

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Posgrado
Maestría en Educación Superior



**COMPROMISO ESTUDIANTEL Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN
ESTUDIANTES DEL X SEMESTRE DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA
MECÁNICA, MECÁNICA ELÉCTRICA Y MECATRÓNICA DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA- 2023**

Tesis presentada por el bachiller:

Chire Ramírez, Emilio

para optar el grado académico de:

Maestro en Educación Superior

Asesor:

Dr. Pacheco Oviedo, Abraham Arturo

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 07 de Noviembre del 2023

Dictamen: 010587-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 010587, presentado por:

2014002111 - CHIRE RAMIREZ EMILIO

Titulado:

**COMPROMISO ESTUDIANTIL Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DEL X
SEMESTRE DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA, MECÁNICA ELÉCTRICA Y
MECATRÓNICA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA- 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29388008 - TICSE VILLANUEVA EDWING JESUS
DICTAMINADOR**



**04411473 - BELTRAN MOLINA ROSA PATRICIA
DICTAMINADOR**



**29423044 - NIETO BOLAÑOS NICOLA VERONICA
DICTAMINADOR**



COMPROMISO ESTUDIANTIL Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DEL X SEMESTRE DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA, MECÁNICA ELÉCTRICA Y MECATRÓNICA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA- 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.unica.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

files.osf.io

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional San
Antonio Abad del Cusco

Trabajo del estudiante

1%

6

revistas.urosario.edu.co

Fuente de Internet

1%



DEDICATORIA

A mi esposa Elsa Blanca y a mis hijos Jaime, Emily y Fernando.

Emilio Chire Ramírez



EPÍGRAFE

*“La educación es el arma más poderosa que
puedes usar para cambiar el mundo”*

Nelson Mandela
1918 – 2013



AGRADECIMIENTO

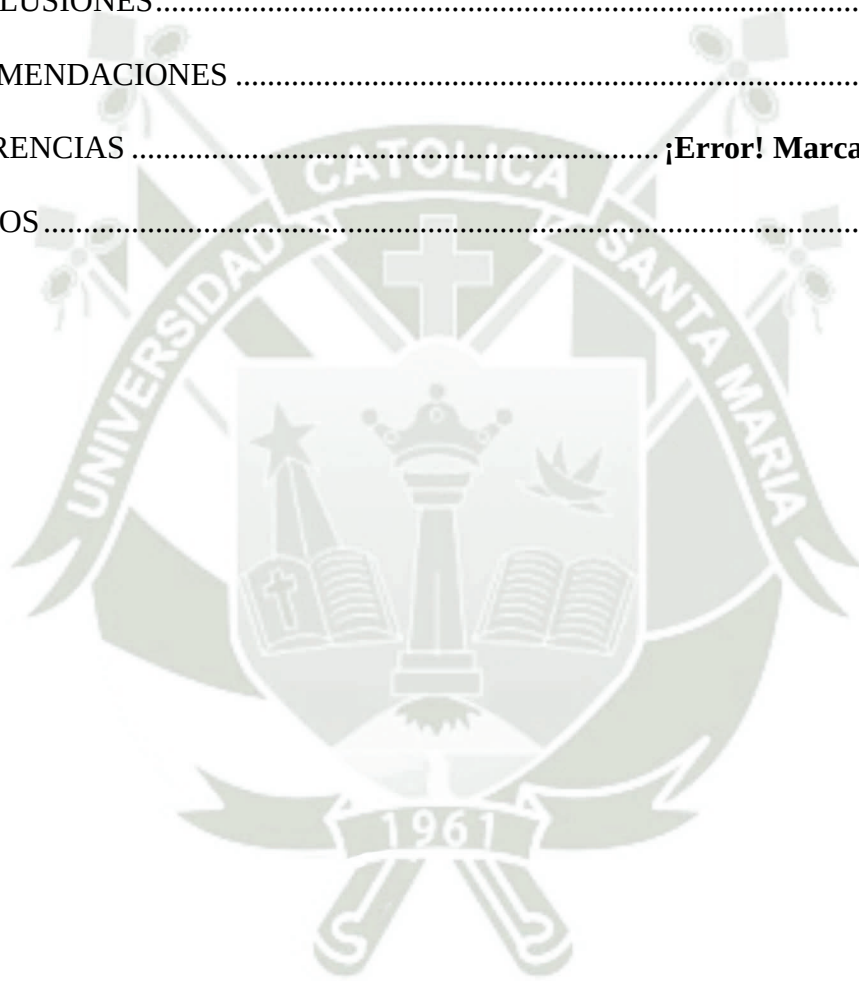
Agradezco a cada uno de los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, por los conocimientos brindados y su dedicación a forjar mejores Maestros de excelencia.

Emilio Chire Ramírez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
EPÍGRAFE	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1. Compromiso estudiantil.....	5
2. Satisfacción académica.....	7
3. Antecedentes investigativos	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	16
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	16
2. Campo de verificación.....	19
3. Unidades de estudio.....	19
4. Tipo de investigación	20
5. Nivel de investigación	20

6.	Estrategia de recolección de datos.....	20
7.	Criterios para el manejo de resultados.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		23
1.	Resultados.....	23
2.	Discusión	44
CONCLUSIONES.....		49
RECOMENDACIONES		50
REFERENCIAS		¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....		55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	18
Tabla 2 Confiabilidad	21
Tabla 3 Compromiso estudiantil	23
Tabla 4 Compromiso estudiantil según sexo.....	24
Tabla 5 Indicador vigor	25
Tabla 6 Indicador vigor según sexo.....	26
Tabla 7 Indicador dedicación	27
Tabla 8 Indicador dedicación según sexo.....	28
Tabla 9 Indicador absorción	29
Tabla 10 Indicador absorción según sexo.....	30
Tabla 11 Satisfacción académica.....	31
Tabla 12 Satisfacción académica según sexo	32
Tabla 13 Indicador elementos tangibles	33
Tabla 14 Indicador elementos tangibles según sexo	34
Tabla 15 Indicador fiabilidad	35
Tabla 16 Indicador fiabilidad según sexo.....	36
Tabla 17 Indicador responsabilidad.....	37
Tabla 18 Indicador responsabilidad según sexo	38
Tabla 19 Indicador seguridad	39
Tabla 20 Indicador seguridad según sexo.....	40
Tabla 21 Indicador empatía	41
Tabla 22 Indicador empatía según sexo	42
Tabla 23 Análisis correlacional	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Compromiso estudiantil	23
Figura 2 Compromiso estudiantil	24
Figura 3 Indicador vigor	25
Figura 4 Indicador vigor según sexo	26
Figura 5 Indicador dedicación	27
Figura 6 Indicador dedicación según sexo	28
Figura 7 Indicador absorción	29
Figura 8 Indicador absorción según sexo	30
Figura 9 Satisfacción académica	31
Figura 10 Satisfacción académica según sexo	32
Figura 11 Indicador elementos tangibles	33
Figura 12 Indicador elementos tangibles según sexo	34
Figura 13 Indicador fiabilidad	35
Figura 14 Indicador fiabilidad según sexo	36
Figura 15 Indicador responsabilidad	37
Figura 16 Indicador responsabilidad según sexo	38
Figura 17 Indicador seguridad	39
Figura 18 Indicador seguridad según sexo	40
Figura 19 Indicador empatía	41
Figura 20 Indicador empatía según sexo	42

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.

Se planteó una metodología de tipo básica de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional. En donde se consideró como muestra a 73 estudiantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios denominados como la escala de compromiso académico (UWES-S) y el cuestionario SERVQUAL de satisfacción académica.

En los resultados se demostró que la variable compromiso estudiantil era mayormente de nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (19.18%). De manera similar la variable satisfacción académica la mayoría de la unidad de estudio estaban en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (21.92%). Para finalizar se aceptó la hipótesis de investigación y se demostró que el compromiso estudiantil y la satisfacción académica estén relacionados en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.

Palabras claves: Compromiso estudiantil, satisfacción académica, estudiante universitario.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between School of Mechanical, Electrical Mechanical and Mechatronics Engineering of a private university in Arequipa-2023.

A basic methodology of non-experimental design with a quantitative non-experimental design with a quantitative correlational approach. The sample consisted of 73 students who were administered two questionnaires called the academic commitment scale (UWES-S) and the SERVQUAL questionnaire of academic satisfaction.

The results showed that the student commitment variable was mostly at the average level (53.42%), followed by the high level (19.18%). Similarly the academic satisfaction variable the majority of the unit of study were at average level (53.42%), followed by high level (21.92%). In conclusion, the research hypothesis was accepted and it was demonstrated that student commitment and academic satisfaction are related in the students of the X satisfaction are related in the students of the 10th semester of the Professional School of Mechanical of Mechanical, Electrical Mechanical and Mechatronics Engineering of a private university in Arequipa. private university of Arequipa-2023.

Key words: Student engagement, academic satisfaction, university student

INTRODUCCIÓN

El compromiso estudiantil tiene un estrecho vínculo con la predisposición para la organización del propio aprendizaje, la dedicación hacia el estudio o la participación en actividades de carácter académico organizadas por la propia institución universitaria, está relacionada con la satisfacción y vitalidad de las materias que forman parte del plan curricular profesional y como también de la continua superación personal académica.

La satisfacción académica es considerada como un proceso de carácter dinámico, el cual puede verse afectado, principalmente por las características propias de la institución, en donde se evidencia no solo la percepción de los estudiantes, sino que es una clara evidencia de la comprensión que realizan estos mismos, del entorno de aprendizaje en donde desarrollan sus actividades diarias.

La causa y motivación para realizar la presente investigación fue la de conocer cuan satisfechos y comprometidos se encuentra la comunidad estudiantil universitaria a día de hoy y su posible lazo, dado que es de suma importancia para los docentes, los padres, la universidad y la sociedad misma tener conocimiento de cuan, valga la redundancia, satisfechos y comprometidos se muestran los alumnos ante la carrera elegida, las materias dictadas, la infraestructura y/o elementos tangibles y el rol tanto del personal docente como del administrativo.

El presente trabajo se justifica porque los resultados podrán ser empleados para influenciar en las experiencias de todos los integrantes del ámbito académico, centrando esfuerzos en poder modificar sus contextos educativos, con la finalidad de poder aumentar la calidad educativa y la percepción ante la comunidad, así también por parte de los estudiantes puedan considerar una serie de experiencias de logro, que beneficien su formación evaluación de estos sí mismos y sea realizada de forma periódica.

La presente investigación presentó una metodología caracterizada por ser de tipo básica, correlacional, nivel de alcance descriptivo, con un diseño no experimental en donde se empleó la escala de compromiso académico (UWES-S) y el cuestionario SERVQUAL de satisfacción académica. Se aplicaron los cuestionarios a una muestra de 73 estudiantes, haciéndose notar que del total de estudiantes 14 % eran del género femenino y 86 % eran de género masculino.

El capítulo I está relacionado al marco teórico, donde se realizan un análisis de los antecedentes, trabajos de investigación, considerando las variables compromiso estudiantil y satisfacción académica tanto a nivel internacional, nacional y local, luego se aborda los principales conceptos y definiciones en las bases teóricas.

En el capítulo II se presenta la metodología de investigación que comprende las técnicas, instrumentos, tipo de estudio y diseño, las variables su operacionalización, el campo de verificación y las estrategias de recolección de datos.

En el capítulo III se encuentran los resultados y discusión, donde se presenta la materialización de la investigación que se ha ejecutado, por medio de graficas estadísticas con resultados numéricos y porcentuales que se han obtenido, a su vez se realiza una discusión para contrastar comparativamente los hallazgos encontrados por otros investigadores.

Por último, se presentan las conclusiones del trabajo de investigación, derivando el desarrollo y la respuesta según los objetivos planteado inicialmente, se presentan también las recomendaciones.

HIPÓTESIS

Dado que, la actitud del alumno vinculado a la dedicación en los estudios con el objetivo realizar un alcance óptimo de los conocimientos prácticos y empíricos de la carrera de estudio.

Es probable que: el compromiso estudiantil y la satisfacción académica estén relacionados en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.



OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.

Objetivos específicos

Analizar el nivel de compromiso estudiantil de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la escuela profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

Especificar el grado de correlación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1. Compromiso estudiantil

Kahn, (1990) refiere por primera vez al engagement o compromiso, identificándolo como la fuerza que posee un individuo; la cual se orienta hacia el logro de determinadas metas en su desarrollo dentro de una organización; caracterizándose por el empeño y la motivación, como elementos fundamentales que lo fortalecen.

Schaufeli et al. (2002) lo define como un estado que implica la presencia de emociones positivas y beneficiosas para un buen desarrollo del aprendizaje y conservación de la salud. Esta condición no debe limitarse a un fenómeno aislado, sino que es sostenible a lo largo del tiempo.

De acuerdo a Salanova et al. (2004) el compromiso estudiantil es un fenómeno estimulante que impulsa al estudiante a ejecutar actividades o proceder en una forma particular con la finalidad de lograr sus metas estudiantiles en un corto y mediano periodo de tiempo. Adicionalmente, se trabaja la planificación en base a los propósitos de cada alumno; de manera que pueda lograrlos.

Por su parte, Medrano et al. (2015) definen al compromiso estudiantil como el resultado de una correcta integración al ambiente de estudios; que se ve reflejado en comportamientos firmes orientados al rendimiento en los estudios.

De manera similar, se puede definir como el confort que evidencian los alumnos al afrontar el proceso académico, de manera que se logra un fuerte compromiso entre los individuos y el aprendizaje, con la finalidad de alcanzar la satisfacción académica y personal.

1.1. Modelos del compromiso estudiantil

En ese sentido Kahn (1990) desarrolló un estudio en el que evidenció que un mínimo porcentaje de los integrantes de una organización se desenvolvían con dinamismo,

motivación y dedicación en sus actividades en general. Estos resultados no eran muy frecuentes, por lo que inicialmente fueron considerados como satisfacción o motivación, pero esa apreciación era equivocada.

Fue por tal motivo, que el autor desarrolló una teoría de acuerdo a los criterios planteados previamente; en la cual se especifica la forma en que el individuo percibe su entorno y el detalle de sus características individuales; fomentando las condiciones psicológicas que pueden influir en su compromiso (*engage*) en el papel que le corresponde cumplir (Kahn, 1990).

Además, realizó el planteamiento de tres indicadores que tienen vinculación con el desarrollo de las funciones de las personas que tienen un buen compromiso.

Significancia psicológica: tiene relación con la perspectiva que tienen las personas respecto a su propio rendimiento, el cual se expresa de manera física, cognitiva o emocional, dado que ponen a prueba la importancia del aporte de sus acciones propias hacia la organización a la cual pertenecen; que se define como un vínculo persona-organización. El desarrollo de un papel dentro de una organización, motiva al individuo a generar una identidad con la misma. De manera similar, la coherencia que se presenta en los valores persona-organización, tiene referencia con la semejanza entre los valores de los individuos y la cultura de valores que se practican en la organización (Cable y Edwards, 2004).

Seguridad psicológica: referida al vínculo con la percepción de autonomía y autoeficacia; es decir, la capacidad personal para lograr los objetivos planificados y organizados por la persona. Además de las vinculaciones con las demás personas dentro de la organización y el apoyo que se percibe de parte de la organización, como respuesta al esfuerzo realizado; instaurando en las personas, capacidades de liderazgo que sirven para fortalecer la confianza en sí mismo y su compromiso con el trabajo a realizar. En por ello,

que el liderazgo produce una transformación que mejora los intereses de sus compañeros, provocando actos con mayor reflexión y aprobación respecto a los objetivos propuestos.

Bakker y Schaufeli (2006) diseñan un modelo que engloba las exigencias y los recursos, como consecuencias directas e inversas que se manifestarán en la tensión en el centro de estudios y la energía y las divide considerando:

Vigor, se refiere a un grado elevado de energía mental y resiliencia, donde se miden los niveles de energía y el esfuerzo en el centro de estudio, a pesar de la presencia de eventuales dificultades.

Dedicación, se refiere a la forma de afrontar los desafíos y la inspiración en el centro laboral y se mide la importancia que le da.

Absorción, consistente en la concentración mostrada en el centro laborales donde se da el cumplimiento de las actividades académicas.

2. Satisfacción académica

La satisfacción académica, es entendida como el proceso que se debe de llevar a cabo, en cuanto a las organizaciones mismas, en donde esta tiene como finalidad, el de poder establecer un adecuado nivel de cumplimiento de las expectativas que llegue a tener el usuario final, con la finalidad de que estos cuenten con un mayoritario nivel de confianza acerca del servicio contratado y que pueda prevalecer por encima de otros (Alsalkhi, 2018).

Además, en la satisfacción académica se representa el sentimiento de agradecimiento, acerca del servicio que se ha ofrecido por parte de la organización, llegando a comparar de esta forma, diferentes contextos de diferenciación, en donde las necesidades del usuario y las expectativas de los mismos, llegan a ser comparadas de forma preferente, cumpliendo de esta forma, con una mayoritaria capacidad de fidelización (Cornillez, 2019).

En la satisfacción académica se evalúa el nivel de cumplimiento, se basa en diferentes factores internos, dentro de los que se encuentra a los factores tangibles y factores

intangibles, debido a que se espera contar con cambios de decisión, respecto a la producción de un servicio, el cual busca mejorar las capacidades técnicas y formativas de los estudiantes, incorporando en estos, un mayor nivel de confianza, acerca de la competitividad que demuestren, respecto a otros (Balkis y Duru, 2017).

Medrano y Pérez (2010) afirman que la satisfacción académica es la percepción de bienestar de los estudiantes cuando asisten a su centro de estudios. Asimismo, Inzunza et al. (2015) refiere que es una medida favorable que es subjetiva de cada estudiante de acuerdo a sus experiencias en el centro de estudios.

2.1. Modelos de satisfacción académica

La satisfacción académica según Medrano y Pérez (2010) es medida a través de los indicadores descritos a continuación:

Social-relacional que es lo relacionado al contexto universitario en lo interno y externo donde se desenvuelven los estudiantes.

Institucional es lo referido a los equipos, al servicio realizado y a las instalaciones del centro donde estudia.

Plan de estudios es donde se explica las actividades que van a realizar en los cursos en su formación académica.

Asimismo, Zambrano (2016) plantea cinco indicadores:

Competencias del docente, donde se evalúa el conocimiento y habilidad del docente en la utilización de la TIC y la forma en que comparte el conocimiento y dar retroalimentación de los estudiantes.

Calidad del curso virtual, que se refiere a la flexibilidad de los horarios de las clases impartidas, así como su organización.

Herramientas tecnológicas, se refiere al software, hardware e infraestructura de red que resultan ser fundamentales para las clases virtuales.

Ambiente de desarrollo del curso virtual, es lo referente a la evaluación del estudiante y como es la interacción.

Diseño del aula virtual, es la interfaz del curso virtual.

Para finalizar siguiendo el modelo SERVQUAL mide a la satisfacción académica mediante la satisfacción de la calidad del servicio con cinco indicadores (Surdez et al., 2018).

Elementos tangibles, son todos aquellos elementos que engloban o enmarcan a las apariencias que se guarda de las instalaciones físicas determinadas, en donde los componentes de todo servicio permiten hacer referencia a la calidad que se viene ofreciendo. Así mismo, cabe exponer la idealización de contar con factores de apariencia adecuados, los cuales están relacionados directamente con el grado de confiabilidad que se llega a tener, respecto a la calidad educativa (Silva et al 2021).

Además de ello, cabe destacar que, los elementos tangibles, evidencian no solo la alta importancia que se espera tener de las instalaciones físicas de una determinada institución, sino que esta se ve representada por el fortalecimiento y la calidad de los procesos educativos, los cuales representan una mayoritaria calidad de la atracción visual, en donde se expondrán garantías de comodidad y de conformidad, hacia los estudiantes (Urquijo y Extremera 2017).

Mientras que, no se puede dejar de lado, la apariencia que se espera guardar de los procesos educativos, en donde los equipos empleados, la atención de calidad, las condiciones de funcionamiento y demás características, exponen un mayor grado de condiciones de confiabilidad, las cuales lleven al usuario final, una relación más estrecha con el colaborador, en miras de que la captación y la conformación de la educación, puedan ser asumidas por el estudiante mismo (Mestrovic 2017).

La fiabilidad es definida como el conjunto de destrezas que se llega a tener, respecto al servicio que se ofrece dentro de una institución educativa, en donde se espera el hecho de

contar con la erradicación de dudas dentro del servicio ofrecido, no solo por el docente, sino por el respeto de personal que involucra a una universidad, en donde esto exponer una mayoritaria impresión positiva del establecimiento (Mwiya et al. 2017).

Así mismo, la fiabilidad se enfoca no solo en la visualización que tiene el cliente sobre la capacidad de servicio, sino que se puede exponer en la capacidad que tienen los docentes para formar una calidad educativa de alta competencia, en donde la capacidad organizativa, tiene que ver de forma ineludible, con una mayor organización de la universidad, respecto a todos los servicios que se encuentran relacionados con esta misma (Burgess et al. 2018).

Además, esta se basa en el manejo que se llega a tener de los tiempos de respuesta que le son ofrecidas al cliente, en donde la calificación que se recibe del mismo, corresponde a que se pueda contar con una mayor capacidad del personal administrativo, organizativo y docente, con la finalidad de que estos se involucren con el proceso de enseñanza y aprendizaje, el cual puede culminar con unos estudiantes de alta competitividad nacional e internacional (Arias et al., 2018).

La responsabilidad es considerada como un reto para las universidades, debido a que los grandes plazos de respuesta, suelen generar que se aumente la desconfianza en el servicio y que los procesos no puedan ser sustentados en el cumplimiento de estándares éticos y de calidad de servicio, lo cual suele generar que el estudiante empiece a estar menos satisfecho, respecto a las características que se espera tener, del proceso educativo (Martono et al., 2020).

Además de ello, cabe destacar la necesidad que tienen los docentes, de poder cumplir con el compromiso de enseñar y de brindar un servicio de alta calidad, el cual se inicia desde el primer contacto con el estudiante y de forma consecuente, este es llevado hacia la totalidad de las clases que conforman un ciclo académico, requiriendo por parte de los estudiantes,

que el docente pueda garantizar la calidad académica, en base al grado de capacitación que este posea (Alsalkhi, 2018).

Así mismo, la posibilidad de ayudar por parte del docente, representa una mayor confiabilidad del estudiante, para poder solventar sus dudas, a consecuencia de que, durante todo el proceso de enseñanza y aprendizaje, es que se pueden encontrar diferentes problemas con el afianzamiento de la educación, los cuales surgen como dudas que tienen que ser solucionadas por los docentes, como parte del proceso educativo (Cornillez, 2019).

La seguridad es un factor que presenta el usuario del servicio al poner sus problemas a una organización como manera de confianza y confiar plenamente en que estos puedan ser resueltos de maneras eficientes. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad por parte de la entidad, y esta a su vez debe mostrar preocupación en el sentido que debe buscar soluciones (Balkis y Duru, 2017).

Además, esta es entendida como un conjunto de conocimientos, habilidades y atención efectuados por los empleados para inspirar confianza entre el usuario del servicio y ellos. Donde el usuario lo deja en manos de la organización pues esta le inspira una adecuada tranquilidad para poder abastecer sus necesidades. Así mismo, el hecho de inspirar confianza se relaciona con la seguridad que le brinda alguien, ya sea una persona, alguna organización o incluso así mismo (Silva et al., 2021).

La empatía es entendida como la atención de forma individual que se brinda a los clientes. Es decir que la relación que se establece entre las personas y la calidad de servicio no solo se refleja en el trato profesional, sino en comprender y poder ayudar en las necesidades por las que el usuario utiliza determinado servicio (Mestrovic, 2017).

Mientras que, se puede señalar que, es la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, mediante un desarrollo de identificación, teniendo conocimiento personal de

los clientes habituales para priorizar sus necesidades. El respeto es la base fundamental de esta empatía, el cual sostiene un fuerte compromiso con el cliente (Mwiya et al., 2017).

Respecto a la búsqueda de un horario de atención conveniente, se puede señalar que, este es aquel horario que designa la organización, basándose en relación a los tiempos estimados de sus clientes, logrando un beneficio para ellos ya que complacen sus necesidades. Además, la atención personalizada, hace referencia al hecho de tener conocimientos acerca de los clientes, manteniendo un trato cercano, una buena comunicación, lo que con llevar a tener buena confianza con el usuario (Burgess et al., 2018).

3. Antecedentes investigativos

3.1. Antecedentes internacionales

Morales y Chávez (2019) México se ha planteado como objetivo general, el determinar la satisfacción académica de los estudiantes de nivel superior, en base a las personas que han estado asociadas a este y en base a las variables escolares. La metodología tiene la característica de poseer un diseño correlacional, en donde el tamaño de la muestra fue de 353 universitarios, contando con el instrumento cuestionario denominado Escala de Satisfacción Académica con el Ambiente Pedagógico, para la recolección de los datos. Los resultados han demostrado que, el ambiente pedagógico ha sido consignado como elemental, no solo para el desarrollo de las actividades, sino para haber contado con la mejora en la autoeficacia y un menor desgaste emocional. Mientras que, se ha concluido que, el grado de correlación que ha existido entre la satisfacción académica y la confianza en las capacidades del estudiante, ha correspondido a un valor de sigma de .00.

Hernández et al. (2020) España, plantea como objetivo general determinar la relación existente entre el rendimiento, la motivación y el grado de satisfacción académica. La metodología se caracteriza por ser de diseño correlacional, con un método descriptivo, en donde se ha alcanzado una muestra conformada por 33 estudiantes, y se han recolectado los

datos por medio de tres cuestionarios. Los resultados han dejado en exposición la clara incidencia que han tenido las variables de estudio, en donde las carencias no solo se han visto evidenciadas en las tres variables, sino que la condición total de mejora, ha significado el beneficio de toda la media estándar. Además de ello, se ha concluido que, el nivel de rendimiento de los estudiantes fue el medio, habiéndose demostrado con una nota carente, en toda la muestra.

Quezada (2021) Costa Rica se han planteado como objetivo general, comprender la relación que se presenta entre la calidad del servicio administrativo, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes universitarios. La metodología fue de tipo mixta utilizando técnicas con enfoque cuantitativo y cualitativo. Respecto al componente cuantitativo fue de tipo ex post facto, la investigación cualitativa de corte fenomenológica-hermenéutica, el número de participantes se estimó en 132 personas. Los hallazgos de la investigación sostienen que en el modelo de tres pasos usado en la primera escala de satisfacción; se explica el 49 % de la varianza con las escalas de calidad del servicio, mientras que un 43 % se explica con la segunda escala. Por otro lado, el 37 % de la varianza de los elementos académicos se explica mediante la calidad en un modelo de un paso. Se ha concluido que los alumnos consideran que la calidad del servicio tiene impacto sobre su satisfacción, mas no el compromiso. Adicionalmente, se evidencia una desvinculación del rendimiento de los aspectos estudiados.

3.2. Antecedentes nacionales

Tacca et al. (2020) Lima se han planteado como objetivo general, el analizar la relación que ha existido entre la satisfacción académica de los estudiantes universitarios y el nivel de inteligencia emocional. La metodología presenta un diseño correlacional, en donde el tipo de indagación fue la básica, recurriendo a la recolección de datos, mediante el uso del cuestionario, en donde el tamaño de la muestra fue de 597 estudiantes. Los resultados han

señalado que, el 91% de los docentes, han contado con un nivel promedio de rendimiento académico, lo que generó que esta carencia de capacidades pueda verse extrapolada hacia las condiciones de enseñanza, las cuales, al no haber sido adecuadas, han generado la afectación en la percepción del estudiante mismo. Se concluye que, el valor de correlación que fue alcanzado entre las dos variables ha sido significativo, en donde se ha podido evidenciar que, condiciones adversas y de alta presión, dentro del ámbito académico, han tenido que ser contrarrestadas, con una mayor capacidad de inteligencia emocional.

Baños (2020) En Lima planteó como objetivo general inferir la relación de la gestión del tiempo y el compromiso académico en estudiantes de una universidad privada. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el tipo descriptivo transeccional. Se realizó la evaluación el compromiso académico a 354 estudiantes mediante la aplicación de la escala UWES-S. En los hallazgos se presentó que el compromiso era mayormente moderado (53.00%), y sus indicadores: vigor (58%) dedicación (57%) y absorción (21%). Se concluye que los estudiantes de nivel promedios no tienen interés donde el estudiar les es dificultoso, con propensión a abandonar la carrera.

Estrada y Paricahua (2022) En Lima, se han planteado como objetivo general, analizar el compromiso académico en los alumnos de tres centros de educación universitaria de la Amazonía peruana en el contexto de la pospandemia. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el tipo descriptivo transeccional. Se realizó la evaluación el compromiso académico a 354 estudiantes mediante la aplicación de la escala UWES-S, que posee buenos niveles de validez basados en el contenido de la información y su confiabilidad. En los hallazgos del estudio, se evidencia que el 39.3% de los estudiantes mostraron niveles moderados en el compromiso académico, en el indicador dedicación el 39.4% fue alto, el 36.4% moderado, en el indicador vigor el 37.3% fue moderado y el 35.9% alto, en el indicador absorción el 37.3% fue moderado y el 35.9% alto y se estableció a

existencia de una asociación significativa con el género, la universidad de la cual proceden y la modalidad de plan de estudios de los alumnos participantes. Concluyendo que se necesita promover los dominios cognitivos y actitudinales en los estudiantes universitarios, para lograr mejoras en su compromiso académico.

3.3. Antecedentes locales

Cáceres y Quispe (2020) Arequipa, se han planteado como objetivo general, establecer la percepción sobre la calidad del servicio recibido y su relación con la satisfacción académica que tienen los estudiantes universitarios respecto al aprendizaje a distancia en la provincia de Arequipa, 2021. La metodología tiene la característica de ser cuantitativa, con un diseño no experimental y de corte transversal – retrospectiva. Para la realización del estudio se ha considerado una muestra de 243 encuestados. Los hallazgos, respecto al procesamiento de la información estadística y el análisis aplicado, evidencia que existe una relación directa y positiva de gran intensidad entre las variables calidad y satisfacción académica. Se ha concluido que, la investigación contribuye de manera teórica y práctica, brindando datos confiables y relevantes que servirán para la realización de futuras investigaciones académicas que podrán ser aplicadas en las instituciones para una mejora sostenible y su eficiencia en su operatividad.

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta.

Instrumentos

Para la variable compromiso estudiantil se empleó la escala de compromiso académico (UWES–S) de Bakker y Schaufeli (2003) (Anexo 2).

Ficha del instrumento

Nombre: Escala de compromiso académico (UWES–S)

Autores: Wilmar Schaufeli

Arnold Bakker

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 40 minutos

Aplicación: Estudiantes que forman parte del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

Estructura: El instrumento está conformado por 17 ítems, que cuenta con las dimensiones vigor, dedicación y absorción, con siete opciones de respuesta las cuales son: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre; siendo el valor de cada alternativa de 0, 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Calificación

Según Bakker y Schaufeli (2003) la medida es mediante baremos calculado por percentiles donde:

Menor a percentil 5 = Muy bajo.

Entre percentil 5 a menor de percentil 25 = Bajo.

Entre percentil 25 a menor de percentil 75 = Medio.

Entre percentil 75 a menor de percentil 95 = Alto.

Mayor a percentil 95 = Muy alto.

Para la variable satisfacción académica se diseñó un cuestionario basándose en los indicadores de SERVQUAL (anexo 2).

Ficha del instrumento

Nombre: Cuestionario satisfacción académica

Autor: Emilio Chire Ramírez

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 25 minutos

Aplicación: Estudiantes que forman parte del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

Estructura: contando con un total de 22 preguntas, distribuidas en sus cinco dimensiones, en donde se ha establecido la escala Likert de valoración de 5 niveles.

Calificación

Menor a percentil 5 = Muy bajo.

Entre percentil 5 a menor de percentil 25 = Bajo.

Entre percentil 25 a menor de percentil 75 = Medio.

Entre percentil 75 a menor de percentil 95 = Alto.

Mayor a percentil 95 = Muy alto.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Indicadores	Subindicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Variable independiente Compromiso estudiantil	Vigor	• Sentirse con energía para actividades académicas.	1, 8	Encuesta	Escala de compromiso académico (UWES–S)
		• Resistencia física y mental para los estudios.	4, 12, 15 y 17		
	Dedicación	• Compromiso con actividades académicas.	2 y 10		
		• Interés y motivación en los estudios.	5, 7 y 13		
	Absorción	• Concentración en clases.	6 y 11		
		• Desarrollo de tareas académicas.	3		
		• Satisfacción y disfrute con las tareas académicas.	9, 14 y 16		
Variable independiente Satisfacción académica	Elementos tangibles	• Atracción visual.	1		Cuestionario de satisfacción académica
		• Apariencia de los equipos.	2		
		• Material de servicio.	3, 4 y 5		
	Fiabilidad	• Servicio adecuado.	6 y 7		
		• Cumplimiento de tiempos.	8		
		• Servicio sin errores.	9		
	Responsabilidad	• Prontitud del servicio.	10 y 11		
		• Disponibilidad de ayuda.	12		
		• Disposición de aclarar dudas.	13		
	Seguridad	• Cortesía.	16		
		• Conocimiento.	14 y 17		
		• Confianza.	15		
	Empatía	• Atención personalizada.	20, 21 y 22		
		• Interés.	18		
• Preocupación.		19			

Nota: Elaboración propia

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

La ubicación espacial fue dentro una Universidad Privada de Arequipa, en la Escuela Profesional de ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica, ubicado en Urb. San José, Pasaje San José s/n, Umacollo.

2.2. Ubicación temporal

El recojo de la información y aplicación de los instrumentos se realizó entre los meses de julio a setiembre del año 2023, según el cronograma de actividades.

3. Unidades de estudio

Unidad de análisis. La unidad de análisis son los estudiantes de la universidad privada.

Criterios de inclusión.

- Estudiantes que formen parte de la escuela analizada en la investigación
- Estudiantes del X semestre
- Estudiantes que han deseado formar parte de la investigación

Criterios de exclusión.

- Estudiantes que no formen parte de la escuela analizada en la investigación
- Estudiantes de un semestre diferente al X semestre
- Estudiantes que no han deseado formar parte de la investigación

Universo o población. La población de la investigación estará conformada por un total de 90 estudiantes que forman parte del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

Muestra. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula utilizado cuando la población es finita.:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

N = tamaño de la población = 90

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 73

En base a ello, la muestra estuvo conformada por 73 estudiantes como tamaño muestral.

4. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico de diseño no experimental de corte transversal basándose en conocimientos ya existentes. De acuerdo a la recolección es de tipo campo porque se registraron los datos de forma ordenada (Baena, 2017).

5. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, debido a que se describen relaciones entre variables en un momento determinado (Hernández et al. 2014).

6. Estrategia de recolección de datos

6.1. Organización

Para dar efecto a las acciones del estudio se procederá de la siguiente manera:

- Se solicitó la autorización del director de la Escuela Profesional correspondiente.
- Luego de la obtención de los permisos respectivos, se realizó las coordinaciones pertinentes con docentes.

- Se realizó la presentación personal en aula con los detalles y motivos de la investigación, indicando el objeto y solicitando el apoyo voluntario de todos los estudiantes.
- En cuanto al procedimiento de recolección de datos, fue de forma virtual por medio del Google Forms.

6.2. Validación

La validez de instrumento fue mediante juicio de expertos (anexo 3).

- Alarcón Fernández, Virginia Alejandra de María (Magister en Educación)
- Cárdenas Llamosas, Lucila Evelina (Magister en Educación)
- Huarca Flores Paola (Dr. en Educación)

6.3. Confiabilidad

En relación a la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach donde al ser superior a 0,70 se demuestra la confiabilidad de los datos tanto de la prueba piloto como de los resultados.

Tabla 2

Confiabilidad

Variables	Prueba piloto	Resultados
Compromiso estudiantil	$\alpha=0.938$	$\alpha=0.947$
Satisfacción académica	$\alpha =0.949$	$\alpha=0.815$

Nota: SPSS versión 26

7. Criterios para el manejo de resultados

En cuanto al método de análisis de datos, se contará con el empleo de la estadística descriptiva en donde se ha establecido el uso, con la finalidad de poder exponer los datos, tanto en tablas de frecuencia, como en gráficos de barras. Mientras que, se ha contado con

el uso de la estadística inferencial para determinar la relación entre las variables utilizando el coeficiente de correlación de rho Spearman.



CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

1.1. Resultados de compromiso estudiantil

Tabla 3

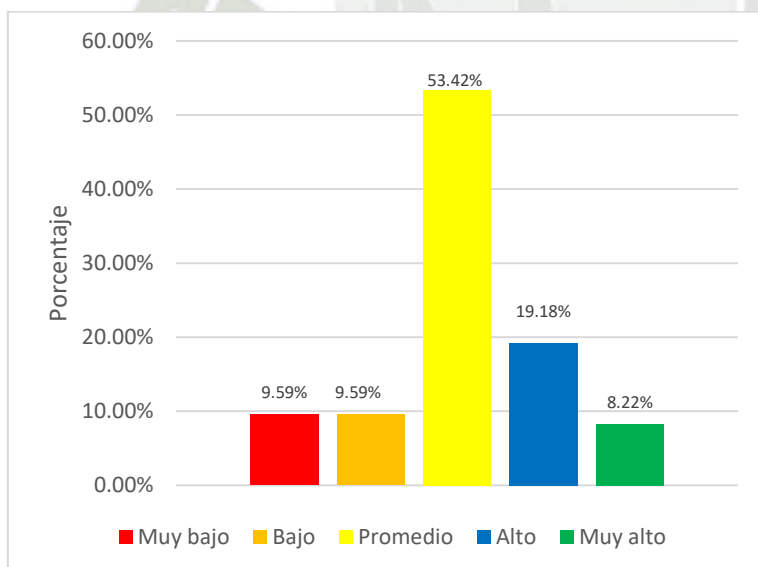
Compromiso estudiantil

	N	%
Muy bajo	7	9.59%
Bajo	7	9.59%
Promedio	39	53.42%
Alto	14	19.18%
Muy alto	6	8.22%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 1

Compromiso estudiantil



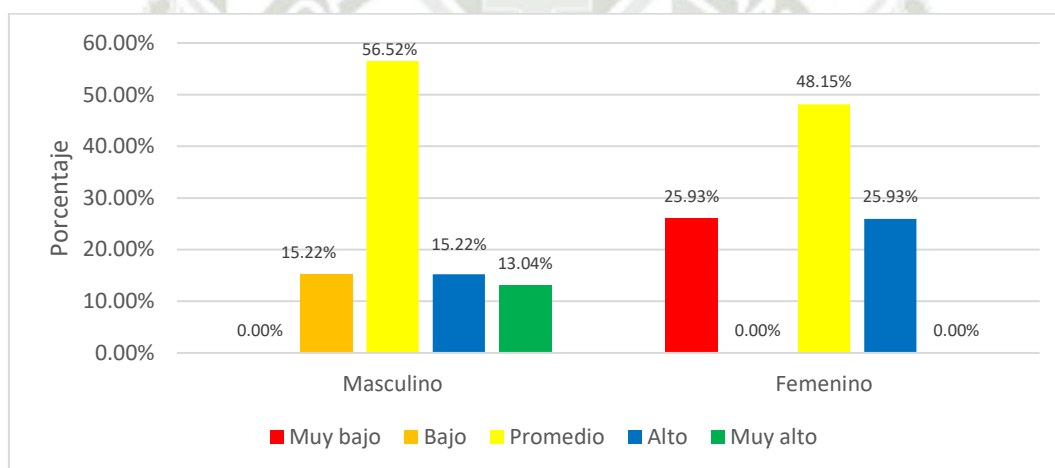
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 se puede observar que en referencia a la variable compromiso estudiantil la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (19.18%).

Tabla 4
Compromiso estudiantil según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Compromiso estudiantil	Muy bajo	0	0.00%	7	25.93%	7	9.59%
	Bajo	7	15.22%	0	0.00%	7	9.59%
	Promedio	26	56.52%	13	48.15%	39	53.42%
	Alto	7	15.22%	7	25.93%	14	19.18%
	Muy alto	6	13.04%	0	0.00%	6	8.22%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 2
Compromiso estudiantil


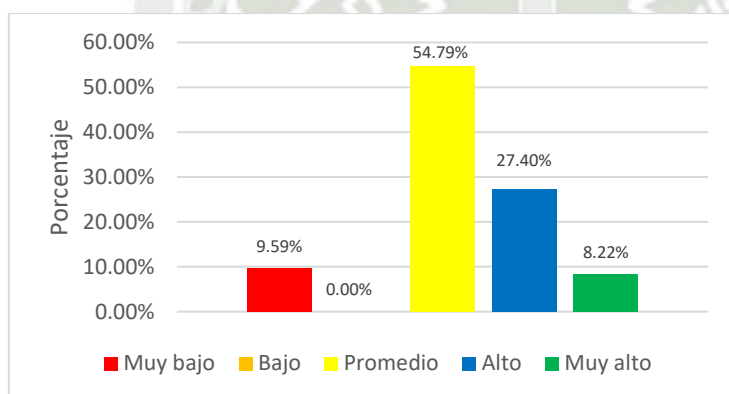
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 se puede observar que en referencia a la variable compromiso estudiantil según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 56.52% seguido del nivel bajo y alto con el mismo porcentaje del 15.22%; a diferencia del sexo femenino que presenta un nivel promedio de 48.15%, pero seguido del nivel alto con 25.93%.

Tabla 5
Indicador vigor

	N	%
Muy bajo	7	9.59%
Bajo	0	0.00%
Promedio	40	54.79%
Alto	20	27.40%
Muy alto	6	8.22%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 3
Indicador vigor


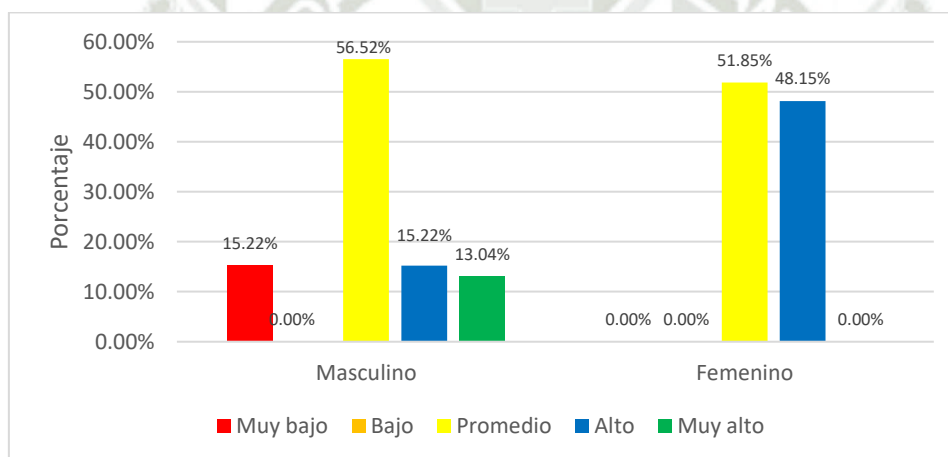
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 se puede observar que en referencia al indicador vigor la mayoría están en nivel promedio (54.79%), seguido por el nivel alto (27.40%). Asimismo, en el indicador un gran porcentaje de los estudiantes sostienen que, regularmente, sus tareas como estudiante los hacen sentir llenos de energía; de manera similar responden que cuando se levantan por la mañana les apetece ir a clase o estudiar. Por otro lado, en referencia a si pueden seguir estudiando durante largos periodos de tiempo, se evidencia respuestas proporcionales respecto a si lo hacen o no; resultados similares son obtenidos cuando se les consulta sobre la resistencia para afrontar sus tareas como estudiantes. Además, la gran mayoría no paran en sus tareas como estudiante, incluso si no se encuentran bien.

Tabla 6
Indicador vigor según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Vigor	Muy bajo	7	15.22%	0	0.00%	7	9.59%
	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Promedio	26	56.52%	14	51.85%	40	54.79%
	Alto	7	15.22%	13	48.15%	20	27.40%
	Muy alto	6	13.04%	0	0.00%	6	8.22%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 4
Indicador vigor según sexo


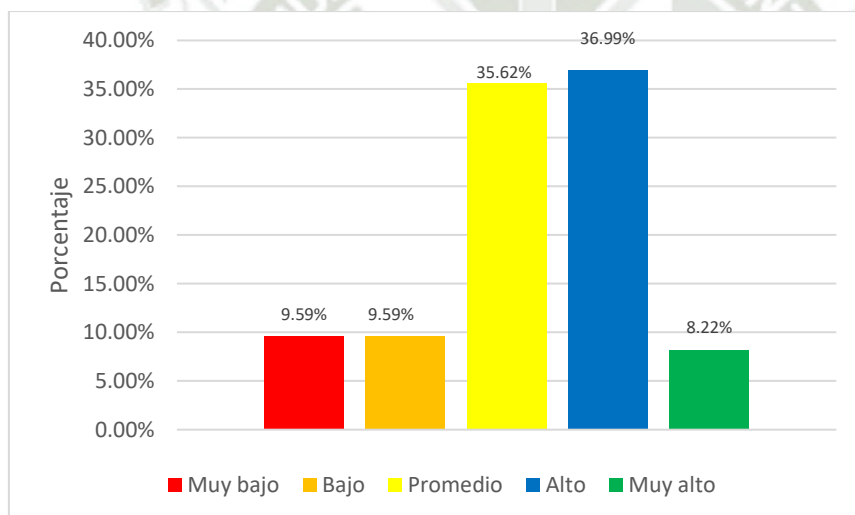
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 se puede observar que el indicador vigor según el sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 56.52% seguido del nivel muy bajo y alto con el mismo porcentaje del 15.22%; a diferencia del sexo femenino que presenta un nivel promedio de 51.85%, seguido de un notable nivel alto con 48.15%.

Tabla 7
Indicador dedicación

	N	%
Muy bajo	7	9.59%
Bajo	7	9.59%
Promedio	26	35.62%
Alto	27	36.99%
Muy alto	6	8.22%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 5
Indicador dedicación


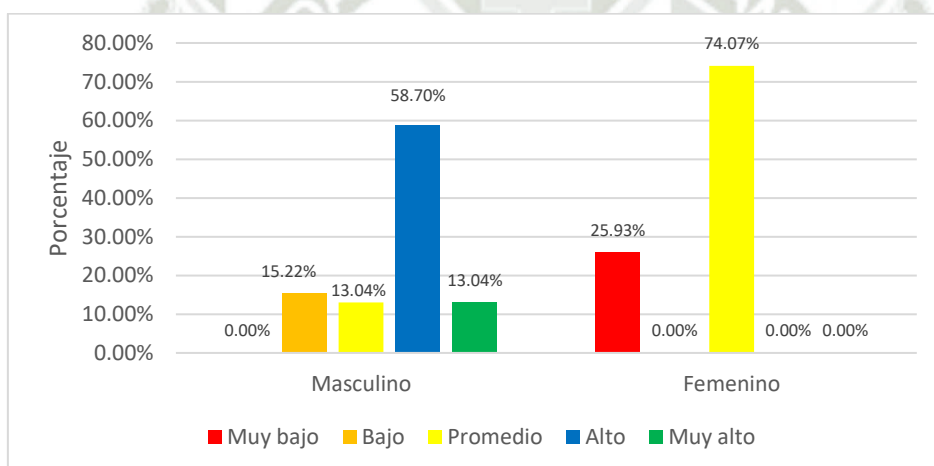
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 se puede observar que en referencia al indicador dedicación la mayoría están en nivel alto (36.99%), seguido por el nivel promedio (35.62%). En la valoración del indicador, la mayoría de los estudiantes creen que su carrera tiene significado y de igual forma, se encuentran entusiasmados con ella. Se evidencia, también, que sus estudios los inspiran cosas nuevas en diversa intensidad a cada uno; mientras que una gran parte de ellos están orgullosos de hacer sus carreras. Sin embargo, se evidencia que un gran porcentaje considera que su carrera es retadora para ellos.

Tabla 8
Indicador dedicación según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Dedicación	Muy bajo	0	0.00%	7	25.93%	7	9.59%
	Bajo	7	15.22%	0	0.00%	7	9.59%
	Promedio	6	13.04%	20	74.07%	26	35.62%
	Alto	27	58.70%	0	0.00%	27	36.99%
	Muy alto	6	13.04%	0	0.00%	6	8.22%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 6
Indicador dedicación según sexo


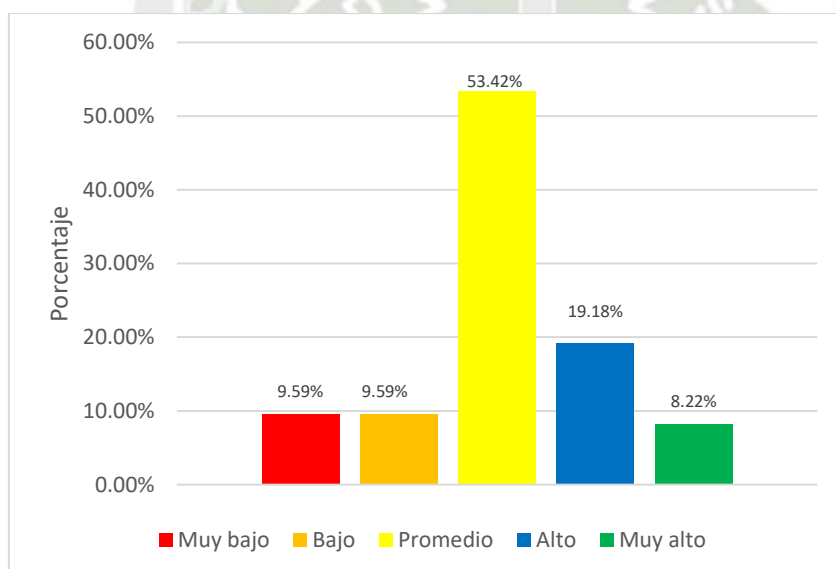
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 se puede observar que el indicador dedicación según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel alto con 58.70% seguido del nivel bajo con 15.22%; a diferencia del sexo femenino donde predomina más el nivel promedio con 74.07%.

Tabla 9
Indicador absorción

	N	%
Muy bajo	7	9.59%
Bajo	7	9.59%
Promedio	39	53.42%
Alto	14	19.18%
Muy alto	6	8.22%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 7
Indicador absorción


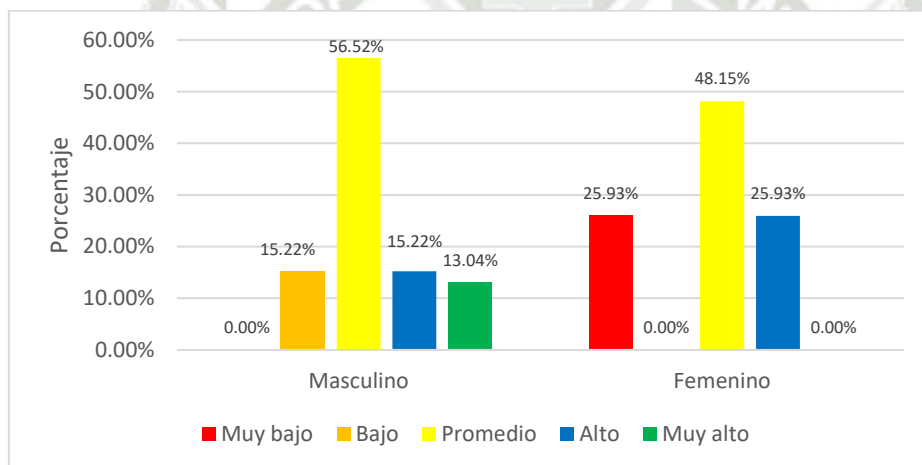
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 se puede observar que en referencia al indicador absorción la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (19.18%). Respecto al indicador, un buen porcentaje de los estudiantes tienen la percepción de que el tiempo “pasa volando” cuando realizan sus tareas estudiantiles y olvidan todo lo que pasa a su alrededor, cuando están abstraídos con sus estudios, De manera similar, sostienen que se sienten felices cuando están haciendo tareas relacionadas con los estudios; dado que la gran mayoría se encuentra inmerso en ello. Adicionalmente, se halla que es difícil para ellos separarse de sus estudios.

Tabla 10
Indicador absorción según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino		N	%
		N	%	N	%		
Absorción	Muy bajo	0	0.00%	7	25.93%	7	9.59%
	Bajo	7	15.22%	0	0.00%	7	9.59%
	Promedio	26	56.52%	13	48.15%	39	53.42%
	Alto	7	15.22%	7	25.93%	14	19.18%
	Muy alto	6	13.04%	0	0.00%	6	8.22%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 8
Indicador absorción según sexo


Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 se puede observar que la dimensión absorción según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 56.52% seguido del nivel bajo y alto con el mismo porcentaje del 15.22%; así como también el sexo femenino presenta un nivel promedio de 48.15%, seguido de un notable nivel alto con 25.93%, compartiendo el mismo porcentaje con el nivel muy bajo.

1.2. Resultado de satisfacción académica

Tabla 11

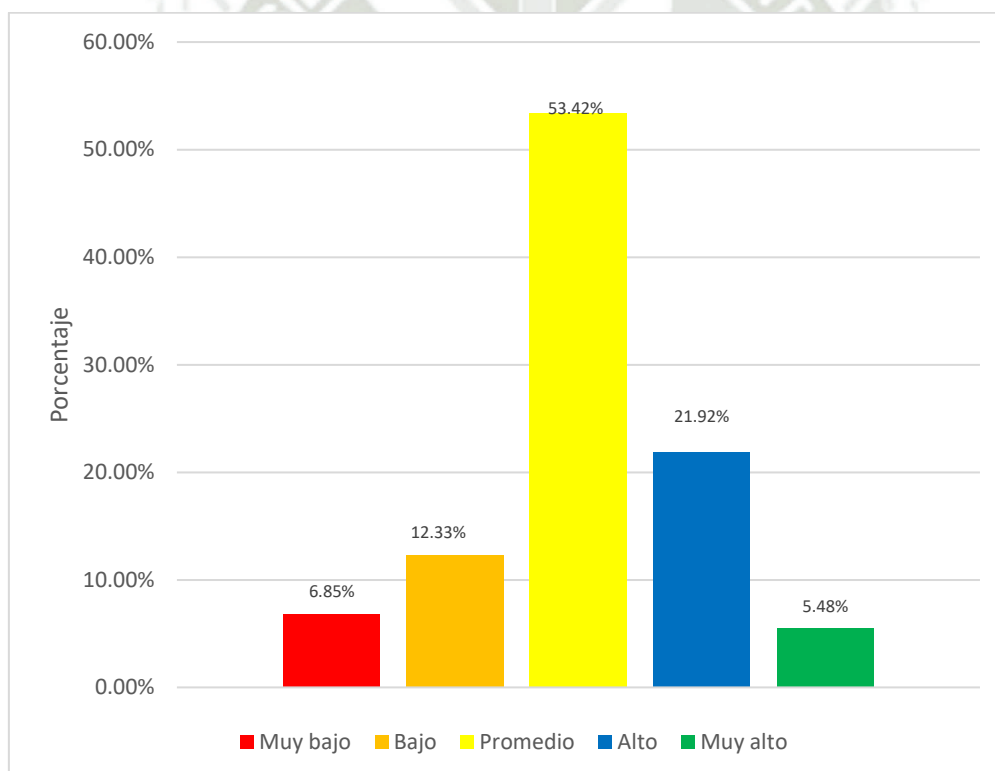
Satisfacción académica

	N	%
Muy bajo	5	6.85%
Bajo	9	12.33%
Promedio	39	53.42%
Alto	16	21.92%
Muy alto	4	5.48%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 9

Satisfacción académica



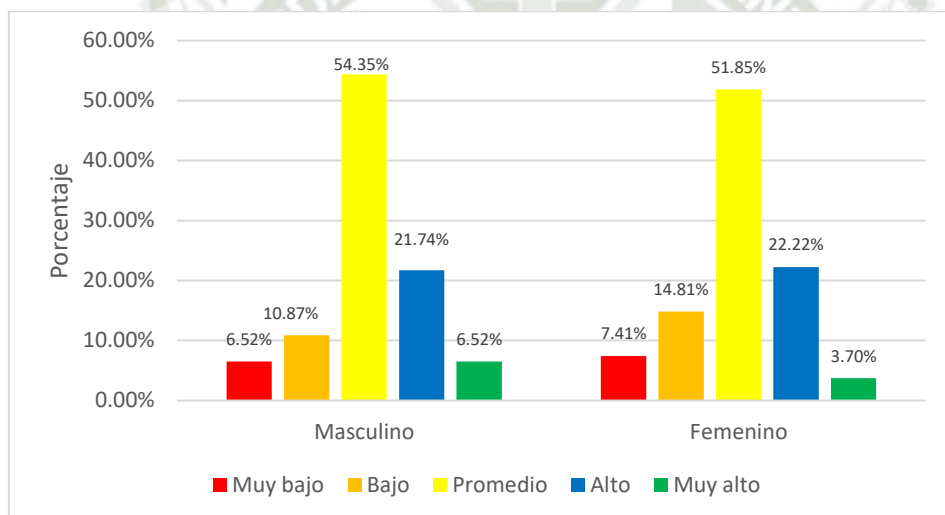
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9 se puede observar que en referencia a la variable satisfacción académica la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (21.92%).

Tabla 12
Satisfacción académica según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Satisfacción académica	Muy bajo	3	6.52%	2	7.41%	5	6.85%
	Bajo	5	10.87%	4	14.81%	9	12.33%
	Promedio	25	54.35%	14	51.85%	39	53.42%
	Alto	10	21.74%	6	22.22%	16	21.92%
	Muy alto	3	6.52%	1	3.70%	4	5.48%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 10
Satisfacción académica según sexo


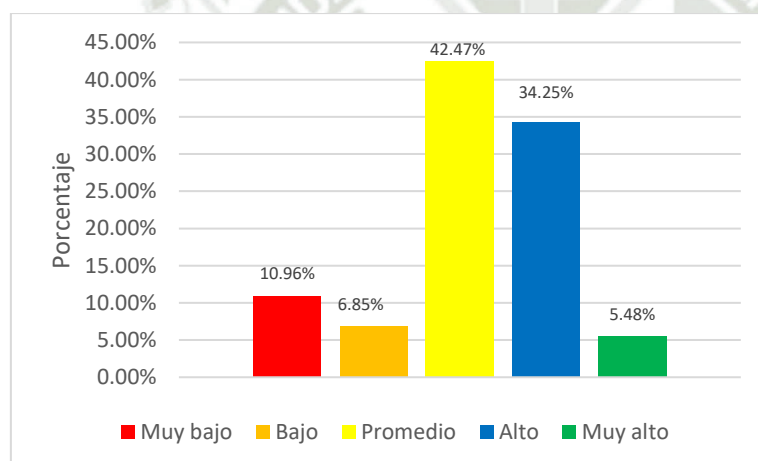
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10 se puede observar que la variable satisfacción académica según sexo, en referencia al sexo masculino resalta notablemente más el nivel promedio con 54.35% seguido del nivel alto con 21.74%; visualizándose que en los mismos niveles tienen porcentajes más elevados el sexo femenino con un nivel promedio de 51.85%, seguido de un nivel alto con 22.22%.

Tabla 13
Indicador elementos tangibles

	N	%
Muy bajo	8	10.96%
Bajo	5	6.85%
Promedio	31	42.47%
Alto	25	34.25%
Muy alto	4	5.48%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 11
Indicador elementos tangibles


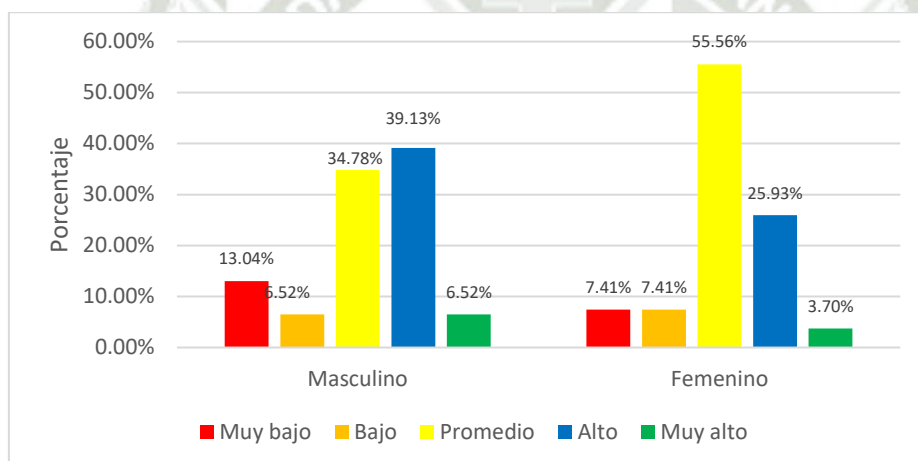
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11 se puede observar que en referencia al indicador elementos tangibles la mayoría están en nivel promedio (42.47%), seguido por el nivel alto (34.25%). Los estudiantes, en gran mayoría, han señalado que, no se han sentido satisfechos con la calidad del mobiliario con el que cuenta la universidad.; tampoco se han sentido satisfechos con los equipos eléctricos con los que cuenta la universidad. Por otro lado, se evidencian porcentajes similares entre la satisfacción e insatisfacción con la infraestructura de la casa de estudios; lo cual es similar en la satisfacción con los materiales que se les otorgan para el desarrollo de prácticas académicas y la satisfacción con los materiales empleados por el docente, para la enseñanza.

Tabla 14
Indicador elementos tangibles según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Elementos tangibles	Muy bajo	6	13.04%	2	7.41%	8	10.96%
	Bajo	3	6.52%	2	7.41%	5	6.85%
	Promedio	16	34.78%	15	55.56%	31	42.47%
	Alto	18	39.13%	7	25.93%	25	34.25%
	Muy alto	3	6.52%	1	3.70%	4	5.48%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 12
Indicador elementos tangibles según sexo


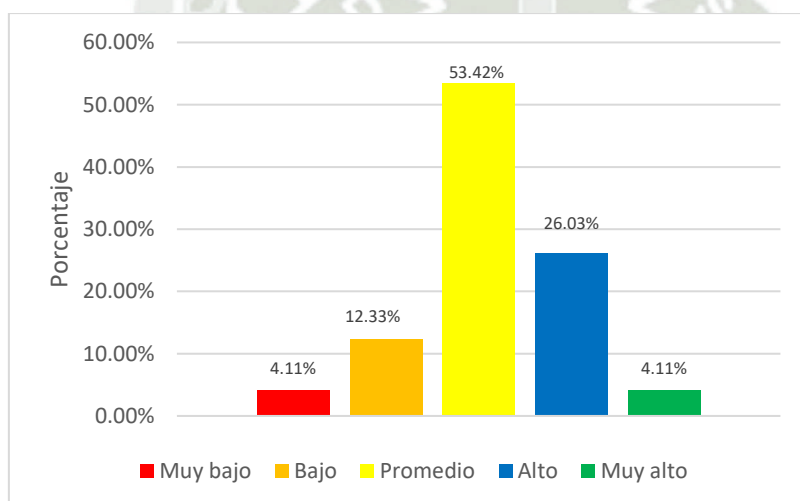
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12 se puede observar que la dimensión elementos tangibles según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel alto con 39.13% seguido muy de cerca del nivel promedio con 34.78%; a diferencia del sexo femenino que su porcentaje más elevado es el nivel promedio con 55.56%, seguido del nivel alto con 25.93%.

Tabla 15
Indicador fiabilidad

	N	%
Muy bajo	3	4.11%
Bajo	9	12.33%
Promedio	39	53.42%
Alto	19	26.03%
Muy alto	3	4.11%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 13
Indicador fiabilidad


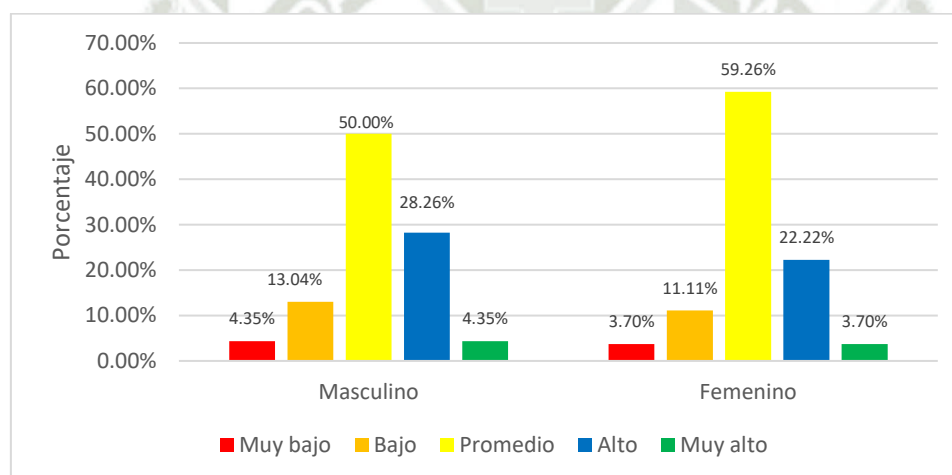
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 15 y figura 13 se puede observar que en referencia al indicador fiabilidad la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (26.03%). En el indicador se evidencia que los universitarios tienen una gran insatisfacción respecto al compromiso de los docentes; así como con la realización de un adecuado proceso de educación y con el cumplimiento de tiempos de clase. Se encuentran porcentajes similares de insatisfacción ante la valoración de la capacidad de los docentes, a la hora de exponer sus conocimientos.

Tabla 16
Indicador fiabilidad según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	Muy bajo	2	4.35%	1	3.70%	3	4.11%
	Bajo	6	13.04%	3	11.11%	9	12.33%
	Promedio	23	50.00%	16	59.26%	39	53.42%
	Alto	13	28.26%	6	22.22%	19	26.03%
	Muy alto	2	4.35%	1	3.70%	3	4.11%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 14
Indicador fiabilidad según sexo


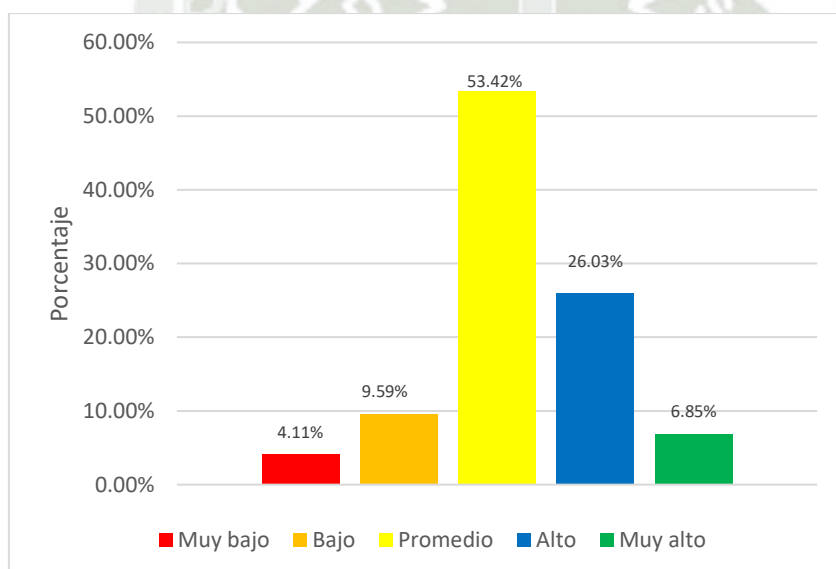
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14 se puede observar que la dimensión fiabilidad según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 50% seguido del nivel alto con 28.26%; parecido al sexo femenino que presenta un nivel promedio de 59.26%, seguido de un nivel alto con 22.22%.

Tabla 17
Indicador responsabilidad

	N	%
Muy bajo	3	4.11%
Bajo	7	9.59%
Promedio	39	53.42%
Alto	19	26.03%
Muy alto	5	6.85%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 15
Indicador responsabilidad


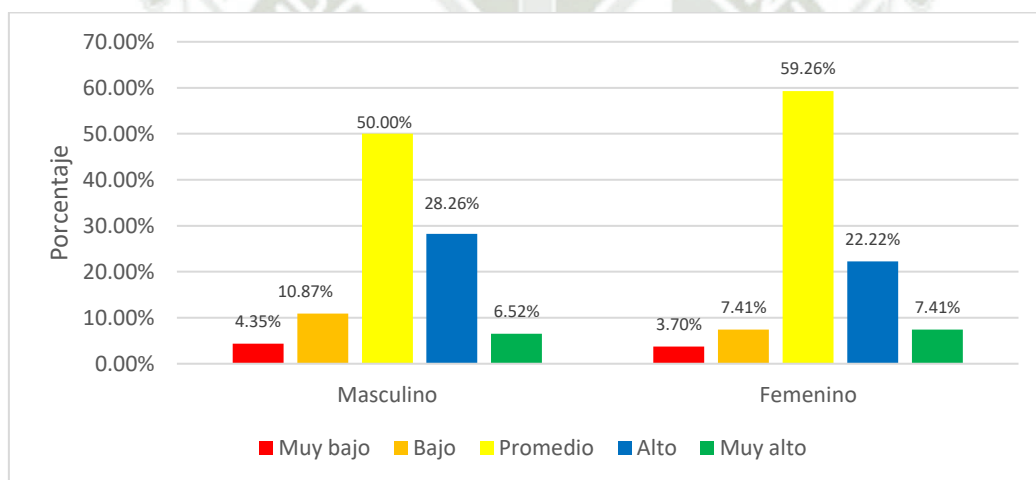
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15 se puede observar que en referencia al indicador responsabilidad la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (26.03%). En el indicador los estudiantes han señalado que se sienten medianamente satisfechos con el cumplimiento de plazos de respuesta del personal administrativo, pero muy insatisfechos con el compromiso del docente, con la finalidad de ofrecer una clase de alta calidad y con la disponibilidad de ayudar del docente. De manera similar, se halla un gran nivel de insatisfacción respecto a la disposición que tiene el docente, de poder aclarar dudas.

Tabla 18
Indicador responsabilidad según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Responsabilidad	Muy bajo	2	4.35%	1	3.70%	3	4.11%
	Bajo	5	10.87%	2	7.41%	7	9.59%
	Promedio	23	50.00%	16	59.26%	39	53.42%
	Alto	13	28.26%	6	22.22%	19	26.03%
	Muy alto	3	6.52%	2	7.41%	5	6.85%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 16
Indicador responsabilidad según sexo


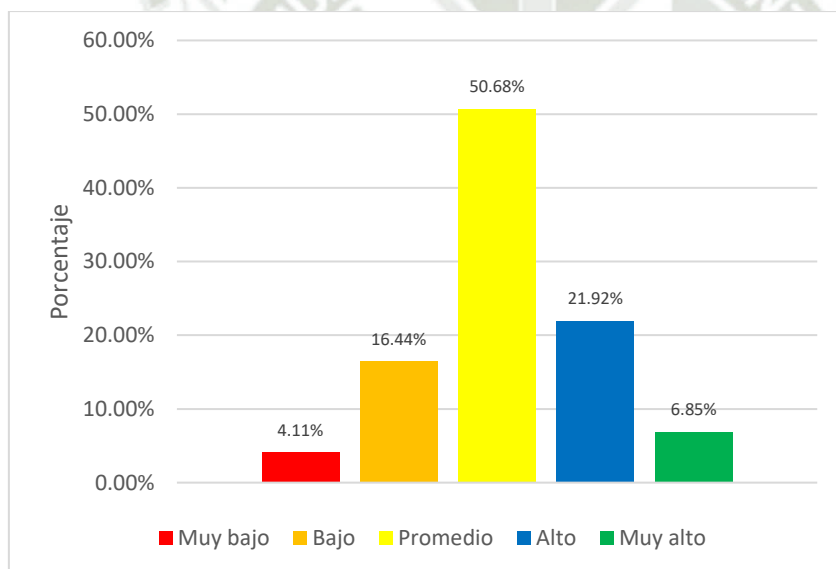
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16 se puede observar que la dimensión responsabilidad según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 50% seguido del nivel alto con 28.26%; así también se visualiza a los porcentajes del sexo femenino muy similares, con un nivel promedio de 59.26%, seguido de un nivel alto con 22.22%.

Tabla 19
Indicador seguridad

	N	%
Muy bajo	3	4.11%
Bajo	12	16.44%
Promedio	37	50.68%
Alto	16	21.92%
Muy alto	5	6.85%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 17
Indicador seguridad


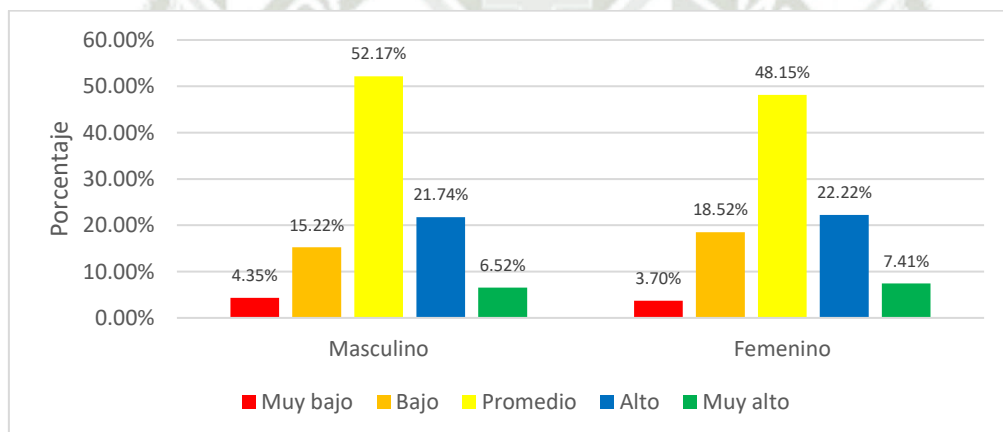
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17 se puede observar que en referencia al indicador seguridad la mayoría están en nivel promedio (50.68%), seguido por el nivel alto (21.92%). En el indicador, los estudiantes evidencian que se sienten insatisfechos con la inspiración de confianza por parte de los docentes y con la seguridad del docente, respecto a los conocimientos que se tienen. Asimismo, resultados similares fue con el buen trato que ofrecen los docentes.

Tabla 20
Indicador seguridad según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		N	%	N	%	N	%
Seguridad	Muy bajo	2	4.35%	1	3.70%	3	4.11%
	Bajo	7	15.22%	5	18.52%	12	16.44%
	Promedio	24	52.17%	13	48.15%	37	50.68%
	Alto	10	21.74%	6	22.22%	16	21.92%
	Muy alto	3	6.52%	2	7.41%	5	6.85%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 18
Indicador seguridad según sexo


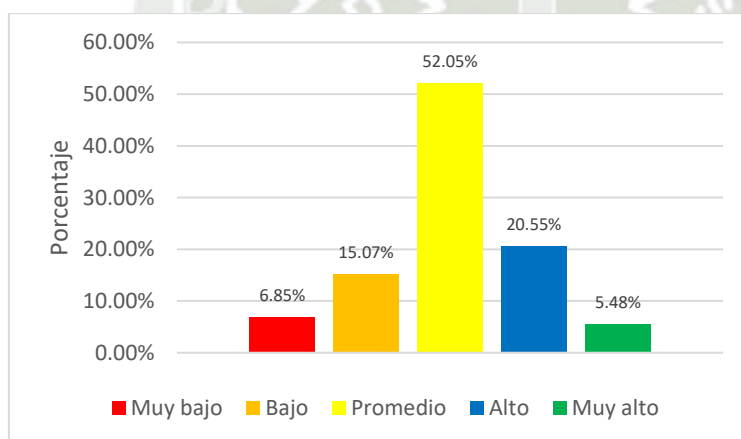
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18 se puede observar que la dimensión seguridad según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 52.17% seguido del nivel alto con 21.74%, teniendo muy de cerca el nivel bajo con 15.22%; así también se visualiza a los porcentajes del sexo femenino muy similares, con un nivel promedio de 48.15%, seguido de un nivel alto con 22.22%, y un nivel bajo con 18.52%.

Tabla 21
Indicador empatía

	N	%
Muy bajo	5	6.85%
Bajo	11	15.07%
Promedio	38	52.05%
Alto	15	20.55%
Muy alto	4	5.48%
Total	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 19
Indicador empatía


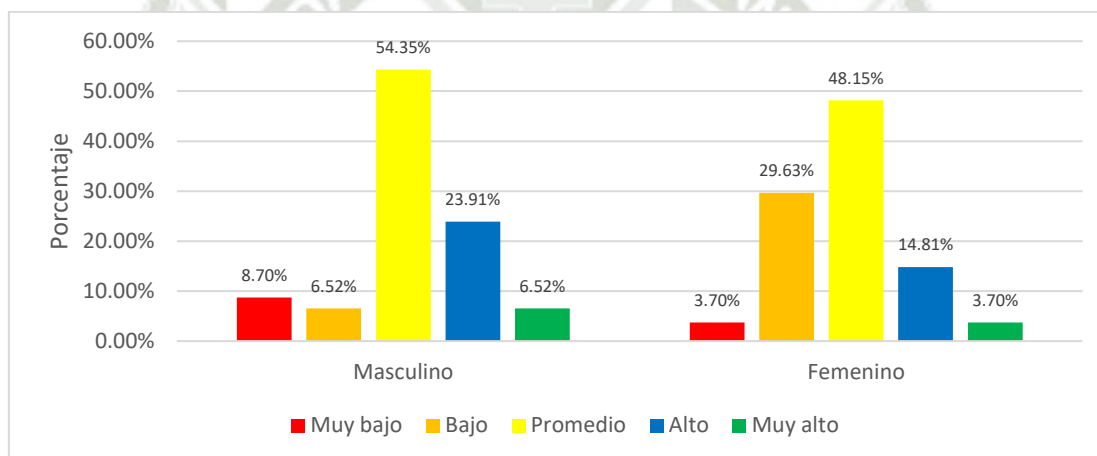
Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 21 y figura 19 se puede observar que en referencia al indicador empatía la mayoría están en nivel promedio (50.05%), seguido por el nivel alto (20.55%). En el indicador mayormente, no se han sentido satisfechos con el interés del docente por ofrecer un servicio de calidad. Tampoco se han sentido satisfechos con la preocupación de la universidad, por verificar la calidad de las clases ni con la atención personalizada de los docentes, hacia los estudiantes con menos capacidad de aprendizaje. De la misma forma, se evidencia niveles altos de insatisfacción respecto a la atención de las necesidades de los docentes, las cuales son consultadas por consenso. Por otro lado, los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la empatía de los docentes y de la universidad, por ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 22
Indicador empatía según sexo

		Género				Total	
		Masculino		Femenino		N	%
		N	%	N	%		
Empatía	Muy bajo	4	8.70%	1	3.70%	5	6.85%
	Bajo	3	6.52%	8	29.63%	11	15.07%
	Promedio	25	54.35%	13	48.15%	38	52.05%
	Alto	11	23.91%	4	14.81%	15	20.55%
	Muy alto	3	6.52%	1	3.70%	4	5.48%
	Total	46	100.00%	27	100.00%	73	100.00%

Nota: SPSS versión 26

Figura 20
Indicador empatía según sexo


Nota: MS Excel

Interpretación: En la tabla 22 y figura 20 se puede observar que la dimensión empatía según sexo, en cuanto al sexo masculino resalta más el nivel promedio con 54.35% seguido del nivel alto con 23.91%. Por otro lado, también se visualiza los porcentajes del sexo femenino, con un nivel promedio de 48.15%, seguido de un nivel bajo con 29.63%, y un nivel alto con 14.81%.

1.3. Análisis correlacional

Tabla 23

Análisis correlacional

	Nivel de satisfacción académica	
	<i>rho</i>	<i>p</i>
Nivel de compromiso estudiantil	.241	.040

Nota: SPSS versión 26

De los resultados mostrados en la tabla 23, se puede apreciar el nivel de correlación es significativa entre las variables a través del Rho de Spearman cuyo valor es $r=0,241$. Siendo el valor hallado $p= 0,04$ menor que $0,05$ permite decidir que existe una relación significativa entre las variables, el compromiso estudiantil está relacionado con la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.

2. Discusión

En cuanto al objetivo general, se ha determinado que existe una relación significativa entre las variables, compromiso estudiantil con la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica una universidad privada de Arequipa, dado el Rho de Spearman obtenido cuyo valor es $r=0,241$. y el valor hallado $p= 0,04$ menor que $0,05$. Al respecto Anaya (2018) encontró un Rho de Spearman de 0.866 que significa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso, con un nivel de correlación positiva alta con un p valor $p = 0,000 < 0,05$.

En cuanto al primer objetivo específico se ha determinado que, el nivel de compromiso estudiantil fue mayoritariamente de nivel promedio siendo similar a los resultados de Estrada y Paricahua (2022) quienes reportaron 39.3% en niveles moderados. De la misma manera se está de acuerdo con los resultados de Baños (2020) quien encontró niveles de compromiso mayoritariamente bajos (55.0%).

En el indicador vigor la mayoría estaban en nivel promedio (54.79%), seguido por el nivel alto (27.40%), que fueron similares a los de Baños (2020) que en sus hallazgos presentó un compromiso académico mayormente moderado (53.00%), Sin embargo, se difiere con los de Estrada y Paricahua (2022) donde el indicador vigor fue de nivel moderado (37.3%) y el 35.9% de nivel alto,

En el indicador dedicación la mayoría estaban en nivel alto (36.99%), seguido por el nivel promedio (27.40%), que fueron similares a los resultados de Estrada y Paricahua (2022) donde el indicador dedicación fue de nivel alto (39.4%) y el 36.4% de nivel moderado. Asimismo, los resultados son contrarios a los de Baños (2020) quien evidenció que 57% de los universitarios presentaban un nivel moderado del indicador.

En el indicador absorción la mayoría estuvieron en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (19.18%) que fue contrario a los resultados de Baños (2020) quien a analizar las variables en los estudiantes determinó que 21% tenían un nivel moderado. Asimismo, los resultados contradicen a los de Estrada y Paricahua (2022) quienes determinaron que el indicador absorción el 37.3% fue moderado y el 35.9% alto

En cuanto al segundo objetivo específico ha determinado que, el nivel de satisfacción académica la mayoría estaban en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (21.92%) que fue similar Vergara et al. (2018) ha coincidido con que, el nivel de satisfacción ha estado relacionado directamente con la perspectiva del estudiante, respecto al servicio que fue brindado, en donde el autor ha llegado a demostrar un valor de representación del 45.00%, a consecuencia de que no se han contado con medios tangibles de alta calidad. Mientras que, Alsahki (2018) ha definido a la satisfacción académica, como el proceso que se debe de llevar a cabo, en cuanto a las organizaciones mismas, en donde esta tiene como finalidad, el de poder establecer un adecuado nivel de cumplimiento de las expectativas que llegue a tener el usuario final.

En cuanto al indicador elementos tangibles la mayoría estuvieron en nivel promedio (42.47%), seguido por el nivel alto (34.25%), el que la mayoría perciba un nivel promedio significa que la calidad del mobiliario no es buena, donde los equipos eléctricos y la infraestructura son puntos de mejora significativos resultado que esta alineado a los resultados de Morales y Chávez (2019) quienes concluyeron que el ambiente manifiesta la representatividad de la universidad debido a que el 67% de los estudiantes universitarios indicaron que requerían instalaciones óptimas y equipos en buen estado para el desarrollo de sus actividades económicas.

En el indicador fiabilidad la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (26.03%) que representa la carencia de compromiso de los docentes, la

necesidad de contar con un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje, la necesidad de cumplir con los tiempos en clase; así como, el poder contar con docentes altamente capacitados, lo cual puede encontrarse demostrado, a la hora de ofrecer la exposición de sus conocimientos. En base a ello, ha sido que, Hernández et al. (2020) ha expuesto que los estudiantes encuestados han contado con cierto nivel de insatisfacción, con una representación del 34%, en relación al grado de capacitación de los docentes y la condición de mejora que estos podrían llegar a alcanzar. Así mismo, Mwiya et al. (2017) han definido a la fiabilidad, como aquel conjunto de destrezas que se llega a tener, respecto al servicio que se ofrece dentro de una institución educativa, en donde se espera el hecho de contar con la erradicación de dudas dentro del servicio ofrecido.

En relación al indicador responsabilidad la mayoría están en nivel promedio (53.42%), seguido por el nivel alto (26.03%) que evidencia que la mayoría de los universitarios perciben que las condiciones de incumplimiento de plazos de respuesta del personal administrativo, que han generado cierto desconcierto; mientras que, no se ha contado con un alto compromiso por parte de estos mismos, a consecuencia de que no han demostrado el compromiso de ayuda hacia los estudiantes y no se ha contado con plena disposición de aclarar dudas, dentro del salón de clase. Además, Tacca et al. (2020) han señalado que, el 91% de los docentes suele no contar con la paciencia como para explicar la clase de forma detallada y precisa, hacia los estudiantes, lo cual genera cierta disconformidad en estos, reduciendo de esta forma, el nivel de satisfacción alcanzado. Mientras que, Marono et al. (2020) han definido a la responsabilidad, como un reto para las universidades, debido a que los grandes plazos de respuesta, suelen generar que se aumente la desconfianza en el servicio y que los procesos no puedan ser sustentados en el cumplimiento de estándares éticos y de calidad de servicio.

Asimismo, en el indicador seguridad la mayoría están en nivel promedio (50.68%), seguido por el nivel alto (21.92%), lo que significa según Balkis y Duru (2017) los estudiantes universitarios perciben poca credibilidad, integridad y honestidad por parte de la universidad. Además, se está de acuerdo con Silva et al. (2021) en que la seguridad del servicio brindado inspira la confianza en los usuarios y en el caso de la presente investigación los estudiantes tienen poca confianza hacia los docentes y universidad.

Para finalizar, en el indicador empatía la mayoría están en nivel promedio (50.05%), seguido por el nivel alto (20.55%) el resultado demuestra que según a lo señalado por (Mestrovic, 2017).

La empatía es entendida como la atención de forma individual que se brinda a los clientes. Es decir que la relación que se establece entre las personas y la calidad de servicio no solo se refleja en el trato profesional, sino en comprender y poder ayudar en las necesidades por las que el cliente utiliza determinado servicio (Mestrovic 2017).

Mientras que, se puede señalar que, es la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, mediante un desarrollo de identificación, teniendo conocimiento personal de los clientes habituales para priorizar sus necesidades. El respeto es la base fundamental de esta empatía, el cual sostiene un fuerte compromiso con el cliente (Mwiya et al 2017).

Respecto a la búsqueda de un horario de atención conveniente, se puede señalar que, este es aquel horario que designa la organización, basándose en relación a los tiempos estimados de sus clientes, logrando un beneficio para ellos ya que complacen sus necesidades. Además, la atención personalizada, hace referencia al hecho de tener conocimientos acerca de los clientes, manteniendo un trato cercano, una buena comunicación, lo que con llevar a tener buena confianza con el cliente (Burgess et al., 2018).



CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determinó la relación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023, con un rho de Spearman de $r=0.241$ y $p= 0.04$ menor que 0.05.

SEGUNDA. Se ha concluido que, el nivel predominante de compromiso estudiantil de los estudiantes del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa, fue el nivel promedio con una representación del 53.42%.

TERCERA. Se ha concluido que, el nivel predominante de satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa, fue el nivel promedio con una representación del 53.42%.

CUARTA. Para finalizar se acepta la hipótesis de investigación y se afirma que el compromiso estudiantil y la satisfacción académica estén relacionados en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Por demostrar la relación de las variables se recomienda a los demás investigadores, en realizar una indagación correlacional, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes y el grado de compromiso de los docentes, con la finalidad de poder ampliar el nivel de conocimiento, en cuanto a ello.

SEGUNDA. Al evidenciar que la mayoría de los estudiantes universitarios de la universidad están en nivel promedio se recomienda a los docentes, el poder aumentar el grado de compromiso, hacia el ofrecimiento de la calidad educativa, en consecuencia, de que se pueda cumplir con los tiempos de espera y ofrecer un servicio con la mínima incidencia de error.

TERCERA. Al presentar mayores porcentajes de nivel promedio en la satisfacción estudiantil, se recomienda a la universidad, el poder mejorar la calidad de los elementos tangibles, principalmente en la apariencia de los equipos y de los materiales usados en clase, con la finalidad de poder contar con una mejora en la realización de experiencias prácticas didácticas.

CUARTA. Además, se recomienda a los docentes, el poder aumentar el grado de responsabilidad de estos, no solo con el servicio de ayuda que le ofrecen al estudiante, sino con la disposición que estos tengan, de poder solventar las dudas que surjan en clase.

QUINTA. Para finalizar, se recomienda a la universidad, el poder capacitar a su personal administrativo y académico, el brindar un servicio cortés, con una mejora significativa en el grado de conocimiento con el que han contado y el haber aumentar la confianza en el servicio brindado.

REFERENCIAS

- Alsalkhi, M. (2018). Satisfaction of academic specialization among students of the department of educational sciences and its relation to self-esteem. *International Journal of Instruction*, 11(4), 107–122.
- Arias, W., Huamani, J., y Caycho-Rodríguez, T. (2018). Satisfaction with Life in High School Students from Arequipa. *Journal of Educational Psychology - Propósitos y Representaciones*, 6(1), 381–407.
- Anaya, J. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la escuela nacional superior de folklore José María Arguedas – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14714>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Grupo Editorial Patria. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Balkis, M., y Duru, E. (2017). Gender differences in the relationship between academic procrastination, satisfaction with academic life and academic performance. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(1), 105–125.
- Baños, J. (2020). *Gestión del tiempo y compromiso académico en estudiantes de psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6828>.
- Burgess, A., Senior, C., y Moores, E. (2018). A 10-year case study on the changing determinants of university student satisfaction in the UK. *PLoS ONE*, 13(2), 1–15.

- Cable, D., y Edwards, J. (2004). Complementary and supplementary fit: A theoretical and empirical integration. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 822-834.
- Cáceres, S., y Quispe, E. (2022). *Percepción de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes universitarios en entorno al aprendizaje virtual, Arequipa – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6282>.
- Cavazos, J., y Encinas, F. (2016). Influencia del engagement académico en la lealtad de estudiantes de posgrado: un abordaje a través de un modelo de ecuaciones estructurales, *Estudios Gerenciales*, 32(140), 228-238.
- Cornillez, E. (2019). Instructional Quality and Satisfaction of University Students. *European Journal of Education Studies*, 6(4), 205–223.
- Estrada, E., y Paricahua, J. (2023). Compromiso académico en los estudiantes universitarios de la Amazonía Peruana durante el contexto pospandemia. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 17(1).
- Hernández, L. (2020). Rendimiento, motivación y satisfacción académica, ¿una relación de tres? *Revista electrónica de investigación y Docencia Creativa*, 7(18), 92–97.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). Mc Graw Hill Education.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inzunza, B., Ortiz, L., Pérez, C., Torres, G., McColl, P., Meyer, A., . . . Bustamante, C. (2015). Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica RIDEP*, 2(40), 73-82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
- Kahn, W. (1990). Psychology conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.

- Martono, S., Nurkhin, A., Pramusinto, H., Afsari, N., y Arham, A. (2020). The relationship of good university governance and student satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 1–10.
- Medrano, L., Moretti, L., y Ortiz, A. (2015). Medición del engagement académico en estudiantes universitarios. *Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación - e Avaliacao Psicológica*, 2(40), 114-124.
- Medrano, L., & Pérez, E. (2010). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica a la Población Universitaria de Córdoba. *SUMMA Psicológica UST*, 7(2), 5-14.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3423953>
- Mestrovic, D. (2017). Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioural Intentions in STEM and IC Higher Education Institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 15(1), 66–77.
- Morales, M., y Chávez, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12), 1–21.
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., y Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 8(07), 1044–1068.
- Quezada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.
- Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2004). *Psicología organizacional positiva*. En F. Palaci, *Psicología organizacional* (págs. 349-384). Madrid: Pearson-Prentice Hall.

- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University
- Silva, A., Nascimento, B., Silva, J., Barbosa, N., y Kamazaki, D. (2021). Psychometric properties of the Academic Major Satisfaction Scale (AMSS) in Brazilian College Students. *Revista de Psicología*, 39(1), 229–251.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tacca, D., Tacca, A., y Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), 1-16.
- Urquijo, I. y Extremera, N. (2017). Academic satisfaction at university: The relationship between emotional intelligence and academic engagement. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(3), 553–573.
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., y Victoria, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99–106.
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia RIED*, 19(2), 217-235. <https://doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

COMPROMISO ESTUDIANTIL Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DEL X SEMESTRE DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA, MECÁNICA ELÉCTRICA Y MECATRÓNICA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA- 2023"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023? Interrogantes Específicas: ¿Cómo analizar el nivel de compromiso estudiantil de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa? ¿Cómo identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la escuela profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa?	Objetivo general Determinar la relación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023. Objetivos específicos - Analizar el nivel de compromiso estudiantil de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa. - Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la escuela profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.	Hipótesis general Dado que, la actitud del alumno vinculado a la dedicación en los estudios con el objetivo realizar un alcance óptimo de los conocimientos prácticos y empíricos de la carrera de estudio. Es probable que: el compromiso estudiantil y la satisfacción académica estén relacionados en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.	Variable Independiente: Compromiso estudiantil Variable independiente: Satisfacción académica	Vigor Dedicación Absorción Elementos tangibles Fiabilidad Responsabilidad	- Sentirse con energía para actividades académicas - Resistencia física y mental para los estudios - Compromiso con actividades académicas - Interés y motivación en los estudios - Concentración en clases - Desarrollo de tareas académicas - Satisfacción y disfrute con las tareas académicas - Atracción visual - Apariencia de los equipos - Material de servicio - Servicio adecuado - Cumplimiento de tiempos - Servicio sin errores - Prontitud del servicio - Disponibilidad de ayuda - Disposición de aclarar dudas	Tipo de investigación Básica Nivel Correlacional. Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Técnica Encuesta Instrumento Escala de compromiso académico Cuestionario de satisfacción estudiantil Población 100 estudiantes del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023"

universidad privada de Arequipa? ¿Cómo especificar el grado de correlación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023?	Especificar el grado de correlación entre el compromiso estudiantil y la satisfacción académica de los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, Mecánica Eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa-2023.	privada de Arequipa-2023.		Seguridad	- Cortesía - Conocimiento - Confianza	universidad privada de Arequipa. Muestra 73 estudiantes del X semestre de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica de una universidad privada de Arequipa.
				Empatía	- Atención personalizada - Interés - Preocupación	

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE COMPROMISO ACADÉMICO (UWES-S)

a. Sexo _____

ITEMS	FRECUENCIA						
	Nunca	Casi nunca	Algunas	Regularment	Bastantes	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
1. Mis tareas como estudiante me hacen sentir lleno de energía							
2. Creo que mi carrera tiene significado							
3. El tiempo “pasa volando” cuando realizo mis tareas como estudiante							
4. Me siento fuerte y vigoroso cuando estoy estudiando o voy a las clases							
5. Estoy entusiasmado con mi carrera							
6. Olvido todo lo que pasa alrededor de mí, cuando estoy abstraído con mis estudios.							
7. Mis estudios me inspiran cosas nuevas							
8. Cuando me levanto por la mañana me apetece ir a clase o estudiar							
9. Soy feliz cuando estoy haciendo tareas relacionadas con mis estudios							
10. Estoy orgulloso de hacer esta carrera							
11. Estoy inmerso en mis estudios							
12. Puedo seguir estudiando durante largos periodos de tiempo							
13. Mi carrera es retardadora para mí							
14. Me “dejo llevar” cuando realizo mis tareas como estudiante							
15. Soy muy “resistente” para afrontar mis tareas como estudiante							
16. Es difícil para mí separarme de mis estudios							
17. En mis tareas como estudiante no paro incluso si no me encuentro bien							

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles						
1	Se siente satisfecho con la calidad del mobiliario con el que cuenta la universidad					
2	Se siente satisfecho con los equipos eléctricos con los que cuenta la universidad					
3	Se siente satisfecho con la infraestructura de la universidad					
4	Se siente satisfecho con los materiales que se le otorgan para el desarrollo de prácticas académicas					
5	Se siente satisfecho con los materiales empleados por el docente, para la enseñanza					
Fiabilidad						
6	Se siente satisfecho con el compromiso de los docentes					
7	Se siente satisfecho con la realización de un adecuado proceso de educación					
8	Se siente satisfecho con el cumplimiento de tiempos de clase					
9	Se siente satisfecho con la capacidad de los docentes, a la hora de exponer sus conocimientos					
Responsabilidad						
10	Se siente satisfecho con el cumplimiento de plazos de respuesta del personal administrativo					
11	Se siente satisfecho con el compromiso del docente, con la finalidad de ofrecer una clase de alta calidad					
12	Se siente satisfecho con la disponibilidad de ayudar del docente					
13	Se siente satisfechos con la disposición que tiene el					

	docente, de poder aclarar dudas					
Seguridad						
14	Se siente satisfecho con la inspiración de confianza de los docentes					
15	Se siente satisfecho con la seguridad del docente, respecto a los conocimientos que se tienen					
16	Se siente satisfecho con el buen trato que ofrece el docente					
17	Se siente satisfecho con el conocimiento que se imparte, yendo acorde con lo programado en cada sesión					
Empatía						
18	Se siente satisfecho con el interés del docente por ofrecer un servicio de calidad					
19	Se siente satisfecho con la preocupación de la universidad, por verificar la calidad de las clases					
20	Se siente satisfecho con la atención personalizada de los docentes, hacia los estudiantes con menos capacidad de aprendizaje					
21	Se siente satisfecho con la atención de las necesidades de los docentes, las cuales son consultadas por consenso					
22	Se siente satisfecho con la empatía de los docentes y de la universidad, por ofrecer un servicio de calidad.					

Anexo 3: Validación de expertos

Alarcón Fernández, Virginia Alejandra de María (Magister en Educación)

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
ALARCÓN FERNÁNDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARÍA

1.2. Grado Académico.
MAGISTER EN EDUCACIÓN SUPERIOR

1.3.DNI:
44681224

1.4. Denominación del Instrumento:
Escala de compromiso académico (UWES–S).

II.VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				×	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					×
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					×
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					×
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				×	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					×
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE ☒ DEBE MEJORAR ☐

NO FAVORABLE ☐

3.3. Observaciones

Con respecto al anexo 2, el instrumento debe de presentarse en una nueva hoja para una mejor organización de la investigación

Arequipa,



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
ALARCÓN FERNÁNDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARÍA

1.2. Grado Académico.
MAGISTER EN EDUCACIÓN SUPERIOR

1.3.DNI:
44681224

1.4 Denominación del Instrumento:
Cuestionario de satisfacción académica (SERVQUAL)

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				×	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					×
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					×
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					×
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				×	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					×
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE ☒ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones:

Con respecto al anexo 2, el instrumento debe de presentarse en una nueva hoja para una mejor organización de la investigación

Arequipa,


Firma

Cárdenas Llamosas, Lucila Evelina (Magister en Educación)

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
Cárdenas Llamosas, Lucila Evelina

1.2. Grado Académico.
Magister en Educación Superior

1.3. DNI:
41326910

1.4 Denominación del Instrumento:
Cuestionario de satisfacción académica (SERVQUAL)

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE ☒ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Arequipa,



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
Cárdenas Llamosas, Lucila Evelina

1.2. Grado Académico.
Magister en Educación Superior

1.3. DNI:
41326910

1.4 Denominación del Instrumento:
Cuestionario de satisfacción académica (SERVQUAL)

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE ☒ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Arequipa,



Firma

Huarca Flores Paola (Dr en Educación)

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Huarca Flores Paola

1.2. Grado Académico.

Doctor

1.3.DNI

29706772

1.4. Denominación del Instrumento:

Escala de compromiso académico (UWES–S).

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: ____28____

3.2. Opinión: FAVORABLE __Sí____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: ____Ninguna____

Arequipa, octubre 2023



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Huarca Flores Paola

.....

1.2. Grado Académico.

Doctor

.....

1.3. DNI:

29706772

.....

1.4 Denominación del Instrumento:

Cuestionario de satisfacción académica (SERVQUAL)

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: ____28____

3.2. Opinión: FAVORABLE ____Sí____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Arequipa, octubre 2023



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARDENAS LLAMOSAS, LUCILA EVELINA DNI 41326910	MAGISTER EN EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 17/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
CARDENAS LLAMOSAS, LUCILA EVELINA DNI 41326910	LICENCIADO EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 16/09/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
CARDENAS LLAMOSAS, LUCILA EVELINA DNI 41326910	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 16/09/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
CARDENAS LLAMOSAS, LUCILA EVELINA DNI 41326910	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 30/01/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALARCON FERNANDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARIA DNI 44681224	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA PRIMARIA Fecha de diploma: 10/11/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
ALARCON FERNANDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARIA DNI 44681224	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 24/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
ALARCON FERNANDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARIA DNI 44681224	MAESTRO EN EDUCACIÓN SUPERIOR Fecha de diploma: 16/03/16 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 26/09/2012 Fecha egreso: 22/09/2014	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
ALARCON FERNANDEZ, VIRGINIA ALEJANDRA DE MARIA DNI 44681224	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/10/2015 Fecha egreso: 30/03/2017	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

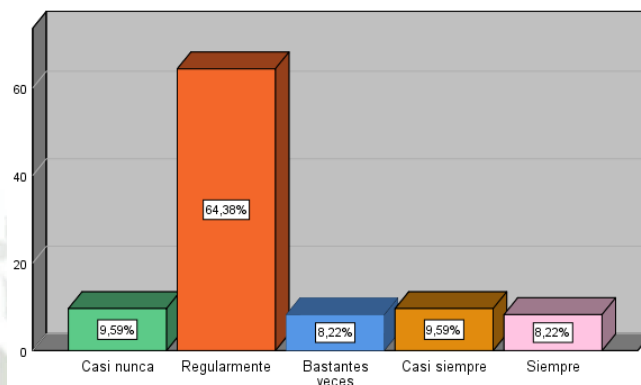
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	MAGISTER EN EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 29/12/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	ESPECIALISTA EN DIRECCION Y GESTION DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Fecha de diploma: 26/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION PERIODISMO ESCOLAR Fecha de diploma: 19/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: LENGUA, LITERATURA Y FILOSOFIA Fecha de diploma: 03/08/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/01/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
HUARCA FLORES, PAOLA DNI 29706772	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 25/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/08/2009 Fecha egreso: 31/12/2011	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>

Anexo 4: Resultados descriptivos compromiso estudiantil

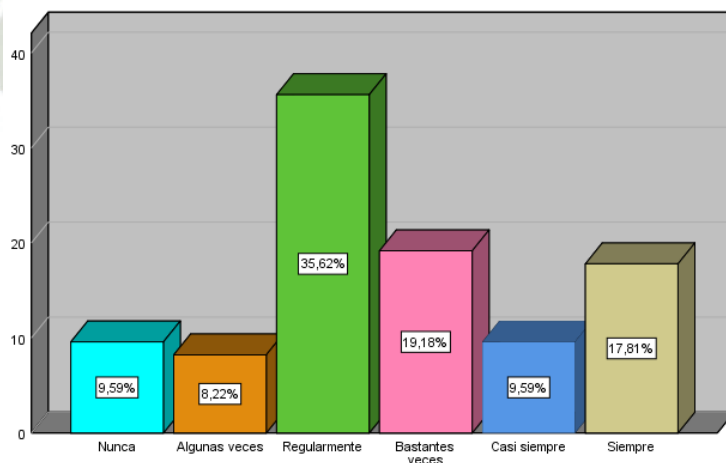
Vigor

Mis tareas como estudiante me hacen sentir lleno de energía



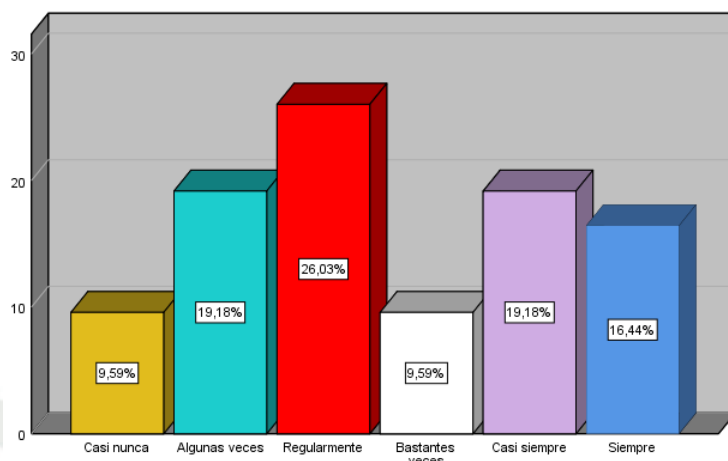
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual respecto a la pregunta de si sus tareas como estudiante le hacen sentir lleno de energía, han señalado que casi nunca un 9.59%, regularmente un 64.38%, bastantes veces un 8.22%, casi siempre un 9.59% y siempre un 8.22%.

Cuando me levanto por la mañana me apetece ir a clase o estudiar



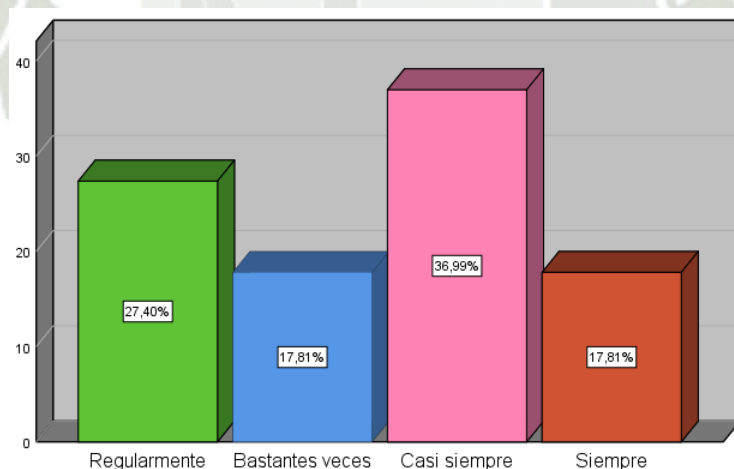
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Cuando me levanto por la mañana me apetece ir a clase o estudiar, han señalado que Nunca un 9.59%, algunas veces un 8.22%, regularmente un 35.62%, bastantes veces 19.18%, casi siempre 9.59% y siempre un 17.81%.

Puedo seguir estudiando durante largos periodos de tiempo



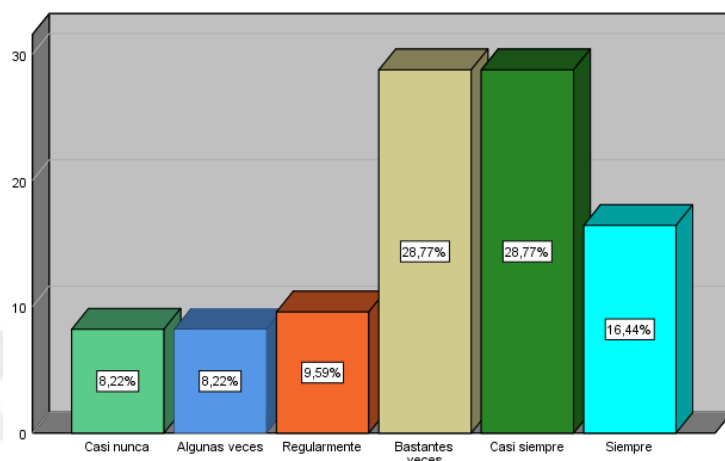
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Puedo seguir estudiando durante largos periodos de tiempo, han señalado que Casi nunca 9.59%, Algunas veces un 19.18%, regularmente 26.03%, bastantes veces 9.59%, casi siempre 19.18% y siempre un 16.44%.

Soy muy “resistente” para afrontar mis tareas como estudiante



Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Soy muy “resistente” para afrontar mis tareas como estudiante para mí han señalado que regularmente 27.40%, bastantes veces 17.81%, casi siempre 36.99% y siempre un 17.81%.

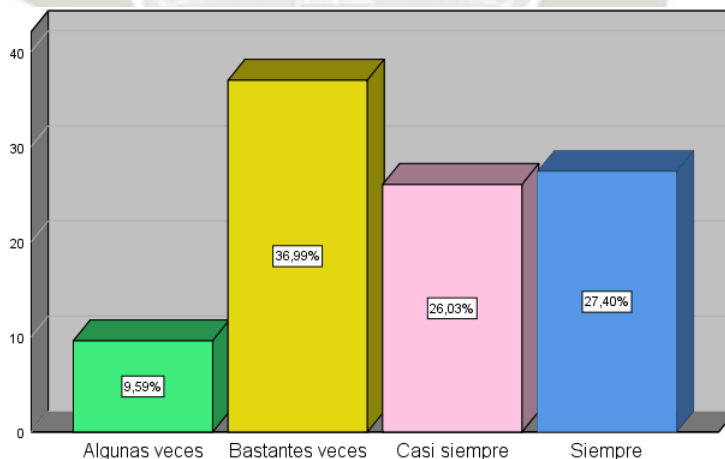
En mis tareas como estudiante no paro incluso si no me encuentro bien



Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, En mis tareas como estudiante no paro incluso si no me encuentro bien para mí han señalado que Casi nunca un 8.22%, algunas veces un 8.22%, regularmente 9.59%, bastantes veces un 28.77%, casi siempre un 28.77% y siempre un 16.44%.

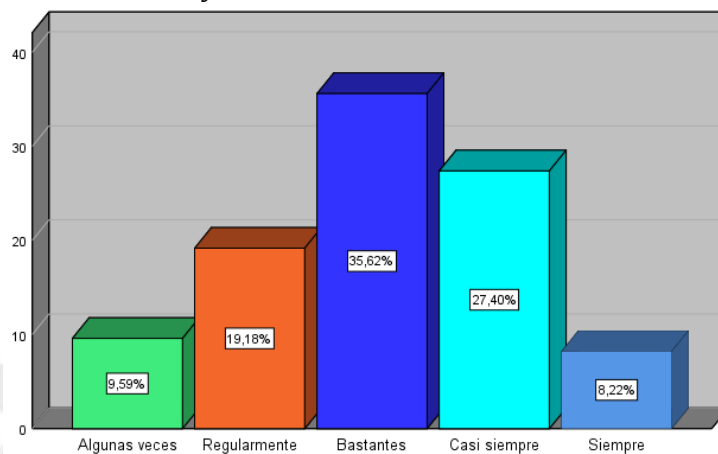
Dedicación

Creo que mi carrera tiene significado



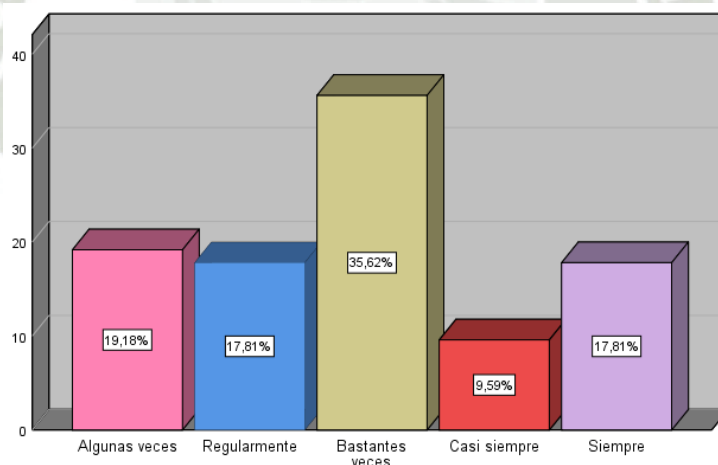
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual respecto a la pregunta de creo que mi carrera tiene significado, han señalado que Algunas veces un 9.59%, Bastantes veces un 36.99%, casi siempre un 26.03% y siempre un 27.40%.

Estoy entusiasmado con mi carrera



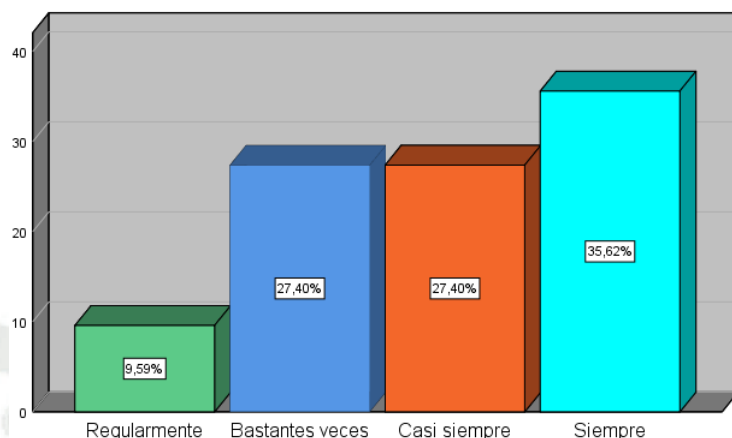
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Estoy entusiasmado con mi carrera, han señalado que algunas veces un 9.59%, regularmente un 19.18%, bastantes veces un 35.62%, casi siempre 27.40% y siempre un 8.62%.

Mis estudios me inspiran cosas nuevas



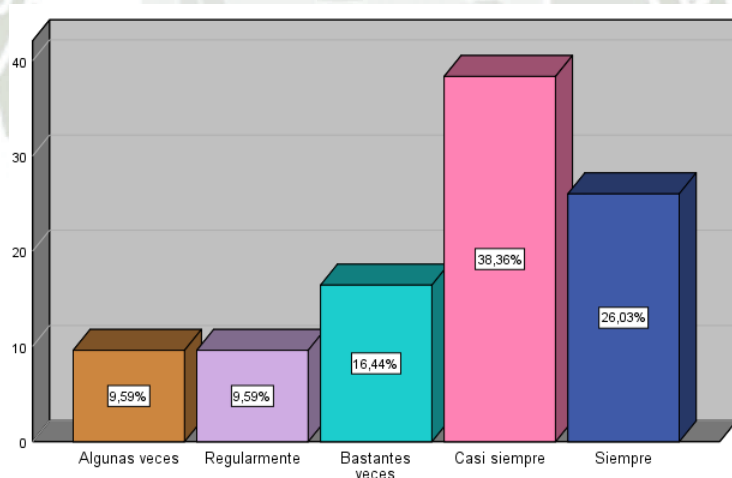
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Mis estudios me inspiran cosas nuevas, han señalado que algunas veces un 19.18%, regularmente un 17.81%, bastantes veces un 35.62%, casi siempre 9.59% y siempre un 17.81%.

Estoy orgulloso de hacer esta carrera



Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Estoy orgulloso de hacer esta carrera, han señalado que regularmente un 9.59%, bastantes veces 27.40%, casi siempre 27.40% y siempre un 35.62%.

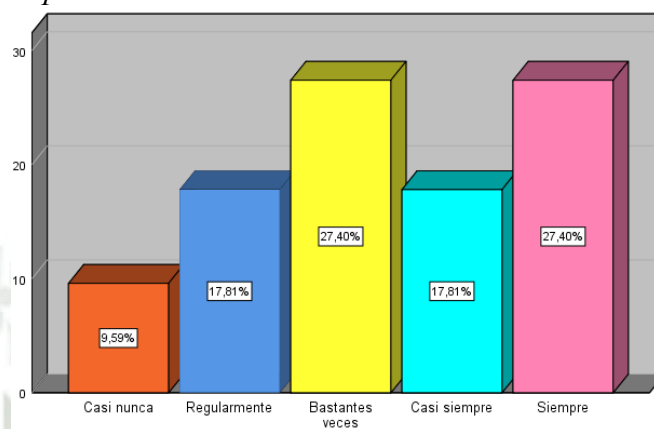
Mi carrera es retadora para mí



Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Mi carrera es retadora para mí han señalado que Algunas veces un 9.59%, regularmente 9.59%, bastantes veces un 16.44%, casi siempre 38.36% y siempre un 26.03%.

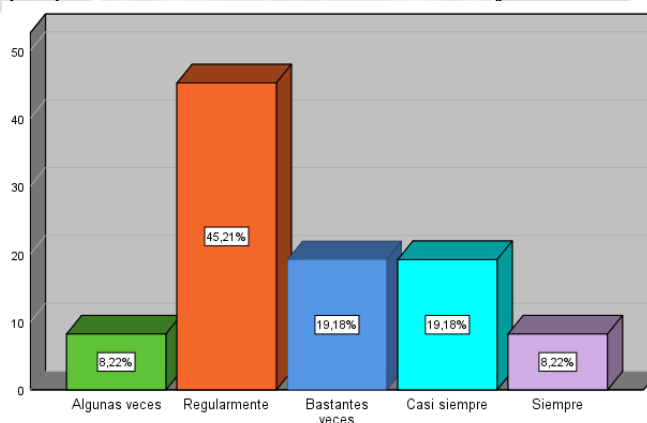
Absorción

El tiempo “pasa volando” cuando realizo mis tareas como estudiante



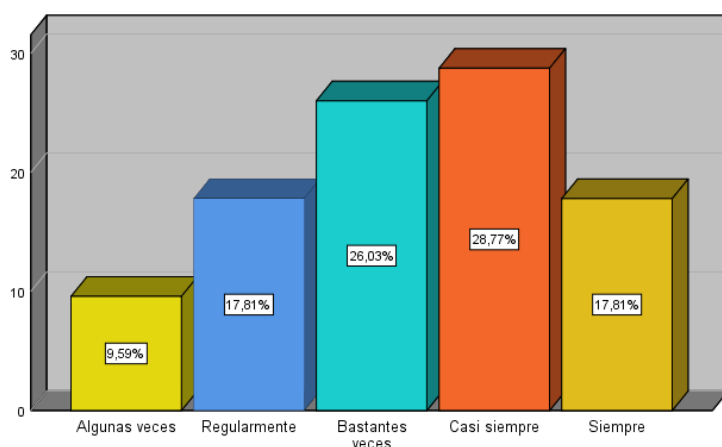
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual respecto a la pregunta el tiempo “pasa volando” cuando realizo mis tareas como estudiante, han señalado que Casi nunca un 9.59%, regularmente un 17.81%, bastantes veces un 27.40%, casi siempre 17.81% y siempre un 27.40%.

Olvido todo lo que pasa alrededor de mí, cuando estoy abstraído con mis estudios



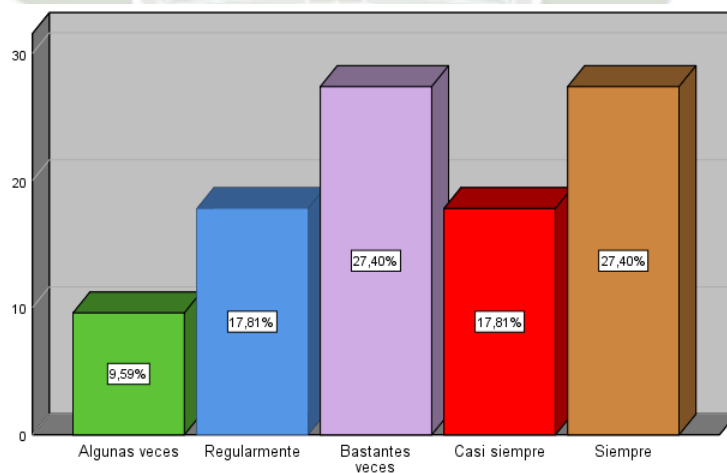
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Olvido todo lo que pasa alrededor de mí, cuando estoy abstraído con mis estudios, han señalado que algunas veces un 8.22%, regularmente un 45.21%, bastantes veces un 19.18%, casi siempre 19.18% y siempre un 8.22%.

Soy feliz cuando estoy haciendo tareas relacionadas con mis estudios



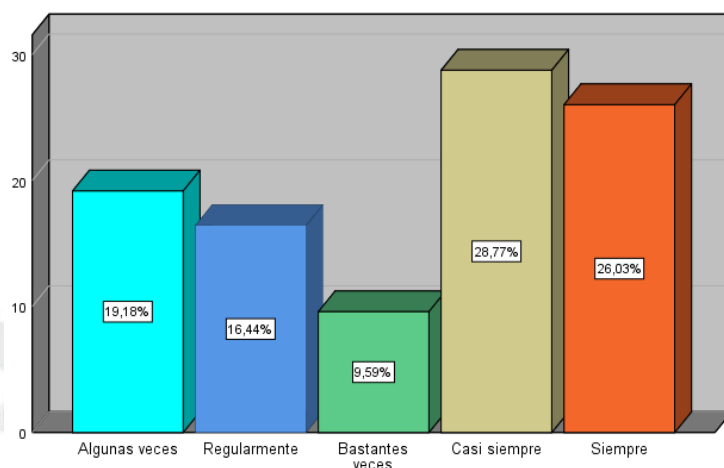
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Soy feliz cuando estoy haciendo tareas relacionadas con mis estudios, han señalado que Algunas veces un 9.59%, regularmente un 17.81%. bastantes veces 26.03%, casi siempre 28.77% y siempre un 17.81%.

Estoy inmerso en mis estudios



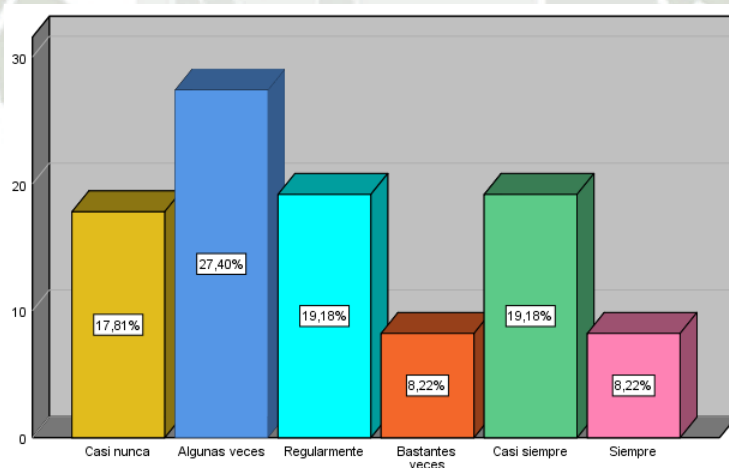
Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Estoy inmerso en mis estudios, han señalado que Algunas veces un 9.59%, regularmente 17.81%, bastantes veces 27.40%, casi siempre 17.81% y siempre un 27.40%.

Me “dejo llevar” cuando realizo mis tareas como estudiante



Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual, respecto a la pregunta, Mi carrera es retadora para mí han señalado que Algunas veces un 19.18%, regularmente 16.44%, bastantes veces 9.59%, casi siempre 28.77% y siempre un 26.0%.

Es difícil para mí separarme de mis estudios

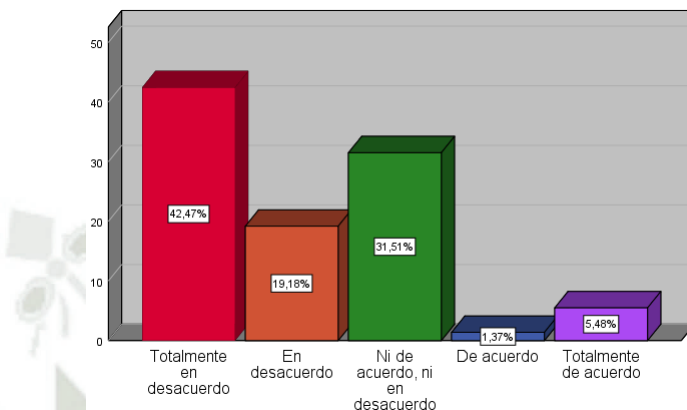


Nota. Los estudiantes de la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica considerando la variable compromiso estudiantil, en la cual respecto a la pregunta, Es difícil para mí separarme de mis estudios para mí han señalado que Casi nunca un 17.81%, algunas veces un 27.40%, regularmente 19.18%, bastantes veces 8.22%, casi siempre 19.18% y siempre un 8.22%.

Anexo 5: Resultados descriptivos satisfacción académica

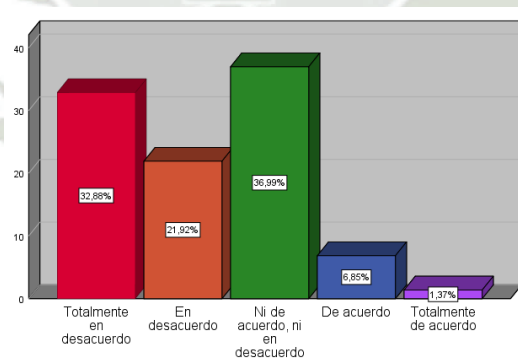
Elementos tangibles

Se siente satisfecho con la calidad del mobiliario con el que cuenta la universidad



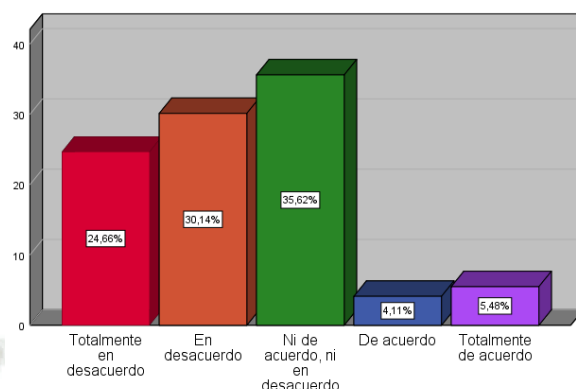
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 42.47%, en desacuerdo, en un 19.18%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en un 31.51%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la calidad del mobiliario con el que cuenta la universidad.

Se siente satisfecho con los equipos eléctricos con los que cuenta la universidad



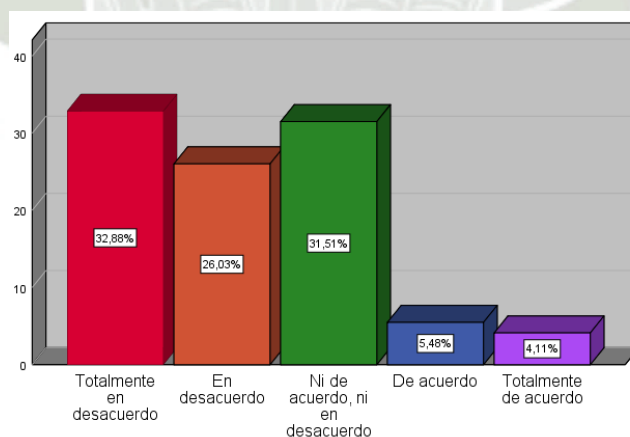
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 32.88%, en desacuerdo, en un 21.92%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en un 36.99%, de acuerdo, en un 6.85% y totalmente de acuerdo, en un 1.37%, respecto a que, se han sentido satisfechos con los equipos eléctricos con los que cuenta la universidad.

Se siente satisfecho con la infraestructura de la universidad



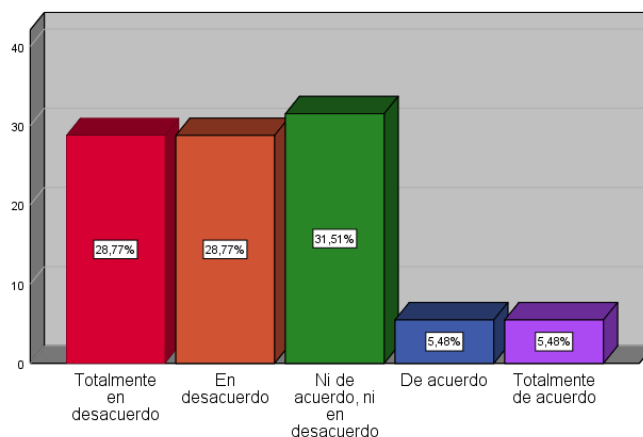
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 24.66%, en desacuerdo, en un 30.14%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en un 35.62%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la infraestructura de la universidad.

Se siente satisfecho con los materiales que se le otorgan para el desarrollo de prácticas académicas



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 32.88%, en desacuerdo, en un 26.03%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 31.51%, de acuerdo, en un 5.48% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con los materiales que se le otorgan para el desarrollo de prácticas académicas.

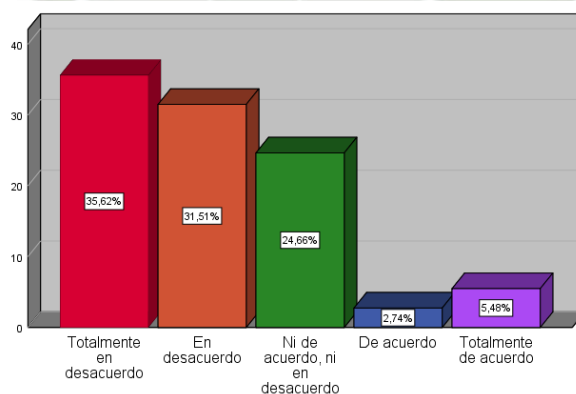
Se siente satisfecho con los materiales empleados por el docente, para la enseñanza



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 28.77%, en desacuerdo, en un 28.77%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 31.51%, de acuerdo, en un 5.48% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con los materiales empleados por el docente, para la enseñanza.

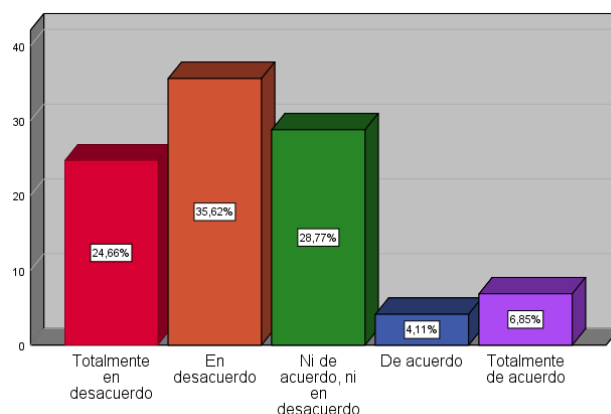
Fiabilidad

Se siente satisfecho con el compromiso de los docentes



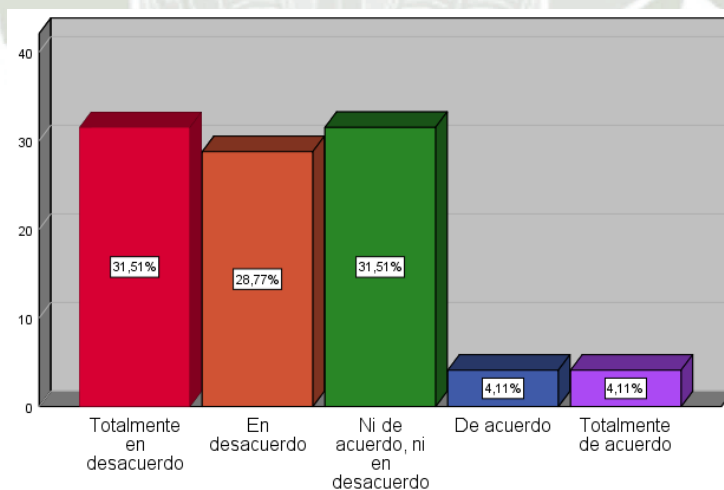
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 35.62%, en desacuerdo, en un 31.51%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 24.66%, de acuerdo, en un 2.74% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el compromiso de los docentes.

Se siente satisfecho con la realización de un adecuado proceso de educación



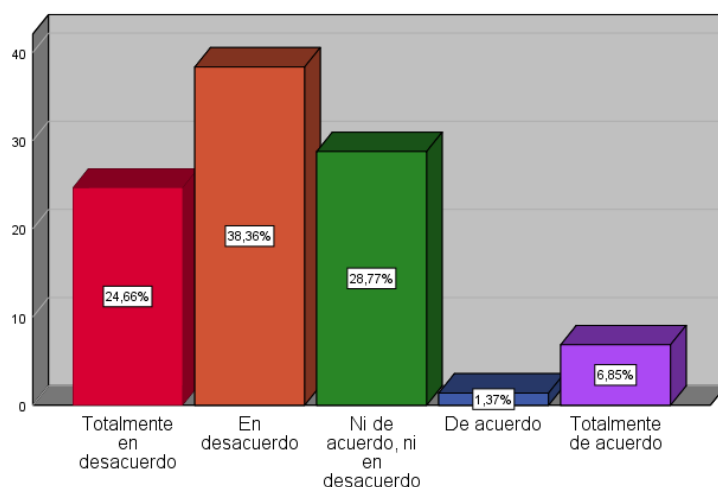
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 24.66%, en desacuerdo, en un 35.62%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 28.77%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 6.85%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la realización de un adecuado proceso de educación.

Se siente satisfecho con el cumplimiento de tiempos de clase



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 31.51%, en desacuerdo, en un 28.77%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 31.51%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el cumplimiento de tiempos de clase.

Se siente satisfecho con la capacidad de los docentes, a la hora de exponer sus conocimientos

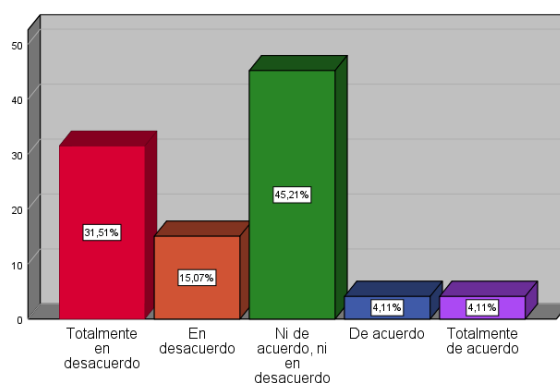


Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 24.66%, en desacuerdo, en un 38.36%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 28.77%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 6.85%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la capacidad de los docentes, a la hora de exponer sus conocimientos.

Los estudiantes han señalado que, el nivel de fiabilidad demostrado respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica, ha sido bajo en un 16.44%, ha sido de medio en un 73.97% y ha sido alto en un 9.59%.

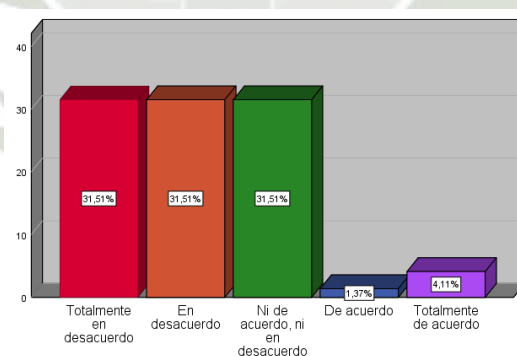
Responsabilidad

Se siente satisfecho con el cumplimiento de plazos de respuesta del personal administrativo



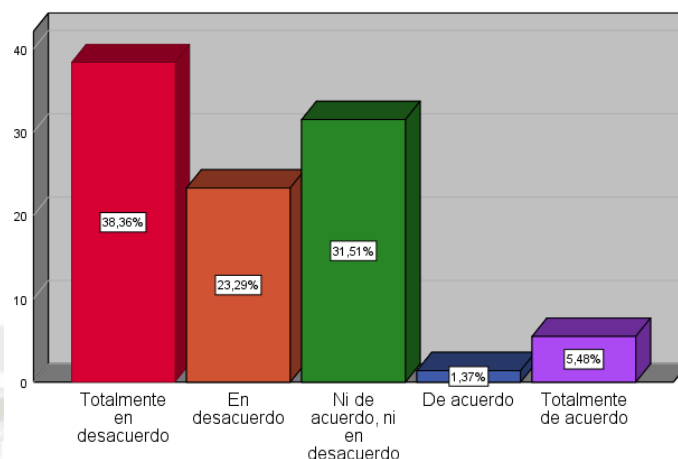
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 31.51%, en desacuerdo, en un 15.07%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 45.21%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el cumplimiento de plazos de respuesta del personal administrativo.

Se siente satisfecho con el compromiso del docente, con la finalidad de ofrecer una clase de alta calidad



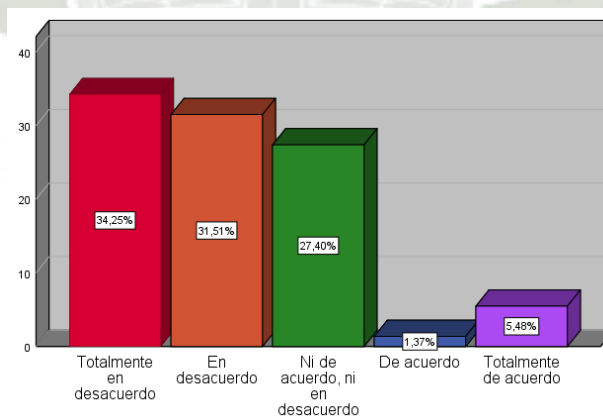
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 31.51%, en desacuerdo, en un 31.51%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 31.51%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el compromiso del docente, con la finalidad de ofrecer una clase de alta calidad.

Se siente satisfecho con la disponibilidad de ayudar del docente



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 38.36%, en desacuerdo, en un 23.29%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 31.51%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la disponibilidad de ayudar del docente.

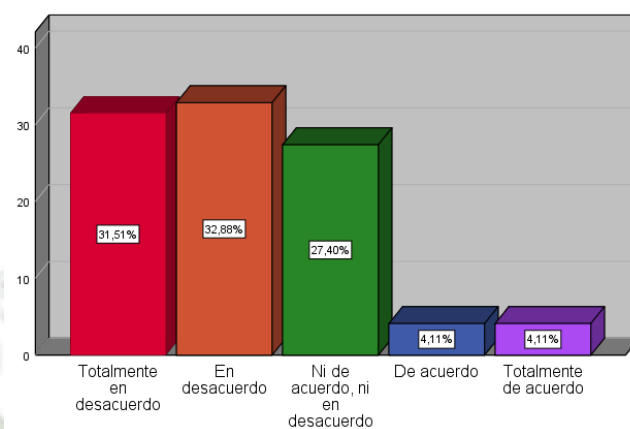
Se siente satisfechos con la disposición que tiene el docente, de poder aclarar dudas



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 34.25%, en desacuerdo, en un 31.51%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 27.40%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la disposición que tiene el docente, de poder aclarar dudas.

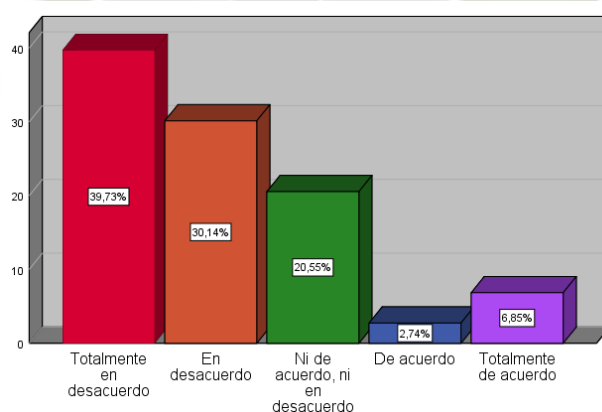
Seguridad

Se siente satisfecho con la inspiración de confianza de los docentes



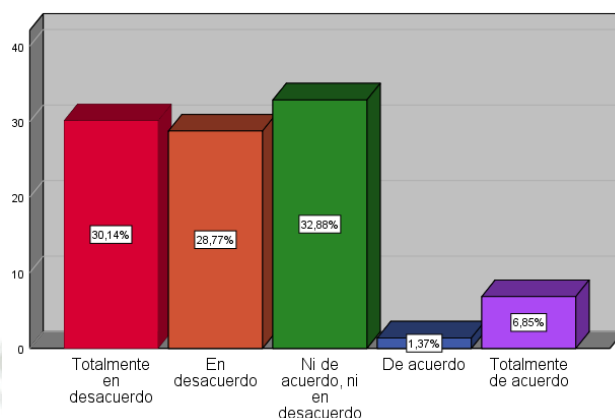
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 31.51%, en desacuerdo, en un 32.88%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 27.40%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la inspiración de confianza de los docentes.

Se siente satisfecho con la seguridad del docente, respecto a los conocimientos que se tienen



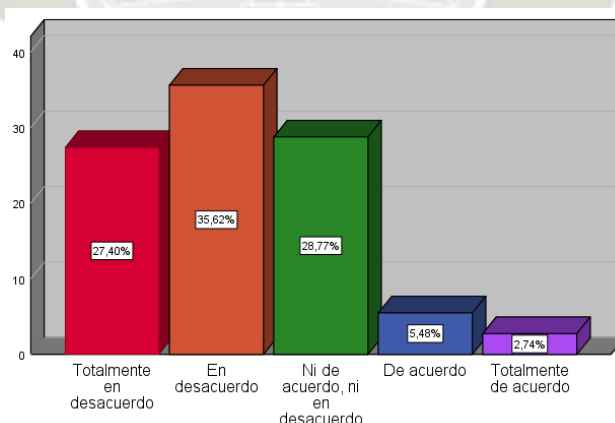
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 39.73%, en desacuerdo, en un 30.14%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 20.55%, de acuerdo, en un 2.74% y totalmente de acuerdo, en un 6.85%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la seguridad del docente, respecto a los conocimientos que se tienen.

Se siente satisfecho con el buen trato que ofrece el docente



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 30.14%, en desacuerdo, en un 28.77%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 32.88%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 6.85%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el buen trato que ofrece el docente.

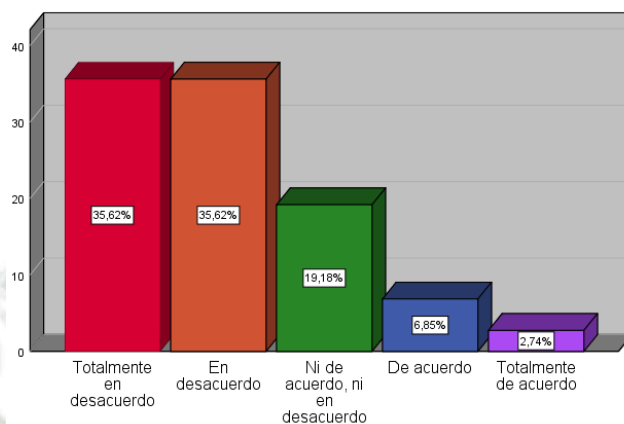
Se siente satisfecho con el conocimiento que se imparte, yendo acorde con lo programado en cada sesión



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 27.40%, en desacuerdo, en un 35.62%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 28.77%, de acuerdo, en un 5.48% y totalmente de acuerdo, en un 2.74%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el conocimiento que se imparte, yendo acorde con lo programado en cada sesión.

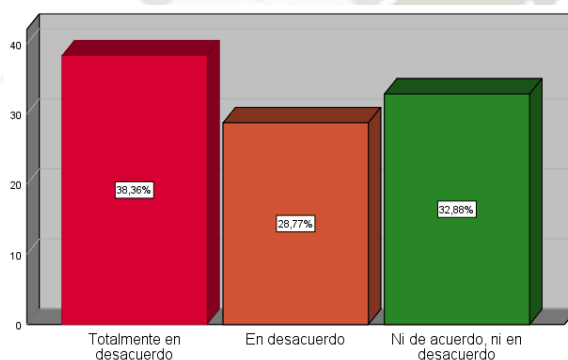
Empatía

Se siente satisfecho con el interés del docente por ofrecer un servicio de calidad



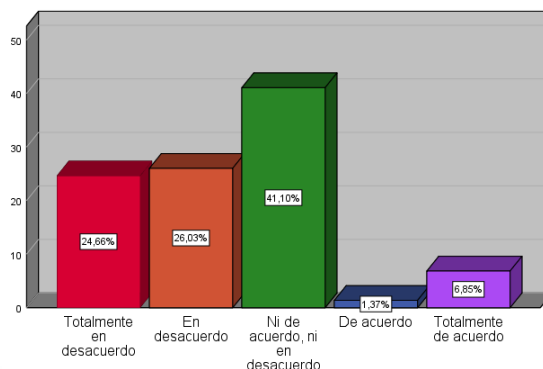
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 35.62%, en desacuerdo, en un 35.62%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 19.18%, de acuerdo, en un 6.85% y totalmente de acuerdo, en un 2.74%, respecto a que, se han sentido satisfechos con el interés del docente por ofrecer un servicio de calidad.

Se siente satisfecho con la preocupación de la universidad, por verificar la calidad de las clases



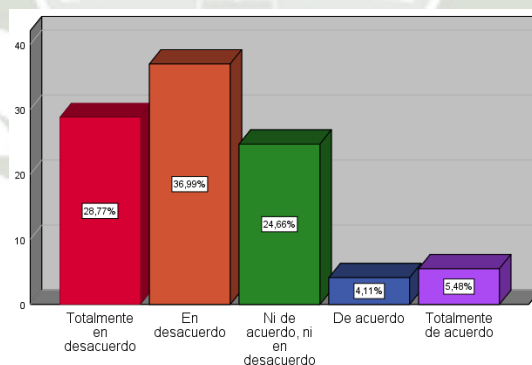
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 38.36%, en desacuerdo, en un 28.77%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 32.88%, de acuerdo, en un 0.00% y totalmente de acuerdo, en un 0.00%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la preocupación de la universidad, por verificar la calidad de las clases.

Se siente satisfecho con la atención personalizada de los docentes, hacia los estudiantes con menos capacidad de aprendizaje



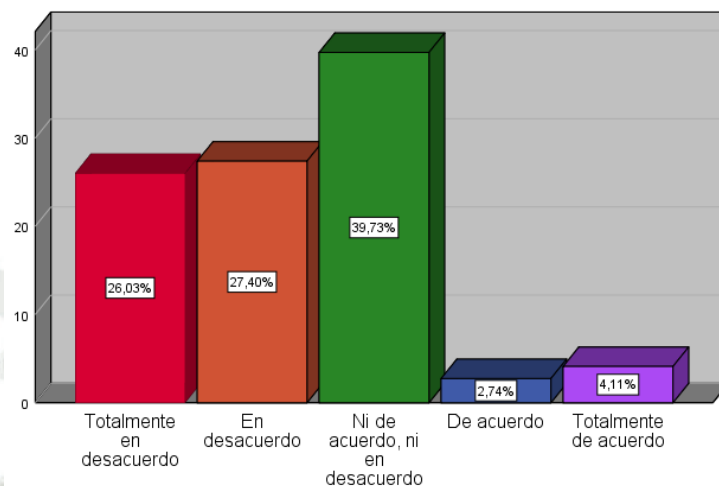
Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 24.66%, en desacuerdo, en un 26.03%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 41.10%, de acuerdo, en un 1.37% y totalmente de acuerdo, en un 6.85%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la atención personalizada de los docentes, hacia los estudiantes con menos capacidad de aprendizaje.

Se siente satisfecho con la atención de las necesidades de los docentes, las cuales son consultadas por consenso



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 28.77%, en desacuerdo, en un 36.99%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 24.66%, de acuerdo, en un 4.11% y totalmente de acuerdo, en un 5.48%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la atención de las necesidades de los docentes, las cuales son consultadas por consenso.

Se siente satisfecho con la empatía de los docentes y de la universidad, por ofrecer un servicio de calidad



Nota. Los estudiantes han señalado que, respecto a la escuela de ingeniería mecánica, mecánica eléctrica y mecatrónica que, han estado totalmente en desacuerdo, en un 26.03%, en desacuerdo, en un 27.40%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en 39.73%, de acuerdo, en un 2.74% y totalmente de acuerdo, en un 4.11%, respecto a que, se han sentido satisfechos con la empatía de los docentes y de la universidad, por ofrecer un servicio de calidad.

Anexo 6: Propuesta de mejora

Propuesta para mejorar el compromiso estudiantil

Mediante la revisión hecha en la presente investigación se ha podido demostrar la relevancia que tiene la vida estudiantil en el desarrollo integral de los alumnos universitarios de una universidad privada de Arequipa.

Se necesita fortalecer las aptitudes intelectuales de los estudiantes, que influyen en las actitudes para sus logros; dado que cuando éstos se encuentran motivados, evidencian una tendencia a dedicar más tiempo a la lectura, mejorando su comprensión lectora. Además, muestran mejor organización de su trabajo, sus recursos y el uso de su tiempo; por lo que se debe trabajar en el fortalecimiento de este compromiso de los alumnos, que es en lo cual se basa esta propuesta

En referencia al compromiso estudiantil que se refleja en la satisfacción académica, debe realizarse una evaluación en positivo; con la finalidad de promover la autoestima y las actitudes positivas en los estudiantes.

1. Objetivo de la propuesta

Aportar herramientas que apoyen el fortalecimiento del compromiso estudiantil de los estudiantes de estudiantes del X semestre de la Escuela de Ingeniería Mecánica, Mecánica eléctrica y Mecatrónica de una universidad privada de Arequipa- 2023

2. Descripción de la propuesta

La presente propuesta consta de cuatro talleres que deberían realizarse al inicio de cada semestre, enfatizando la manera en que el compromiso estudiantil puede aportar en la disciplina universitaria y la autonomía de los estudiantes para su futuro. A continuación, se presenta el desarrollo de cada taller con sus respectivas actividades.

Taller 1: el autoconocimiento

Se trabaja en el fortalecimiento de actitud positiva, autoconcepto, toma de decisiones, aptitudes y habilidades, tenacidad, percepción de competencias.

Objetivos

- Afianzar el proyecto de vida en cada alumno, en base al conocimiento personal.
- Identificar elementos relevantes para el logro de objetivos en el presente y el futuro.

Desarrollo

1. Presentación del taller. Se procede con el saludo de bienvenida a los participantes. Seguidamente, se pide a los participantes que escriban una carta para sí mismos, en la que describan su visión hacia el futuro de lo que son ahora y lo que quieren ser. Culminado el proceso de redacción, se procederá con el análisis de las cartas.
2. Aplicación de “Test de Inteligencia múltiples”, que servirá para el conocimiento de aptitudes que deben fortalecerse de cara al futuro.
3. Charla motivacional, en la que se destacan los resultados del test, habilidades, capacidades y talentos. Se incluyen consejos puntuales que ayuden a los estudiantes para tener éxito en el futuro resaltando la importancia de estudiar y ser perseverante, además de fortalecer la inteligencia emocional.
3. Presentación de video de reflexión
4. Dinámica para el afianzamiento de los aprendizajes.
5. Conclusiones y reflexión final sobre los aspectos a trabajar en esta sesión.
6. Actividad de seguimiento y reflexión: Investigación sobre las oportunidades que brinda la universidad, financiación, proyección laboral a nivel nacional o internacional.

Evaluación

- Cambio de actitud en los estudiantes.

- Opinión de los estudiantes respecto al contenido desarrollado en la actividad.

Taller 2: trabajo estudiantil

Se trabaja en el fortalecimiento de hábitos de estudio, capacidad de organización, disciplina, constancia, mundo académico y laboral.

Objetivos

- Entender la importancia de ser constante, creativo y trabajar en equipo.
- Valorar la importancia de asumir actitudes que lleven al éxito académico, laboral y personal.

Desarrollo

1. Presentación del taller. Se procede con el saludo de bienvenida a los participantes.
2. Dinámica sobre los gustos e intereses.
3. Se procede al análisis, en pequeños grupos, sobre las actividades ocupacionales, proyección de sus carreras, estudios post grado, financiación, proyección profesional. Culminando esta etapa, se procede a la socialización del análisis en el pleno.
4. Charla motivacional sobre la importancia de llevar una adecuada educación superior, la continuación de estudios post grado y hacer todo con excelencia.
5. Trabajo en grupo: Se pide a los participantes que elaboren carteles sobre puntos clave para lograr el éxito académico, laboral y personal en el presente y el futuro. Se procede a la socialización de los trabajos realizados.
6. Conclusiones y reflexión final sobre los elementos trabajados en esta sesión.
7. Actividad de seguimiento y reflexión: Se invita a los participantes a tomarse una foto con la cartelera de claves para tener éxito en la vida y postearla en sus redes sociales. Se les recomienda que trabajen en una carpeta de proyecto de vida, en donde guarden todas las actividades que se vayan realizando.

Evaluación

- Opinión de los estudiantes respecto al aprendizaje en la actividad.

- Cambio de actitudes en los estudiantes que se perciben por otros estudiantes y los docentes.

Taller 3: todos podemos progresar

Se trabaja en el fortalecimiento del manejo de emociones, asertividad, actitud hacia la vida, empatía, progreso y felicidad, replanteamiento proyecto de vida.

Objetivo

- Reconocer la importancia de darle valor a la vida y replantear un proyecto a futuro desde el presente.
- Fortalecer habilidades personales y sociales.

Desarrollo

1. Presentación del taller. Se procede con el saludo de bienvenida a los participantes.
2. Dinámica de ritmo para conocer los intereses y personajes importantes para los alumnos participantes.
3. Análisis en grupo. Se procede a la lectura de historias de vida de personajes que han tenido gran impacto histórico. Seguidamente, se realiza un Juego de roles narrando cada una de las historias.
4. Proyección de video motivacional. La importancia del cambio de actitud para mejorar.
5. Conclusiones y reflexión final con la participación de los estudiantes sobre los aspectos trabajados en esta sesión.
6. Actividad de seguimiento y reflexión. Se pide a los participantes que elaboren un cuento o historia sobre las conclusiones y reflexión que le han dejado para la vida, las actividades realizadas en este taller.
7. Se invita a los participantes a plantearse un compromiso individual como estudiante universitario.

Evaluación

- Cambio en las actitudes de los estudiantes.

-Opinión de los estudiantes respecto a los aprendizajes en la actividad.

Taller 4: importancia del compromiso para el futuro

Se trabaja en el fortalecimiento del compromiso estudiantil, experiencias de fracaso, metas de vida, éxito académico y disfrute personal, reconocimiento de emociones y consecuencia de acciones, proyecto de vida.

Objetivos

- Tener presente elementos básicos sobre el proceso de compromiso estudiantil y la inteligencia emocional.
- Plantear la realización de sueños y metas para su futuro próximo.

Desarrollo

1. Presentación del taller. Se procede con el saludo de bienvenida a los participantes.
2. Test de compromiso estudiantil. Terminado el test, se procede al análisis personal de los resultados y se atienden las dudas que pudieran presentarse al respecto.
3. Video motivacional: Atrévete a soñar
4. Trabajo grupal. Los participantes comparten sus apreciaciones sobre el video. Seguidamente, se presentan sus conclusiones al pleno.
5. Conclusiones y reflexión final sobre los aspectos a trabajar en esta sesión a través de una dinámica.
6. Actividad de seguimiento y reflexión: De manera creativa, a través de un gráfico o esquema, los estudiantes deben elaborar un decálogo del compromiso que deben aplicar a su propia vida; en el cual se deben resaltar los pasos para ser exitosos en el futuro.

Evaluación

- Cambio de actitudes en los estudiantes.
- Opinión de los estudiantes respecto a los aprendizajes de la actividad.

Anexo 7: Matriz de datos

	Sexo	Ed	COMPR_1	COMPR_2	COMPR_3	COMPR_4	COMPR_5	COMPR_6	COMPR_7	COMPR_8	COMPR_9	COMPR_10	COMPR_11	COMPR_12	COMPR_13	COMPR_14	COMPR_15	COMPR_16	COMPR_17	nv_compr	SAT_EL_TANG_ JUNO	SAT_EL_TANG_ DOS	SAT_EL_TANG_ TDE	SAT_EL_TANG_ CIA	SAT_EL_TANG_ CIN	SAT_EL_FIAB_ S EL	SAT_EL_FIAB_ S IET	SAT_EL_FIAB_ OCH	SAT_EL_FIAB_ NIEV	SAT_EL_RESP_ DIEZ	SAT_EL_RESP_ CNG	SAT_EL_RESP_ DGC	SAT_EL_RESP_ TDEC	SAT_EL_SEG_C ATO	SAT_EL_SEG_Q LUNC	SAT_EL_SEG_DI ECI	SAT_EL_SEG_DI CSHT	SAT_EL_EMPAT DILOCH	SAT_EL_EMPAT DICCNIV	SAT_EL_EMPAT VEIN	SAT_EL_EMPAT VENTIL	SAT_EL_EMPAT VENTIDO	nv_satis	
1	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	2
2	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2	2	
3	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2		
4	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	2		
5	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2		
6	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2		
7	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	
8	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	3	1	3	2	2		
9	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	2	2	
10	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	2		
11	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	
12	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	
13	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	2	1	1	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	
14	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	
15	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	
16	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	
17	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	2	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	
18	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	2	
19	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2	
20	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	2	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	
21	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2			
22	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	
23	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	

24	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	
25	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	
26	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	
27	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	
28	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	
29	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	1	3	2	
30	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	1	3	2	3	2	
31	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	
32	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	2	3	1	3	2
33	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	
34	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	
35	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	
36	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	
37	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	1	5	5	1	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5	1	4	3	2	2	4	2	
38	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	1	5	4	4	2	4	5	2	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	2	5	3	1	3
39	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	2	1	3	4	2	2	1	2	5	3	2	3	1	4	1	2	3	1	2	3	4	5	2	2	
40	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	2	3	3	4	5	4	5	2	1	3	4	3	2	
41	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	5	4	3	5	5	2	1	2	5	3	2	3	5	3	3	2	4	5	1	5	4	3	2	
42	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	3	5	5	1	1	4	5	5	1	5	4	5	2	1	2	5	3	3	4	2	5	1	2	2	
43	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	3	3	3	4	3	3	5	2	2	5	1	1	5	4	4	5	3	4	1	5	2	3	2	
44	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	5	4	1	3	1	1	4	4	1	1	5	1	5	4	5	1	2	2	3	2	2	1	2	
45	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	3	1	1	1	2	2	4	3	2	5	3	3	5	2	3	5	5	5	1	3	1	5	4	2	
46	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	3	1	2	1	4	5	3	4	1	4	1	3	4	1	3	3	1	3	4	2	1	1	1	3	
47	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	5	4	2	2	5	2	2	4	1	3	1	5	1	5	4	3	2	2	4	5	2	
48	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	1	3	5	1	5	5	4	5	2	3	1	2	1	2	1	1	2	4	2	5	5	5	3	
49	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	1	1	4	5	5	3	4	5	3	5	1	1	5	2	2	3	2	3	5	1	2	3	3	1	
50	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	1	3	1	5	3	4	5	5	3	1	1	5	5	2	5	4	3	4	1	1	1	5	5	1	
51	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	
52	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	

53	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	2	1	3	1	3	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	
54	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	1	1	3	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2		
55	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	
56	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	3	1	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	
57	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
58	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	
59	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2
60	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	1	3	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	
61	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	
62	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	2	
63	1	4	4	5	5	3	5	3	4	2	4	6	4	3	4	3	4	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	
64	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	6	6	6	5	4	6	2	1	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	
65	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	
66	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	
67	2	2	5	4	5	6	4	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2
68	1	2	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	
69	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	2	1	3	1	3	3	2	1	3	2	
70	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	
71	1	2	1	5	3	1	5	4	4	0	3	5	3	2	5	2	5	1	4	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	
72	1	4	3	6	6	6	3	4	5	4	5	5	6	1	5	5	5	2	5	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	
73	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	3	2	2	

