

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL EN EL
CONTEXTO DE LA ACREDITACIÓN EDUCATIVA EN DOCENTES
UNIVERSITARIOS, AREQUIPA 2020**

Tesis presentada por:

CASTRO CUBA SAYCO SONIA ESTHER
VILLALBA CONDORI KLINGE ORLANDO

Para optar el Título de:

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
EN EDUCACIÓN.

Asesor:

Dr. GUERRA CACERES EMILIO MANUEL

Arequipa – Perú

2022

DEDICATORIA

A nuestros hijos Joaquín y Adriana

A nuestras madres Lucia y Micaela

A nuestros padres Zacarias y Herminio

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros de la Facultad de Ciencias de la Educación, en especial a Emilio Manuel Guerra Cáceres por su apoyo y consejos permanentes.

RESUMEN

Esta investigación se desarrolla en el contexto del proceso de acreditación educativa ante el SINEACE y ABET de dos universidades, docentes no ordinarios que a pesar de no ser miembros del comité de calidad sin nuestros sujetos de investigación, cabe mencionar que las percepciones individuales y grupales varían respecto a la condición laboral de quienes la realizan y resulta interesante analizar en que medida la satisfacción laboral explica el compromiso institucional.

Al culminar la investigación se explica la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso institucional, en un 7,7% ambas variables fueron medidas previamente en 50 docentes de una universidad estatal y 80 docentes de una universidad privada, que en total hacen 130 docentes. Es preciso indicar que la satisfacción laboral es una característica individual que se acopla a la del compromiso institucional.

Los resultados evidencian dependencia entre ambas variables y la carga afectiva se manifiesta relativamente en quienes participan de manera activa en el proceso de acreditación, esto explica los comportamientos organizacionales que no logran institucionalizar estos procesos de certificación de calidad de manera permanente.

Palabras claves: **satisfacción laboral, compromiso institucional, acreditación educativa.**

ABSTRACT

This research is developed in the context of the educational accreditation process before the SINEACE and ABET of two universities whose teachers are involved in it, despite not being members of the quality committee, it is worth mentioning that individual and group perceptions vary with respect to the working condition of those who perform it and it is interesting to analyze to what extent job satisfaction explains the institutional commitment in non-ordinary university teachers, who work in a private university and in a public university. .

At the end of the research, the incidence of job satisfaction on institutional commitment is explained in 7.7% of both variables, which were previously measured with the Multidimensional Scale of Teacher Job Satisfaction (EMSLD) and in 50 teachers from a state university and 80 teachers from a private university, making a total of 130 teachers. It should be noted that job satisfaction is an individual characteristic that is coupled to that of institutional commitment.

The results show dependence between both variables and a high correlation between them, explaining 7.7% of institutional commitment based on job satisfaction.

Key words: job satisfaction, institutional commitment, educational accreditation.

ÍNDICE

PORTADA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Definiciones de términos básicos y conceptos fundamentales	9
1.2.1. Acreditación Educativa.....	11
1.2.2. Satisfacción Laboral.....	19
1.2.3. Compromiso Institucional	24

CAPÍTULO II MARCO OPERATIVO

2.1. Determinación del problema.....	30
2.2. Formulación del problema.....	31
2.2.1. Pregunta general	31
2.2.2. Preguntas específicas.....	32
2.3. Justificación del problema.....	32
2.4. Objetivos de la investigación	32
2.4.1. Objetivo general	32
2.4.2. Objetivos específicos.....	33
2.5. Formulación de la hipótesis	33
2.5.1. H.....	33
2.5.2. HO.....	33
2.6. Sistema de variables.....	33
2.6.1. Variable independiente.....	33

2.6.2. Variable dependiente	33
2.7. Indicadores de la investigación	34
2.8. Métodos, técnicas e instrumentos	34
2.8.1 Tipo de investigación	34
2.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento	36
2.8.4. Metodología de la investigación	36
2.8.5. Procedimiento de recolección de datos	36
2.9. Población y muestra.....	37
2.10. Análisis e interpretación de resultados	38
2.10.1. Análisis Descriptivo,,,,.....	39
2.10.2. Análisis de Normalidad.....	42
2.10.3. Comprobación de Hipótesis.....	46

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y/O ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1. Denominación.....	49
3.2. Introducción.....	50
3.4. Fundamentación	50

CONCLUSIONES	51
---------------------------	-----------

SUGERENCIAS.....	52
-------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	52
--------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Educación: Sra. Directora de la Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de San Agustín.

Señores Catedráticos miembros del jurado.

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, presentamos a vuestra consideración de trabajo de investigación titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL EN EL CONTEXTO DE LA ACREDITACIÓN EDUCATIVA EN DOCENTES UNIVERSITARIOS, AREQUIPA 2020."; con el propósito de obtener el Título de Segunda Especialidad en AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN EDUCACIÓN.

La Acreditación Educativa permite certificar la calidad del servicio educativo que brinda la institución, para lograr dicha certificación se requiere una participación comprometida y colaborativa, no sólo de quienes conforman los comités de calidad educativa, sino más bien de todos los que constituyen la organización educativa, este estudio se focaliza en analizar dos características una individual y otra global analizando la dependencia entre ellas y el como favorece el proceso de acreditación educativa, que se desarrolla en 2 universidades una estatal y otra privada en el contexto de la acreditación con el SINEACE y con entidades externas de Acreditación como es ABET.

La satisfacción laboral es un constructo específico logado al puesto de trabajo explicado desde muchos aspectos particulares a diferencia del compromiso institucional es un constructo más amplio que se da como una respuesta afectiva a la organización y que se manifiesta de diversas formas, el estudio explica la dependencia entre ambas variables desde sus aspectos nomológicos hasta comparativos entre los docentes universitarios no ordinarios que pertenecen a ambas universidades.

El objetivo del presente trabajo es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en docentes universitarios no ordinarios en el contexto de la acreditación educativa.

La presente investigación se ha organizado en capítulos que a continuación detallamos:

En el Primer Capítulo encontraremos aspectos conceptuales y constructos teóricos vinculados al estudio.

En el Segundo Capítulo encontraremos aspectos metodológicos sobre el estudio, así como la obtención y análisis de resultados.

En el Tercer Capítulo encontraremos una propuesta de solución esbozada en base a la necesidad de establecer estrategias que aseguren permanentemente estos aspectos ligados a la certificación de la calidad educativa.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

En su trabajo de investigación Pedraza Melo, (2020) “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior” analizó la relación de prácticas en la gestión del personal, como son las variables de satisfacción laboral, compromiso organizacional, competencia del capital humano, y sus efectos en el desempeño de instituciones de educación superior. El diseño metodológico tiene un enfoque cuantitativo, alcance explicativo, no experimental y transversal. Se utilizó como instrumento de medición un cuestionario que fue aplicado a directivos de instituciones públicas y privadas, quienes accedieron a responder. La muestra utilizada en el trabajo de investigación fue de 84 encuestados. Se determinó que el capital humano y la satisfacción laboral son dos variables que contribuyen positivamente en el desempeño educativo.

Desarrolló su investigación, Ccorisapra Quintana (2019) “Relación entre la marca empleadora y el compromiso organizacional en docentes universitarios de la Región Arequipa, 2019”. El objetivo fue establecer la relación entre la marca empleadora y el compromiso organizacional en docentes universitarios de la región Arequipa, 2019. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal y retrospectivo. El alcance de la investigación fue descriptivo – correlacional. La muestra poblacional fue de 342 docentes universitarios, pero, se tuvo una respuesta superior, donde se contaron 369 encuestas válidas. La técnica que se empleó en

la presente investigación fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. De acuerdo al análisis realizado, se pudo concluir, que se detecta una correlación positiva considerable de $Rho = 0.770^{**}$, entre la marca empleadora y el compromiso organizacional en docentes universitarios de la Región Arequipa. Y, las dimensiones de la marca empleadora presentan una correlación positiva importante con el compromiso organizacional.

Cedron Medina (2018) en su trabajo de grado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una Universidad Privada de Trujillo – 2018". Se realizó con el objetivo de determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de una Universidad Privada de Trujillo - 2018. La investigación fue de diseño correlacional. Se contó con una muestra de 66 docentes, a los que se les aplicaron dos cuestionarios, con 30 preguntas para clima organizacional y 27 preguntas para satisfacción laboral; cuestionarios que fueron validados en contenido y constructo. Como resultados del presente estudio, se pudo demostrar que se presenta una correlación altamente representativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una Universidad Privada de Trujillo 2018. Siendo la relación directa y alta de 0.895.

Pujol (2016), realizó la investigación Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes, para lo cual construyó un cuestionario para relevar la satisfacción laboral del cuerpo académico de una institución universitaria analizando la influencia de la edad, el género, el nivel educativo, la jerarquía del cargo, la dedicación y la condición de contratación en la satisfacción laboral del académico. La investigación fue cuantitativa, descriptiva-correlacional y de corte transversal. Se aplicó el instrumento diseñado en base al análisis de otros instrumentos en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Los resultados indicaron que en relación a la edad la satisfacción laboral de los docentes pareciera disminuir gradualmente hasta alcanzar su punto mínimo alrededor de los 46 años para, luego de este punto, retomar una tendencia ascendente. La existencia de profundas diferencias en las condiciones de empleo, al interior de cada Universidad, contribuye a que los docentes exhiban experiencias sumamente distintas en relación al puesto que tienen, aunque no se encontró evidencia de diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción

laboral de acuerdo con la dedicación y condición de contratación del docente. También encontró que los atributos para los cuales los docentes registran menores niveles de satisfacción son la satisfacción con la manera en la que se desarrollan los mecanismos de acceso al cargo, con el cargo que otros docentes poseen en la Facultad, y con las perspectivas de movilidad ascendente, resultando deseable indagar con mayor nivel de profundidad en los factores que podrían desencadenar tales actitudes. La autora recomendó que las particularidades de la Universidad Pública argentina y del trabajo académico exigieron la necesidad de construir un cuestionario *ad hoc* a fin de poder relevar adecuadamente el nivel de satisfacción (global y por atributos) de los docentes de la institución universitaria estudiada a fin que la investigación esté contextualizada

Un estudio para verificar el grado de insatisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas Vigo (2016), en las dimensiones de reconocimiento, compensación y supervisión. Utilizó el Cuestionario de satisfacción laboral” de la Universidad de Minnesota, realizó una investigación aplicada, su alcance fue explicativo, su diseño transversal. Los resultados mostraron que los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, experimentan un grado de satisfacción moderada frente a determinados aspectos de su puesto de trabajo, tales como reconocimiento, compensación y supervisión Para esta investigación se consideró el cuestionario EMSLD para medir la satisfacción laboral compuesto por 7 dimensiones, al respecto se encontró:

Polanco (2014) realizó una investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE. La investigación fue cuantitativa, relacional, descriptiva, no experimental. La muestra estuvo conformada por 150 docentes de educación superior. Encontró que los docentes responden entre 20 a 30% insatisfechos con los insatisfactores laborales constituidos por insatisfactores el ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas, sin embargo están satisfechos entre 1,33% a 5,33% con respecto a los satisfactores laborales, lo cual influye en el desempeño laboral de los docentes, en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento

del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes. El Clima Laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales

1.2. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

1.2.1. Acreditación Educativa

Los procesos de certificación de calidad educativa en tiempos actuales se han convertido en propósitos institucionales y en aspiraciones no sólo de quienes dirigen las organizaciones educativas sino más bien de quienes se benefician del servicio educativo, favoreciendo el incremento de la demanda que pueda generar dicha organización ante el público.

Demanda que de manera concreta evidencia la calidad del servicio que pueda brindar una organización educativa, en diversos sistemas educativos esta realidad ha ido tomando importancia, generando de manera indirecta muchos beneficios institucionales sobre todo ligados al posicionamiento del mismo en el contexto social.

La realidad universitaria ha tomado esta variante como una constante debido a la necesidad que obligan los rankings nacionales o globales que existen y que favorecen la visibilidad del cumplimiento, rendimiento y satisfacción que pueda brindar una organización educativa.

Acreditadoras nacionales como SINEACE (Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) así como de ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology – Consejo de Acreditación de Ingeniería y Tecnología), son quizás las entidades que en mayor medida están presentes en el contexto de la certificación educativa, sus propios modelos de certificación, se convierten en estados terminales del proceso de acreditación a los cuales aspiran obtener las organizaciones universitarias.

1.2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral tiene dos conceptos con diferentes perspectivas, siendo la primera como estado emocional o como una actitud generalizada según (Cavalcante, 2004) y como segunda perspectiva nos define la satisfacción laboral como una actitud generalizada está relacionada con su trabajo; se puede tomar como concepto general que es la actitud que tiene cada trabajador frente a su propio trabajo.

La satisfacción laboral presenta un gran interés en su estudio dentro del ámbito del comportamiento organizacional como explica Robert Hoppck en su libro Job Satisfaction, donde se citan dos razones que generan ese interés en distintos investigadores como son la satisfacción laboral es uno de los resultados del trabajador más importante y siempre ha estado implícita o explícitamente asociado a la productividad de los trabajadores.

El rendimiento de los trabajadores en una empresa es afectado por distintos factores, uno de ellos es si el trabajador se siente satisfecho en su puesto laboral. Es mayor la participación, contribución y disminuye la frecuencia de ausencias cuando el trabajador se siente satisfecho caso contrario cuando hay insatisfacción laboral el trabajador tiende a ausentarse, buscar nuevas oportunidades de trabajo y una mala relación con su entorno laboral. Los distintos estudios respaldan esta teoría, que resalta la importancia de que las empresas se preocupen por mantener a los trabajadores con una alta satisfacción.

La satisfacción laboral está comprendida por dos niveles;

La satisfacción general es adquirida de la perspectiva o el sentimiento que demuestra el trabajador frente a distintas características de su trabajo. Este nivel representa la dimensión unidimensional y se denomina abordaje

La satisfacción específica es un indicador que refleja el nivel de satisfacción frente a condiciones del puesto como beneficios laborales, condiciones, entorno, reconocimiento y supervisión.

Existen también dimensiones de satisfacción según (Barraza Macías & Acosta Chávez, 2008) utilizadas como instrumento del presente estudio son las siguientes:

- Relaciones interpersonales, es un factor importante e imprescindible para el trabajo, destacando la importancia de la buena relación con sus compañeros de trabajo, convivencia y el trabajo en equipo.
- Desempeño profesional, está relacionado directamente proporcional con la satisfacción que el trabajador presenta.
- Condiciones laborales, se definen como los factores que se encuentran dentro de la actividad laboral del trabajador como reglamentos, códigos, políticas, percepciones, etc.
- Valoración del trabajo desarrollado nos indica como el trabajador percibe las actividades y responsabilidades que se le ha delegado basado en la opinión de las personas que forman parte de su sociedad.
- Participación, en la empresa es un importante como factor motivador para la satisfacción de los trabajadores.
- Factores organizacionales, comprende el ambiente, el clima laboral la composición en la organización, etc.
- Ambiente físico es todo que esté relacionado con la infraestructura e instalaciones del centro laboral.
- Equipo directivo de la organización y su relación con el trabajador afecta el desempeño general, suscitando la mejora en la satisfacción laboral

Dimensiones según (Cavalcante Silva, 2004), se dividen en dos con respecto a la satisfacción laboral como estado emocional y actitud global:

- La primera se cataloga como unidimensional, la cual es percibida como una relación general del trabajo no del a suma de distintos aspectos del mismo si no dependiente a ellos.
- La segunda se cataloga como multidimensional, considerando que la satisfacción laboral deriva de varios factores afiliados al trabajo.



Figura 1 ¿Cuáles son las principales causas de insatisfacción?

Causas de insatisfacción laboral

Fuente: (Robbins, 2013) (Comportamiento Organizacional)

En un el estudio realizado por Gallup en el 2010 con respecta al 2001 se muestra que las principales causas de la insatisfacción en los trabajadores son el estrés, salario y promoción.

- Estrés laboral: Esta generalmente relacionado con la cantidad de presión que percibe el empleado, la cantidad de responsabilidades, obligaciones y sobre todo con la incertidumbre que el trabajador pueda percibir.
- Salario: Se define como la relación que tiene las organizaciones con cada trabajador, donde se debe ver reflejado el tiempo y esfuerzo que realiza el

trabajador. El salario es importante para el trabajador ya que supone elemento importante para el logro de sus objetivos y lo más importante una fuente de ingresos para su vida. Un salario acorde con el trabajo que se realiza es un motivador para el trabajador traduciéndose así a un aumento en la satisfacción.

- (Chiavenato, 2011) Promoción: La falta de este factor tiene impactos negativos en la satisfacción del trabajador, puede ocasionar que el trabajador se sienta desmotivado y menos productivos.

	Constructiva	Destructiva
Activa	VOZ	SALIDA
Pasiva	LEALTAD	NEGLIGENCIA

Figura 2: Respuestas ante la insatisfacción

Consecuencias de insatisfacción

Fuente: (Robbins, 2013): (Comportamiento Organizacional)

En la ilustración se muestra un modelo para comprender las consecuencias de que un trabajador este insatisfecho. Se divide en dos dimensiones constructiva / destructiva y activa y pasiva. Estas tienen las siguientes respuestas:

- Salida, cuando el trabajador se siente insatisfecho en su puesto laboral toma la decisión de renunciar y buscar un nuevo trabajo.
- Voz, se infiere en la ilustración que el trabajador en la respuesta voz va a buscar mejorar de forma activa y constructiva aspectos de su trabajo, ara mejorar su entorno laboral.

- Lealtad, el trabajador que se siente insatisfecho en su puesto laboral reacciona de manera pasiva esperando que las condiciones mejoren, confiando las decisiones que tomará la organización.
- Negligencia, el trabajador frente a su situación de insatisfacción en el trabajo reacciona de manera negativa abandonando su puesto, ausentándose o disminuyendo su productividad.

-

1.2.3. Compromiso Institucional

El compromiso organizacional se refiere cuando una persona posee un sentimiento de pertenencia con la empresa donde labora, así como una identificación con los objetivos organizacionales. También nos plantea, que se presentaría una relación entre compromiso organizacional y productividad laboral de manera positiva. Y cabe acotar, que según estudios realizados se notó que la correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral se presenta más elevada en trabajadores nuevos que en trabajadores antiguos. Al igual que hay investigaciones donde señalan que, se evidencia una disminución en el compromiso laboral de los trabajadores, cuando piensan que los directivos de la empresa no realizan sus promesas y esto puede causar que haya un menor desempeño creativo.

(Claire Rocha & Böhr Pelaez, 2004) en su artículo comentan que por lo general el compromiso organizacional se estima como postura que toman los trabajadores con su organización y esto se evoluciona durante su permanencia en la misma. Cuando hay un trabajador comprometido, los directivos de la empresa pueden garantizar su estancia en la empresa y fidelidad a la misma. Esto puede originar que haya una reducción importante de rotación, ausentismo e insatisfacción, y estas mismas suelen ser la causa de que en la actualidad haya elevados costos en procesos de selección y capacitación de personal. Es por ello que, las empresas que tienen interés en impulsar y conservar el compromiso en su capital humano van a tener personas abiertas al cambio y orientada a resultados.

El compromiso organizacional es fruto del intercambio de incentivos y aportes entre empresa y trabajadores, siendo así que el trabajador percibe los beneficios que le brinda la empresa para que continúe laborando en la misma. También se puede ver desde una perspectiva psicológica, donde analizamos al compromiso como un factor de tres elementos: el identificarse con las metas y valores organizacionales, anhelo de colaborar en la consecución de los objetivos de la organización y el deseo de pertenencia a la empresa.

(Omar & Florencia Urteaga, 2008) en su publicación citan que se refiere al nivel con el que los trabajadores de una empresa se identifican con su empresa, donde a la par se encuentran prestos a continuar laborando en ella.

El compromiso organizacional y su relación con el factor humano determinan vínculos entre los colaboradores y los gerentes de la organización donde trabajan, reconociendo que esto origina las causas y desenlace de cada uno en su labor dentro de un ámbito de gestión estratégica. Cuando los colaboradores no presentan compromiso con la empresa, esto puede originar la disminución de la eficacia organizacional, cuando los colaboradores están comprometidos presentan una probabilidad baja de abandonar la empresa e irse a trabajar a otra. Por este motivo la empresa no invierte en costos de rotación. El que los trabajadores estén calificados y comprometidos no es necesario que sean supervisados, porque ellos están al tanto de la importancia de sumar sus objetivos con los organizacionales, porque a nivel personal consideran ambas.

El nivel de compromiso que un trabajador presenta con la compañía donde labora, se ha vuelto de los temas más analizados en la actualidad, y uno de los motivos para que esto suceda es que los directivos han notado que para tener una ventaja competitiva en una economía global es de suma importancia disponer de una fuerza de trabajo que este compenetrado con las metas de la empresa. Se puede decir que el compromiso organizacional es una de las alternativas más seguras para alcanzar las metas organizacionales, esto reside en la capacidad de contribuir sobre la eficiencia y bienestar de los componentes de la empresa.

(Nieto Hidalgo , 2017) El compromiso laboral es indispensable en el estudio de diversas organizaciones, ya que fomenta el trabajo en equipo y la identificación del

trabajador con las metas y objetivos de la organización, provocando así que haya una disminución de los índices de rotación y ausentismo. Con ello logramos un impacto de manera positiva en la actitud y una conducta de cada trabajador convirtiéndose en socios estratégicos de la organización.

Para esto, se ha considerado estudiar el constructo *compromiso institucional* con base en el enfoque tridimensional (O'Reilly y Chatman, 1986), el cual se ha convertido en uno de los más importantes para tal fin (Gallardo, 2008; Solinger, van Olffen y Roe, 2008). En concreto, se ha elegido el modelo de Meyer y Allen (1997), el cual divide el compromiso organizacional en tres estadios: uno afectivo, uno normativo y otro calculado o de continuidad. El compromiso afectivo se refiere a la vinculación emocional de los empleados, la identificación con, y la participación en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan trabajando con la organización porque quieren hacerlo. Este componente sirve como un poderoso predictor de comportamientos laborales altamente deseados, y se manifiesta en distintas actitudes del trabajador, como un marcado orgullo de pertenecer a la organización o un alto grado de solidaridad e identificación con los valores de la institución. En términos coloquiales, es el “amor por la camiseta” (Arciniega, 2013).

El compromiso normativo, en cambio, se vincula con “un sentimiento de obligación de continuar con el empleo. Los empleados con un alto nivel de compromiso normativo sienten que deben permanecer con la organización” (Meyer y Allen, 1991, p. 67). A “esta dimensión también se le conoce como compromiso moral, ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización” (Gallardo, 2008, p. 5).

Para Betanzos y Paz (2011) el componente normativo se asocia con el deber de cumplir las reglas y políticas laborales de una organización. Este es un valor adquirido y fomentado en el ámbito familiar, de ahí que pueda ser considerado como parte de la personalidad del individuo. Este, por tanto, lleva al trabajador a experimentar una sensación de deuda con la organización por haberle dado alguna oportunidad o recompensa, la cual es altamente valorada. Al respecto, Meyer y Allen (1991) consideran que el compromiso normativo se desarrolla cuando una

organización proporciona al empleado diversos tipos de recompensas relacionadas, por ejemplo, con la capacitación laboral o con el pago de la colegiatura de los hijos. Estos beneficios recibidos crean un vínculo moral entre el empleado y la organización, que se expresa como lealtad y permanencia, aun teniendo mejores oportunidades en otra parte.

Por último, el compromiso calculado o de continuidad, “se refiere a una conciencia del costo asociado con dejar la organización. Los empleados cuyo vínculo primario con la organización se basa en el compromiso de continuidad permanecen porque necesitan hacerlo” (Meyer y Allen, 1991, p. 67). Este componente, por tanto, se centra en un lazo de carácter instrumental basado en la necesidad de permanecer, pues en este se toman en cuenta no solo los costos de abandonar la organización (p. ej., perder la antigüedad, beneficios, autonomías, entre otros), sino también la falta de alternativas laborales (Barresi, 2015).

Componentes del compromiso

Según (Soberanes Rivas & De la Fuente Islas, 2009) el compromiso organizacional conecta el aspecto afectivo con los costos que percibe el trabajador, ligados a dejar la organización y con el compromiso de permanecer en ella. Por lo que, que consideran tres componentes del compromiso:

- **Identificación.** Los trabajadores poseen similares creencias con la organización, así como simpatizan con los objetivos organizacionales.
- **Membresía.** Cuando los trabajadores tienen interés en continuar como miembro de la empresa.
- **Lealtad.** Se presenta un sentimiento de fidelidad hacia la empresa.

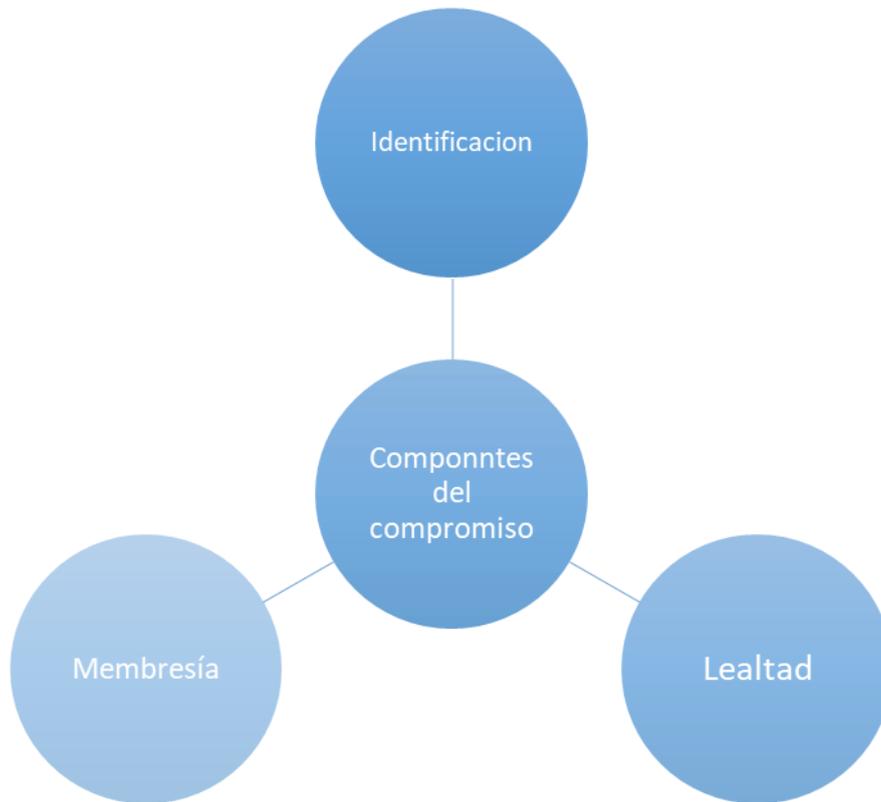


Figura 3: Componentes del compromiso organizacional

Fuente: (Claire Rocha & Böhrt Pelaez, 2004)

Elaboración propia

Consecuencias del Compromiso Organizacional.

Se han realizado diversos análisis del compromiso organizacional en función de variables tales como desempeño, rotación, ausentismo; siendo las dos primeras de las más estudiadas. En estos estudios, se pudo hallar una correlación altamente negativa entre rotación laboral y compromiso organizacional, esto nos señala que el compromiso es un excelente indicador de rotación laboral, siendo esta correlación mas fuerte que la comparada con la correlación entre compromiso y desempeño laboral, ya que esta es condicionalmente frágil. Esto se justifica de alguna manera por causas como inviabilidad de acceder a determinados recursos, asi como motivos de índole personal como capacidades y habilidades personales.

Se puede decir que una persona puede presentar compromiso con la organización, desde que acepta un vínculo laboral con una compañía, pero esto no es algo generalizado ya que cada persona puede presentar un diferente grado de compromiso. Además, si ya todos los trabajadores cuentan con este compromiso, las particularidades de este, son diferentes al momento de expresarse mediante actitudes externas.

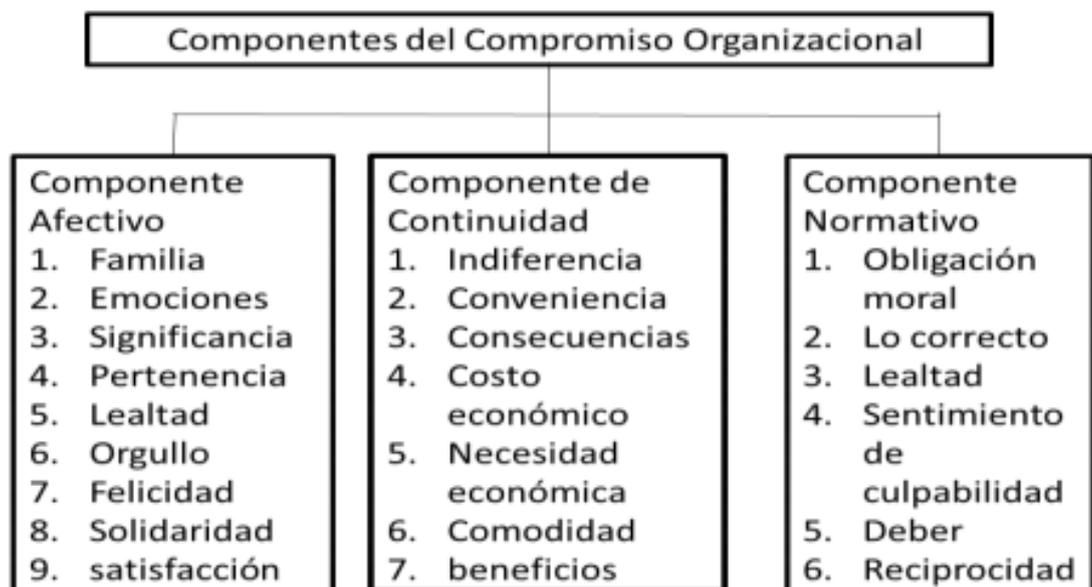


Figura 4 Dimensiones del compromiso organizacional

Fuente: (Barraza Macías & Acosta Chávez, Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior, 2008)

CAPÍTULO II

MARCO OPERATIVO

2.1. DETERMINACION DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral y el compromiso institucional, son manifestaciones que aparecen en un contexto laboral y que ante una necesidad organizacional se hacen evidencian en mayor medida inclusive, en el contexto universitario la acreditación de la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad urgente, que obliga a definir estrategias organizacionales para alcanzar dicha certificación. Las carreras profesionales entonces manifiestan su interés de seguir el proceso de acreditación acogiendo al modelo de acreditación que en este caso es el SINEACE y ABET.

Esta situación obliga a generar evidencias vinculadas a los estándares, muchos de ellos con información insuficiente, que en muchos casos esta ambigua o sin el detalle respectivo y la complejidad se da en la desambiguación del mismo y en evidenciar el sustento del cumplimiento del estándar, esta labor no es sencilla de realizar puesto que se constituye en un aspecto que implica dominio disciplinar y

organizacional para desambiguar la información, esta actividad en muchos casos se realiza fuera de la jornada lectiva, aunque este contemplada como no lectiva pero excede en ocasiones el tiempo dedicado a tal actividad, es precisamente aquí donde se manifiesta en el docente la satisfacción y compromiso institucional, para realizar este proceso con la pertinencia necesaria, explicar en que medida la satisfacción laboral fortalece el compromiso institucional es nuestro foco de análisis y para ello es que analizamos en 2 universidades de naturaleza diferente según el tipo de gestión.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Favorecer la explicación de cómo mejorar los procesos de acreditación a partir no sólo del momento de acreditación decidido por la organización, sino que a partir de aspectos que promuevan la obtención de evidencias de manera rápida y pertinente basados en las manifestaciones de la satisfacción laboral y del compromiso institucional del que puedan ser parte aquellos docentes que, a pesar de no ser ordinarios, son parte del proceso de acreditación educativa.

2.2.1. Pregunta general:

- ¿Existe dependencia entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en el proceso de acreditación educativa?

2.2.2. Preguntas específicas:

- ¿Cómo se manifiesta la satisfacción laboral en docentes no ordinarios?
- ¿En que medida el compromiso institucional se manifiesta en el proceso de acreditación educativa?

2.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El desgaste organizacional que genera un proceso de acreditación se manifiesta en la medida de las obligaciones impuestas a quienes son parte de dicho

proceso, esta acción hace aflorar el compromiso que tiene en este caso el docente en participar de manera activa en todo el proceso y la eficacia y eficiencia de su participación es motivo de análisis de nuestro trabajo.

Esta explicación permitirá identificar como incide una variable en otra, evidenciando la relatividad de la misma ante situaciones complejas como es el proceso de acreditación.

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso institucional en el contexto de la acreditación educativa de docentes universitarios no ordinarios de la región Arequipa.

2.4.2. Objetivos específicos

- Caracterizar la satisfacción laboral de los docentes universitarios no ordinarios de 2 universidades (pública y privada) en el contexto de la acreditación educativa. .
-
- Describir el compromiso institucional que manifiestan los docentes universitarios no ordinarios en el proceso de acreditación educativa.
-
- Esbozar una propuesta metodológica para institucionalizar procesos de calidad alineados a la organización antes que a las percepciones de quienes constituyen la organización.

2.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

2.5.1. H1

La satisfacción laboral explica el compromiso institucional durante el proceso de acreditación en docentes universitarios no ordinarios de la región Arequipa.

2.5.2. HO

La satisfacción laboral no explica el compromiso institucional durante el proceso de acreditación en docentes universitarios no ordinarios de la región Arequipa.

2.6. SISTEMA DE VARIABLES

2.6.1. Variable independiente:

Satisfacción Laboral.

2.6.2. Variable dependiente:

Compromiso Institucional.

2.7. INDICADORES DE LA INVESTIGACION

Variable independiente

Relaciones Interpersonales
Desempeño Profesional
Condiciones Laborales
Valoración del Trabajo Desarrollado
Participación
Factores Organizacionales
Ambiente Físico
Equipo Directivo

Variable dependiente

- Afectiva
- Normativa
- Calculada

2.8. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.8.1. Tipo de investigación

I. Enfoque de investigación:

Enfoque Cuantitativo

II. Nivel de investigación:

Relacional

III. Tipo de investigación:

Descriptiva Correlacional

IV. Diseño de investigación:

Explicativo

2.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En ambos casos la encuesta es la técnica de investigación y los instrumentos por variable se detallan a continuación:

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Para recoger información sobre satisfacción laboral, se utilizó la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza y Ortega (2008), a partir de ocho dimensiones: relaciones interpersonales, desempeño profesional, factores organizacionales, valoración del trabajo desarrollado, participación, condiciones laborales, ambiente físico y equipo directivo.

Cuestionario sobre Compromiso Institucional

Cuestionario sobre los Atributos de la Organización (CATO) propuesto por Meyer y Allen (1990) y validado por De Frutos, Ruiz y San Martín (1998)

2.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Ambos instrumentos han sido utilizados previamente por lo que la validez de constructo, contenido y criterio no son necesarias en los procesos de análisis.

Respecto a la confiabilidad al ser instrumentos ordinales, estos pueden comportarse como numéricos, por ello la razón de utilizar cronbach que en ambos casos se aproxima a la unidad, evidenciando alta confiabilidad de los resultados obtenidos.

2.8.4. Metodología de la investigación

Se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial, para explicar los resultados.

2.8.5. Procedimiento de recolección de datos

Se utilizó un formulario digital para el recojo de datos, se identificó previamente las escuelas profesionales que se encontraban en dicho proceso para invitar a aquellos docentes no ordinarios en el llenado del mismo.

Una vez obtenidos los datos se procedió a realizar el análisis descriptivo e inferencial de los mismos, considerando los análisis de normalidad previos así como las pruebas estadísticas necesarias para explicar el estudio.

2.9. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se consideró una población de 82 docentes de la universidad estatal y de 93 docentes de la universidad privada.

Este estudio utiliza una muestra intencionada, que fue valorada por los docentes que decidieron participar en el estudio.

2.10. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

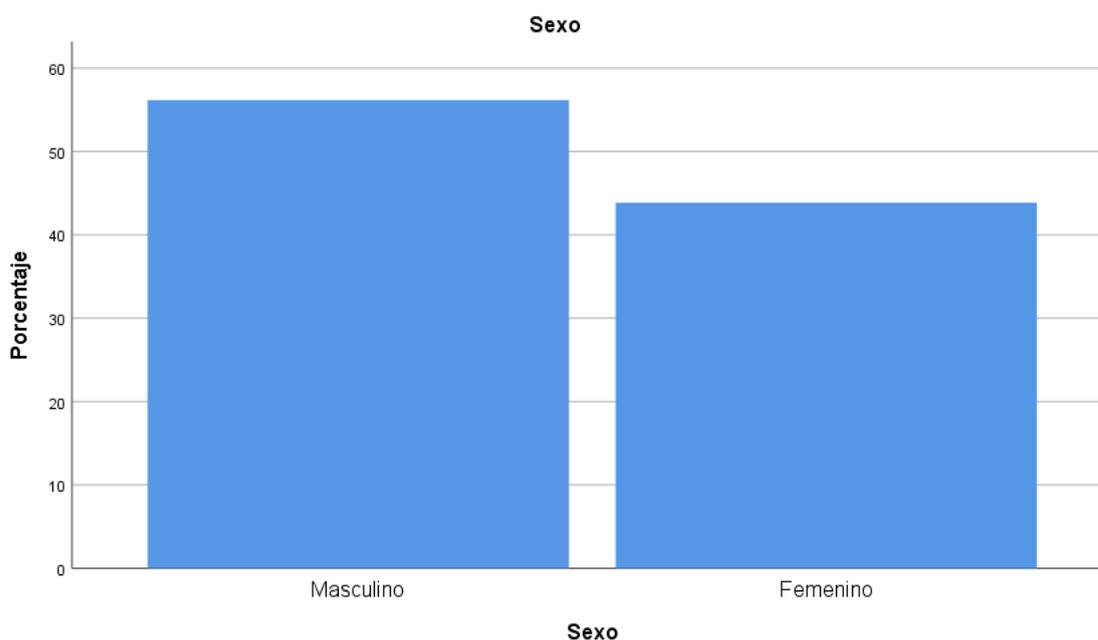
Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS, versión 27, se realizaron procesos descriptivos e inferenciales para explicar los resultados e interacción entre variables y dimensiones.

2.10.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla N°1

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	73	56,2	56,2	56,2
	Femenino	57	43,8	43,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N°1

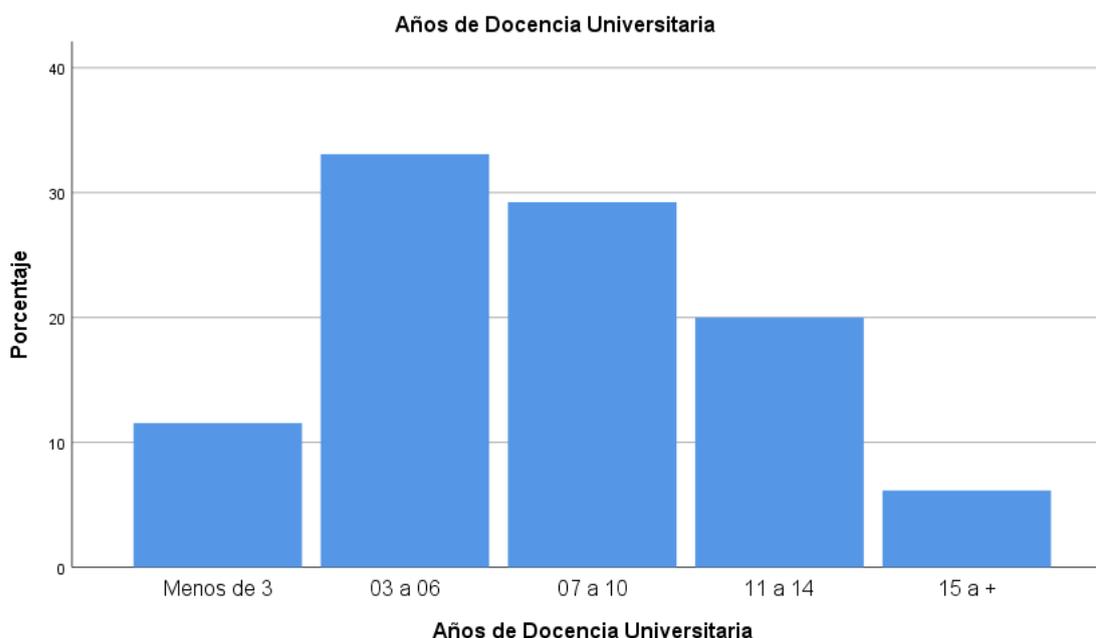


INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación es decir docentes no ordinarios de ambas universidades 73 son varones y 57 mujeres

Tabla N°3
Años de Docencia Universitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 3	15	11,5	11,5	11,5
	03 a 06	43	33,1	33,1	44,6
	07 a 10	38	29,2	29,2	73,8
	11 a 14	26	20,0	20,0	93,8
	15 a +	8	6,2	6,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N°3

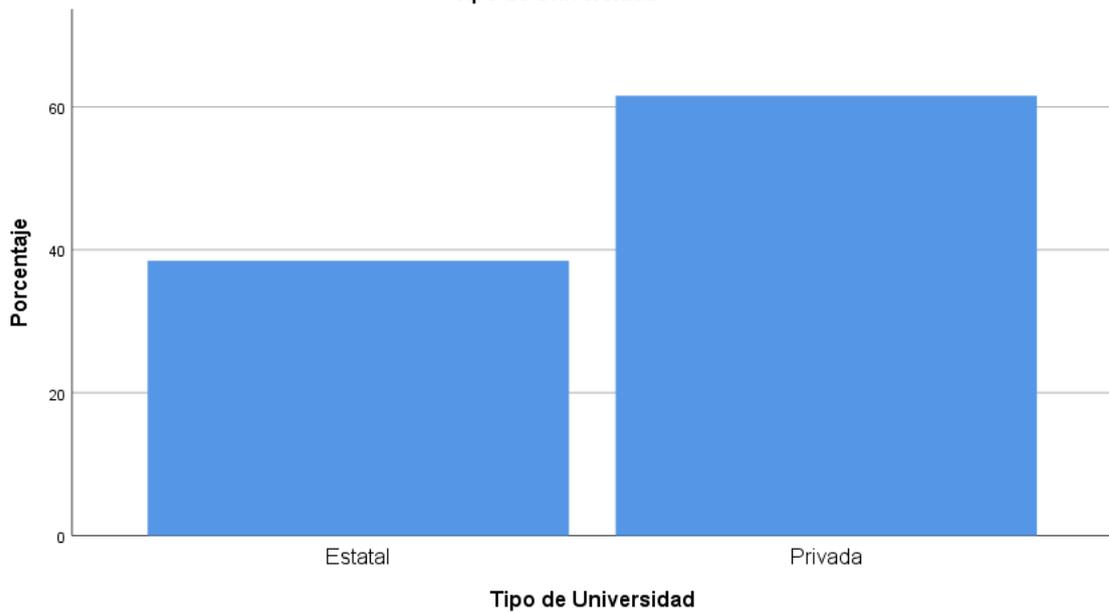


INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación existen 43 docentes que tiene de 3 a 6 años de servicio y 8 de 15 a más años de servicio, podría considerarse que el compromiso institucional es mas fuerte en quienes están mas tiempo en la institución.

Tabla N°4
Tipo de Universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estatal	50	38,5	38,5	38,5
	Privada	80	61,5	61,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N°4
Tipo de Universidad



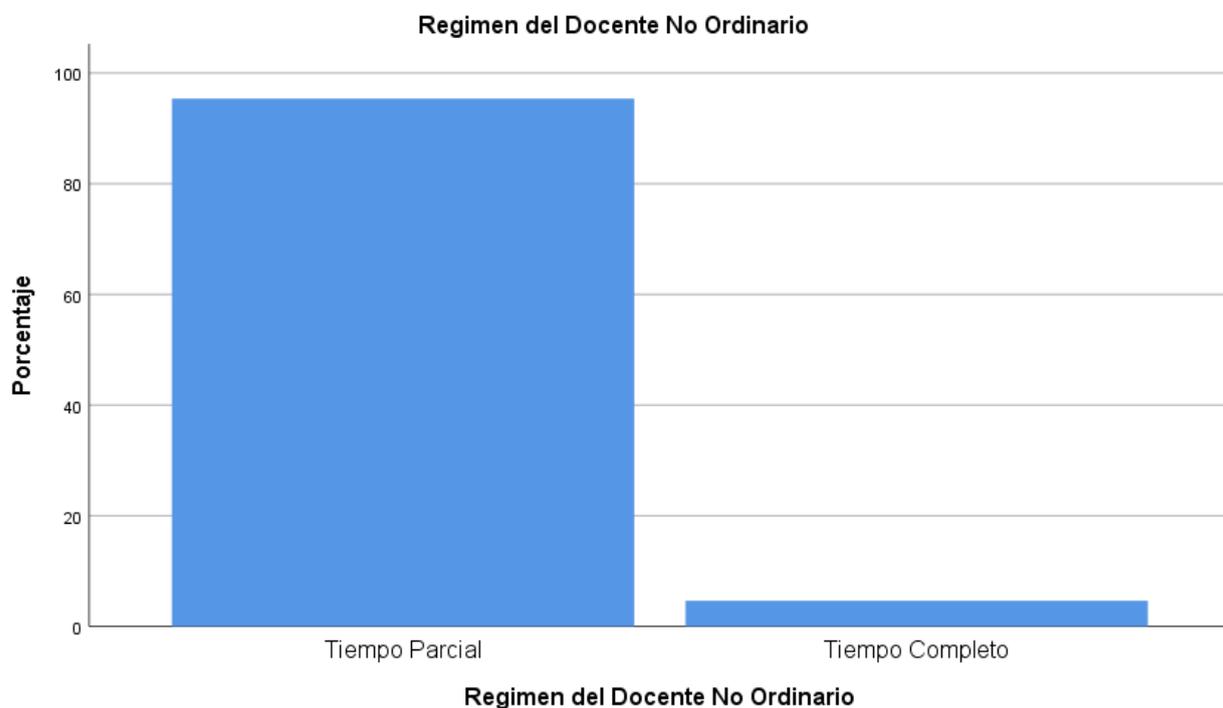
INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación 50 son docentes de la Universidad Estatal y 80 de la Universidad Privada

Tabla N°5

Regimen del Docente No Ordinario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tiempo Parcial	124	95,4	95,4	95,4
	Tiempo Completo	6	4,6	4,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N° 5

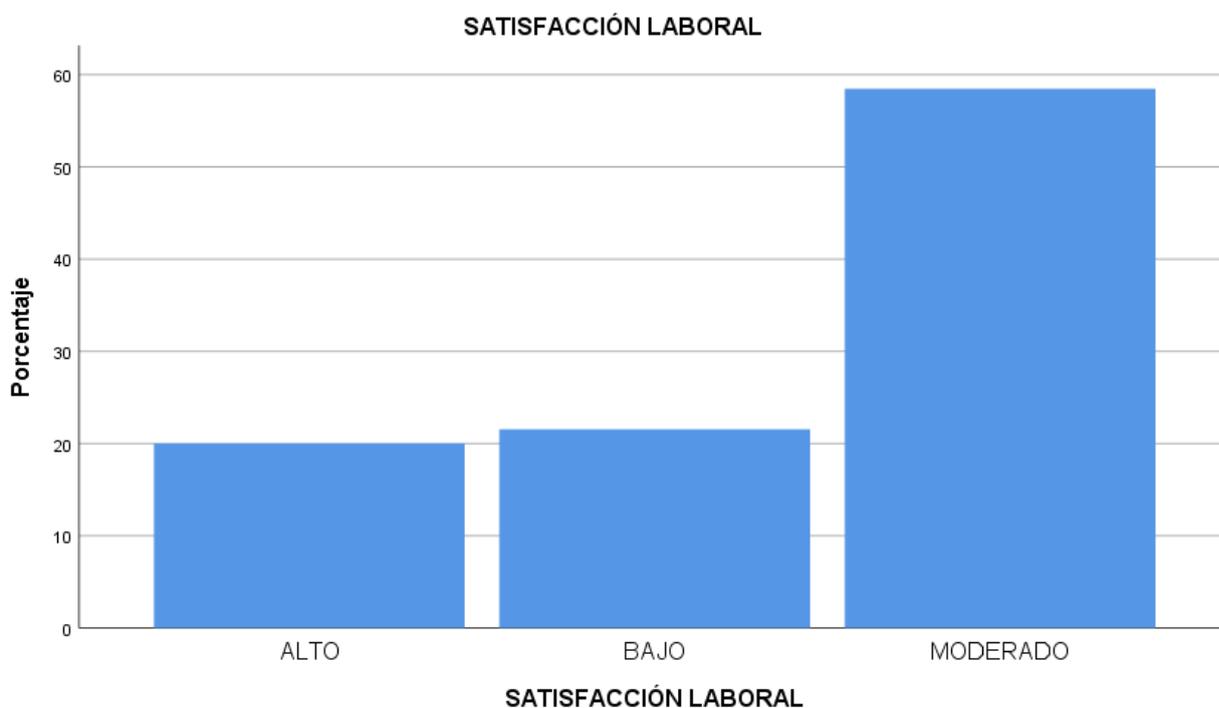


INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación 124 de docentes no ordinarios son docentes a tiempo parcial (de 10 a 20 horas) y 6 son docentes a tiempo completo (de 40 horas).

Tabla N° 6

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	ALTO	26	20,0	20,0	20,0
	BAJO	28	21,5	21,5	41,5
	MODERAD O	76	58,5	58,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N° 6



INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación respecto a la Satisfacción Laboral 76 manifiestan tener una moderada satisfacción 26 alta y 28 baja, nótese aproximaciones en la valoración extrema de la medición.

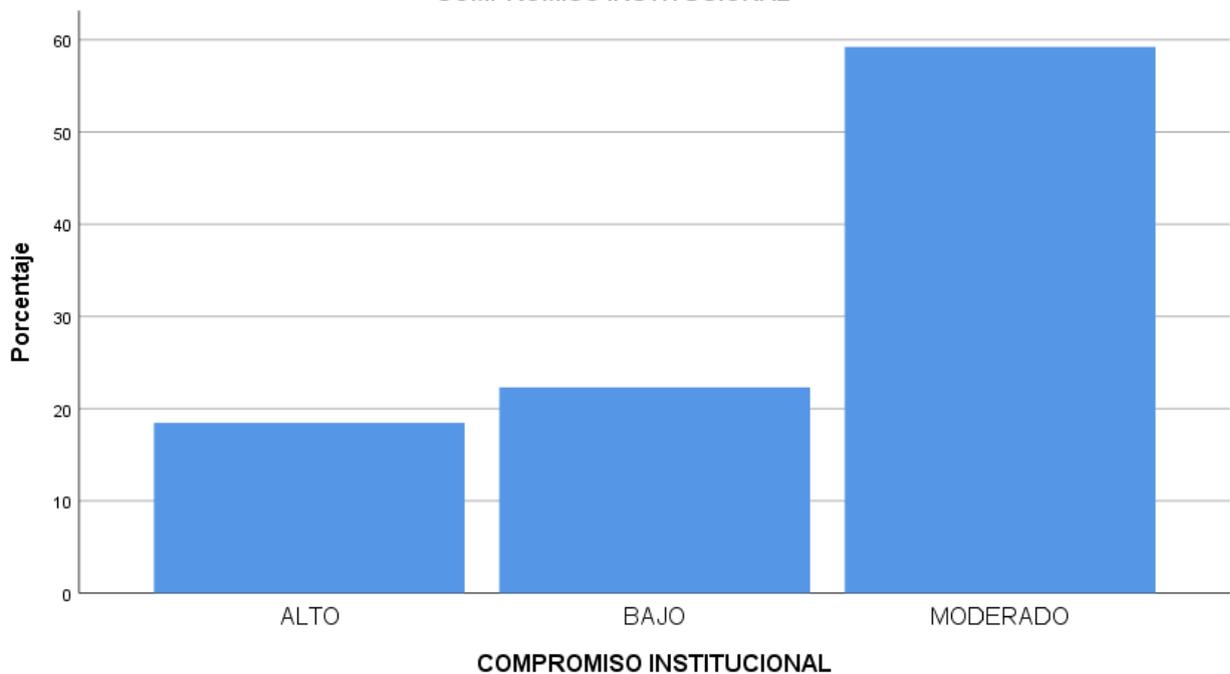
Tabla N° 7

COMPROMISO INSTITUCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	18,5	18,5	18,5
	BAJO	29	22,3	22,3	40,8
	MODERADO	77	59,2	59,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Gráfico N° 7

COMPROMISO INSTITUCIONAL



INTERPRETACIÓN: Del total de sujetos de investigación 77 manifiestan su compromiso con la institución 29 de manera baja y 24 de una alta manera, es pertinente indicar que medir el compromiso institucional a partir de la percepción puede sesgar la medida global de la variable, pero esa manifestación es útil para nuestro análisis.

2.10.1.1. Análisis de Normalidad

Tabla N° 8
Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,183	130	,000
Desempeño profesional	,168	130	,000
Condiciones laborales	,172	130	,000
Valoración del trabajo desarrollado	,162	130	,000
Participación	,201	130	,000
Factores organizacionales	,152	130	,000
Ambiente físico	,179	130	,000
Equipo directivo	,209	130	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,192	130	,000

INTERPRETACIÓN: Para las dimensiones y la variable global de satisfacción laboral encontramos no normalidad en los datos, es decir que el comportamiento en los 130 sujetos de investigación no existe una percepción homogénea.

Tabla N° 9
Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Afectiva	,140	130	,000
Dimensión Normativa	,102	130	,002
Dimensión Calculada	,091	130	,010
COMPROMISO INSTITUCIONAL	,119	130	,000

INTERPRETACIÓN: Para las dimensiones y la variable global de compromiso institucional el comportamiento de los datos es heterogéneo en los 130 sujetos de investigación no existe una percepción homogénea.

Tabla N°10

	Sexo	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	HOMBRE	,153	73	,000
	MUJER	,243	57	,000
COMPROMISO INSTITUCIONAL	HOMBRE	,147	73	,000
	MUJER	,106	57	,171

INTERPRETACIÓN: El análisis por variable en el COMPROMISO INSTITUCIONAL es homogéneo por las mujeres, es decir que ellas manifiestan de manera similar su perspectiva respecto al afecto a la organización

Tabla N° 11

	Edad (grupo étareo)	Estadístico	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	20 a 29	,184	,000
	30 a 39	,190	,000
	40 a 49	,256	,001
	50 a 59	,253	.
COMPROMISO INSTITUCIONAL	20 a 29	,194	,000
	30 a 39	,087	,200*
	40 a 49	,148	,200*
	50 a 59	,219	.

INTERPRETACIÓN: El análisis por variable en el COMPROMISO INSTITUCIONAL es homogéneo en docentes de 30 a 39 años y de 40 a 49 años es decir que ellos manifiestan de manera similar su perspectiva respecto al afecto a la organización

2.10.1.2. Análisis de Correlación por Dimensión

Tabla N° 12

			Dimensión Afectiva	Dimensión Normativa	Dimensión Calculada
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,381**	,430**	,252**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,004
Desempeño profesional		Coeficiente de correlación	,264**	,368**	,238**
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,006
Condiciones laborales		Coeficiente de correlación	,060	,138	,170
		Sig. (bilateral)	,498	,118	,053
Valoración del trabajo desarrollado		Coeficiente de correlación	,184*	,226**	-,020
		Sig. (bilateral)	,036	,010	,822
Participación		Coeficiente de correlación	,076	,109	,095
		Sig. (bilateral)	,388	,216	,283

Factores organizacionales	Coeficiente de correlación	,092	,165	,111
	Sig. (bilateral)	,300	,061	,208
Ambiente físico	Coeficiente de correlación	,111	,189*	,089
	Sig. (bilateral)	,209	,031	,314
Equipo directivo	Coeficiente de correlación	,191*	,257**	,111
	Sig. (bilateral)	,029	,003	,209

INTERPRETACIÓN: El análisis se obtiene de la siguiente manera :

Se correlacionan:

Relaciones Interpersonales con Dimensión Afectiva, Normativa y Calculada

Desempeño Profesional con Dimensión Afectiva, Normativa y Calculada

Valoración del Trabajo Desarrollado con Dimensión Afectiva y Normativa

Ambiente Físico con Dimensión Normativa

Equipo Directivo con Dimensión Afectiva y Normativa

En el resto de contrastes no existe dependencia entre ellas.

Este resultado profundiza la explicación de la manifestación individual, es decir que aflora el aspecto individual ante relaciones interpersonales, desempeño profesional y valoración del trabajo para el compromiso institucional de las 8 dimensiones de satisfacción estas se manifiestan de esa manera, quizás tendría que plantearse opciones de mejora en las dimensiones condiciones laborales, participación y factores organizacionales como aspectos a mejorar.

2.10.1.3. Comprobación de la Hipótesis

Tabla cruzada SATISFACCIÓN LABORAL*COMPROMISO INSTITUCIONAL

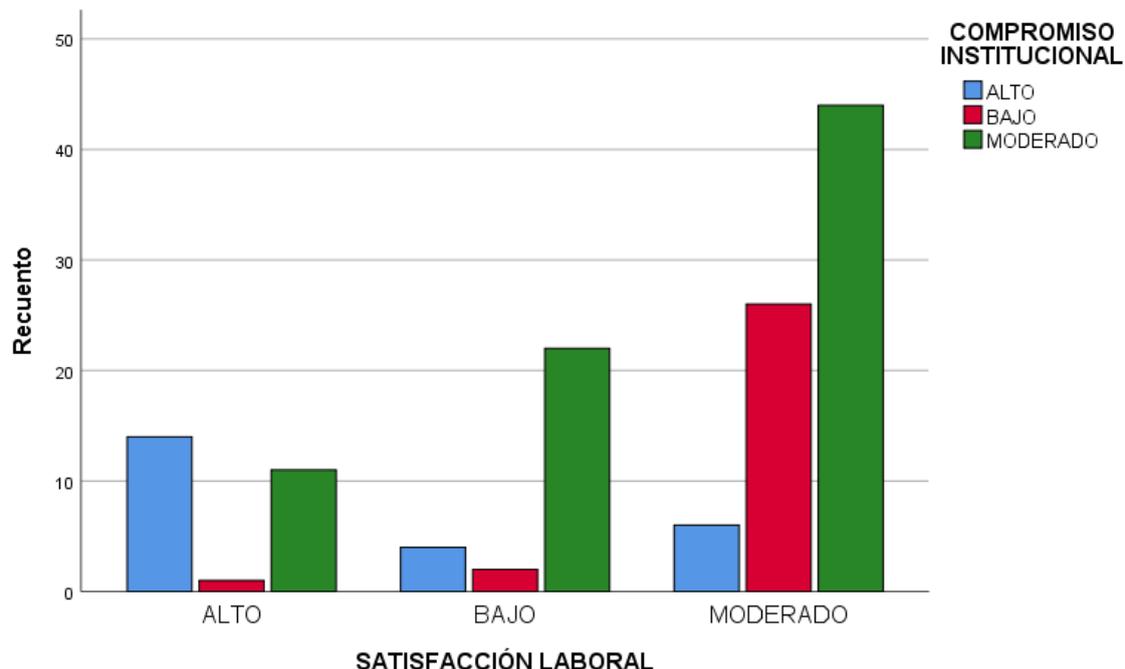
Recuento

		COMPROMISO INSTITUCIONAL			Total
		ALTO	BAJO	MODERADO	
SATISFACCIÓN LABORAL	ALTO	14	1	11	26
	BAJO	4	2	22	28
	MODERADO	6	26	44	76
Total		24	29	77	130

INTERPRETACIÓN: Entre los docentes que tienen alta satisfacción y alto compromiso encontramos 14 que es probable que sean mujeres por lo encontrado previamente, recordemos que la recogida de datos fue anónima y se indicó que los análisis solo se utilizarían con fines de investigación, haciendo una proporción del 20% considerando el diagrama de Pareto para alcanzar objetivos institucionales con éxito encontramos que deberían de ser 26 los docentes que se encuentren en este cuadrante, pero el contraste nos indica que sólo 14 están en las condiciones de motivar y dinamizar las acciones colaborativas para alcanzar en el tiempo estimado, es probable que exista demora en el proceso de acreditación ya que deberá de contarse con un número igual o superior a 26 , según lo establecido por Pareto.

Gráfico N° 8

Gráfico de barras



INTERPRETACIÓN: Los valores moderados en ambas variables evidencian la neutralidad que debe ser guiada necesariamente para lograr la ansiada acreditación educativa.

Tabla N° 14

			COMPROMI SO INTITUCIO NAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,277**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	130

INTERPRETACIÓN: Encontramos dependencia entre ambas variables la significancia menor al 5% indica esta correlación y el valor de R que es de 0,277 explica en un 7,7% la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso institucional, que como se explicó previamente relativamente es un valor menor que probablemente aletargara el proceso de acreditación que la organización haya decidido realizar.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

3.1. DENOMINACIÓN

“ESTABLECIMIENTO DE LINEAMIENTOS DE MEJORA CONTINUA A NIVEL ORGANIZACIONAL”

3.2. INTRODUCCIÓN

La mejora continua es una práctica permanente que puede incorporarse a los lineamientos de una organización educativa considera un cronograma de actividades de medición, evaluación y acciones de mejora que son monitoreadas por el área de Calidad Educativa.

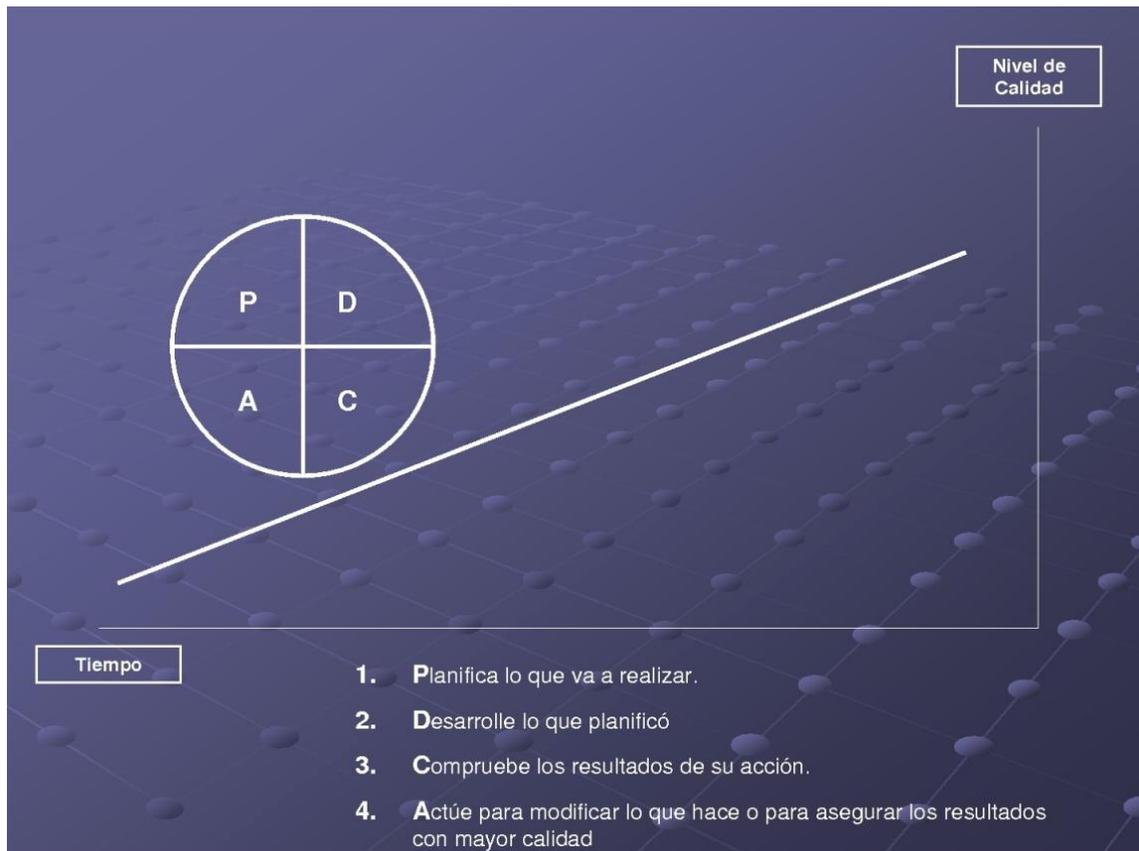


Figura N° 4: Estrategia PDCA para la mejora continua
Fuente: Elaboración propia.

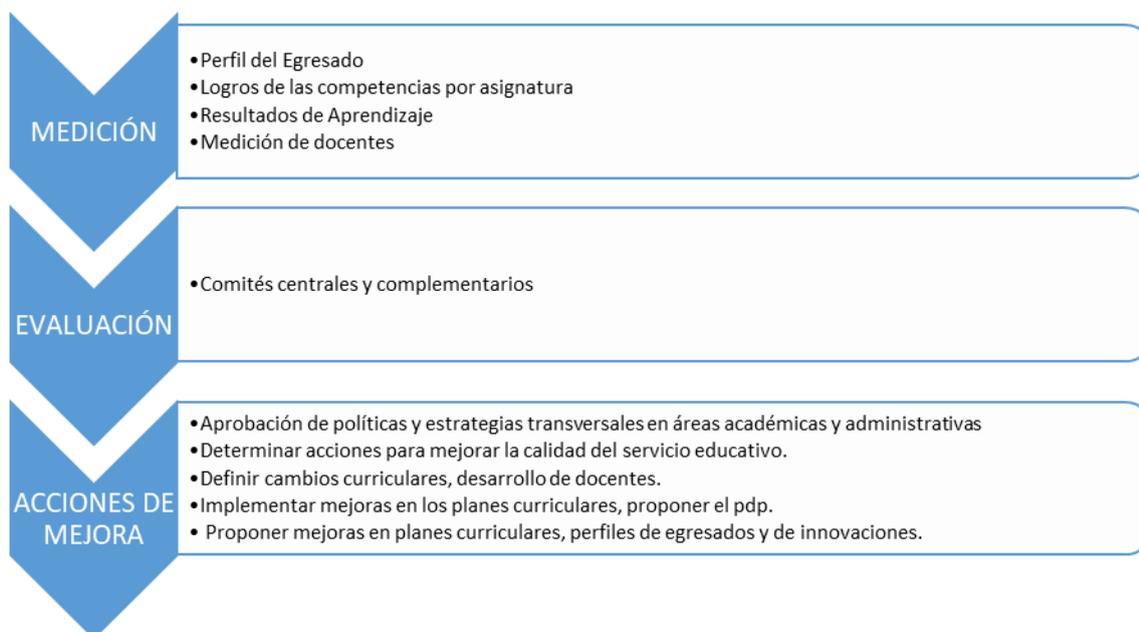


Figura N° 5: Proceso de Mejora
Fuente: Elaboración propia.

3.3. FUNDAMENTACIÓN

Los procesos de mejora tienen que ver necesariamente con cambios articulados a la cultura organizacional y demás elementos que favorezcan la calidad del servicio educativo:

MEDICIÓN:

Es el proceso de asignar una cantidad al atributo medido, después de haberlo comparado con un patrón.

En la etapa de medición, la información recogida es procesada y se elaboran cuadros estadísticos y métricas que permiten el análisis cuantitativo y cualitativo de dicha información. Los resultados de este análisis permiten conocer el grado alcanzado y el nivel requerido, se definen acciones de mejora. El proceso de evaluación se realiza en reuniones de los distintos entes de evaluación.

EVALUACIÓN

Es la emisión de juicios valorativos acerca de los datos logrados por la medición en relación a normas establecidas previamente.

Son declaraciones que describen al conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes que los estudiantes alcanzan y son comprobables durante sus estudios. Los datos recopilados en la etapa de medición se procesan y se ordenan en reportes, que sirve como entrada para la etapa de evaluación. Esta evaluación es permanente y se entiende basada en aspectos concretos alineados a los criterios de calidad homogeneizados a partir de los diversos modelos que existen para acreditación.

La evaluación de las diferentes actividades de cada curso, así como la inclusión oportuna en el sistema de notas de los resultados de dichas evaluaciones, permite monitorear el avance de cada estudiante a la vez de

establecer acciones de mejora oportunas. Aquí la labor de cada docente y tutor es muy importante. Lo son también los informes de ejecución de los cursos que estuvieron a su cargo; aquí el docente informa sobre el logro de los objetivos de los cursos, las dificultades que tuvo, cómo las resolvió y sus propuestas para un mejor desarrollo de aquellos en lo sucesivo.

Los contenidos de los portafolios de los cursos constituyen una medida importante del logro de sus objetivos. La relación de cada curso con los Resultados se evidencia a través del sílabo entregado a cada estudiante durante la primera semana de clases. Las evaluaciones escritas, los trabajos, los informes de los proyectos de los estudiantes y otras evidencias, forman parte del portafolio y permiten conocer el grado del logro de las competencias de las asignaturas. Las propuestas de mejora son revisadas entre el coordinador de la especialidad y los docentes. La viabilidad de las propuestas es discutida y finalmente se define adaptaciones, modificaciones y peticiones de inversiones a realizar para una mejor ejecución del plan curricular en el semestre siguiente.

Las acciones de mejora son implementadas por cada jefe de departamento. El comité que generó la acción de mejora verifica en sus reuniones la implementación y resultados obtenidos y conserva la evidencia del trabajo realizado en agendas y actas de reuniones. Los constituyentes del programa intervienen en el Proceso de Mejora Continua. Los principales constituyentes son: egresados, estudiantes, docentes y stakeholders.

CONCLUSIONES

PRIMERA: EL compromiso institucional es explicado en un 7,7% de la satisfacción laboral de los 130 docentes universitarios no ordinarios de la región Arequipa. Así mismo se ha identificado a 14 docentes que manifiestan una alta satisfacción laboral y un alto compromiso institucional.

SEGUNDA: Existe una moderada satisfacción laboral en el total de docentes encuestados, esto es preocupante debido a que la satisfacción según el tiempo de servicios en lugar de convertirse en alta engrosa esta percepción neutral.

TERCERA: El compromiso institucional manifiesta moderación a pesar del sexo y del tiempo de servicios, esta característica global no hace más que reflejar la mejora en aspectos ligados a la organización antes que a la persona, esto se refleja en el análisis realizado por dimensiones donde los aspectos puntuales son aquellos en los que el equipo directivo y cultura organizacional tiene mayor responsabilidad

SUGERENCIAS

PRIMERA: Este estudio se realizó en el proceso de acreditación con el SINEACE y ABET, es probable que exista sesgo en las respuestas, complementar este estudio con un análisis cualitativo quizás permitiría tener un mejor panorama del mismo.

SEGUNDA: Establecer acciones de mejora continua como políticas institucionales es quizás la mejor manera de facilitar este proceso de certificación de la calidad educativa.

TERCERA: Mejorar los procesos de selección docente para facilitar aun más estos procesos de certificación educativa, garantizando la calidad del servicio educativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arciniega, L. (2013). En busca del eslabón mágico entre las prácticas e iniciativas de mejora continua de una empresa y el amor a la camiseta de sus empleados. *Dirección Estratégica*, 46. Recuperado de <http://direccionestrategica.itam.mx/en-busca-del-eslabon-magico-entre-las-practicas-e-iniciativas-de-mejora-continua-de-una-empresa-y-el-amor-a-la-camiseta-de-sus-empleados/>
- Barraza Macías, D., & Ortega Muñoz, M. (2009). Satisfacción Laboral en Instituciones Formadoras de Docentes. un Primer Acercamiento. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS*(17).
- Barresi, M. (2015). La conexión entre el compromiso de los empleados y la gestión de la comunicación organizacional. *Dirección Estratégica*, 53. Recuperado de <http://direccionestrategica.itam.mx/la-conexion-entre-el-compromiso-de-los-empleados-y-la-gestion-de-la-comunicacion-organizacional-2/>.
- Betanzos, N. y Paz, R. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias Públicas*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Bahía. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Cedron Medina, C. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una Universidad Privada de Trujillo – 2018*. Tesis de Maestría, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI, Moche. Obtenido de https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/523/1/017200201B_M_2019.pdf
- Ccorisapra Quintana, F. (2019). *Relación entre la marca empleadora y el compromiso organizacional en docentes universitarios de la Región*

Arequipa, 2019. Tesis de Maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, Arequipa. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10506/UPccqufm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Claire Rocha, M., & Böhrh Pelaez, M. R. (Marzo de 2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP.*

Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo: Problemáticas y soluciones. Trabajo presentado en el Congreso Nacional de la Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Salamanca, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>.

Meyer, J. and Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.

Meyer, J. and Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Newbury Park (CA), Sage.

Omar, A., & Florencia Urteaga, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, XIII(2), 353-372. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

O'Reilly, C. and Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.

Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El*

- Polanco, C. (2014). El Clima Y La Satisfacción Laboral En Los(as) Docentes Del Instituto Tecnológico De Administración De Empresas (Intae) De La Ciudad De San Pedro Sula, Cortes, 139. Retrieved from <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>
- Pujol Cols, L. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *Revista de Docencia Universitaria*, 14(2), 261–292.
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional de José María Arguedas. Retrieved from http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- . Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson Education, Inc.
- Soberanes Rivas, L. T., & De la Fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*(9). Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Vigo, E. (2016). Grado de satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Alma Máter Segunda Época*, 3, 13–21. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/alma/article/view/12610>