

Serie Magíster

El *engagement* laboral del docente y su incidencia en el estudiante

Un estudio de caso

Diego Raza-Carrillo

Serie Magíster
Vol. 313

El engagement laboral del docente y su incidencia en el estudiante: Un estudio de caso
Diego Raza-Carrillo

Primera edición
Coordinación editorial: Jefatura de Publicaciones
Corrección de estilo: Oswaldo Reyes
Diseño de la serie: Andrea Gómez y Rafael Castro
Impresión: Ediciones Fausto Reinoso
Tiraje: 70 ejemplares

ISBN Universidad Andina Simón Bolívar,
Sede Ecuador: 978-9942-837-90-5
© Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Toledo N22-80
Quito, Ecuador
Teléfonos: (593 2) 322 8085, 299 3600 • Fax: (593 2) 322 8426
• www.uasb.edu.ec • uasb@uasb.edu.ec

La versión original del texto que aparece en este libro fue sometida a un proceso de revisión por pares, conforme a las normas de publicación de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Impreso en Ecuador, octubre de 2021

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

Tesis para la obtención del título de magíster en Dirección de Empresas
Autor: Diego Fabián Raza Carrillo
Tutor: Jairo Rivera Vásquez
Código bibliográfico del Centro de Información: T-2441

CONTENIDOS

Capítulo primero

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	5
PREGUNTA CENTRAL.....	6
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
JUSTIFICACIÓN.....	7
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7

Capítulo segundo

MARCO TEÓRICO	9
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
Investigaciones internacionales previas	9
Investigaciones previas en Ecuador.....	10
BASES TEÓRICAS	11
<i>Engagement</i> laboral y sus dimensiones.....	11
Satisfacción del usuario.....	18
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	21
Operacionalización de variables e indicadores	21

Capítulo tercero

METODOLOGÍA	23
TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
POBLACIÓN Y MUESTRA	23
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
Recolección de datos.....	24
Descripción de los instrumentos.....	25
Validez de los instrumentos	28
Fiabilidad de los instrumentos	30
Técnicas para el procesamiento de datos.....	30

Capítulo cuarto

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
PROCESAMIENTO DE DATOS.....	31
<i>Engagement</i> laboral y sus dimensiones.....	31
Satisfacción del estudiante con su docente y sus elementos constitutivos	36
Satisfacción del estudiante con docentes de distinto nivel de <i>engagement</i> laboral	44
Prueba de hipótesis.....	46
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
Tendencia central y dispersión del <i>engagement</i> y dimensiones.....	47
<i>Engagement</i> y dimensiones según edad y antigüedad del docente.....	47
Tendencia central y dispersión de la satisfacción del estudiante con su docente y elementos constitutivos ...	48
Satisfacción del estudiante según nivel del programa, edad y antigüedad del docente	48
Satisfacción del estudiante con docentes de distinto nivel de <i>engagement</i>	49

Capítulo quinto

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
En relación con el <i>engagement</i> laboral	52
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	61