece en el Anexo 1.

La UWES mide tres dimensiones del engagement: el vigor, la dedicación y la absorción, en sus definiciones conceptuales que ya se han expuesto más arriba y a través de 17 preguntas.

Tabla 1: Ficha Técnica del instrumento para medición de engagement laboral

Nombre	Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo
Autores	Schaufeli y Bakker
Objetivo	Medir el engagement laboral
Año	2011
Procedencia	Original de Países Bajos, traducción de México
Dirigido a	Trabajadores de distintos sectores, incluidos los docentes
Administración	Propia del autor
Número de preguntas	17 en la versión en español
Tipo de preguntas	Escala de Likert
Duración	3 a 5 minutos
Significación	Probada fiabilidad y validez criterial por los autores del instrumento, y reconfirmada por el autor en esta investigación.
Dimensiones	Vigor, dedicación y absorción

Elaboración: propia del autor.

Si bien existen otras propuestas interesantes de medición del engagement laboral (como las que se mencionan más arriba y que están siendo aplicadas de manera todavía experimental en distintas empresas), y que partiendo de estas 17 preguntas complementan el espectro de evaluación con preguntas adicionales que buscan medir otras dimensiones propuestas como constitutivas del engagement laboral, se ha preferido utilizar las 17 preguntas que se indican, por ser las que cuentan con más exhaustivas mediciones de validez y fiabilidad, según se ha mencionado.

Satisfacción del estudiante

Existen multitud de propuestas respecto de las formas de medir la satisfacción del estudiante, tomando en cuenta su condición multidimensional ya anotada más arriba,

y en distintas condiciones del estudiante, del centro de estudios, de la modalidad, nivel y área de estudios, entre otras particularidades.

Se han revisado desde las propuestas más generales para la evaluación de satisfacción de estudiantes, como son las de Wiers-Jennsen (2002), Childers et al (2014), Gibbs y Dean (2014), Lazibat et al (2014), Stukalina (2014), y Mikulic et al (2015); las propuestas específicas para medir la satisfacción en educación universitaria de adultos como las plantean Gento y Vivas (2003), García-Aracil (2009), Andrljic et al (2013), Candelas et al (2013), Fernandes et al (2013), Wilkins y Barakrishna (2013), Anzamel (2014), Duque (2014), , Marín-García et al (2014), Oluseye et al (2014), Douglas et al (2015), Pérez Cusó et al (2015), Sadeh (2015), y Yusoff et al (2015); y se completó el análisis con las propuestas específicas para estudiantes de posgrado según plantean Arambewela y Hall (2008), Karnyanszky y Mucuroi (2015), y Sperandio et al (2015) entre otros.

Lo que se observa en común de todas estas propuestas es que en todas se reconoce el carácter multidimensional de la satisfacción del estudiante, y en todas como era de esperar, tiene un rol estelar la evaluación que se hace al docente en cada clase, incluyendo en dicha evaluación factores como el conocimiento que tiene de la materia que dicta, la capacidad de generar una comunidad de aprendizaje con el aula, la claridad con la que explica sus conceptos, el adecuado uso de metodologías andragógicas en la enseñanza, entre otros factores.

Los elementos de análisis y evaluación del docente que proponen estos distintos autores concuerdan en general con aquello que se considera en el instrumento de medición utilizado por la UASB, que consta de seis preguntas que se califican con una escala de Likert del 1 al 5, y que se refieren a la capacidad del docente de establecer nexos entre los contenidos de su materia, el dominio que muestra en el conocimiento de esos contenidos, la pertinencia de la bibliografía que utiliza, su capacidad de generar un clima de participación en el aula, la claridad de sus criterios de evaluación, y el cumplimiento del programa curricular propuesto o syllabus.

Tabla 2: Ficha Técnica del instrumento para medición de satisfacción del estudiante

Nombre	Evaluación al docente
Autores	Dirección General Académica de la UASB-E
Objetivo	Medir la satisfacción del estudiante con el docente
Año	2012
Procedencia	Ecuador
Dirigido a	Estudiantes de las distintas áreas de la UASB-E
Administración	Dirección General Académica, UASB-E
Número de preguntas	6
Tipo de preguntas	Escala de Likert
Duración	3 a 5 minutos
Significación	Fiabilidad confirmada en esta investigación. Validez confirmada según la instancia de aplicación del instrumento.
Dimensiones	Nexos entre contenidos Dominio de los contenidos Pertinencia de la bibliografía Ambiente de participación Claridad en la evaluación Cumplimiento de la planificación

Elaboración: propia del autor

3.4.3 Validez de los instrumentos

Se verificó la validez de los dos instrumentos a través de la técnica de juicio de expertos.

Para la validación del instrumento de engagement laboral, y pese a que el instrumento cuenta con validaciones realizadas internacionalmente de manera exhaustiva, se solicitó a 5 expertos que den un puntaje a cada uno de los 17 ítems que componen el instrumento en una escala de 0 a 3 donde: 0 es inaceptable, 1 es poco aceptable, 2 es aceptable con reparos y 3 es aceptable totalmente. El grupo de 5 expertos estuvo conformado por profesores expertos en gestión del talento humano que laboran en importantes universidades del país y que conocen respecto del constructo psicosocial denominado engagement laboral.

La información recogida del panel de expertos fue utilizada para calcular el indicador V de Aiken total del instrumento y de cada uno de sus ítems, que aparecen en la siguiente tabla.

Tabla 3: Validación con juicio de expertos del instrumento de medición de engagement laboral

	Experto1	Experto2	Experto3	Experto4	Experto5	V=
Ítem1	2	3	2	3	3	0,87
Ítem2	3	3	2	2	2	0,80
Ítem3	2	3	2	2	3	0,80
Ítem4	3	1	2	3	3	0,80
Ítem5	2	3	2	3	3	0,87
Ítem6	2	3	3	2	3	0,87
Ítem7	3	2	2	2	3	0,80
Ítem8	2	3	3	2	2	0,80
Ítem9	2	2	3	2	3	0,80
Ítem10	3	2	2	3	3	0,87
Ítem11	3	2	2	3	3	0,87
Ítem12	2	3	2	3	3	0,87
Ítem13	3	3	2	3	3	0,93
Ítem14	2	3	3	2	3	0,87
Ítem15	2	2	3	3	2	0,80
Ítem16	2	3	3	2	3	0,87
Ítem17	2	3	3	2	3	0,87

Elaboración: propia del autor

La tabla muestra que todos los ítems cuentan con un valor V de Aiken mayor a 0,80, confirmando que cada pregunta (y el instrumento en general), es válido para medir el constructo (Aiken y Groth-Marnat 2006).

Para el caso del instrumento de medición de la satisfacción del estudiante que utiliza la UASB-E, se consultó en la instancia correspondiente de aplicación del instrumento, donde se informó que el instrumento era revisado de manera periódica, realizando ajustes cuando se veía necesario (el último en el año 2012).

3.4.4 Fiabilidad de los instrumentos

Si bien la fiabilidad del instrumento de medición de engagement laboral ha sido comprobada suficientemente a nivel internacional, se calculó el Alfa de Cronbach con la información recogida (ya que todas las preguntas son politómicas), cuyo resultado fue el que se muestra en la Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición del engagement laboral.

Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición del engagement laboral

Número de ítems	Alfa de Cronbach
17	0,9497

Elaboración: propia del autor

Se calculó también el Alfa de Cronbach de la información recogida de satisfacción de los estudiantes, misma que aparece en la Tabla 5: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del usuario.

Tabla 5: Estadístico de fiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del usuario

Número de ítems	Alfa de Cronbach
6	0,9753

Elaboración: propia del autor

El resultado de los dos indicadores es bastante mayor que el 0,60 que recomienda Ravid (2011) para este tipo de estudios por lo que se acepta como fiables los dos instrumentos.

3.5 Técnicas para el procesamiento de datos

La data recogida tanto de engagement laboral docente como de satisfacción de los estudiantes fue ingresada y procesada estadísticamente primero para determinar la normalidad de sus distribuciones y luego para determinar la existencia de diferencias estadísticas significativas en los distintos componentes de satisfacción del estudiante en distintos niveles de engagement laboral de sus docentes y sus respectivas dimensiones.

Para ello se aplicaron pruebas de Shapiro Wilk a las variables (con el fin de determinar la normalidad de sus distribuciones), y pruebas U de Mann Whitneyy Kruskal Wallis para probar la significancia estadística de las diferencias en las medidas de tendencia central de lasvariables estudiadas.

Capítulo 4: Presentación y análisis de resultados

En esta parte del documento se presentan los resultados obtenidos al procesar la información recolectada a través de las encuestas tanto de engagement laboral como de satisfacción de los estudiantes.

En el primer apartado (4.1) se caracteriza tanto al engagement laboral docente como a la satisfacción de los estudiantes desde la interpretación de la data levantada y se realizan las comparaciones entre los resultados de engagement laboral y satisfacción del estudiante; y en el segundo apartado (4.2) se ofrece una discusión de los resultados estadísticos a la luz de la información cualitativa recolectada a través de entrevistas y grupo focal.

4.1 Procesamiento de datos

4.1.1 Engagement laboral y sus dimensiones

El engagement laboral de los docentes, como ya se ha dicho, fue medido a través de la aplicación de la encuesta UWES (W. Schaufeli y Bakker 2011) que consta de 17 ítems que pueden ser valorados en una escala de Likert del 0 al 6 y que por tanto puede obtener un puntaje máximo de 102 puntos.

La encuesta contiene preguntas para medir el vigor (preguntas 1, 4, 8, 12, 15 y 17), la dedicación (preguntas 2, 5, 7, 10, 13), y la absorción (3, 6, 9, 11, 14, 16).

Normalidad de la distribución del engagement laboral y sus dimensiones

Se aplicó la prueba Shapiro Wilk para determinar la normalidad de los datos recogidos de engagement laboral, vigor, dedicación y absorción del docente, con el fin de contar con elementos de decisión para el uso de pruebas paramétricas o no-paramétricas en los análisis posteriores de diferencia.

El resultado de la aplicación de la prueba a la distribución de cada una de las variables de engagement laboral y sus dimensiones aparecen a continuación.

Tabla 6: Prueba Shapiro Wilk para determinar normalidad en engagement laboral y sus dimensiones

Variable	Estadístico	Valor de p	Resultado
Engagement laboral	$z=3,159$	$p<0,01$	No es normal
Vigor	$z=2,69$	$p=0,004$	No es normal
Dedicación	$z=4,15$	$p<0,001$	No es normal
Absorción	$z=2,779$	$p=0,003$	No es normal

Elaboración: propia del autor

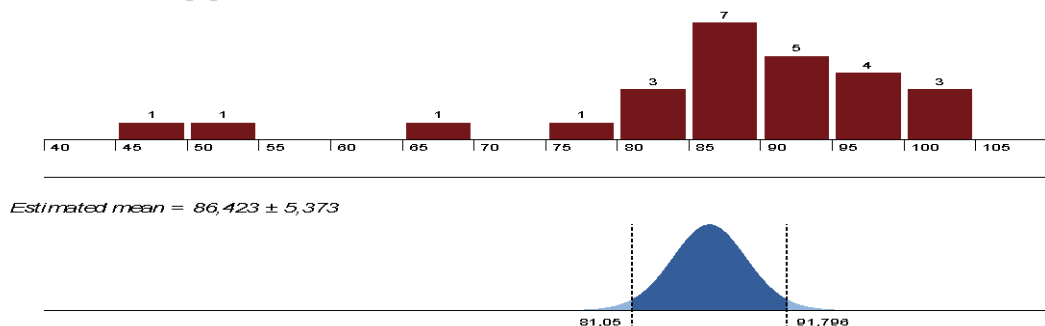
Se puede observar que las distribuciones del engagement laboral, del vigor, la dedicación y la absorción, no son normales y por tanto determinarían la necesidad de aplicación de pruebas no-paramétricas para los análisis de diferencia que se realizan más adelante.

Tendencia central y dispersión del engagement laboral y sus dimensiones

El engagement laboral reportado por los docentes tuvo una media de 86,42 con una desviación estándar de 13,3 como aparece en la Ilustración 1: Distribución de frecuencias de la variable engagement laboral.

Ilustración 1: Distribución de frecuencias de la variable engagement laboral

Distribution of Engagement



Elaboración: propia del autor

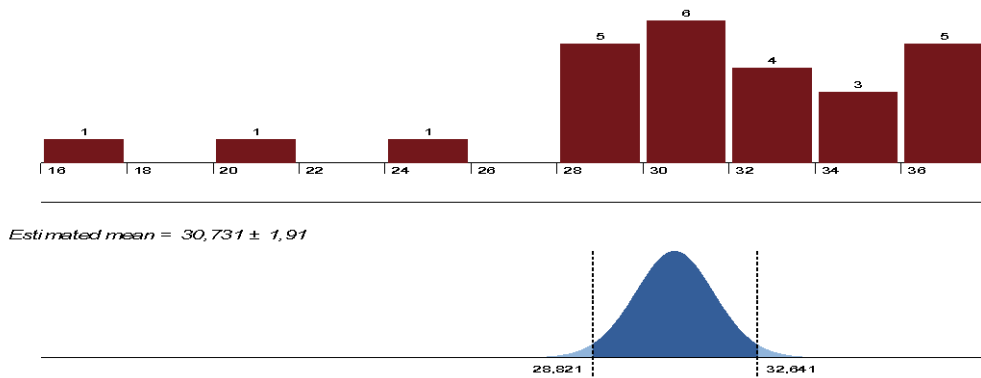
Como se puede apreciar, en general los docentes consultados reportaron altos niveles de engagement laboral (recuérdese que el valor máximo posible es de 102). Tan solo dos docentes reportaron un nivel bajo y muy diferente al resto (valores entre 45 y 55), y hay un docente que reporta un nivel intermedio. La concentración de

observaciones en el rango que es mayor a la media menos una desviación estándar, es del 88%, mayor al 84% que aproximadamente corresponde a una distribución normal.

Estos valores de engagement laboral están compuestos por los valores parciales que lo constituyen, relativos al vigor, dedicación y absorción reportados por los docentes cuyas medidas de tendencia central y dispersión aparecen en la Ilustración 2: Distribución de frecuencias de la variable vigor, Ilustración 3: Distribución de frecuencias de la variable dedicación, e Ilustración 4: Distribución de frecuencias de la variable absorción.

Ilustración 2: Distribución de frecuencias de la variable vigor

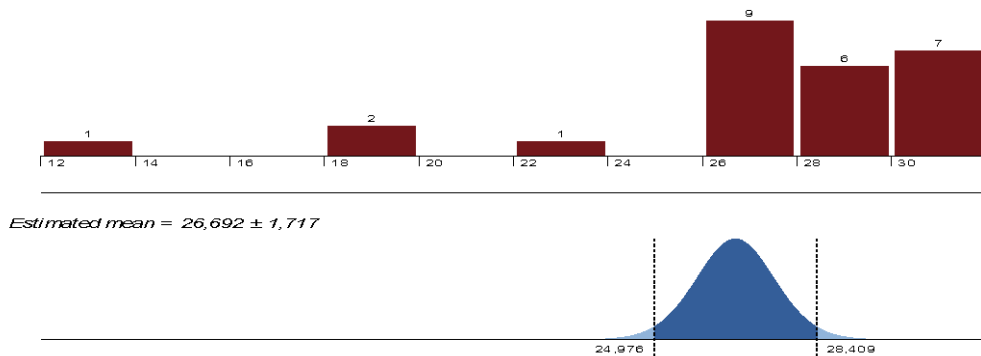
Distribution of Vigor



Elaboración: propia del autor

Ilustración 3: Distribución de frecuencias de la variable dedicación

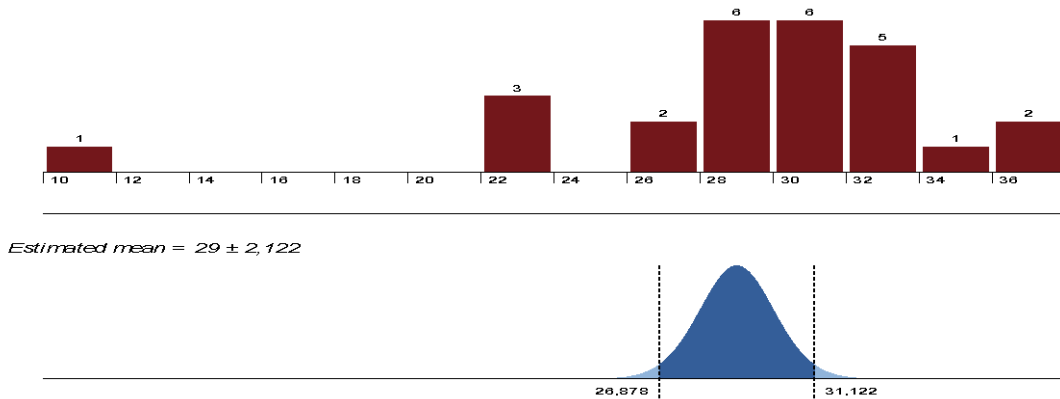
Distribution of Dedicación



Elaboración: propia del autor

Ilustración 4: Distribución de frecuencias de la variable absorción

Distribution of Absorción



Elaboración: propia del autor

De manera concordante a los resultados de tendencia central del engagement laboral, sus dimensiones constitutivas muestran también valores reportados generalmente altos con pocas excepciones de docentes que reportan bajos niveles de vigor, dedicación y absorción. El carácter excepcional de estos valores se revela gráficamente en una concentración de la frecuencia a la derecha de cada gráfico, con pocas observaciones en el lado izquierdo.

Las desviaciones estándar del vigor (4,73), la dedicación (4,25) y la absorción de los docentes (5,25), determinan que la concentración de los valores reportados que se ubican en el rango que es mayor a la media menos una desviación estándar, corresponden al 88%, 88%, y 85% (para el vigor, la dedicación y la absorción), todos ellos mayores al 84% que aproximadamente se observa en una distribución normal.

Engagement laboral y sus dimensiones: análisis comparativo por edad y antigüedad del docente

Para completar la caracterización de la variable engagement y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción, se realizó un análisis para determinar si existían cambios en las variables reportadas, según la edad del docente y antigüedad.

Engagement y sus dimensiones según la edad del docente: Para determinar si existen diferencias en el engagement laboral y sus dimensiones, que dependan de la edad del docente (y considerando que como ya se dijo las distribuciones de las variables analizadas no son normales), se compararon las medianas de los valores reportados de vigor, dedicación, absorción y engagement laboral de los docentes en distintos rangos

de edad. Para ello se separó a los docentes por rangos de edad en grupos de tamaño similar, se calculó sus medianas, y dichas medianas se compararon a través de la aplicación de pruebas de Kruskal Wallis.

Los valores reportados en las distintas variables según rangos de edad se muestran a continuación en la Tabla 7: Engagement y sus dimensiones según edad del docente.

Tabla 7: Engagement y sus dimensiones según edad del docente

	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
$60 \leq \text{Edad} \leq 71$	30	26	29	85
$51 \leq \text{Edad} < 60$	31	28	30,5	89
$46 \leq \text{Edad} < 51$	35	30	33	98
$43 \leq \text{Edad} < 46$	33	28	30	93
$38 \leq \text{Edad} < 43$	30,5	27,5	28	86
$30 \leq \text{Edad} < 38$	31	26,5	30	88

Elaboración: propia del autor

Si bien se observan algunas diferencias en todas las variables en cada rango de edad, estas diferencias resultaron no tener significación estadística, según los resultados de la prueba aplicada y que aparece a continuación en la Tabla 8: Resultado de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de engagement y sus dimensiones por edad del docente

Tabla 8: Resultado de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de engagement y sus dimensiones por edad del docente

Dimensión evaluada según edad del docente	Estadístico	P	Diferencia
Vigor	$\chi^2(5) = 6,239$	0,284	No
Dedicación	$\chi^2(5) = 5,873$	0,319	No
Absorción	$\chi^2(5) = 3,82$	0,576	No
Engagement (total)	$\chi^2(5) = 6,559$	0,256	No

Elaboración: propia del autor

Engagement y sus dimensiones según la antigüedad del docente: Para determinar si existen diferencias en el engagement laboral y sus dimensiones, que dependan de la antigüedad del docente (y considerando que como ya se dijo las distribuciones de las variables analizadas no son normales), se compararon las medianas de los valores reportados de vigor, dedicación, absorción y engagement laboral de los docentes en distintos rangos de antigüedad. Para ello se separó a los docentes por rangos de antigüedad en grupos de tamaño similar, se calculó sus medianas, y dichas medianas se compararon a través de la aplicación de pruebas de Kruskal Wallis.

Los valores reportados para el engagement laboral y sus dimensiones en distintos rangos de antigüedad de los docentes, aparece a continuación en la Tabla 9: Engagement y sus dimensiones según antigüedad del docente.

Tabla 9: Engagement y sus dimensiones según antigüedad del docente

	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
$10 \leq \text{Antigüedad} \leq 19$	31	29	31	91
$9 \leq \text{Antigüedad} < 10$	18,5	15,5	16,5	50,5
$7 \leq \text{Antigüedad} < 9$	31	29	30	90
$4 \leq \text{Antigüedad} < 7$	29,5	26,5	28	84
$1 \leq \text{Antigüedad} < 4$	33	29	33	95
$0,5 \leq \text{Antigüedad} < 1$	36	29	34,5	99,5

Elaboración: propia del autor

Igual que en el caso anterior, se realizó el análisis para el vigor, la dedicación, la absorción, y el engagement laboral, y los resultados fueron similares mostrando que la antigüedad no fue un factor que discrimine los valores reportados de las variables indicadas. Los resultados de la aplicación de la prueba Kruskal-Wallis para determinar la significación estadística de las diferencias encontradas, se observa a continuación

Tabla 10: Resultado de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de engagement y sus dimensiones por antigüedad del docente

Dimensión evaluada según antigüedad del docente	Estadístico	P	Diferencia
Vigor	$\chi^2(5) = 9,075$	0,106	No
Dedicación	$\chi^2(5) = 12,302$	0,031	No
Absorción	$\chi^2(5) = 11,575$	0,041	No
Engagement (total)	$\chi^2(5) = 12,105$	0,033	No

Elaboración: propia del autor

Igual que en el caso de la edad, estos resultados indican que no existe diferencia significativa en el engagement laboral (y sus dimensiones constitutivas) de docentes de distinta antigüedad.

4.1.2 Satisfacción del estudiante con su docente y sus elementos constitutivos

La satisfacción del estudiante con su docente se midió con la aplicación del instrumento propio de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, que consta de seis preguntas como se puede ver en el Anexo 2: Instrumento para la medición de la satisfacción del estudiante con su docente, en sus preguntas 5 a la 11.

Estas seis preguntas son valoradas en una escala de Likert del 1 al 5 y por tanto se puede obtener un puntaje máximo de 30 puntos en esta evaluación realizada al docente por parte del estudiante.

Las preguntas que contiene el instrumento se refieren a la capacidad del docente de establecer nexos entre contenidos, su dominio de los contenidos, la pertinencia de la bibliografía utilizada, la capacidad del docente de propiciar un ambiente de participación en el aula, la claridad en los procesos de evaluación y el cumplimiento de la planificación curricular propuesta.

Normalidad de la distribución de la satisfacción del estudiante y sus componentes

Para determinar la normalidad de la distribución de cada una de las variables, se aplicaron pruebas Shapiro-Wilk con el propósito de conocer si se requería la aplicación

de pruebas paramétricas o no-paramétricas en los análisis de diferencia que se llevarán a cabo más adelante.

El resultado de la aplicación de la prueba a la distribución de cada una de las variables de engagement laboral y sus dimensiones aparecen a continuación.

Tabla 11: Prueba Shapiro Wilk para determinar normalidad en satisfacción del estudiantes y sus componentes

Variable	Estadístico	Valor de p	Resultado
Satisfacción total	$z=3,76$	$p<0,001$	No es normal
Nexos	$z=3,76$	$p<0,001$	No es normal
Dominio	$z=3,64$	$p<0,001$	No es normal
Bibliografía	$z=3,50$	$p<0,001$	No es normal
Participación	$z=2,68$	$p=0,004$	No es normal
Claridad	$z=3,45$	$p<0,001$	No es normal
Syllabus	$z=3,96$	$p<0,001$	No es normal

Elaboración: propia del autor

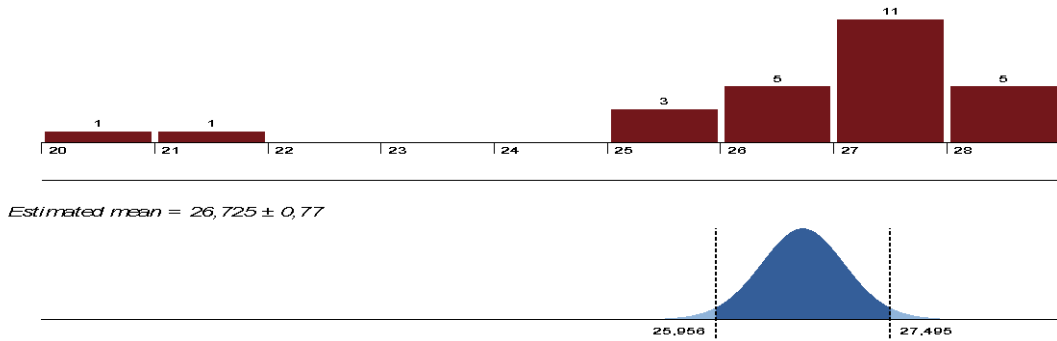
Del examen realizado a la distribución de la satisfacción del estudiantes y de sus variables constitutivas, se concluye que ninguna de ellas es una distribución normal, lo que determina la necesidad de aplicación de pruebas no-paramétricas en los análisis de diferencia que se presentan más adelante.

Tendencia central y dispersión de la satisfacción del estudiante con su docente y elementos constitutivos

La satisfacción del estudiante con su docente tuvo una media de 26,73 con una desviación estándar de 1,9 como aparece en la Ilustración 5: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del estudiante.

Ilustración 5: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del estudiante

Distribution of Satisfacción total



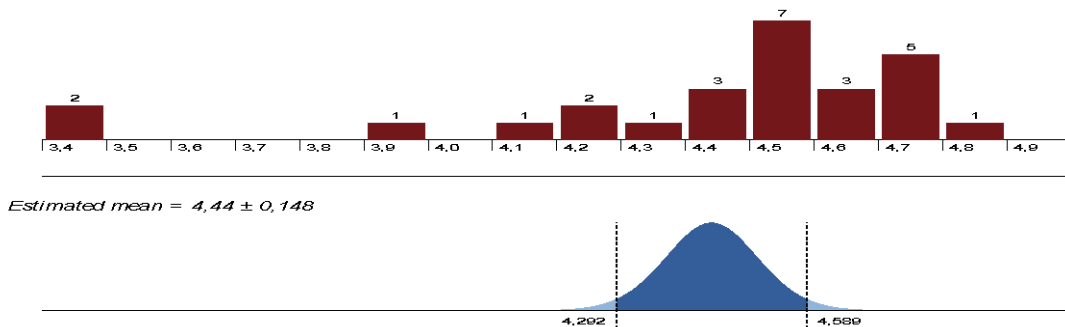
Elaboración: propia del autor

Como se puede apreciar la satisfacción del estudiante del Área de Gestión con sus docentes en general se ubica en el extremo derecho del recorrido de la variable, mostrando una evaluación positiva en los elementos constitutivos de esta satisfacción sobre los cuales es consultado. Como es de esperarse, se observa un comportamiento similar en sus variables constitutivas.

Así, en la capacidad del docente para establecer nexos entre los contenidos de la materia, la media resulta ser de 4,44 con una desviación estándar de 0,367. Su gráfico muestra igualmente una concentración de evaluaciones en la región de valores más altos según se muestra en la Ilustración 6: Distribución de frecuencias de la variable capacidad de establecer nexos entre contenidos.

Ilustración 6: Distribución de frecuencias de la variable capacidad de establecer nexos entre contenidos

Distribution of Nexos

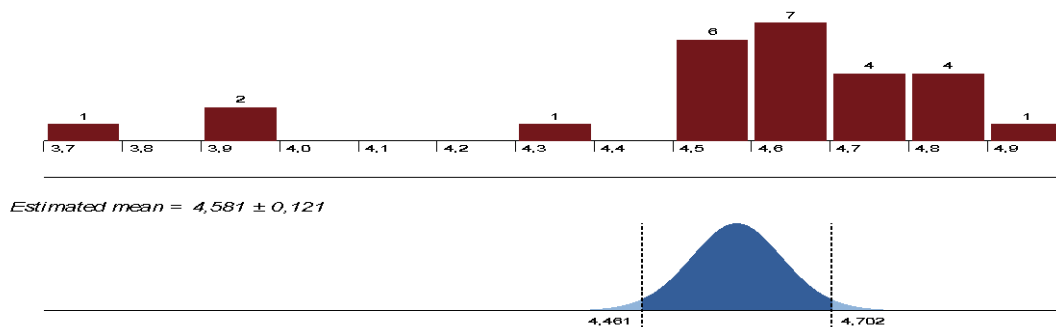


Elaboración: propia del autor

Lo mismo se observa en cuanto a la evaluación que hacen los estudiantes al dominio de la materia que muestra el docente, variable que reporta una media de 4,58 con una desviación estándar de 0,299, nuevamente con una alta concentración de frecuencia en la región de valores más altos de la variable como se aprecia en la Ilustración 7: Distribución de frecuencias de la variable dominio de la materia por parte del docente.

Ilustración 7: Distribución de frecuencias de la variable dominio de la materia por parte del docente

Distribution of Dominio

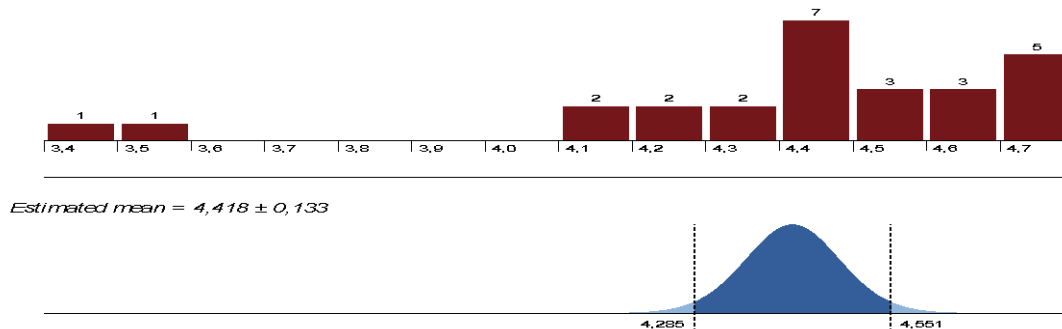


Elaboración: propia del autor

La evaluación que los estudiantes hacen a la pertinencia de la bibliografía sugerida por el docente, muestra también un comportamiento similar con frecuencias concentradas en la región de valores más altos de la variable, con una media de 4,42 y una desviación estándar de 0,329, tal y como se observa en la Ilustración 8: Distribución de frecuencias de la variable pertinencia de la bibliografía.

Ilustración 8: Distribución de frecuencias de la variable pertinencia de la bibliografía

Distribution of Bibliografía



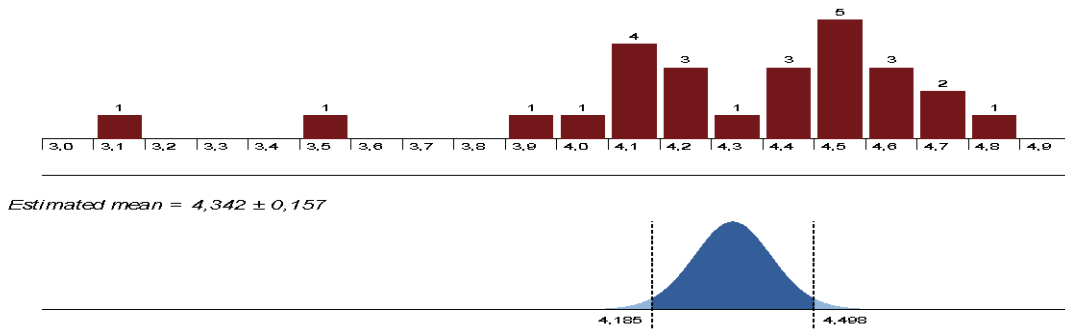
Elaboración: propia del autor

En relación a la capacidad del docente de generar un clima de participación en el aula, los resultados son también alentadores, nuevamente con una concentración de frecuencias alta en parte derecha del gráfico, con una media de 4,34 y una desviación estándar de 0,388. Esto se observa en la Ilustración 9: Distribución de frecuencias de la variable capacidad del docente para generar un clima de participación en aula.

La Ilustración 10: Distribución de frecuencias de la variable claridad de los criterios de evaluación, en cambio muestra el comportamiento de la forma en que califican los estudiantes a la claridad de los criterios de evaluación del docente. Igual que en los casos anteriores la gráfica revela una mayoritaria calificación positiva en este elemento, con una media de 4,42 y una desviación estándar de 0,347.

Ilustración 9: Distribución de frecuencias de la variable capacidad del docente para generar un clima de participación en aula

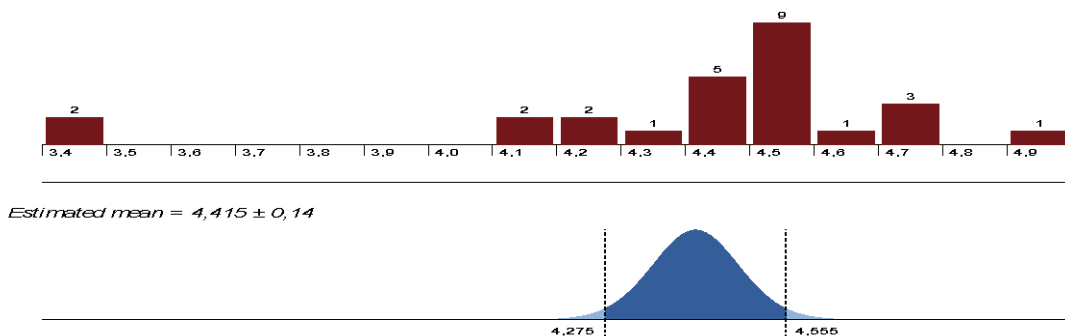
Distribution of Participación



Elaboración: propia del autor

Ilustración 10: Distribución de frecuencias de la variable claridad de los criterios de evaluación

Distribution of Claridad

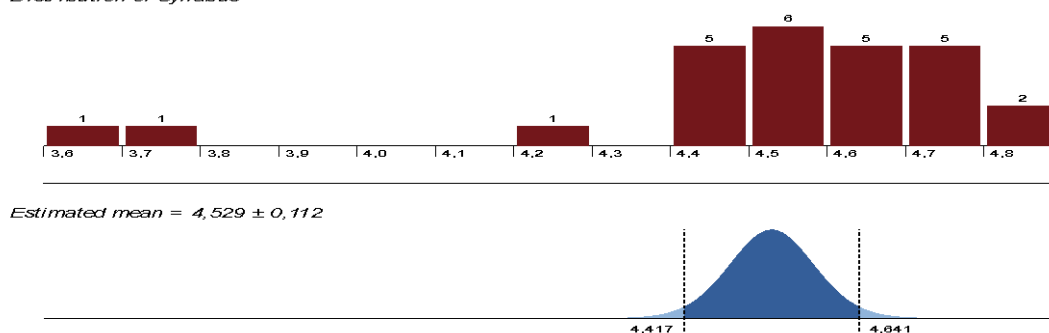


Elaboración: propia del autor

Para concluir, la calificación que hacen los estudiantes al cumplimiento del programa curricular o syllabus por parte del docente, muestra también resultados positivos con una media de 4,53 y una desviación estándar de 0,277, tal y como aparece en la Ilustración 11: Distribución de frecuencias de la variable cumplimiento del programa curricular.

Ilustración 11: Distribución de frecuencias de la variable cumplimiento del programa curricular

Distribution of Syllabus



Elaboración: propia del autor

Elementos constitutivos de la satisfacción del estudiante con su docente: análisis comparativo por nivel del programa, edad y antigüedad del docente

Para completar la caracterización de la variable satisfacción del estudiante con el docente y sus elementos constitutivos (capacidad de establecer nexos entre contenidos, dominio de la materia, pertinencia de la bibliografía, capacidad de generar clima de participación, claridad de los criterios de evaluación y cumplimiento del syllabus o programa curricular), se realizó un análisis para determinar si existían cambios en las variables reportadas, según el tipo de programa al que asiste el alumno (especialización superior o maestría), la edad y antigüedad del docente.

Satisfacción y sus elementos según el nivel del programa: Para determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes con sus docentes en los programas de especialización y maestría, se aplicó una prueba de Mann-Whitney para comparar sus medianas y determinar si sus diferencias son significativas estadísticamente. Lo mismo se hizo para comparar los valores obtenidos en cada uno de los seis elementos constitutivos de la satisfacción del estudiante con su docente.

Los valores reportados para cada variable, según el nivel del programa, se muestran a continuación.

Tabla 12: Satisfacción y sus componentes según nivel del programa

Edad	Satisfacción						
	total	Nexos	Dominio	Bibliografía	Participación	Claridad	Syllabus
Especialización	26,68	4,52	4,59	4,41	4,29	4,42	4,52
Maestría	27,54	4,59	4,68	4,55	4,59	4,55	4,68

Elaboración: propia del autor

El resultado de la prueba estadística que se realizó se muestra en la Tabla 13: Resultados de la prueba Mann-Whitney para comparar niveles de satisfacción por nivel del programa, y revela que tan solo existen diferencias significativas en dos de los seis elementos constitutivos de la satisfacción total del estudiante con el docente: la claridad de los criterios de evaluación y el cumplimiento del syllabus o programa curricular.

Tabla 13: Resultados de la prueba Mann-Whitney para comparar niveles de satisfacción por nivel del programa

Variable evaluada según el nivel del programa	Estadístico	P	Diferencia
Satisfacción total del estudiante con el docente	U(11,15) = 52	0,121	No
Capacidad de establecer nexos en contenidos	U(11,15) = 57	0,198	No
Dominio de la materia	U(11,15) = 54,5	0,148	No
Pertinencia de la bibliografía	U(11,15) = 51	0,109	No
Generar ambiente de participación	U(11,15) = 52,5	0,121	No
Claridad de los criterios de evaluación	U(11,15) = 44	0,047	Sí
Cumplimiento del programa	U(11,15) = 42	0,036	Sí

Elaboración: propia del autor

Los resultados indican lo que ya se ha dicho: no existe diferencia estadísticamente significativa en la evaluación que hacen los estudiantes de estas variables en sus

docentes en programas de maestría y de especialización, a excepción de los casos de la claridad de los criterios de evaluación y el cumplimiento del programa curricular o syllabus.

Satisfacción y sus elementos según la edad del docente: Para determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes con sus docentes dependiendo de su edad, se aplicó una prueba de Kruskal-Wallis para comparar sus resultados.

Los valores de satisfacción reportados para los docentes de distintos rangos de edad aparecen a continuación.

Tabla 14: Satisfacción según rangos de edad

Edad	Satisfacción						
	total	Nexos	Dominio	Bibliografía	Participación	Claridad	Syllabus
60 ≤ Edad ≤ 71	26,68	4,44	4,560	4,45	4,18	4,42	4,48
51 ≤ Edad < 60	26,775	4,5	4,635	4,45	4,32	4,48	4,57
46 ≤ Edad < 51	28,71	4,78	4,92	4,76	4,66	4,775	4,815
43 ≤ Edad < 46	27,32	4,55	4,68	4,55	4,59	4,45	4,52
38 ≤ Edad < 43	27,955	4,66	4,725	4,57	4,615	4,66	4,725
30 ≤ Edad < 38	26,695	4,44	4,635	4,445	4,34	4,395	4,595

Elaboración: propia del autor

A estos valores se les aplicó la prueba estadística ya indicada y el resultado de la comprobación fue que la satisfacción de los estudiantes con sus docentes en general, así como de manera específica la evaluación que hacen a la capacidad del docente de establecer nexos entre los contenidos, al dominio que tiene sobre la materia, a la pertinencia de la bibliografía, a la capacidad de generar un clima de participación, a la claridad de los criterios de evaluación y al cumplimiento del programa curricular, son estadísticamente iguales en los distintos rangos de edad de los docentes. Los valores de la prueba para cada comparación se observan a continuación.

Tabla 15: Resultados de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de satisfacción por rangos de edad del docente

Variable evaluada según la edad del docente	Estadístico	P	Resultado
Satisfacción total del estudiante con el docente	$\chi^2(5)=8,670$	0,231	Sin diferencia
Capacidad de establecer nexos en contenidos	$\chi^2(5)=7,614$	0,326	Sin diferencia
Dominio de la materia	$\chi^2(5)=7,828$	0,304	Sin diferencia
Pertinencia de la bibliografía	$\chi^2(5)=6,170$	0,290	Sin diferencia
Generar ambiente de participación	$\chi^2(5)=10,219$	0,069	Sin diferencia
Claridad de los criterios de evaluación	$\chi^2(5)=7,586$	0,181	Sin diferencia
Cumplimiento del programa	$\chi^2(5)=8,497$	0,131	Sin diferencia

Elaboración: propia del autor

Con estos resultados se puede afirmar que la edad del docente no es un factor que determine la satisfacción del estudiante en los programas del Área de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Este resultado es interesante pues confirma que la labor docente (en los parámetros evaluados por los estudiantes en la UASB-E), no se ve afectada significativamente por la edad, al menos en los rangos etarios existentes de los sujetos estudiados.

Satisfacción y sus elementos según la antigüedad del docente: Para determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes con sus docentes dependiendo de su antigüedad, se aplicó igualmente una prueba de Kruskal-Wallis.

Los valores reportados de satisfacción en cada rango de antigüedad del docente aparecen en la Tabla 16: Satisfacción según antigüedad del docente.

Tabla 16: Satisfacción según antigüedad del docente

Antigüedad	Satisfacción						
	total	Nexos	Dominio	Bibliografía	Participación	Claridad	Syllabus
10 - 19	26,38	4,52	4,62	4,45	4,24	4,38	4,52
9 < 10	26,63	4,43	4,51	4,46	4,19	4,48	4,57
7 < 9	27,46	4,60	4,65	4,56	4,54	4,50	4,61
4 < 7	27,36	4,57	4,69	4,43	4,47	4,53	4,66
1 < 4	27,87	4,68	4,73	4,68	4,64	4,55	4,59
< 1	26,26	4,38	4,29	4,43	4,25	4,33	4,595

Elaboración: propia del autor

Los valores de la aplicación de la prueba Kruskal-Wallis para determinar si las diferencias que aparecen tienen significación estadística, aparecen en la Tabla 17.

Tabla 17: Resultados de la prueba Kruskal-Wallis para comparar niveles de satisfacción por rangos de antigüedad del docente

Variable evaluada según la edad del docente	Estadístico	P	Resultado
Satisfacción total del estudiante con el docente	$\chi^2(5)=4,06$	0,541	Sin diferencia
Capacidad de establecer nexos en contenidos	$\chi^2(5)=3,379$	0,642	Sin diferencia
Dominio de la materia	$\chi^2(5)=2,225$	0,817	Sin diferencia
Pertinencia de la bibliografía	$\chi^2(5)=2,205$	0,820	Sin diferencia
Generar ambiente de participación	$\chi^2(5)=4,142$	0,529	Sin diferencia
Claridad de los criterios de evaluación	$\chi^2(5)=1,699$	0,889	Sin diferencia
Cumplimiento del programa	$\chi^2(5)=1,016$	0,961	Sin diferencia

Elaboración: propia del autor

Estos valores obtenidos en la prueba indican que, si bien hay pequeñas diferencias en la satisfacción del estudiante con su docente según su antigüedad, dichas diferencias no tienen significación estadística.

4.1.3 Satisfacción del estudiante con docentes de distinto nivel de engagement laboral

Para evaluar la diferencia en satisfacción del estudiante cuando su docente reporta niveles más altos en las distintas dimensiones del engagement laboral, se realizó una comparación de los valores reportados de engagement laboral, vigor, dedicación y absorción, en los niveles reportados de satisfacción (y sus componentes) más altos y más bajos.

Es decir, se dividió en dos grupos las observaciones de satisfacción en cada componente separándolas las más altas de las más bajas, y en cada mitad se evaluó cuál fue el valor (la mediana) de engagement laboral, vigor, dedicación y absorción reportado por los docentes. Se comparó los dos grupos y se determinó si la diferencia en cada dimensión del engagement laboral entre los profesores mejor evaluados por sus estudiantes y los de evaluación más baja, fue significativa estadísticamente.

Para determinar la significancia estadística se aplicó una prueba de Mann Whitney a cada diferencia evaluada, sus resultados aparecen en la tabla a continuación.

Tabla 18: Resultados de la prueba de Mann-Whitney aplicada para evaluar diferencias de engagement en niveles altos y bajos de satisfacción de los estudiantes y sus componentes

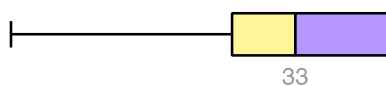
	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	Valor	p	Valor	p	Valor	p	Valor	p
Satisfacción total	U(13,13)=54,0	0,125	U(13,13)=51,5	0,091	U(13,13)=53,5	0,113	U(13,13)=69,0	0,448
Nexo entre contenidos	U(11,15)=58,5	0,217	U(11,15)=53,5	0,134	U(11,15)=57,5	0,198	U(11,15)=70,5	0,54
Dominio de la materia	U(12,14)=72,0	0,560	U(12,14)=69,0	0,462	U(12,14)=70,5	0,494	U(12,14)=81	0,899
Bibliografía pertinente	U(13,13)=83,0	0,960	U(13,13)=79,5	0,801	U(13,13)=66,5	0,362	U(13,13)=79	0,801
Generar Participación	U(13,13)=49,5	0,072	U(13,13)=42,5	0,029	U(13,13)=54,5	0,125	U(13,13)=65,5	0,336
Claridad criterios evaluación	U(12,14)=77,0	0,742	U(12,14)=74,5	0,631	U(12,14)=80,5	0,860	U(12,14)=81	0,899
Cumplimiento programa	U(12,14)=84,0	1,000	U(12,14)=83,0	0,980	U(12,14)=80,5	0,860	U(12,14)=75	0,667

Elaboración: propia del autor

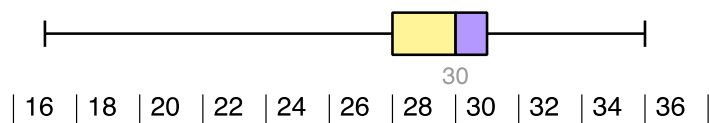
Los resultados de la prueba muestran que las únicas diferencias estadísticamente significativas se dan en el cruce de las variables “capacidad de generar participación” y “vigor”. Esto significa que los niveles de satisfacción de los estudiantes con la capacidad de generar un clima de participación en el aula por parte del docente, fueron mayores estadísticamente cuando los valores reportados de vigor por parte de los docentes fueron más altos, como se muestra en la gráfica a continuación

Ilustración 12: Evaluación de capacidad de generar participación en distintos niveles de vigor reportado por el docente

$$4,48 \leq \text{Participación} \leq 4,83$$



$$3,16 \leq \text{Participación} < 4,48$$



Elaboración: propia del autor

El gráfico indica que los profesores cuya capacidad de generar un clima de participación en el aula fue evaluada con valores más altos (de 4,48 a 4,83 sobre 5 versus 3,16 a 4,48 sobre 5), reportaron un nivel de vigor estadísticamente más alto que el resto de docentes (33 versus 30).

Los resultados de la prueba en la evaluación de diferencias de las distintas variables (Tabla 18), muestran además que los distintos niveles de dedicación, absorción o engagement total reportados por los docentes, no son diferentes estadísticamente para distintos niveles de satisfacción de los estudiantes.

4.2 Prueba de hipótesis

Los resultados obtenidos y que se muestran en el acápite anterior permiten la verificación de la hipótesis de esta investigación.

Hipótesis: La satisfacción de los estudiantes del Área de Gestión en el tercer trimestre del año lectivo 2016 – 2017, con uno o varios de los elementos que la constituyen en el modelo de evaluación de la UASB, es mayor cuando su docente reporta niveles más altos en una o varias de las dimensiones constitutivas de su engagement laboral referidas a vigor, dedicación o absorción.

Como ya se indicó, el procesamiento de la data permite concluir que la satisfacción de los estudiantes con el clima de participación generado en el aula, es mayor cuando los niveles de vigor reportados por su docente son mayores, y por tanto se acepta la hipótesis de este estudio.

4.3 Discusión de resultados

Tendencia central y dispersión del engagement y dimensiones: Los resultados parciales de cada dimensión (vigor, dedicación y absorción) y totales de engagement laboral, correspondieron en general a valores altos lo que concuerda con lo que informalmente manifiestan de manera general los profesores del Área de Gestión: estar comprometidos con su trabajo, estar orgullosos de su tarea, tener un sentido de pertenencia, hacer su trabajo con esmero y esfuerzo, encontrar inspiradora su labor docente.

La data cualitativa recogida para complementar estos datos, apunta a que esto se puede deber a varios factores (que no son motivo de esta investigación), y que se podría pensar que tienen relación con los procesos de selección docente en el Área, sus políticas de estabilidad laboral que determinan una seguridad por parte del docente de tener una fuente de trabajo estable, la posibilidad de contar con retroalimentación periódica de manera sistemática y permanente, la infraestructura física de la Universidad que es de clase mundial, el prestigio nacional e internacional de la Universidad y de su Área de Gestión, entre otros factores que indudablemente abonarían a generar buenos niveles de vigor, dedicación, absorción y engagement laboral en los docentes.

Engagement y dimensiones según edad y antigüedad del docente: Ni la edad ni la antigüedad del docente determinaron niveles estadísticamente diferentes de engagement laboral, vigor, dedicación o absorción. De las entrevistas realizadas se podría inferir que este resultado se debe por una parte a que la vocación docente aparentemente se mantiene con la edad y los años de experiencia. Si bien se podría haber pensado que una mayor edad y antigüedad podría “desgastar” al docente restándole vigor, dedicación o capacidad de absorción, los entrevistados de mayor edad y antigüedad manifestaron más bien que la docencia les ayuda a mantener un espíritu

joven y entusiasta por el permanente contacto con personas de menor edad. La mayor antigüedad en la Universidad –que es una forma de reconocimiento de la Universidad a la labor del docente-, también se indicó en las entrevistas que generaría un mantenimiento en el docente de sus niveles de dedicación en el trabajo, identificación con la organización y satisfacción con la tarea cumplida.

Tendencia central y dispersión de la satisfacción del estudiante con su docente y elementos constitutivos: Los altos valores de satisfacción reportados por los estudiantes, concuerdan con el alto prestigio de la Universidad y su Área de Gestión. Y si bien –como es natural- existen docentes mejor evaluados que otros, la satisfacción general de los estudiantes es alta. Las políticas de selección y estabilidad para el docente sin duda tienen impacto en estos resultados. La experiencia de los docentes (que se puede reflejar en su edad y antigüedad que además ya se vio que no desgastan su engagement laboral), es con toda seguridad también un factor importante que determina estos resultados. Según se indicó en las entrevistas realizadas, la posibilidad de dar las mismas clases durante años, permite realizar un mejoramiento continuo en cuanto a contenidos, bibliografía, profundización de conocimientos, y así mismo estos años en la docencia permiten aprovechar las retroalimentaciones (que en la UASB se realizan por parte de coordinadores y en función de las evaluaciones docentes que hacen los alumnos) para mejorar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.

Satisfacción del estudiante según nivel del programa, edad y antigüedad del docente: la comparación entre niveles de satisfacción en estudiantes de Especialización Superior y de Maestría, muestra que los estudiantes de maestría en general muestran mayor satisfacción que los de especialización en todos los elementos evaluados, si bien tan solo en los elementos de “claridad de los criterios de evaluación” y “cumplimiento del programa” dicha diferencia tiene significación estadística. Esto puede deberse a varias razones. Podría pensarse que puede haber una mayor exigencia en los parámetros de selección de profesores de maestría –incluso inconsciente- así como un mayor seguimiento y acompañamiento de parte de los coordinadores hacia los docentes de cada programa en las maestrías en comparación con lo que sucede en las especializaciones. También podría pensarse que el estudiante –más maduro- hace una

valoración más alta durante su año de maestría en el que ya conoce mejor la universidad, la calidad de sus docentes, sus procesos de gestión y acompañamiento al estudiante.

Que sean la claridad de criterios de evaluación y el cumplimiento del programa los elementos evaluados que muestran diferencia estadística significativa, probablemente muestra una actuación más apegada a las normas por parte de los docentes en el nivel de maestría, posiblemente por un nivel mayor de exigencia por parte de los propios estudiantes. Todas estas posibles interpretaciones podrían dar lugar a nuevas investigaciones que busquen probar estas nuevas hipótesis planteadas.

En cuanto a la antigüedad y edad del docente –igual que en el caso del engagement– se demostró que no fueron elementos determinantes en la satisfacción de los estudiantes. Esto resulta interesante pues confirma que la labor docente no decae en su calidad con el pasar de los años, y que el posible desgaste que se podría pensar que sufren los profesores con los años (y que se vio que no es estadísticamente visible), no genera un cambio en la satisfacción de sus estudiantes.

En todas las universidades del mundo se observa la presencia de profesores de gran trayectoria, que ya en avanzada edad siguen impartiendo clase, siguen investigando, siguen aportando en la academia. Esta realidad se la puede explicar con los resultados de esta investigación que ya se han mencionado.

Satisfacción del estudiante con docentes de distinto nivel de engagement:

Resulta interesante que el único par de variables analizado que obtuvo resultados significativos estadísticamente fue el de vigor-participación. Esto significa que de todos los elementos constitutivos del engagement laboral (vigor, dedicación, absorción), solo los distintos niveles de vigor en el docente muestran distintos niveles de satisfacción en el estudiante. Y además solo en uno de los elementos de la satisfacción, que es la evaluación que hicieron los estudiantes a la capacidad del docente de generar un clima de participación en el aula.

Resulta interesante que, en el grupo focal realizado con estudiantes, justamente fue esta relación la única que se mencionó espontáneamente por parte de los estudiantes, que consideraron no solo que de los elementos de satisfacción mencionados uno de los más importantes es el de esta capacidad de generar participación, sino que reconocían

que esta participación tenía relación directa con el nivel de energía física y emocional que percibían en el docente durante las clases.

Esta “energía” –que se refiere directamente al vigor- manifestaron los estudiantes que se revela justamente en poder involucrar a los estudiantes en las discusiones, conceptualizaciones, ejercicios de clase –grupales e individuales-, y hacer de esta participación un elemento metodológico en el proceso enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes también opinaron que los otros elementos de su satisfacción (claridad en los criterios de evaluación, cumplimiento del programa, conocimiento de la materia, pertinencia de la bibliografía, capacidad de establecer nexos entre los contenidos), no advertían qué relación podrían tener con los niveles de “energía” del docente, lo cual guarda coherencia con los resultados estadísticos de este estudio.

En el mismo grupo focal, los estudiantes restaron importancia a los otros elementos constitutivos del engagement laboral de sus docentes en relación a la satisfacción que podrían generar. La dedicación (referida a la vocación, inspiración, orgullo de dictar clase), y la absorción (capacidad de abstraerse en la tarea por parte del docente) no pudo ser identificada por los estudiantes como elementos que determinen una percepción de mejor nivel en los elementos constitutivos de su satisfacción en el modelo de evaluación de la UASB, por cuanto consideraron que es muy similar en todos los docentes, y que su nivel no determina necesariamente que el profesor haga participar más, o genere mejores nexos en los contenidos, o que tenga alguna relación con la pertinencia del syllabus, etcétera.

Los resultados estadísticos, y la contrastación hecha a través del grupo focal con estudiantes, parece que permitirían pensar en que lo que más genera satisfacción en el estudiante es el vigor con el que el profesor se esfuerza en generar momentos participativos en el aula.

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se ha verificado que los valores reportados por los docentes, deengagement laboral y sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción, en general son altos y no son diferentes entre docentes en distintos rangos de antigüedad ni de edad. Profesores de avanzada edad y muchos años de labor docente, no reportan niveles de engagement estadísticamente diferente a la que reportan profesores más jóvenes o menos experimentados, por lo tanto parece ser que se debe buscar en otros elementos las razones para diferentes niveles de engagement laboral en los profesores, lo cual posiblemente podría motivar a investigaciones posteriores sobre el tema.

Se ha verificado también que es alta la satisfacción del estudiante en todos sus componentes, referidos a: la capacidad del docente de establecer nexos entre contenidos, dominar la materia, generar un clima de participación en el aula, ser claro en los criterios de evaluación, usar una bibliografía pertinente y cumplir con el programa.

Se ha comprobado también que esta satisfacción del estudiante no cambia significativamente en los distintos rangos de edad y antigüedad de los docentes, y que es mayor en los programas de maestría que en los de especialización en dos elementos específicos: la claridad de criterios de evaluación y el cumplimiento del programa.

Finalmente, se ha visto que cuando el vigor reportado por el docente es más alto, la satisfacción de los estudiantes en cuanto a su capacidad de generar participación en el aula, también es más alto (con lo cual se comprueba la hipótesis planteada en este estudio); y, que las diferencias en las otras dimensiones del engagement (dedicación y absorción) no se corresponden con diferencias significativas en el nivel de satisfacción de los estudiantes en ninguno de sus elementos constitutivos.

5.2 Recomendaciones

En relación al engagement laboral: Si bien los valores de engagement laboral son altos en general, se recomienda considerar estrategias de mantenimiento y fortalecimiento de dicho engagement laboral en general, y del vigor de manera

específica, ya que se ha identificado que los estudiantes reportan mayor satisfacción (en uno de los elementos que la componen), cuando su docente reporta mayores niveles de vigor.

La literatura especializada recomienda algunas estrategias para reforzar este engagement laboral, relacionadas con la gestión de las personas en la organización. Algunas de estas estrategias se refieren a la revisión del diseño del puesto de docente (identificación formal de las responsabilidades, alcances y resultados esperados de la persona que ocupa esta posición), rotación interna del docente (encargarle otras materias en la misma Área o en otras áreas de la Universidad, siempre que sean de su especialidad), entrenamiento y desarrollo continuo (que le permitan enfrentar nuevos retos y demuestren un interés de la organización en su crecimiento), y la revisión de planes de carrera que ofrezcan oportunidades de crecimiento, entre otras.

La literatura especializada también recomienda reforzar el rol del líder para mantener y reforzar el engagement laboral de los miembros de su equipo: proveer una visión de futuro clara que genere inspiración y motivación, preocuparse por sus necesidades y enfocarse en sacar provecho de sus fortalezas más que señalar sus debilidades, son estrategias que se sugieren en este campo.

Si bien muchas de estas estrategias se aplican en mayor o menor medida en el Área Académica de Gestión, se recomienda revisarlas y reforzarlas si es del caso ya que con estas estrategias lo que se busca es retar al docente y plantearle desafíos motivadores que estimulen su aprendizaje continuo, elemento importante en el mantenimiento y refuerzo del engagement laboral.

El estudio y planteamiento a detalle de estas estrategias podría dar lugar a futuras investigaciones dentro del Área.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes, parecería necesario realizar algunos ajustes al mecanismo de evaluación docente de la Universidad. En el grupo focal realizado, los estudiantes señalaron que buena parte de ellos la realizan sin el suficiente cuidado, sin detenerse realmente a comprender cada pregunta para contestarla mejor, y al apuro con el único fin de cumplir un requisito para consultar sus notas. También indicaron no estar de acuerdo en que todas las seis preguntas fueran importantes y que califiquen realmente la actuación del docente en el aula. Las entrevistas realizadas a algunos docentes, generaron similares sugerencias respecto de revisar la idoneidad no

solo del instrumento de medición de satisfacción estudiantil con el docente, sino el proceso de levantamiento de esta información en general, que desde el punto de vista de los docentes, invita a realizarse sin el cuidado y solo como un mero formalismo.

Referencias bibliográficas

- Aguas, Lilly, y Rebeca Medina. 2016. "Work Engagement en el trabajo de los Profesionales de la Salud del Hospital Materno Infantil Mariana de Jesus y Maternidad Matilde Hidalgo de Procel".
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/31525>.
- Aiken, Lewis R., y Gary Groth-Marnat. 2006. *Psychological Testing and Assessment*. Allyn and Bacon.
- Alzamel, Samar. 2014. "Factors that Influence Student Satisfaction with International Programs in Institutions of Higher Learning: A Proposed Case Study of University of Dayton". *International Journal of Global Business* 7 (1):15–24.
- Andrlic, Berislav, Hrvoje Budic, y Vjekoslav Pismis. 2013. "Customer Satisfaction as a Marketing Concept in Higher Education". *Scientific Annals of the "Alexandru Ioan Cuza" University of Iasi: Economic Sciences Series* 60 (1):21–30.
<https://doi.org/10.2478/aicue-2013-0012>.
- Arambewela, Rodney, y John Hall. 2008. "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia". *Advances in Consumer Research - European Conference Proceedings* 8 (enero):129–35.
- Ávila, Esteban. 2015. "La socialización organizacional y engagement en el área administrativa de una institución financiera en la ciudad de Quito".
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3511>.
- Bakker, Arnold B., y Evangelia Demerouti. 2007. "The Job Demands-Resources model: state of the art". *Journal of Managerial Psychology* 22 (3):309–28.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>.
- Bakker, Arnold B., y Michael P. Leiter. 2010. *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Taylor & Francis.
- Bandura, Albert. 1992. "Exercise of personal agency through the self-efficacy mechanism". En *Self-efficacy: Thought control of action*, 3–38. Washington, DC, US: Hemisphere Publishing Corp.
- Ben-Shahar, Tal. 2007. *Happier: Learn the Secrets to Daily Joy and Lasting Fulfillment*. 1 edition. McGraw-Hill Education.
- Bernal, César. 2010. *Metodología de la investigación: administración, economía,*

- humanidades y ciencias sociales*. 3a ed. Pearson Educación.
- Blauner, Robert. 1964. *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry*. Uni. of Chicago Press.
- Bravo, Agustín. 2013. “El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador”. Quito: Universidad de las Américas.
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1820>.
- Candelas Zamorano, Carlos Orestes, María Eloisa Gurruchaga Rodríguez, Agustín Mejías Acosta, y Luis Carlos Flores Ávila. 2013. “Medición De La Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un Estudio De Caso En Una Institución Mexicana”. *International Journal of Industrial Engineering* 4 (9):261–74.
- Childers, Carla, Kim Williams, y Elyria Kemp. 2014. “Emotions in the Classroom: Examining Environmental Factors and Student Satisfaction”. *Journal of Education for Business* 89 (1):7–12.
<https://doi.org/10.1080/08832323.2012.738258>.
- Christian, Michael S., Adela S. Garza, y Jerel E. Slaughter. 2011. “Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance”. *Personnel Psychology* 64 (1):89–136.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- De Jesús Cárdenas Aguilar, Teresita, y Adla Jaik Dipp. 2014. “Inventario Para La Medición Del Engagement (ilusión Por El Trabajo). Un Estudio Instrumental”. *Psicogente* 17 (32):294–306.
- Douglas, Jacqueline Ann, Alexander Douglas, Robert James McClelland, y John Davies. 2015. “Understanding student satisfaction and dissatisfaction: an interpretive study in the UK higher education context”. *Studies in Higher Education* 40 (2):329–49. <https://doi.org/10.1080/03075079.2013.842217>.
- Duque, Lola C. 2014. “A framework for analysing higher education performance: students’ satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions”. *Total Quality Management & Business Excellence* 25 (1/2):1–21.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2013.807677>.

- Fernandes, Cedwyn, Kieran Ross, y Mohammad Meraj. 2013. "Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector". *International Journal of Educational Management* 27 (6):613–30. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2012-0082>.
- Fornell, Claes. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience". *Journal of Marketing* 56 (1):6–21.
- Garcés de los Fayos, E.J., C. López Soler, y C. García Montalvo. 1997. "El síndrome de burnout y su evaluación: una revisión de los principales instrumentos de medida". En *I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología*. Madrid.
- García-Aracil, Adela. 2009. "European graduates' level of satisfaction with higher education". *Higher Education* 57 (1):1–21. <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9121-9>.
- Gavidia, Magdalena. 2016. "Estudio de la relación entre la congruencia de valores y el engagement con el trabajo, en las universidades del cantón de Santo Domingo 2015". Thesis, Quito: Escuela Politécnica Nacional. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16691>.
- Gento, Samuel, y Mireya Vivas. 2003. "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación". *Acción Pedagógica* 12 (2):16–27.
- Gibbs, Paul, y Aftab Dean. 2014. "Troubling the Notion of Satisfied Students". *Higher Education Quarterly* 68 (4):416–31. <https://doi.org/10.1111/hequ.12039>.
- Giese, Joan, y Joseph Cote. 2002. "Defining Consumer Satisfaction". *Academy of Marketing Science Review* 2000 (1).
- Goffman, Erving. 1961. *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Literary Licensing, LLC.
- Hackman, Richard, y Greg Oldham. 1976. "Motivation through the Design of Work: Test of A Theory". *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 16.
- Harter, James K., Frank L. Schmidt, y Theodore L. Hayes. 2002. "Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis". *Journal of Applied Psychology* 87 (2):268–79.

- Hirschfeld, Robert, y Christopher Thomas. 2008. "Representations of Trait Engagement: Integration, Additions, and Mechanisms". *Industrial and Organizational Psychology* 1 (1):63–66.
- James, Jacquelyn Boone, Sharon McKechnie, y Jennifer Swanberg. 2011. "Predicting employee engagement in an age-diverse retail workforce". *Journal of Organizational Behavior* 32 (2):173–96. <https://doi.org/10.1002/job.681>.
- Jones, Thomas O. 1996. "Why satisfied customers defect". *Journal of Management in Engineering* 12 (6):11.
- Kahn, William 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>.
- Kaplan, Robert, y David Norton. 1999. *The balanced scorecard*. [London]: Institute of Management Foundation.
- Karnyanszky, Tiberiu-Marius, y Corina Muçuroi. 2015. "A statistical survey upon the M.Sc. students' satisfaction regarding the educational process". *Annals. Computer Science Series* 13 (2):80–87.
- Kotler, Philip, y Gary Armstrong. 2012. *Principios de marketing*. Pearson Educación.
- Lawler, Edward E., y Douglas T. Hall. 1970. "Relationship of Job Characteristics to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation". *Journal of Applied Psychology* 54 (4):305–12.
- Lazibat, Tonći, Tomislav Baković, y Ines Dužević. 2014. "How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives". *Total Quality Management & Business Excellence* 25 (7/8):923–34. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.916036>.
- Macey, William, y Benjamin Schneider. 2008. "The Meaning of Employee Engagement". *Industrial and Organizational Psychology* 1 (1):3–30.
- Marín-García, Juan A., Mónica Martínez-Gómez, y Martha Giraldo-O'Meara. 2014. "Rediseñando el trabajo en las aulas universitarias: Factores relacionados con la satisfacción en estudiantes de ingeniería y administración de empresas". *Redesigning work in university classrooms: factors related to satisfaction in engineering and business administration students*. 10 (5):1026–51. <https://doi.org/10.3926/ic.535>.

- Maslach, Christina, y Michael P. Leiter. 2000. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. 1 edition. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- May, Douglas R., Richard L. Gilson, y Lynn M. Harter. 2004. “The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work”. *Journal of Occupational & Organizational Psychology* 77 (1):11–37.
- Meza, Benjamín, y Erika Sucuy. 2014. “Los efectos del engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito”.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7645>.
- Mikulić, Josip, Ines Dužević, y Tomislav Baković. 2015. “Exploring drivers of student satisfaction and dissatisfaction: an assessment of impact-asymmetry and impact-range”. *Total Quality Management & Business Excellence* 26 (11/12):1213–25.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2014.925291>.
- Mowday, Richard T., Lyman W. Porter, y Richard M. Steers. 1981. *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press.
- Oluseye, Ogunnaike Olaleke, Borishade Taiye Tairat, y Jeje Olumide Emmanuel. 2014. “Customer Relationship Management Approach and Student Satisfaction in Higher Education Marketing”. *Journal of Competitiveness* 6 (3):49–62.
<https://doi.org/10.7441/joc.2014.03.04>.
- Paredes, Alfredo. 2015. “Gamificación y experiencia de usuario; contenido emocional a través de estímulos relacionados con el éxito y el fracaso que nos permitan incrementar nuestro Engagement.” Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10019>.
- Pérez Cusó, Francisco Javier, Pilar Martínez Clares, y Mirian Martínez Juárez. 2015. “Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida”. *University Student Satisfaction with Tutoring Designing and Validation of an Evaluation Instrument*. 29 (diciembre):81–101.
<https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>.
- Rana, Sowath, y Alexandre Ardichvili. 2015. “Employee engagement instruments: a review of the literature”. En *UFHRD Conference 2015, University College Cork*.

- Ireland.
- Ravid, Ruth. 2011. *Practical statistics for educators*. 4th ed. Lanham Md.: Rowman & Littlefield.
- Recalde, Andrea. 2016. “El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera ‘Oro’”. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5329>.
- Rich, Bruce Louis, Jeffrey A. Lepine, y Eean R. Crawford. 2010. “Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance”. *Academy of Management Journal* 53 (3):617–35. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.51468988>.
- Sadeh, Ehsan, y Mansour Garkaz. 2015. “Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students’ satisfaction in higher education institutes: the perception of managers”. *Total Quality Management & Business Excellence* 26 (11/12):1335–56.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2014.931065>.
- Saks, Alan M. 2006. “Antecedents and consequences of employee engagement”. *Journal of Managerial Psychology* 21 (7):600–619.
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>.
- Salanova, M., W. B. Schaufeli, S. Llorens, J. M. Peiró, y R. Grau. 2000. “Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?” *ResearchGate* 16 (2):117–34.
- Schaufeli, Wilmar B., y Arnold B. Bakker. 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, Wilmar B., Marisa Salanova, Vicente González-romá, y Arnold B. Bakker. 2002. “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”. *Journal of Happiness Studies* 3 (1):71–92.
- Schaufeli, Wilmar, y Arnold Bakker. 2011. “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo”. Traducido por Heriberto Valdez y Cynthia Ron. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Siddiqi, Mushtaq A. 2015. “Work Engagement and Job Crafting of Service Employees Influencing Customer Outcomes”. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers* 40

- (3):277–92. <https://doi.org/10.1177/0256090915598584>.
- Soane, Emma, Catherine Truss, Kerstin Alfes, Amanda Shantz, Chris Rees, y Mark Gatenby. 2012. “Development and application of a new measure of employee engagement: the ISA Engagement Scale”. *Human Resource Development International* 15 (5):529–47. <https://doi.org/10.1080/13678868.2012.726542>.
- Sperandio Milan, Gabriel, Luciene Eberle, Anderson Corso, y Deonir De Toni. 2015. “A Qualidade Em Serviços E a Satisfação De Clientes: Comparação Entre a Percepção De Alunos De Graduação E De Pós-Graduação De Uma Ies”. *Revista de Administração da UFSM* 8 (3):415–37. <https://doi.org/10.5902/198346599935>.
- Stukalina, Yulia. 2014. “Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education Services”. *Business, Management & Education / Verslas, Vadyba ir Studijos* 12 (1):127–37. <https://doi.org/10.3846/bme.2014.09>.
- Westbrook, Robert A., y Michel D. Reilly. 1983. “Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction”. *Advances in Consumer Research* 10 (1):256–61.
- Wiers-Jenssen, Jannecke, Bjørn Stensaker, y Jens B. Grøgaard. 2002. “Student Satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept”. *Quality in Higher Education* 8 (2):183–95. <https://doi.org/10.1080/1353832022000004377>.
- Wilkins, Stephen, y Stephens Barakrishnan. 2013. “Assessing student satisfaction in transnational higher education”. *International Journal of Educational Management* 27 (2):143–56. <https://doi.org/10.1108/09513541311297568>.
- Yusoff, Mazirah, Fraser McLeay, y Helen Woodruffe-Burton. 2015. “Dimensions driving business student satisfaction in higher education”. *Quality Assurance in Education* 23 (1):86–104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para la medición del engagement laboral y sus dimensiones

Encuesta de bienestar y trabajo

Esta encuesta busca conocer el estado de bienestar en el trabajo de nuestros docentes. Al contestar las preguntas refiérase y piense en su LABOR DOCENTE EN LA UASB-E de manera exclusiva, y no responda pensando en cómo se siente en otras actividades laborales que pueda tener.

La información se utilizará de manera confidencial y será utilizada para plantear políticas de involucramiento y compromiso docente.

Por favor responda:

Edad:

Antigüedad como profesor de la UASB-E:

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta de 1 a 6.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Pregunta	Frecuencia
En mi trabajo me siento lleno de energía	
Mi trabajo está lleno de significado y propósito	
El tiempo vuela cuando estoy trabajando	
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	
Estoy entusiasmado con mi trabajo	
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío	
Mi trabajo me inspira	
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	
Estoy orgulloso del trabajo que hago	
Estoy inmerso en mi trabajo	
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	
Mi trabajo es retador	
Me "dejo llevar" por mi trabajo	
Soy muy persistente en mi trabajo	
Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 2: Instrumento para la medición de la satisfacción del estudiante con su docente

**FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES
A LAS ASIGNATURAS/MÓDULOS Y AL DOCENTE
PROGRAMAS DE MAESTRÍA Y ESPECIALIZACIÓN SUPERIOR**

Nombre del programa: _____

Nombre del docente: _____

Nombre de la asignatura: _____

Promoción (años) _____

Apreciada(o) estudiante:

Sus respuestas al presente formulario nos proporcionarán un indicador importante sobre la calidad de las asignaturas y módulos impartidos en nuestros programas de posgrado. Con este fin le pedimos que responda con seriedad y sinceridad al siguiente cuestionario. La Universidad garantiza que sus respuestas serán procesadas con la debida reserva.

Agradecemos su colaboración.

Marque, según corresponda, en la siguiente escala, donde 1 es el mínimo y 5 el máximo:

	1	2	3	4	5
<i>Evaluación al contenido de la asignatura/módulo</i>					
1. Medida en que la asignatura/módulo aportó a mi nivel de formación académica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Medida en que la asignatura/módulo aportó a mi nivel de formación práctica en el campo de estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Medida en que me satisfizo el nivel académico de los conocimientos que desarrolla y difunde la asignatura/módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Medida en que la asignatura/módulo cumplió con los objetivos académicos que constan en el syllabus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Evaluación al docente</i>					
5. Capacidad del docente para establecer nexos entre los contenidos de la asignatura/módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Conocimiento y dominio que el docente tiene de los contenidos de la asignatura/módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pertinencia de la bibliografía empleada en la asignatura/módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Capacidad del docente para suscitar un ambiente de participación y orientar las discusiones en el aula.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Claridad con la que el docente explica los criterios con los que se evalúa el rendimiento en la asignatura o módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Medida en que el docente cumplió con la planificación propuesta en el syllabus de la asignatura / módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Observaciones:					

DGA, 27 de noviembre de 2012

Anexo 3: Guía para la entrevista al Director del Área de Gestión

Guía para entrevista a Director del Área

Iniciar comentando el propósito del estudio: enlazar engagement con satisfacción del estudiante. Dos partes de la entrevista

PRIMERA PARTE: ENGAGEMENT

Indicar que se ha consultado varias definiciones de engagement y que se opta por la más reconocida en el ámbito académico: vigor, dedicación y absorción que tiene alguien en una tarea.

Hablemos del Vigor:

Vigor: alto nivel de energía y resiliencia, levantarse con ganas, aguantar horas trabajando

Qué factores personales, laborales, organizacionales crees que inciden en que un docente muestra mayor o menor vigor en su trabajo.

Factores personales: edad, salud

Factores organizacionales: carga de trabajo

¿Cuáles son las acciones del área en este sentido?

Hablemos de la dedicación:

Dedicación: alto nivel de involucramiento con la tarea, significado, inspiración, entusiasmo, orgullo, sentido de desafío y reto,

Qué factores personales, laborales, organizacionales crees que inciden en que un docente muestra mayor o menor dedicación en su trabajo.

Factores personales: inclinación propia hacia la tarea, hacerlo por necesidad o por vocación

Factores organizacionales: prestigio del área y de la universidad, entorno social de mayor o menor valoración a la tarea docente, reconocimiento del jefe

¿Cuáles son las acciones del área en este sentido?

Hablemos de la absorción:

Absorción: alto nivel de concentración y estar absorto en la tarea, sensación de que el tiempo vuela, desconexión de distracciones, estar inmerso

Qué factores personales, laborales, organizacionales crees que inciden en que un docente muestra mayor o menor absorción en su trabajo.

Factores personales: salud, edad

Factores organizacionales: infraestructura, aislamiento acústico de aulas, espacios para trabajar sin distracciones.

¿Cuáles son las acciones del área en este sentido?

SEGUNDA PARTE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

De otra parte la satisfacción del estudiante con el docente

La UASB la mide a través de 6 elementos:

1. Capacidad de docente de establecer nexos en contenidos
2. Conocimiento que tiene el docente
3. Bibliografía
4. Capacidad de generar ambiente de participación
5. Claridad de explicación
6. Cumplimiento de planificación

¿Cómo fue construida la encuesta?

¿Se le consulta al área periódicamente sobre su idoneidad?

¿Conoces si se le ha hecho alguna prueba de validez y fiabilidad?

¿Están bien estos elementos?

¿Crees que falta o sobra algo?

¿Le harías alguna mejora a este instrumento?

¿Cuál de estos crees que se vería más afectado por un mayor vigor, dedicación y absorción del docente?

¿Qué opinión tienes respecto de la objetividad de los estudiantes en la evaluación?

Los resultados de la encuesta, ¿cómo son considerados para decisiones respecto del docente?

(permanencia, mayor o menor número de clases, acompañamiento)

¿Hay algún tipo de acompañamiento del Área a los docentes con calificaciones bajas?

Anexo 4: Guía para el grupo focal con estudiantes

Guía para grupo focal de estudiantes

Iniciar comentando el propósito del grupo focal: identificar aquellas características que generan satisfacción en el estudiante con su docente.

Por favor cada uno si puede hacer una presentación de qué programa estudió, si sigue estudiando, si además trabaja.

Qué les ha parecido hasta ahora la experiencia de realizar un posgrado en la UASB (por qué ven así su experiencia).

Qué opinión tienen de los profesores de la UASB (por qué son buenos o malos).

Hablemos específicamente de sus buenos profesores: ¿qué razones existen que hacen que esos profesores sean buenos? – Identificar principales elementos mencionados-

Preguntar sobre ENGAGEMENT:

1. El vigor, la energía, con la que dan la clase. Qué opinan de profesores que muestran distintos niveles de energía en su clase.
2. La vocación, el orgullo de hacer su trabajo, el nivel de identificación con la UASB. Qué opinan de profesores que tienen distintos niveles en estas variables.
3. La capacidad de abstraerse en su trabajo, desconectarse del mundo mientras dan clase.

Ustedes conocen la encuesta de evaluación docente, les voy a recordar las 6 preguntas que se hacen respecto del docente.

1. Capacidad de docente de establecer nexos en contenidos
2. Conocimiento que tiene el docente de la materia
3. Pertinencia de la Bibliografía
4. Capacidad de generar ambiente de participación
5. Claridad de criterios de evaluación
6. Cumplimiento de planificación

Si tuvieran que quedarse con tres de las seis preguntas cuáles serían con el fin de hacer una evaluación lo más cercana a la realidad del docente.

¿Aumentarían alguna pregunta?

Anexo 5: Engagement laboral (y sus componentes), reportado por los 26 docentes encuestados

Número	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
1	17	19	11	47
2	20	12	22	54
3	24	19	23	66
4	28	26	22	76
5	28	23	29	80
6	29	27	27	83
7	29	26	28	83
8	30	27	28	85
9	30	28	28	86
10	29	27	30	86
11	31	26	30	87
12	33	27	28	88
13	34	27	27	88
14	32	29	28	89
15	30	29	31	90
16	31	30	30	91
17	34	26	33	93
18	31	29	33	93
19	32	30	32	94
20	33	29	33	95
21	34	30	31	95
22	36	30	30	96
23	36	30	33	99
24	36	28	36	100
25	36	30	35	101
26	36	30	36	102