



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en
la escuela nacional superior de folklore José María
Arguedas – 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Tania Maria Anaya Figueroa

ASESOR:

Dr. Freddy Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2018

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretaria

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Vocal

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo a hacer
realidad mis utopías.

Agradecimiento

A mis maestros que aportaron en mi crecimiento personal y profesional.

Declaración de Autoría

Yo, Tania María Anaya Figueroa, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, presentado, en 181 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- El trabajo de investigación ha sido elaborado respetando las fuentes empleadas, se ha cuidado en realizar las citas textuales correctamente de otras fuentes, ello de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos de la universidad.
- Todas las fuentes citadas se encuentran señaladas y también en las referencias bibliográficas.
- El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario de la universidad.

Lima, setiembre de 2017

Tania María Anaya Figueroa

DNI 09670597

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magíster en Gestión en Gestión Pública.

Espero que los aportes del estudio contribuyan en parte a la solución de los problemas de la gestión pública, en especial, en los aspectos relacionados con el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil y particularmente en la educación superior artística que se brinda en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

La información se ha estructurado en siete capítulos y se ha tenido en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad; estos son introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos con aspectos complementarios.

La autora

Índice

	Página
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3 Justificación	56
1.4 Realidad problemática	57
1.5 Hipótesis	60
1.6 Objetivos	61
II. Marco metodológico	62
2.1 Variables	63
2.2 Operacionalización de variables	65
2.3. Metodología	67
2.4. Tipos de estudio	67
2.5. Diseño	68
2.6. Población, muestra y muestreo	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8 Procedimiento de recolección de datos	79
2.9. Métodos de análisis de datos	79
2.10. Aspectos éticos	80

III: Resultados	
3.1. Descripción de resultados	82
3.2. Tablas de contingencia	89
3.3. Contrastación de hipótesis	93
IV: Discusión	102
V: Conclusiones	111
VI: Recomendaciones	114
VII: Referencias	116
ANEXOS	
Anexo A: Matriz de consistencia	123
Anexo B: Instrumentos de medición de las variables	126
Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	129
Anexo D: Base de datos de la muestra	132
Anexo E: Certificados de validez de contenido	141
Anexo F: Artículo científico	154
Anexo G: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	175
Anexo G: Carta de presentación y respuesta	177

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización variable satisfacción estudiantil	65
Tabla 2	Operacionalización variable compromiso organizacional	66
Tabla 3	Población	69
Tabla 4	Validez de la variable satisfacción estudiantil	72
Tabla 5	Validez de la variable compromiso organizacional	73
Tabla 6	Interpretación de coeficiente de confiabilidad	74
Tabla 7	Resultados de análisis de confiabilidad de satisfacción	75
Tabla 8	Resultados de validación por ítem de satisfacción	75
Tabla 9	Resultados de análisis de confiabilidad de compromiso	76
Tabla 10	Resultados de validación por ítem de compromiso	77
Tabla 11	Baremo de la variable satisfacción estudiantil	78
Tabla 12	Baremo de la variable compromiso organizacional	78
Tabla 13	Distribución de niveles de la variable compromiso	82
Tabla 14	Distribución de niveles del compromiso afectivo	83
Tabla 15	Distribución de niveles del compromiso normativo	84
Tabla 16	Distribución de niveles del compromiso de continuidad	85
Tabla 17	Distribución de niveles de la variable satisfacción	86
Tabla 18	Distribución de niveles de la satisfacción extrínseca	87
Tabla 19	Distribución de niveles de la satisfacción intrínseca	88
Tabla 20	Tabla de contingencia compromiso organizacional y satisfacción estudiantil	89
Tabla 21	Tabla de contingencia del compromiso afectivo y satisfacción estudiantil	90
Tabla 22	Tabla de contingencia compromiso de continuidad y satisfacción estudiantil	91

Tabla 23	Tabla de contingencia compromiso normativo y satisfacción estudiantil	92
Tabla 24	Tabla de prueba Kolmogorow-Smirnov para la muestra satisfacción estudiantil	94
Tabla 25	Tabla de prueba Kolmogorow-Smirnov para la muestra compromiso organizacional	94
Tabla 26	Coeficiente de correlación de Rho de Spearmandel compromiso organizacional y satisfacción estudiantil	96
Tabla 27	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman del compromiso afectivo y satisfacción estudiantil	97
Tabla 28	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman del compromiso de continuidad y satisfacción estudiantil	98
Tabla 29	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman del compromiso normativo y satisfacción estudiantil	100

Indice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	68
Figura 2: Niveles de la variable compromiso organizacional	82
Figura 3: Niveles de la dimensión compromiso afectivo	83
Figura 4: Niveles de la dimensión compromiso de continuidad	84
Figura 5: Niveles de la dimensión compromiso normativo	85
Figura 6: Niveles de la variable satisfacción estudiantil	86
Figura 7: Niveles de la dimensión satisfacción extrínseca	87
Figura 8: Niveles de la dimensión satisfacción intrínseca	88
Figura 9: Relación entre compromiso organizacional y satisfacción estudiantil	89
Figura 10: Relación entre compromiso afectivo y satisfacción estudiantil	90
Figura 11: Relación entre compromiso de continuidad y satisfacción estudiantil	92
Figura 12: Relación entre compromiso normativo y satisfacción estudiantil	93

Resumen

En la investigación titulada Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas –2017 el objetivo general es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal con enfoque cuantitativo. La muestra fue de tipo probabilístico y estuvo conformada por 201 estudiantes del ciclo regular de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los estudiantes. Para la validez de los instrumentos se realizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los mismos se utilizó el alfa de Crombach, que resultó muy alta en ambas variables: 0,94 para la variable satisfacción estudiantil y 0,90 para la variable compromiso organizacional.

Para el análisis e interpretación de los resultados se realizó la caracterización de la muestra sacando la frecuencia y el porcentaje de las variables. Luego se realizó el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov, lo que determinó la utilización de estadísticos no paramétricos Ro de Sperman que fue 0.866 que significa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso con la organización, con un nivel de correlación positiva alta; siendo el p valor ($p = 0.000 < 0.05$). A partir de lo cual se concluyó que la satisfacción intrínseca y extrínseca se relaciona en el nivel de compromiso con la organización, por lo que se deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

Palabras Clave: compromiso organizacional, satisfacción estudiantil, educación superior artística

Abstract

In the research entitled Organizational Commitment and Student Satisfaction at the National Superior School of Folklore José María Arguedas - 2017, the general objective of the research was to determine the relationship between organizational commitment and student satisfaction in students of The National Superior School of Folklore José María Arguedas - Lima 2017.

The type of research is basic, the level of research is descriptive and research design is non-experimental, cross-sectional and the approach is quantitative. The sample was of probabilistic type and was conformed by 201 students of the regular cycle of the National School of Folklore Jose Maria Arguedas. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to students. For the validity of the instruments the expert judgment was made and for the reliability of the instruments the Crombach's alpha was used which came out very high in both variables: 0.94 for the variable student satisfaction and 0.90 for the organizational commitment variable.

For the analysis and interpretation of the results, the characterization of the sample was performed by taking out the frequency and percentage of the variables. Then the goodness of fit analysis was performed on the normal curve of Kolmogorov Smirnov, which determined the use of non-parametric statistics of Sperman Ro that was 0.866 which means that there is a direct and significant correlation between student satisfaction and commitment to the organization , With a high positive correlation level; Being the p value ($p = 0.000 < 0.05$). From this, it was concluded that intrinsic and extrinsic satisfaction is related to the level of commitment to the organization, so that students' values, beliefs and positive attitudes should be strengthened to motivate them to achieve their goals in the appropriate timeframe.

Keywords: organizational commitment, student satisfaction, artistic higher education

I. Introducción

Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil son dos variables que tienen un impacto en la actitud hacia el estudio y la conclusión de los estudios por ello en los últimos años se está empezando a investigar con la finalidad de poder atender al estudiante no solo con aspectos como el docente, los recursos, la metodología, la evaluación; sino también con aspectos como la motivación de logro, el clima de aula, la satisfacción y el compromiso institucional. Estos últimos están muy vinculados con la gestión del director o el personal jerárquico; por ello, resulta ser muy importante estudiarlo desde la gestión con énfasis en el talento humano y en especial en el ámbito público debido a que los mecanismos para la designación del personal directivo es por concurso público y no siempre satisface las demandas de los estudiantes, pues se utilizan parámetros nacionales.

Debido a la problemática detectada se ha planteado el estudio Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas –2017, en el cual se ha encontrado que existe una relación significativa entre las variables de estudio lo cual implica que cuando existe un nivel de satisfacción alta influirá positivamente en el nivel de compromiso con la organización de los estudiantes.

1.1 Antecedentes:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Román (2016) en su tesis de doctorado titulada Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios, presentada en la universidad Montemorelos de México, cuyo propósito fue la construcción de instrumentos para medir las dimensiones desempeño docente, gestión administrativa, administración funcional, competencia profesional, satisfacción estudiantil y lealtad institucional para luego aplicarlas en una universidad Dominicana y crear un modelo confirmatorio, trabajó con una muestra de 127 estudiantes graduados. La investigación es cuantitativa – explicativa – descriptiva – transversal – exploratoria y multivalente y llegó a los siguientes resultados: (a) en el modelo empírico la percepción de los sujetos, el grado de calidad de la gestión administrativa se convierten en un predictor del nivel de desempeño del profesor y del grado de calidad de la administración

funcional, y estos son predictores del nivel de competencia del empleado; a su vez son predictor del grado de satisfacción estudiantil, y este es predictor del grado de lealtad institucional de los estudiantes graduandos de la Universidad Adventista Dominicana, y (b) no se encontraron diferencias de percepción de la satisfacción estudiantil entre los grupos de egresados para las variables demográficas, en caso de la autopercepción del grado de satisfacción estudiantil de los grupos según las variables sexo, religión, país y facultad a la que pertenecen no difiere significativamente, lo que permitió concluir que los grupos investigados tuvieron una autopercepción similar 164 acerca de la satisfacción estudiantil en estudiantes egresados. La presente investigación nos da a conocer la percepción de los egresados sobre diferentes factores de la gestión administrativa de una institución educativa universitaria y su influencia en diversos factores, entre ellos la satisfacción estudiantil, también nos dice que esta no varía por variables intervinientes.

Máynez (2016) en la investigación Cultura y compromiso afectivo: ¿Influyen sobre la transferencia interna del conocimiento?, realizada en la Universidad Autónoma de México, el objetivo fue evaluar el impacto de las dos variables relacionadas con la cultura organizacional en la transferencia interna del conocimiento en la entidad. La investigación fue de tipo transversal, con un muestreo no probabilístico de 342 sujetos en la frontera norte de México. Llegó a los siguientes resultados: (a) la cultura organizacional y el compromiso afectivo influyen positiva y afectivamente en la transferencia interna del conocimiento intraorganizacional, (b) el aprendizaje es un proceso cultural que se refleja en la creatividad, la adaptabilidad, la discusión abierta, la flexibilidad, del trabajo en equipo, (c) el compromiso organizacional se relaciona con las actitudes hacia las organizaciones en las que colaboran, y (d) la transferencia de conocimiento dentro de la empresa no es influenciada por el compromiso afectivo. La investigación nos muestra como la cultura organizacional de una institución y el compromiso afectivo, una dimensión de esta investigación, influyen en la transferencia de conocimiento. Ello implicaría que nuestra variable de estudio tiene una influencia en los aprendizajes de los estudiantes.

Osorio y Parra (2015) en la investigación titulada La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano, pesquisa realizada en el primer año de la facultad de medicina de la UNAM, el objetivo fue conocer la percepción de satisfacción escolar en los cursos correspondientes al primer año de la especialidad de Medicina con especialidad en Cirugía. Para ello, se consideró el contexto académico, trabajaron con un instrumento con escala de Likert para conocer la percepción del estudiante en ocho dimensiones de la organización escolar. Tuvo una fiabilidad de 0.89 según Alfa de Crombach y concluyeron en lo siguiente: (a) encontraron que la satisfacción de los estudiantes del primer año es muy satisfactoria en un buen porcentaje de los estudiantes (80% $T=69.43$; $P=0.41$), (b) la opinión de los estudiantes permitió conocer dificultades de cada asignatura; así mismo poder conocer los aspectos que deben ser revisados con el fin de solucionarlos, (c) la motivación intrínseca de los estudiantes va a depender de un conjunto de aspectos que son considerados como extrínsecos, y (d) la satisfacción escolar y la motivación son influenciados por las características que las asignaturas. La investigación nos da a conocer cómo influye en el desempeño estudiantil los factores como la satisfacción y la motivación intrínseca, siendo necesario detectar cuáles son las principales dificultades para poder elaborar recomendaciones a fin de mejorar el rendimiento estudiantil, la investigación también plantea que estos factores se pueden modificar con intervenciones oportunas.

Rivera y Ruiz (2015) en la investigación Satisfacción del estudiante que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC, se dio a conocer el nivel de satisfacción de los alumnos que llevan lectivas; se utilizó el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo descriptivo de corte transversal. La población fueron los estudiantes que se encontraban cursando la asignatura electiva de Bienestar Institucional en la FESC en San José de Cúcuta; asimismo, se trabajó con una muestra probabilística con un muestreo por asignación proporcional, se aplicó una escala de Lickert que tuvo una confiabilidad de 0.78 en Alfa de Cronbach y se llegó a las siguientes conclusiones: (a) La planeación, organización, divulgación y publicidad de los profesores hace que los alumnos se sienten satisfechos, (b) se encontró que la percepción de los estudiantes a nivel

general acerca de las variables es moderada, siendo los eventos internos-externos, los materiales, la capacidad de escenario y grupos percibidos como las más bajas en las variables estudiadas, y (c) de acuerdo al análisis realizado con Pearson en la correlación de variables se puede decir que estas se encuentran relacionadas con la infraestructura del escenario, materiales, acceso y estado del mismo, los programas, la planeación y la divulgación y esto se debe a que la población estudiantil tiene actividades homogéneas, con períodos muy estresantes sobre todo en épocas de exámenes. Esta investigación si bien fue realizada para una asignatura, ella tiene similares características a la de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, debido a que buscan conocer la satisfacción de los estudiantes en una asignatura artística que tiene componentes tradicionales académicos y las exigencias de la presentaciones artísticas, allí se ve que los estudiantes están más satisfechos con los aspectos académicos y menos satisfechos con los aspectos paralelos a la presentación artística.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en la investigación Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, cuyo propósito fue hacer una investigación diagnóstica de la satisfacción estudiantil en las instituciones superiores públicas y privadas del Valle de Toluca-México, se aplicó la investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental, con un instrumento diseñado en escala de Likert. Tuvo una muestra de 383 estudiantes entre 18 y 53 años de edad, con un nivel de confiabilidad de 95% y llegó a las siguientes conclusiones: (a) los autores para la satisfacción general obtuvieron una media de 3,12; según la cual los resultados se encuentran ligeramente orientados a la satisfacción, sin embargo, no se logra un nivel alto de satisfacción por los servicios ofrecidos en la instituciones de educación superior, (b) las variables: competencias para la enseñanza de los docentes, formación continua y el nivel de autorrealización de los alumnos fueron las mejores calificadas con medias de 3,5 y 3,3, (c) variables como infraestructura y servicios administrativos fueron las consideradas con los niveles más bajas, con una puntuación de 2,97 y 2,76, y (d) en las entidades públicas la mayor satisfacción

está dada en el acceso a la sala de cómputo e Internet, los contenidos de las asignaturas, mientras en las universidades privadas son las características del desempeño del profesor, orientación y promoción al alumno e inserción al mercado laboral. Esta investigación nos da a conocer el nivel de satisfacción estudiantil en universidades públicas y privadas, por lo que se puede apreciar que la satisfacción e insatisfacción varía en algunas dimensiones mientras que en otras es similar, encontrándose que en general están ligeramente orientados a la satisfacción.

Frías (2014) en la investigación de maestría titulada Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, sustentada en la Universidad de Chile, se tuvo como objetivo conocer los factores de permanencia de la generación Y en una ONG. Es una investigación básica, no experimental, se aplicó una encuesta y halló: (a) que la permanencia en una institución de la generación Y está asociada a diversos factores, siendo uno de los principales la carencia de un plan de desarrollo profesional, por lo que la satisfacción y el compromiso alto no aseguran su permanencia, y (b) un elevado nivel de compromiso y satisfacción es un factor que no previene la rotación, sino es un dato importante para que las organizaciones se esfuercen por trabajar en el desarrollo profesional de sus trabajadores. Esta investigación trabaja las dos variables de la presente investigación y plantea que la permanencia está relacionada al desarrollo profesional de los trabajadores, plantean que las organizaciones se deben esforzar por crear las condiciones adecuadas para el desarrollo profesional de las personas con la finalidad de que continúen en la institución.

Dávila y Jiménez (2014) en la investigación Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar, cuyo objetivo fue conocer la relación que existe entre el sentido de pertenencia y las diferentes dimensiones del compromiso organizacional, se tuvo una muestra de 354 personas, se aplicó una escala de Lickert y se llegó a las siguientes conclusiones: (a) el compromiso afectivo es uno de los aspectos más importantes en el bienestar de los trabajadores, en el caso de aquellos que ocupan algún cargo de mando, vinculado con la gestión el compromiso organizacional no tiene tanta importancia, (b)

cuando es mayor el grado de compromiso, la predicción del bienestar pasa a ser más influenciado por el sentido de pertenencia. Es así que el compromiso se convierte en una actitud hacia la organización previa y los empleados pueden experimentarla antes que otros aspectos, (c) el compromiso normativo presenta una correlación significativa y positiva con las diferentes dimensiones del bienestar y se convierte en un antecedente del afecto positivo, (d) el compromiso de continuidad se asocia positiva y significativamente con el afecto positivo, el *engagement* y la satisfacción laboral; pero el sacrificio del trabajador no predice ninguna variable de bienestar, y (e) el compromiso normativo lleva al trabajador a internalizar las normas de la organización de manera que siente la obligación percibida hacia la organización. Esta investigación trabaja con las mismas dimensiones que se ha elegido para la variable compromiso y como resultados nos plantea que el compromiso es una actitud hacia la organización, mientras la dimensión afectiva está vinculada con el bienestar, la dimensión normativa es un predictor y el compromiso de continuidad está asociado a la obligación y sacrificio por la institución.

San Martín (2013) en la investigación La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador, a partir de la investigación realizada por Allen y Meyer, se decidió replicar la investigación en México. En ese contexto se planteó como objetivo comprender los factores más influyentes en el compromiso organizacional y sus dimensiones afectiva, normativa y de continuidad de los empleados con la empresa. Tuvo una muestra de 204 empleados con un error muestral de 0,5 % y confianza de 95 %, se aplicó una escala de Lickert y llegó a las siguientes conclusiones: (a) en la investigación aplicada a un caso mexicano se encontró que el compromiso de continuidad viene determinado por el compromiso afectivo y el compromiso normativo, que fue encontrado inicialmente por Allen y Mayer en (1990), (b) el compromiso afectivo influye en el compromiso de continuidad y en el caso de los mexicanos las emociones toman mucha importancia en los sentimientos, las decisiones y opiniones que este emite. Esta investigación nos muestra la importancia del compromiso afectivo que se va a convertir en el determinante del compromiso de

continuidad, estos resultados nos permiten ver la importancia de determinadas dimensiones que se convierten en condicionantes de las otras, el autor trato de probar lo encontrado por Allen y Mayer en otras poblaciones.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Valencia (2015) en la tesis de maestría titulada Satisfacción y expectativas con la formación profesional desde la perspectiva de las alumnas del programa de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Arequipa 2014, sustentada en la Universidad Católica de Santa María, se tuvo como objetivo conocer la satisfacción y la perspectiva con la formación académica en las estudiantes de la facultad de enfermería. Es una investigación no experimental, de tipo descriptiva, se aplicó un cuestionario a una muestra de 169 sujetos y los resultados fueron los siguientes: (a) la satisfacción con la formación profesional en los estudiantes se encontró entre satisfecho y muy satisfecho, a partir de ello se podría decir que en el programa de enfermería la formación es buena, según la percepción de los estudiantes, y (b) con respecto a las expectativas profesionales los estudiantes entre el VII y IX ciclo se encuentran satisfechos y muy satisfechos, ello incluye la satisfacción. La investigación muestra que la percepción de los estudiantes de una universidad privada sobre el servicio se ubica entre satisfecho y muy satisfecho, la autora también realiza una comparación con una investigación realizada en una universidad pública donde la percepción es de baja satisfacción.

Yzaguirre (2015) en la tesis de doctorado titulada Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en 2015, sustentada en la Universidad Privada de Tacna, el objetivo fue determinar la relación que existía entre la expectativa y la satisfacción del estudiante por el servicio educativo que brinda la institución durante en el año lectivo 2015. Es una investigación básica, descriptiva – correlacional; con una muestra de 350 estudiantes. La selección fue estratificada proporcional; se aplicó un cuestionario para expectativas y otro para satisfacción; y concluyó lo siguiente: (a) los estudiantes al empezar el ciclo académico mostraron un grado moderado en la expectativa de su crecimiento profesional, sobresaliendo la referida a la gestión administrativa y académica, (b) al finalizar el desarrollo académico los alumnos

manifestaron un nivel de satisfacción moderado por la gestión académica recibida en el 2015. Sobresalió la enseñanza y desarrollo académico, y (c) la satisfacción estudiantil y la expectativa tienen una relación muy significativa y directa en relación a los servicios académicos que brindó la universidad en las actividades académicas del semestre. La investigación nos muestra la percepción sobre la satisfacción en los estudiantes en el nivel moderado y que este resultado a su vez está relacionado con el nivel de expectativas profesionales.

Ramírez (2015) en la tesis de doctorado titulada Desempeño docente y satisfacción/insatisfacción laboral del profesorado de nivel primario de la IE Alfredo Bonifaz Fonseca – 2015, sustentada en la UNE Enrique Guzmán y Valle, el propósito fue conocer de qué manera influye el desempeño docente en la satisfacción/insatisfacción de los profesores de educación primaria. Esta investigación es mixta, descriptiva-explicativa-correlacional, no experimental; con una muestra de 55 docentes. La selección fue aleatoria simple; se aplicó el cuestionario de 20 preguntas, entrevistas abiertas y observación directa; y concluyó lo siguiente: (a) la dimensión aspectos cognoscitivo, el 45 % de los docentes encuestados está de total acuerdo en que su nivel académico profesional que tienen es óptimo para el puesto que desempeñan, que el nivel académico de sus compañeros los hace competitivos en la actividad desarrollada, (b) en la dimensión aspecto afectivo se tiene que el 40 % de los encuestados está en total acuerdo al considerar que las relaciones con sus compañeros se desarrolla dentro de un clima afectivo y positivo en que es reconocida su labor ya sea por sus superiores, compañeros o alumnos y sienten que las acciones positivas que se realizan en su entorno lo motivan a seguir superándose cada día, y (c) la dimensión aspecto conductual se tiene que el 53 % de los encuestados está en total acuerdo que su comportamiento personal es la guía para los que laboran en el entorno y se sienten comprometidos con la IE. La investigación considera el tratamiento a la variable satisfacción/insatisfacción como 2 miradas a cada indicador y que este se relaciona con el desempeño que tienen los docentes; a su vez éste puede influir sobre los estudiantes.

Pérez (2014) en la investigación de licenciatura Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas, sustentada

en la Pontificia Universidad Católica del Perú, se tuvo como propósito conocer la relación dada entre la motivación y el compromiso organizacional para saber su sentido e intensidad. Fue una investigación básica y para ello eligió una muestra de 226 trabajadores administrativos de una entidad privada y una pública. La selección de la muestra fue por conveniencia; se aplicó una ficha de datos, la escala de motivación para el trabajo y la de compromiso organizacional de Meyer y Allen; y concluyó lo siguiente: (a) los empleados administrativos de la entidad pública muestran mayor interés por las recompensas externas que los de la entidad privada, (b) el compromiso afectivo, normativo y de continuidad en los empleados de la entidad privada fue mejor que los trabajadores administrativos de la entidad pública, y (c) los trabajadores de la entidad pública presentan grados más altos de regulación externa y bajos grados de compromiso que los trabajadores de la universidad privada. La investigación nos muestra las diferencias que existe en trabajadores de instituciones públicas y privadas respecto a variables como el compromiso organizacional, pues los de la universidad privada tienen niveles más altos de compromiso y los de las públicas al tener menor nivel de satisfacción valorar más los motivadores extrínsecos.

Zegarra (2014) en la tesis de maestría titulada Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo fue conocer la relación entre el compromiso organizacional y el marketing interno de los médicos y enfermeras. Fue una investigación básica, no experimental, descriptiva – correlacional; con una muestra de 155 trabajadores, la selección de la muestra fue aleatoria por afijación proporcional; se aplicó un cuestionario de marketing interno y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer; y concluyó lo siguiente: (a) se encontró que el marketing interno y el compromiso organizacional se encuentran en un grado medio siendo necesario enfatizar en ambas variables con la finalidad de lograr: calidez, calidad, atención oportuna, el respeto por las usanza y cultura de los enfermos, (b) el nivel de compromiso total y de las dimensiones afectivas, de continuidad y normativas es mayor en los hombres que en las mujeres, esto estaría dado por el nivel de responsabilidad y (c) no existe diferencia entre el nivel de compromiso de los

trabajadores nombrados y contratados, de igual manera por el tiempo de servicio, así mismo la edad de los trabajadores. La investigación nos muestra la influencia del marketing interno influye en el compromiso organizacional y que a su vez este varía según el sexo, pues se encontró que el nivel de compromiso es mayor en los hombre que en las mujeres y que no existe diferencia en el nivel de compromiso entre un personal nombrado y un contratado.

Lozada (2014) en la tesis de maestría titulada Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la Institución Educativa Particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto, sustentada en la Universidad San Martín de Porres, el objetivo fue conocer cómo influye el estilo de liderazgo en el compromiso organizacional de los profesores de la I.EP Simón Bolívar de Tarapoto. Fue una investigación básica, no experimental; con una muestra de 100 docentes, la selección fue aleatoria simple; se aplicó el cuestionario de estilo de liderazgo protocolo CELID y la escala de compromiso organizacional; y concluyó lo siguiente: (a) se encontró relación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional de los docentes, donde la dependencia mostrada fue X^2 calculado de 24.82 y un X^2 tabular de 9.49, y (b) respecto al compromiso organizacional se obtiene que el compromiso afectivo con 56 %, el compromiso continuo con 26 % y el compromiso de tipo normativo con 18 %. La investigación nos plantea que existe una correlación positiva entre el liderazgo transaccional y el compromiso organizacional; por lo que va a depender mucho del estilo de liderazgo, el compromiso que tengan los trabajadores y si vemos que es una institución educativa también serán los estudiantes.

Cutipa (2014) en la tesis de maestría titulada Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, durante el período 2014-I, sustentada en la Universidad Peruana Unión, el propósito de la pesquisa fue conocer la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de dicha universidad. Fue una investigación básica, no experimental; con una muestra de 113 trabajadores, la selección fue aleatoria simple; se aplicó el cuestionario de satisfacción académica y concluyó lo siguiente: (a) el compromiso organizacional y la realización personal de los empleados de la universidad fue positiva y

estadísticamente significativa $r=0.704$ y $r^2 = 0.496$. Es decir, cuando el trabajador mejora su percepción respecto a las oportunidades que la institución brinda a su crecimiento personal y profesional mejora también su compromiso con la entidad, (b) el compromiso organizacional y su involucramiento laboral de los empleados fue positiva y estadísticamente significativa con un $r=0.715$ y $r^2 = 0.511$. Ello implica que los trabajadores pueden mejorar su identificación con la filosofía y los valores de la organización; asimismo, mejora la prosperidad de la entidad y también los compromisos de los empleados, (c) la relación entre supervisión y compromiso organizacional fue positiva y significativa $r=0.696$ y $r^2 = 0.485$. Indica que el trabajador tiene una buena apreciación de la trascendencia y funcionalidad de las autoridades, quienes los orientan y apoyan en sus actividades profesionales los que produce un mayor grado de apego a la institución del personal, (d) al examinar la relación entre el compromiso organizacional y la comunicación esta fue significativa $r=0.668$ y $r^2 = 0.446$, siendo positiva y significativa. Al mejorarse la apreciación de los empleados de la comunicación coherente, fluida, rápida y clara del conocimiento de cómo es la actividad interna de la institución, como con el servicio brindado a los alumnos; también progresó el nivel de compromiso organizacional, y (e) la relación de las condiciones de empleabilidad y el compromiso organizacional del personal en la institución fue positiva y significativa en un $r=0.708$ y $r^2 = 0.501$. Ello nos muestra que elevaron las condiciones de trabajo como: oportunidades de desarrollo, equipamiento, bienestar, carga de trabajo, entre otros. La investigación nos da a conocer la relación entre diferentes factores relacionados al clima institucional con el compromiso de los trabajadores, a partir de los resultados podemos decir que esta última variables recibe influencia de diversos factores externos que van a ir influyendo sobre ella de manera positiva o negativa.

Mesías (2013) en la tesis de maestría titulada Evaluación de la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, un estudio comparativo, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, el propósito fue determinar el grado de satisfacción académica de los alumnos de las diferentes maestrías en la Escuela de Postgrado de la UNE. Fue una investigación

básica, no experimental; con una muestra de 100 estudiantes, la selección fue aleatoria simple; se aplicó el cuestionario de satisfacción académica y concluyó lo siguiente: (a) no existe diferencia significativa en el grado de satisfacción académica global entre los alumnos de las menciones de Docencia Universitaria, Gestión Educacional, Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa del programa de Maestría de Posgrado de la UNE, (b) no existe diferencia estadística significativa en la satisfacción académica respecto al factor trabajo de investigación de los maestrías y (c) existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción académica respecto al factor autoevaluación del alumno. El autor encontró que el nivel de satisfacción académica es similar en las diferentes maestrías que ofrece la universidad, ello nos podría indicar que la satisfacción es medible a nivel institucional y no por segmentos, sólo el factor de autoevaluación difiere de los otros factores, ello sería debido a que este es más un factor personal que institucional.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Compromiso Organizacional

Definiciones de compromiso institucional

El compromiso organizacional es “la fuerza relativa de la identificación que tiene una persona para ser parte de una determinada institución” (Allen y Meyer, 1990, p.3). Esto implica que las personas comprometidas se involucrarán con los objetivos de la institución y participarán activamente en ella porque se sienten que son parte importante de las mismas.

Es la disposición que tiene una persona de permanecer en una institución en el futuro, esto se refleja en la misión y metas de la institución; y su esfuerzo para el cumplimiento de la misma.

Las personas que reflejan un compromiso suelen tener buenos récords de asistencia, cumplen las políticas institucionales, son personas leales con la institución. El compromiso está en estrecha relación con la satisfacción e insatisfacción con la institución.

Porter y otros (1974) plantean que el compromiso es “la fuerza relativa de la identificación de un individuo e involucramiento con una organización particular, caracterizada por una creencia en y aceptación de metas organizacionales y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización” (p.603). Cuando una persona logra tener un compromiso con su organización se siente orgullosa de pertenecer a ella, llega incluso a tener algunos distintivos de su institución como pines u otros objetos de merchandising, también se conoce de algunas instituciones educativas que tienen polos o buzos con el logo de la institución.

Allen y Meyer (1990) plantean que el compromiso organizacional integra diversas conceptualizaciones, el componente afectivo que se refiere al vínculo emocional, a la identificación y a la participación del empleado hacia la institución; el componente de continuidad que se refiere a un compromiso basado en los costos que les generaría a los trabajadores abandonar la empresa; y el componente normativo que se refiere a los sentimientos de obligación de permanecer en la misma.

Esta es una de las definiciones más aceptadas en el ámbito de la psicología organizacional debido a que clasifica en tres dimensiones muy claras; siendo la afectiva una de las más importantes y la que va a permitir que las personas —como se podría decir— lleven a la institución en el corazón. Sin embargo, los otros aspectos, como el de continuidad, harán que la persona decida continuar en ella a pesar de tener otras opciones; y finalmente el normativo que está referido a todo aquello que evalúa la persona antes de dejar la institución.

Meyer y Hercovitch, (2001) plantean que el compromiso “es la fuerza que une a un individuo con una acción que es importante para un objetivo en particular” (p.301). En la actualidad se plantea mucho que no existe compromiso con la institución para explicar la problemática respecto a rendimiento del grupo humano, el cumplir con las metas institucionales, la motivación para el trabajo y la productividad de cada integrante de la organización; esto se podría reducir según el grado de compromiso que va teniendo la persona; por ello, es necesario conocer cómo va su compromiso con la institución.

En la educación superior el compromiso se mide en el compromiso que tiene él para con las exigencias académicas en casi todas las asignaturas, el cumplimiento de las tareas, el rendir un buen examen, el llegar a la hora indicada y finalmente involucra también la cantidad de horas destinadas al estudio.

Aamodt (2010) plantea que la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional se deben estudiar juntas debido a su alta correlación que da como resultado conductas similares de los empleados, plantea que los trabajadores satisfechos y comprometidos asisten a trabajar, permanecen en la institución y hacen un buen trabajo. En los últimos años las investigaciones están encontrando una estrecha relación entre la satisfacción y el compromiso, pues las personas más satisfechas son las más comprometidas con la institución.

Los estudiantes de educación superior en la actualidad tienen muchas opciones de estudio por lo que es frecuente ver que se cambian de una institución a otra o de una carrera a otra. Estos movimientos se dan con mayor frecuencia en los primeros ciclos, pues en muchos casos incluso está relacionado con la madurez del estudiante, en otras porque otra institución le ofreció mejores opciones de estudio e incluso opciones laborales.

En el caso de la Escuela Nacional Superior de Folklore también los estudiantes muchas veces ven otras opciones de estudio pues al estar insatisfechos por el servicio educativo, optan por ir a otras instituciones como el Conservatorio Nacional de Música; sin embargo, en la especialidad de danza no existen muchas opciones en Lima. Al contrario, en esta última especialidad muchos jóvenes desde los primeros ciclos ya empiezan a trabajar como profesores de talleres de danza para concursos y financiados por los mismos padres de familia de las instituciones educativas.

Robles e Ighay (2010) plantea que el compromiso organizacional es el nivel de identificación que un trabajador presenta con la empresa a la que pertenece, abarcando la parte afectiva como el sentimiento de pertenencia y el comportamiento de metas y objetivos. Para lograr el compromiso de los estudiantes es necesario conocer cuáles son sus metas u objetivos para que en

cada uno de los cursos los docentes realicen actividades ligadas con los intereses y necesidades en diversos temas.

Hoy en día los estudiantes son altamente activos, pues incluso algunos tienen un estilo de aprendizaje kinestésico; es decir, aprenden en movimiento, por lo que también es necesario tener metodología acordes con las características individuales de los estudiantes.

Suárez plantea que el compromiso organizacional está vinculado con las relaciones humanas y no de capital humano, pues las instituciones tienen que estar preparadas para formar y enseñar a los trabajadores que tiene en la actualidad y en el futuro, ya que es el único incentivo para que las personas permanezcan en dicha institución (Frías, 2014).

Las relaciones humanas van a ser esenciales en toda una organización, el grupo humano se va a ir moldeando para que pueda tener una cultura propia, que se construye con el transcurso de los años. Cada nuevo integrante de la organización progresivamente va empezando a formar parte de esa cultura que muchas veces contribuye a que la institución se caracterice con tener un determinado nivel de satisfacción y compromiso laboral.

Zegarra (2014) plantea que el compromiso que tiene el trabajador con su institución se relaciona directamente con su forma de actuar en el lugar de trabajo, es como ponerse la camiseta de la organización.

Meyer y Smith encontraron que los trabajadores pueden sentir la obligación de continuar trabajando en la misma empresa sin una vinculación afectiva o sentimientos positivos hacia la organización. (San Martín, 2013). A partir de esta afirmación llegó a formular la hipótesis que el compromiso afectivo influye positivamente en el compromiso normativo y en el compromiso de continuidad; y la segunda hipótesis que plantean es que el compromiso de normativo influye positivamente en el compromiso de continuidad.

Según Cutipa (2014) el compromiso es el grado de vinculación del trabajador con la institución, el grado de identificación que tiene con ella, el

compromiso se caracterizará por la convicción y aceptación de los valores y metas de la empresa, la capacidad de realizar un esfuerzo en beneficio de la empresa y el deseo de quedarse en ella.

El compromiso con la organización se podría evaluar de manera empírica cuando vemos el nivel de participación de los estudiantes en las diversas actividades como actuaciones o presentaciones artísticas, pues involucra muchas horas de actividades previas para los ensayos, la representación a la institución fuera de ella o incluso en las diversas regiones del Perú y del mundo.

Máynez (2015) dice que el compromiso “es una actitud en la cual la persona se involucra con una institución y sus propósitos, implica el alineamiento de los valores individuales y organizacionales” (p. 670). Cada institución tiene sus propios valores y cada año existe un grupo de estudiantes que ingresan y es el grupo humano que los va a ir acoplando a la organización, pues serán los estudiantes mayores los encargados de que los más jóvenes asuman los valores organizacionales y sean uno más del grupo.

Según Cutipa (2014) el compromiso es “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización” (p.14).

El compromiso no solo es el asumir la cultura de la organización; sino es la voluntad de pertenecer a una organización, el esfuerzo que demanda el estar en las actividades; pero también los beneficios que tenemos de participar de ella, el tener la disposición para trabajar sin importar el tiempo, sino el hacer lo mejor que uno puede para dejar lo mejor de sí por la institución que uno representa.

Modelos teóricos de Compromiso Organizacional

El compromiso se define como:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas que esta desea mantener y su relación con ella. Por tanto, se involucra e identifica con el trabajo que realiza; por ello, el compromiso es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2015, p.79).

En el transcurso del tiempo todas las investigaciones que se han realizado nos arrojan que existen cuatro modelos ligados al compromiso organizacional. A continuación se presentan cada una de ellas, sin embargo nos centraremos en el modelo de los tres factores por ser el más aceptado por los investigadores y el que se ha seleccionado para el estudio.

Modelo Monofactorial

Propone que el compromiso organizacional está compuesto por un solo factor general, las dimensiones afectiva y calculada fueron puestas en duda por algunos investigadores quienes plantean que ambas se encuentran dentro del compromiso, por lo que plantean una dimensión única (Fruto, 2008). En este enfoque el compromiso de continuidad es el extremo del compromiso afectivo; por lo tanto, cuando la persona manifiesta vínculo afectivo se quedará en la institución por el lazo de continuidad porque el término costo-beneficio es más ventajoso.

Este modelo no es muy aceptado pues considera el compromiso como una sola dimensión, no refleja los factores que influyen en esta variable pues para su mejor estudio es mejor trabajar con varias dimensiones pues no todas tienen la misma valoración en las personas, incluso están ligadas a la personalidad, los factores medio ambientales, las experiencias anteriores y finalmente la voluntad de cada uno de los individuos.

Modelo Bifactorial

Según Porter propone dos factores de compromiso: el afectivo y de continuidad. El factor normativo está dentro de la dimensión afectiva ya que se relaciona con el afecto que lo lleva a continuar en la institución demostrando su fidelidad a la misma. Considera la lealtad como un aspecto del compromiso afectivo. En la

primera dimensión se incluyen las dimensiones afectiva y normativa; en la segunda la dimensión calculada o de continuidad (Frutos, 2008).

La posibilidad de trabajar sólo con dos dimensiones nos permite ver al compromiso por un lado desde la afectividad y por el otro desde la posibilidad del ser humano de calcular qué es lo mejor para él en el presente y el futuro, por lo que este estudiante debe estar constantemente en evaluación, incluso, de su proyecto de vida.

Modelo Multifactorial

Este modelo es el más aceptado dentro de los últimos estudios que se vienen realizando sobre compromiso, a su vez algunos autores consideran tres factores, otros cuatro e incluso cuatro factores más un factor adicional. A continuación se desarrollará cada uno de ellos.

Allen y Meyer (1990) plantearon el modelo tridimensional del compromiso que integran el componente afectivo, que está referido al vínculo emocional, a la identificación y la participación de la persona en la institución; la dimensión de continuidad, que está referido a compromiso basado en los costos que les generaría abandonar la empresa, y la dimensión normativa que se relaciona con los sentimientos de deber de permanecer en la institución.

El modelo de los cuatro factores se trabaja con las dimensiones afectiva, normativa y la calculada, de esta se desprenden dos nuevas dimensiones: una para los ítems que corresponden al compromiso de continuidad basado en los costos de renuncia y el otro para los ítems que examinan el compromiso de continuidad basado en la sensación de pocas opciones laborales alternativas. Los antecedentes se encuentran en la teoría de McGee y Ford y ratificado por Hackett y otros. La propuesta nació del análisis factorial de la escala de Allen y Meyer.

Dimensiones de Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional durante los últimos años está siendo estudiado, debido a la importancia que tiene en estos momentos en las organizaciones; por

lo que existen varias teorías. Sin embargo, la más aceptada es la formulada por Meyer y Allen, quienes a través de sus diferentes estudios lograron formular una teoría muy sólida que es tomada como referente por muchas investigaciones. Para este trabajo también se partirá de estos hallazgos.

El compromiso organizacional según Allen y Mayer (1990) es un estado psicológico que une al individuo con la institución, que se refiere al vínculo emocional, a la identificación y participación en la institución (compromiso afectivo), al costo que le generaría a los trabajadores abandonar la empresa (compromiso normativo) y los sentimientos de obligación de permanecer en la institución, independientemente del grado de satisfacción (compromiso de continuidad).

Esta definición de compromiso organizacional se asumirá para la presente investigación, debido a que la teoría de dichos autores es la más aceptada por la comunidad científica hasta la actualidad, pues abarca las tres dimensiones de manera clara y precisa.

Sin embargo siempre se ha trabajado en el ámbito laboral, para esta investigación se trabajará con estudiantes de educación superior y con las características de que están dedicados al arte. A partir de los estudios de Meyer y Allen se logra identificar tres dimensiones que a continuación se desarrollarán con mayor detalle:

El compromiso afectivo

Según Allen y Meyer (1990) el compromiso afectivo es el vínculo emocional tan intenso hacia la institución del individuo que se identifica, participa y disfruta de ser parte de la institución. La experiencia laboral permite a los individuos satisfacer sus necesidades, haciéndolos sentir a gusto con la relación entablada por la institución, les permite sentirse competentes en su puesto de trabajo; esta se puede lograr si hay confianza, igualdad, compañerismo, visión sobre el trabajo y objetivos institucionales claros.

El compromiso afectivo es la “carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores” (Robbins, 2015, p.79). La emoción es lo que nos mueve a todas las personas, de allí que es importante que para que exista compromiso debe existir una carga emocional y esta se empieza a formar por una serie de experiencias positivas o negativas que va recibiendo el sujeto.

En el caso de los estudiantes la carga emocional se forma desde un conjunto de experiencias positivas o negativas que tiene en las aulas de clase, en las relaciones interpersonales con sus compañeros y con los docentes y trabajadores de la institución, la forma de gestión y diversos factores que van a ir formando un sentimiento en la institución.

Las personas entre 17 y 25 años, en su mayoría, son educandos que se encuentran en una edad en la que se caracterizan por ser altamente emotivos en sus actos. A esto se suma que el grupo de estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore está dedicado al arte y esto los hace seres mucho más sensibles emocionalmente, por lo que este aspecto tendrá una gran importancia.

Según Robles y García (2010) el compromiso afectivo “es la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como el deseo de permanecer en ella” (p. 17).

Será el componente afectivo el que muchas veces va a ir marcando el camino de todos los estudiantes, el que los va a mover a seguir estudiando, a seguir mejorando su desempeño artístico, a ser un profesional exitoso y también a ir dejando aquellas cosas que no le agradan o le son poco importante emocionalmente.

En este contexto, los profesores juegan un rol importante en motivar, comprometer a los estudiantes en todo lo que puedan hacer, para que logren crear el vínculo afectivo con lo que hacen y con la institución.

Según San Martín (2013) el compromiso afectivo “crea vínculos emocionales que pueden conducir al individuo a desarrollar un sentido de

responsabilidad y deber con su empresa”, que genera un compromiso normativo y que “los lazos emocionales del compromiso afectivo pueden desembocar en el deseo e intención de continuar con la relación en el futuro” (p.13), lo que conlleva compromiso de continuidad.

El vínculo afectivo hace que un estudiante logre muchas metas, pues este al formarse va a permitir que en el futuro sienta que es importante concluir sus estudios para lograr cumplir su meta trazada, decir a su entorno que ya es un profesional en lo que él quería ser.

Según (Máñez, 2015) el compromiso afectivo es cuando la persona desea permanecer en la empresa porque la institución es capaz de satisfacer las necesidades básicas y sus expectativas; por ello, los individuos que se sienten reconocidos, valorados como parte de la familia están altamente comprometidas con la institución.

En el compromiso afectivo, las expectativas se convierten en un elemento muy importante del estudiante, pues al empezar una carrera todos tienen expectativas que le van moviendo a ser cada día mejores o cumplir las metas trazadas, a conseguir el trabajo que siempre desearon o a hacer aquello que les gustaría hacer; es decir, las expectativas es lo que mueve al ser humano.

El compromiso afectivo (deseo). Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (Cutipa, 2014 p. 45).

El arte nos va a permitir que los estudiantes logren un compromiso afectivo, debido a que todo lo que ellos hacen lo vivencian, están en constante satisfacción mental y corporal; sin embargo también existe un componente externo que a veces hace que los jóvenes se comprometan con actividades paralelas.

Antecedentes del compromiso afectivo

Uno de los precedentes del compromiso afectivo es la confianza, la seguridad emocional, que le permite pensar que la institución se preocupa y es responsable por él. También es importante la confianza que la persona puede tener por los compañeros, el jefe y todos los aspectos de la institución (San Martín, 2013).

En el caso de los estudiantes, la confianza que tiene este individuo con la institución educativa le dará la seguridad emocional que se requiere, lo que nos permite pensar que se preocuparía por este. También debe existir confianza con los compañeros de estudio, sus profesores, sus jefes, coordinadores y directivos.

Un segundo antecedente del compromiso afectivo es “la satisfacción laboral que es definida como los sentimientos positivos derivados de la interacción con sus compañeros, jefes y todos los aspectos del trabajo como horario” (San Martín, 2013, p.14).

En el ámbito educativo podemos decir que el compromiso afectivo influye en la satisfacción estudiantil, que se puede definir como los afectos positivos que provienen de la interrelación con los estudiantes, profesores y directivos, así como son diferentes los aspectos referidos al servicio educativo que reciben. Otro componente es el marketing relacional que logra retener a los estudiantes hasta que concluya sus estudios afianzando los logros afectivos.

Un tercer antecedente son los reglamentos relacionales o cooperativos que rigen el vínculo profesional y que permiten obtener una comunicación más individual y directa entre la institución y los empleados, de este modo logra una alineación entre las partes implicadas en la relación laboral, siendo los componentes más importantes la flexibilidad, la solidaridad, el intercambio y la participación (San Martín, 2013).

Finalmente, otro componente son las normas que rigen en la institución educativa, estas le permiten lograr estilos de trabajo, dinámicas propias y también lograr una serie de valores como equipos de trabajo, solidaridad, intercambio de conocimiento, participación y toma de decisiones.

San Martín (2013) plantea la hipótesis de que la confianza, la satisfacción y la norma relacional influyen positivamente en el compromiso afectivo, mientras que el oportunismo influye de manera negativa en el compromiso afectivo.

Allen y Meyer (1990) nos plantean que el vínculo afectivo hacia la empresa incluye cuatro categorías: las características personales, características de trabajo, experiencias laborales y características estructurales; la evidencia más contundente está dada por la experiencia laboral, especialmente de aquellas que cubren las necesidades psicológicas de los empleados de sentirse cómodos dentro de la institución y con las funciones que desempeñan.

Compromiso normativo:

Según Allen y Meyer (1990) el compromiso normativo es “el sentimiento de obligación de permanecer en la institución” (p.1) y cuando “está influenciado por las experiencias del individuo, tanto anteriores (socialización familiar/cultural) y posteriores (socialización organizacional) al ingresar a la empresa” (p. 5) esto se da cuando las personas internalizan las normas y como producto de ello conocen los objetivos institucionales y por lo tanto se empieza a involucrar en ella y trabajar hasta cumplir las metas propuestas.

También Allen nos plantea que ejerce una gran influencia las experiencias anteriores que vienen de la familia, el entorno social, los amigos, las instituciones educativas en las que con anterioridad participó e incluso aquellas a las que asiste paralelamente. En este punto habría que resaltar elementos sociales adicionales como las redes sociales y los medios de comunicación.

El compromiso normativo está dado por “el sentimiento de deber o la obligación de permanecer en la organización. En la formación de este tipo de compromiso, tiene un peso preponderante el proceso de socialización al que estuvo sometido el sujeto” (Zegarra, 2014, p.50).

El compromiso normativo entendido como deber, sentido moral, es la certeza de la lealtad a la institución, quizás por recibir ciertos beneficios que conducen a un sentido de deber por correspondencia (Arias, 2001).

Cuando una persona ingresa a una institución educativa de nivel superior lo primero que tiene que hacer es conocer la normatividad como la Ley Universitaria, el reglamento académico, el currículum aprobado para su promoción, el reglamento de titulación y otros más. Toda esta información debe empezar a tenerla en cuenta y a cumplir lo que se señala en ella, pues de no ser así algunos estudiantes tienen problemas porque desaprueban cursos por faltas o tardanzas, entre otros problemas que se generan; vale decir que es muy importante el respeto de las normas.

Otro de los elementos es la valoración que le dan a la institución, ya que ello va a permitir que sienta que vale la pena seguir a pesar de las dificultades que pueda encontrar. Desarrolla un sentido de pertenencia y también va a reconocer la inversión que ha realizado a través de la compra de instrumentos musicales, vestimenta entre otros accesorios.

El compromiso normativo genera en los estudiantes sentimientos de retribución, que se manifiestan en el compromiso de seguir vinculados en la institución como una forma de retribución. Su vínculo refleja un sentimiento de deber o responsabilidad hasta concluir sus estudios y empezar nuevos retos profesionales.

El compromiso normativo es la responsabilidad de permanecer por razones morales o éticas y está en relación con la teoría de la reciprocidad; es decir, que el beneficio de la obtención de un título y/o desarrollar sus habilidades profesionales como docentes o artistas adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

El compromiso normativo es:

La creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por

haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador (Cutipa, 2014, p.46).

En el caso de los estudiantes este vínculo se crea cuando la institución le permite tener oportunidades que antes no las hubiera tenido, como el poder tener presentaciones artísticas en ciertos lugares inaccesible para el joven, ir de viaje de investigación a lugares nuevos, tener vivencias únicas, etc.

Antecedentes del compromiso normativo

San Martín (2013) nos plantea que uno de los antecedentes del compromiso normativo es la confianza entendida como:

La buena fe de la institución que permite influir en la formación de un sentido de responsabilidad, deber y obligación en el empleo, sin tener que generar necesariamente un vínculo afectivo con la institución (p.16).

Otro antecedente es la percepción de dependencia:

El grado en que el empleado siente que necesita mantener la relación laboral para lograr sus objetivos profesionales y vitales, la dependencia aumenta cuantos más beneficios o ventajas ofrece la relación laboral y cuanto menor sea la disponibilidad de alternativas o los costos de cambio. (San Martín, 2013, p.16-17).

San Martín (2013) plantea la hipótesis de que la confianza y la percepción de dependencia influyen de manera positiva en el compromiso normativo, entre tanto la percepción de oportunismo influye de manera negativa en el compromiso normativo.

El compromiso de continuidad:

Según Allen y Meyer (1990) el compromiso normativo es “el sentimiento de obligación basado en los costos que les generaría abandonar la institución” (p.1). Todas las personas constantemente están evaluando la conveniencia o no de

seguir en una institución, esto siempre lo hacen viendo las alternativas que encontrarían a esa decisión.

El compromiso de continuidad (necesidad) es la “percepción del individuo respecto a lo invertido en esfuerzo y tiempo que en caso de dejar la institución se perderían; es decir, los gastos monetarios, físicos, psicológicos y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización” (Arias, 2001, p.3). Las personas constantemente deben evaluar todo lo que implica dejar una institución para luego empezar en otra.

La continuidad está referida al “valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el dejarla” (Robbins, 2009, p.80). El dejar una institución significa que la persona debe hacer una evaluación de las implicancias de tiempo y dinero que ello implica.

Según Cutipa (2014) el compromiso de continuidad es:

El reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. En otras palabras, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa (p.46).

A partir de lo planteado por las diversas investigaciones, el compromiso de continuidad en los estudiantes de educación universitaria se ve reflejada en la obligación de cumplir con uno de los objetivos que muchos se plantearon para su vida profesional, es decir cuando uno elige estudiar una carrera, siempre ve como la culminación de esta como la última etapa de ella.

En el caso de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore, muchos de ellos tuvieron la aspiración de llegar a profesionalizar su arte incluso desde muy temprana edad, pues su vínculo con la música y danza parten desde la educación básica, cuando les enseñan a bailar o tocar un instrumento musical.

Si bien es una ventaja la vocación que llevan inmersa los jóvenes debido a que dedican ya varias horas a la semana a la práctica de su arte, incluso algunos ya tienen diversas actividades como la participación en un grupo artístico, en concursos y la enseñanza en talleres; también esta realidad hace que tempranamente entren al mundo laboral, lo que no les permite concluir sus estudios en los tiempos establecidos.

Otro de los grandes problemas que aquejan a algunos jóvenes es que durante sus estudios se convierten en padres de familia y asumen toda una carga económica familiar, lo que hace que dejen de estudiar u opten por seguir solo algunos cursos y prolongar sus años de estudio. En algunos casos se ha observado que regresan después de varios años a concluir sus estudios.

Respecto al compromiso de continuidad en los estudiantes, en la Escuela Nacional Superior de Folklore se da no solo por el tiempo perdido, sino también por la motivación intrínseca y extrínseca de los estudiantes.

1.2.2 Bases teóricas de la variable Satisfacción Estudiantil

La satisfacción tiene su origen en la motivación como un factor que influye en el desempeño de cualquier persona. Podríamos decir que la motivación es el sentimiento que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera; entonces, la motivación es el impulso hacia un resultado y la satisfacción es el resultado ya experimentado.

La satisfacción estudiantil se enmarca dentro de las investigaciones realizadas en torno a la satisfacción laboral. El estudio de dicha variable ha pasado por tres etapas muy marcadas, en el primer período en la década del 60 existió gran interés por el tema; la segunda con un descenso en el interés por los cuestionamientos que se dan en torno a la satisfacción, el rendimiento y la productividad y el tercero en la década del 80 con el resurgimiento del interés por el estudio del problema, vinculándola a aspectos como la calidad de vida laboral, el impacto en la salud mental y las relaciones entre vida familiar – trabajo (Bravo, Peiró, Rodríguez, 1996). A continuación se muestra cómo ha evolucionado el tratamiento de la satisfacción históricamente desde sus inicios hasta la actualidad:

Principales modelos y teorías sobre satisfacción laboral

Elton Mayo investigó las consecuencias que los descansos en el trabajo y la iluminación tenían sobre el rendimiento, pero el énfasis cambió hacia las actitudes, los resultados revelaron que los trabajadores tienen fuerte afecto hacia su empleo por lo que empezaron a resaltar factores interpersonales actitudinales. (Bravo et al. 1996)

Esta primera investigación resulta ser muy importante porque encuentra que la satisfacción laboral no está asociada a factores externos al trabajador, sino más bien a factores actitudinales, a partir de ella se empieza a analizar aspectos más allá de las condiciones laborales, sueldos, vacaciones, entre otros que fueron los que inicialmente se consideraban como factores de satisfacción. En el caso de la satisfacción estudiantil también es importante poder analizar aspectos actitudinales así como los factores relacionados con la calidad del servicio.

La Teoría de Maslow plantea una de las primeras propuestas que explican indirectamente la satisfacción laboral al jerarquizar las necesidades en cinco niveles que comienzan con las fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y autorrealización (Bravo et.al. 1996). Señala que cuando una necesidad no está plenamente satisfecha la persona deja de motivarse por la necesidad más elevada de la jerarquía. A partir de ello podemos plantear que quienes no tienen satisfechas sus necesidades referidas a la subsistencia no tendrán una motivación por alcanzar su estima y autorrealización a nivel profesional por lo tanto su nivel de satisfacción laboral no estará plenamente desarrollado (Guillén, 2000 y Fernández, 2002).

El autor presenta la teoría más importante de la motivación humana que va a servir a todas las áreas de estudio de las personas en el mundo, nos plantea la necesidad de jerarquizar desde las esenciales hasta las más elevadas; sin embargo, en el caso de los estudiantes hoy es necesario que las instituciones educativas se preocupen por los aspectos como alimentación, salud, descanso, relaciones sociales, el reconocimiento y la autorrealización que influirán en su desempeño académico y satisfacción.

Federick Herzberg (1959) planteo la teoría Bifactorial la de mayor influencia en la variable de satisfacción laboral que fue propuesta por, quién realizó un estudio sobre las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo de 200 profesionales entre contadores e ingenieros. Se descubrió que algunos factores que estaban en relación con la alta satisfacción se debe a aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, ser creativo, respeto por los demás y la promoción. (Bravo et al. 1996) A esto se denominó como los factores motivacionales. En caso de la insatisfacción estaba referido al contexto de trabajo como las normas de la compañía, estilos de supervisión, salarios y condiciones de trabajo.

Herzberg llega a la conclusión que los aspectos referidos a la satisfacción se denominan factores motivadores y son extrínsecos, los referidos a la insatisfacción se denominan factores de higiene, son intrínsecos. A partir de esto podemos decir:

Que la satisfacción laboral es una función de las actividades laborales estimulantes o del contenido de trabajo (factores motivadores), mientras que la insatisfacción laboral es función de las relaciones de los compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores. (Fernández, 2002, p.61).

La teoría de Herzberg tuvo como gran aporte el valor del trabajo en el crecimiento espiritual de las personas y la trascendencia en la vida, también ayudó a entender la motivación del hombre en el trabajo. Por su gran aporte al ámbito laboral y vigencia se ha visto necesaria su adecuación al ámbito estudiantil ya que son labores similares sólo que con diferentes objetivos.

Teoría X-Y de Mc Gregor (1960) plantea dos teorías que se contraponen acerca de la condición humana existente en los empresarios. La teoría X es la visión pesimista del ser humano en la que las personas no gustan de trabajar y que para lograr que lo haga la organización tendrá que presionarlos, controlarlos o amenazarlos. Los trabajadores evitan asumir responsabilidades porque prefieren trabajar con una dirección formal; la explicación a esta actitud puede

estar dada por la seguridad laboral que le da la institución (nombrado), a diversos factores laborales (comodidad en las funciones, dedicación de horas adicionales al trabajo, compromiso) y a que no tienen grandes ambiciones. (Fernández, 2002)

La teoría Y es una visión optimista de las personas, plantea que a los empleados si les gusta trabajar, que se autocontrolen, que asuman responsabilidades y que sean capaces de tomar decisiones creativas. Estas teorías pueden ser válidas, pero dependen de las instituciones.

Mc Gregor nos plantea una teoría en la cual el ser humano puede tener una visión pesimista u optimista sobre el trabajo y que es necesario conocer, en realidad esta teoría es el reflejo del ser humano, hay personas que tienden a ser optimistas y otras pesimistas sobre cualquier aspecto de su vida, por ello es necesario conocerlas. En el caso de los estudiantes también se va a presentar estas dos visiones las cuales los docentes y directivos deben conocer y saber canalizarlas con la finalidad de que se logre un equilibrio para que los estudiantes logren el objetivo trazado.

Teoría de las necesidades adquiridas de Mc Clelland (1961) según esta teoría existen tres motivos o necesidades básicas aprendidas a lo largo de la vida como resultado de sus diversas experiencias, estas son:

- Necesidad de realización: todas las personas buscan la excelencia, la realización y la constante lucha por alcanzar sus objetivos y el éxito.
- Necesidad de poder: las personas tiene la necesidad de llegar al poder para ejercerlo sobre otras personas; por ello, prefieren las situaciones de competencia y de status, se preocupan por su prestigio.
- Necesidad de afiliación: Es cuando las personas establecen relaciones humanas y sociales, tienen necesidad de ser querido y aceptado por los otros, prefieren situaciones de trabajo en equipo, dejando de lado el individualismo (Chiavenato, 2000).

Mc Clelland nos plantea que a lo largo de la vida el ser humano tiene la necesidad de la realización, del poder y la afiliación. Esta teoría es importante tenerla en cuenta porque los estudiantes de educación superior están en proceso

de realización de estas necesidades y será la institución que las alberga la que debe satisfacer directa o indirectamente a cada uno de ellos.

La teoría de la expectativa de Vie de Vroom es una propuesta menos elaborada que la de Herzberg, que propone la combinación de las variables de personalidad del trabajador y que la situación laboral es determinante para la satisfacción de lo que se hace. Propone tres conceptos básicos: (a) valencia: valor que la persona concede a la recompensa esperada, (b) instrumentalidad: grado de confianza de que recibirá una recompensa en caso de cumplir exitosamente la tarea, y (c) expectativa: confianza que tiene una persona por realizar una tarea exitosamente. (Chiavenato, 2010)

A partir de ello podemos decir que las expectativas del estudiante parten de la idea de que si su rendimiento es bueno este le proveerá algún tipo de recompensa; si la recompensa recibida no está en relación con lo que esperaba se puede producir una discrepancia. Si los estudiantes tienen un buen rendimiento llegarán a la conclusión de que su esfuerzo va a influir en su rendimiento académico y en su futuro profesional de manera positiva. En cambio, si piensa que su esfuerzo no influye en el rendimiento este disminuirá y repercutirá en su satisfacción.

En la teoría de la definición por objetivos (1968), Edwin Locke plantea que la mejor fuente de motivación es el propósito de luchar por alcanzar un objetivo y que este debe ser específico ya que produce mejores resultados que las metas genéricas. En su teoría nos plantea que las personas que están bien capacitadas aceptarán los objetivos más difíciles y se desempeñarán con un alto nivel; asimismo, trabajan mejor cuando cuentan con retroalimentación, deben participar en el establecimiento de los objetivos y debe plantearse la auto eficiencia. Esta teoría nos plantea cuatro elementos básicos para incentivar a los individuos, estas son: el capital, los propósitos, participación en la gestión, y reestructuración de las tareas que da nuevas oportunidades a las personas.

En el ámbito de la educación superior esta hipótesis se aplica debido a que en su mayoría los jóvenes tienen una alta motivación debido a que ya desde los

primeros ciclos empiezan a trabajar por horas brindando servicios educativos en talleres o participan en presentaciones artísticas, lo que hace que puedan ganar dinero, tomar decisiones y proponerse objetivos a cumplir en un periodo de tiempo.

La teoría de Lawler y Porter plantea que en la satisfacción laboral juega un papel muy importante la conducta, la misma que va a influir en el desempeño laboral y en otros tipos de actitudes que presente durante su actividad en la empresa (Fernández, 2002).

Los factores como el esfuerzo y el desempeño influyen en la dedicación de una persona al trabajo. A su vez los factores que intervienen en el esfuerzo es la recompensa o la probabilidad de lo que obtendrá de su trabajo, que a su vez puede satisfacer sus necesidades sociales, de seguridad, de estimación, autonomía y autorrealización. El valor de la recompensa tiene un tiempo más o menos estable, pero puede cambiar dependiendo de las circunstancias por las que pasa la institución.

Con respecto a los factores que afectan el desempeño señalan dos categorías; la referida a las habilidades y a la percepción de los papeles, la primera referida al desempeño del individuo, la inteligencia, destreza manual, rasgos de personalidad estables y a largo plazo. La segunda se refiere a la variable modificada que pertenece a una situación, actividad y conducta que la persona cree que puede realizar con éxito.

En la década del 80 la satisfacción laboral se concibe como una actitud que mantiene relaciones muy estrechas con consecuencias importantes para la persona y para la organización, incrementándose temas como calidad de vida laboral, el impacto del trabajo sobre la salud mental y las relaciones entre trabajo y vida familiar (Bravo, et al. 1996).

Arvey y otros (1992) nos plantean que la satisfacción laboral no solo está asociada al puesto, sino que tiene un componente genético. Llegaron a esta conclusión después de realizar una investigación con 34 grupos de gemelos idénticos que fueron separados a temprana edad. Los resultados arrojaron que

aproximadamente el 30 % de la satisfacción laboral se debe a factores genéticos, estos resultados no implica que hay un gen de satisfacción, sino que existen rasgos de personalidad heredados como la afectividad negativa que a su vez se relaciona con la tendencia a sentirnos satisfechos con el empleo. (Aamodt, 2010). Esos hallazgos son muy controvertidos y han sido criticados por otros investigadores que plantean más investigaciones con la finalidad de establecer conclusiones más firmes.

Muchinsky incorpora “las razones culturales, históricas, funcionales y prácticas, las razones culturales e históricas están en relación con la búsqueda de un bienestar social general y de contextos laborales que ofrezcan calidad de vida laboral y oportunidades para el desarrollo laboral” ((Aamodt, 2010, p.368), lo que debe estar enlazado con la idea de que todo ser humano tiene derecho a un trabajo satisfactorio y reconfortante en concordancia con los valores sociales. También es importante considerar el ambiente (diseño de puestos) para mejorar la calidad de vida.

Con el transcurso del tiempo los análisis que se hacen en torno a la satisfacción están cada vez más orientados a la calidad de vida y que nos obliga a dar una mirada a aspectos no contemplados antes como los factores de bienestar de las personas, el contexto laboral o estudiantil, las oportunidades que te ofrece el mundo tanto para el desarrollo personal como profesional.

Bateman y Organ (2000) plantean que la satisfacción en el trabajo dentro de un ámbito de la organización socialmente responsable debe existir la satisfacción de las personas, de manera que ellas puedan expresarse de manera positiva del mismo, colaborar con los otros, involucrarse con actividades más allá de las que les corresponde, hacer las cosas no sólo por cumplir con su tarea, sino se creen un ambiente de reciprocidad y experiencias positivas. (Aamodt, 2010)

La satisfacción en el siglo XXI ya acoge los acuerdos respecto a responsabilidad social que progresivamente se están incorporando al ámbito laboral y también académico; sin embargo, en el Perú este es un aspecto poco trabajado y que se está incorporando en diversas instituciones.

La teoría de las diferencias individuales de Dormann y Zapf (2001) postula que cierta variabilidad en la satisfacción laboral se debe a una tendencia personal del individuo, a través de diversas situaciones, a disfrutar lo que hace. Se parte de que existe un cierto tipo de personas que, por lo general, estarán satisfechas y motivadas sin importar el tipo de trabajo que realicen. La teoría recoge un sentido intuitivo partiendo de que existen individuos que siempre están quejándose de su trabajo; sin embargo, existen otros que siempre están motivados y dispuestos a seguir trabajando en lo suyo. Esta teoría se corrobora en las investigaciones que se han realizado sobre la correlación de la satisfacción laboral en un promedio de tres años donde el promedio varía en .50 (Aamodt, 2010).

Kristof-Brown afirman que una organización debe plantear cómo encajan los empleados con la institución hasta el grado de sus valores, intereses, personalidad, estilo de vida y habilidades, y que coinciden con los de vocación, trabajo, organización, compañeros y supervisor (Aamodt, 2010). Es decir, se debe incluir cómo percibe el trabajador sus gratificaciones, salario y prestaciones acordes con su esfuerzo y desempeño. Kristof plantea que los empleados que se sienten bien con su organización, trabajo, compañeros y supervisor tienden a estar más satisfechos con su empleo, se identifican con el grupo, la empresa, permanecen en ella, tienen mejor desempeño y conductas de civildad organizacional.

De acuerdo al autor, el impacto de la satisfacción laboral está directamente relacionado con la actitud del cliente; es decir, su fidelidad. De acuerdo a lo planteado, en un estudiante satisfecho será cuando este exprese acciones amables, sea optimista y responsable; lo cual mejorará su desempeño académico y artístico, que a su vez impactará en el público que asiste a ver los espectáculos que presenta como parte de su formación profesional.

Satisfacción Laboral es:

Un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, un individuo con un alto nivel de satisfacción

laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins, 2015, p. 74).

Los sentimientos positivos o negativos que se manifiestan en el cotidiano de los seres humanos nos pueden dar a conocer la satisfacción o insatisfacción en el centro laboral o de otro tipo; por ello, es necesario que en las instituciones se deben detener en observar a las personas en su actuar cotidiano.

Satisfacción estudiantil

Jiménez, Carrillo y Robles (2011, en Álvarez et al., 2014, p. 6) plantea que la satisfacción estudiantil es:

Un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con el profesor y compañeros de clase, así como las instalaciones y el equipamiento.

Velásquez observó que la satisfacción estudiantil está relacionada con la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes y con el cumplimiento de sus expectativas durante su estadía en el centro de estudio (Román 2016).

Fernández, Ferrer y Reig afirman que la percepción de la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores más importantes para definir la calidad de una universidad (Román 2016). De este concepto se desprende la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, así como de los estándares de la enseñanza que imparten los maestros a sus alumnos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) consideran la satisfacción estudiantil como el mejor indicador de la calidad académica y la valoración de los diferentes tipos de servicios. La satisfacción de los estudiantes es una de las principales tareas de la educación superior y de la existencia de las universidades.

Rivera y Ruíz (2015) plantean que la “satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, la satisfacción con las

unidades de aprendizaje, las interacciones con su profesor y sus compañeros de clase, así como las instalaciones y equipamiento” (p.79).

A partir de las definiciones anteriores podemos decir que la satisfacción estudiantil es la actitud o conjunto de actitudes del estudiante hacia el estudio. Para lograrla se hace necesario mejorar la formación académica y artística, para ello es necesario el rediseño del sistema de enseñanza-aprendizaje con la ampliación del número de actividades cotidianas del estudiante, la mayor autonomía, la inclusión de tareas con mayor nivel de dificultad que sean retadoras, la posibilidad de especialización, el incremento de responsabilidades sobre su propio trabajo y la competencia entre los estudiantes.

Dimensiones de la variable satisfacción estudiantil

La satisfacción en el trabajo implica una serie de aspectos que se deben tener en cuenta primero lo referido a las políticas y procedimientos que adopta cada una de las instituciones, por ello para esta investigación se busca conocer cuál es el grado de satisfacción de estudiantes de pre grado de una institución educativa pública, que por su naturaleza presenta dificultades que le permiten seguir creciendo de acuerdo a las necesidades y demandas de la sociedad actual. También se busca profundizar en los aspectos específicos de la satisfacción referida al ambiente de estudio, la flexibilidad, los horarios, la permanencia en la institución; y por último las características personales de cada estudiante.

Según la Unesco “los estudiantes y sus necesidades se deben ubicar en el centro de las preocupaciones de quienes toman decisiones, de manera que se constituyan en protagonistas del proceso de renovación de la educación superior” (Román, Franco y Gordillo, 2016 p.104), por lo tanto en todas las instituciones de educación superior los docentes deben preocuparse por la satisfacción de los estudiantes con la finalidad estar siempre alertas para mejorar el servicio educativo.

Una de las teorías más relevantes en la variable satisfacción laboral es la de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), quienes plantean que la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la

insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Estos dos extremos en un mismo continuo están determinados por diferentes factores.

Comprobaron que la relación entre satisfacción y desempeño se basaba en una teoría en la que se dan dos necesidades referidas a las “necesidades de higiene” a las condiciones físicas y psicosociales del trabajo y las “necesidades de motivación” que se relacionan con el contenido del trabajo y al tipo de tareas que se llevarán a cabo y que son muy parecidas a las planteadas por Maslow.

Para Herzberg la motivación depende de dos factores estrechamente relacionados:

Satisfacción extrínseca o factores de higiene

Esta dimensión es también denominada como factores de contexto y ambientales, está referida a las condiciones que rodea al estudiante y que son la causa de la insatisfacción, también están relacionados con los peldaños inferiores de la pirámide de las necesidades de Maslow, que incluye:

Las condiciones físicas y ambientales de estudio como la infraestructura: los salones y ambientes deben contemplar aspectos como la iluminación, ventilación y otros factores que hacen agradable una clase y la permanencia del estudiante. También es necesario incluir la imagen del local, que se encuentre bien pintado, limpio y ordenado, con servicios higiénicos adecuados y otros aspectos. Este es un factor que muchas veces es descuidado por los altos costos del mantenimiento, sobre todo en instituciones públicas.

Los recursos: en la educación tradicional solo se pensaba en una pizarra y tiza; sin embargo, en la actualidad se hace necesario otros recursos como computadora, proyector multimedia, equipo de sonido, instrumentos musicales, biblioteca física y virtual, acceso a Internet inalámbrico, separata, etc.

Las asignaturas: en la educación universitaria se debe trabajar desarrollando competencias y capacidades profesionales en cursos de formación

general y también de especialidad, asignaturas con horas teóricas y prácticas; sin embargo, también es necesario que los docentes entiendan que hoy los jóvenes esperan que estas tengan siempre una utilidad y puedan inmediatamente utilizarlas en su vida personal y profesional por lo que se observa con frecuencia que no le dan la debida importancia a algunas asignaturas frente a otras que les resultan muy motivadores y significativas.

Las calificaciones: estas son parte de las evaluaciones que realiza el docente de acuerdo a la naturaleza de cada uno de los cursos; sin embargo, en la actualidad están siendo cuestionadas porque muchas veces no reflejan lo que debe evaluarse. Al finalizar cada ciclo cada estudiante tendrá las notas de sus asignaturas y también un promedio ponderado que le da una ubicación en el nivel de rendimiento. En todos los ciclos siempre hay cursos que se hacen más difíciles porque demandan muchas horas adicionales de estudio o son pre-requisitos que no fueron bien llevados por lo que tienen carencias.

Las políticas institucionales que se reflejan en la normatividad de la institución: entre ellas la ley universitaria, el reglamento general, el plan curricular, el reglamento académico, el reglamento de grados y títulos, el reglamento de práctica profesional, entre otros. Todas estas normas regulan la vida académica de los estudiantes, quienes muchas veces no tienen conocimiento de los mismos u otras veces piensan que pueden ser vulnerados. Incluso, algunos jóvenes tienen problemas relacionados con las normas que los obliga a retrasar sus estudios o incluso dejarlos truncos.

El estilo de liderazgo de los directivos y profesores: cada jefe, coordinador o director tiene su propio estilo de liderazgo por lo que los jóvenes muchas veces se pueden sentir escuchados y que son parte de una gestión; sin embargo cuando esta es autoritaria existe un rechazo a los directivos y profesores.

Las relaciones con sus compañeros: cada promoción o sección se caracteriza por tener ciertos valores y formas de organización que las convierte en grupos particulares, que durante su carrera los va a identificar con un conjunto de valores como más o menos solidarios, estudiosos, amables, creativos,

colaboradores, y otras diferentes formas de identificación; estas a su vez les va a permitir muchas veces avanzar en grupo y en otras oportunidades también va a primar la individualidad.

El clima del aula: este se ve reflejado en las relaciones que existen entre los miembros de la comunidad educativa, que está compuesta por los estudiantes, docentes, personal administrativo y directivo. La buena relación entre todos ellos permite que el clima en el aula sea bueno y favorable para el proceso de enseñanza, sin embargo este puede ser desfavorable cuando existe rompimiento de relaciones entre estos grupos o alguno de estos que genera un clima inadecuado.

La satisfacción extrínseca es la poca capacidad de incidir en las personas; porque la expresión higiene refleja más bien un carácter preventivo y profiláctico, en caso de ser excelentes solo para evitar la insatisfacción debido a que su influencia en el comportamiento no eleva en forma sustancial y duradera la satisfacción de las personas. (Chiavenato 2010).

Satisfacción intrínseca o factores de motivación

Esta segunda dimensión se refiere al contenido del puesto, las tareas y las actividades relacionadas con este. Produce un efecto duradero de satisfacción con el consecuente aumento de productividad en grado de excelencia, al ser óptima la satisfacción de las personas aumenta de manera significativa su rendimiento, pero si son limitadas provoca la ausencia de la satisfacción. Esta se relaciona con las condiciones internas del individuo, que llevan a sentimientos de satisfacción y realización personal, esto es, con las necesidades secundarias de la persona (Chiavenato, 2000).

Uso pleno de las habilidades personales: un estudiante universitario desde el primer ciclo debe empezar a desarrollar sus habilidades y para ello la institución le debe brindar diversas oportunidades a través de las actividades curriculares como extracurriculares de manera que los jóvenes se sientan más motivados.

Libertad para decidir cómo estudiar: existen diversos estilos y formas de aprendizaje por lo que cada persona tiene una forma diferente de estudiar y tanto la institución como los docentes deben dar la libertad a los jóvenes de elegir su propio sistema de trabajo con la finalidad de lograr el mejor resultado en cada una de las asignaturas que lleva.

Responsabilidad total en el estudio: los estudiantes universitarios en su mayoría son mayores de 17 años; por lo tanto, ya son personas responsables y lo suficientemente maduras para asumir las responsabilidades que implica cumplir todas las demandas de las asignaturas.

Definición de metas y propósitos relacionados con el estudio: cada estudiante va definiendo su propio ritmo de estudio y logro de metas, pero es la institución la que a través de sus diferentes servicios va a ayudarlo a que logre estos propósitos en el transcurso de su carrera; por ello, es importante que dentro de la institución se le brinde todas las condiciones para que lo logre.

Autoevaluación del desempeño: cada estudiante permanentemente debe ir evaluando su avance académico y artístico, pues esta práctica le permitirá hacer las correcciones en los momentos adecuados y mejorar constantemente en su proceso de formación.

Estos factores de satisfacción estudiantil son los que cubren las necesidades de realización personal del estudiante en su vida universitaria y es mediante el desempeño de las tareas como las personas pueden disfrutar de las recompensas que refuerzan sus aspiraciones.

Normatividad internacional y nacional respecto a las variables compromiso y satisfacción estudiantil

Normatividad internacional

Unesco (2016), en las recomendaciones de políticas educativas para América Latina en base a TERCE, plantea que “los gobiernos deben crear herramientas técnicas que ayuden a monitorear el grado de satisfacción de derecho a la educación” (p.14). A partir de esta recomendación todos los países deben

preocuparse por implementar diversos estudios para conocer la satisfacción por el servicio educativo que se da y también planes de mejora que permitan optimizar el nivel de satisfacción por el servicio que se brinda a los usuarios.

La recomendación está sustentada con el 20 y 40 % de los estudiantes que manifiestan que hay problemas de clima en el aula; por ello, se hace necesario una política para mejorar los estándares profesionales y otros instrumentos de la carrera que coadyuven a mejorar los aprendizajes de docentes y estudiantes.

Normatividad nacional

A nivel del Perú existen diversos documentos normativos que nos indican la importancia de tener en cuenta cómo se dan las relaciones humanas, influyen en la formación profesional; tal es el caso de la Constitución del Perú (1991) en el artículo N.º 02, inciso 22, se plantea que la persona tiene derecho a “la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida”.

A partir de lo planteado en la Constitución, podemos decir que hay factores que son esenciales para que un estudiante logre con éxito concluir su carrera profesional en los tiempos establecidos: estos son el clima de aula, la satisfacción estudiantil, el compromiso institucional, la motivación de logro, entre otros aspectos afectivos y actitudinales que nos permitirán lograr con éxito concluir una carrera profesional.

El Ministerio de Educación (2003) Ley general de educación N° 28044, en su artículo 13°, inciso h) respecto a la calidad de la educación, nos dice que la “organización institucional y relaciones humanas armoniosas favorecen el proceso educativo”. Serán los directores y los profesores las personas que permanentemente deben estar evaluando cómo van las relaciones humanas dentro de la institución, con la finalidad de conocer el estado real de estos aspectos y proponer un plan de mejora para superar las dificultades encontradas.

El Consejo Nacional de Educación (2006) plantea el Proyecto Educativo Nacional y en el Objetivo estratégico 2 y la política 7.3 precisa “el fomento de

climas institucionales amigables, integradores y estimulantes” (p.74), lo que implica que dentro de una institución educativa debe existir un marco de acción que permita que cada institución educativa pueda ser un foco de innovación en el que “el aprendizaje colaborativo e intercultural hará posible la creación de un clima institucional amigable, integrador y estimulante” (p.41).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación generó un conjunto de conclusiones que servirán como referente a futuras investigaciones que se realizarán con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción; asimismo, como el compromiso institucional de los estudiantes con la finalidad de lograr que concluyan su formación profesional con niveles altos de rendimiento que se reflejará en sus aportes a la sociedad.

1.3.2 Justificación práctica

Permitirá a los docentes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas mejorar sus estrategias de enseñanza-aprendizaje en las asignaturas teórico-prácticas; así como la tutoría y el seguimiento a los estudiantes con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes con los diferentes servicios que ofrece la institución para así consolidar el compromiso con la organización desde los primeros ciclos.

1.3.3 Justificación metodológica

Para la presente investigación se trabajó con el enfoque metodológico de las investigaciones cuantitativas y se elaboró instrumentos de recolección de datos a partir del análisis de las variables, los mismos que pasaron las pruebas de validez y confiabilidad; dicho instrumento puede ser utilizado como referente para futuras investigaciones.

1.3.4 Justificación social

Socialmente esta investigación es importante debido a que la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos en los últimos años se está convirtiendo en

uno de los ejes importantes para el compromiso institucional, pues hoy es necesario conocer la percepción de la calidad del servicio y plantear los planes de mejora para superar las dificultades.

1.4 Realidad problemática

En la actualidad, en todos los países existe una tendencia por alcanzar estándares internacionales de calidad y para lograr este objetivo es necesario ver a cada organización como un ente integral en el que se debe considerar aspectos normativos, de infraestructura, presupuesto y entre los más importantes el humano, que incluye diferentes aspectos desde la cultura, su formación académica, sus valores, el aspecto actitudinal y volitivo, etc. Diversos estudios plantean que estos aspectos se convierten en esenciales para que las personas puedan rendir el máximo de su potencial.

En nuestro país recién en las últimas décadas nos hemos empezado a preocupar por aspectos vinculados a los aspectos actitudinales y volitivos; por ello, se han hecho pocos estudios sobre el compromiso institucional y la satisfacción laboral de diversas instituciones. A nivel de estudiantes de educación superior tampoco se ha investigado mucho, sin embargo es necesario su estudio debido a que estos son los factores que van a permitir que los jóvenes puedan concluir con éxito una carrera de pre o post grado.

La Ley Universitaria 30220 plantea nuevos retos a los estudiantes, pues los ingresantes después del 2014 deberán realizar trabajos de investigación para poder obtener el bachillerato de manera obligatoria, además de estudios de idiomas y otras exigencias que deberán cumplir. Estos requisitos son muy difíciles de realizar si no existe un compromiso institucional en esta población; de igual manera hoy la gran oferta de instituciones de educación superior hace que muchos jóvenes ingresen a una institución y luego se cambien a otra debido a que estos no se encuentran satisfechos del servicio educativo, lo que ocasiona retrasos y gastos adicionales a sus familias.

En el caso de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, que nació hace 68 años en un contexto en el que el folklore no era valorado hasta

el incremento del movimiento migratorio, la apertura de los medios de comunicación a la música popular, el nacimiento de figuras representativas del folklore y las políticas gubernamentales cambiaron la perspectiva y valor de nuestra cultura tradicional. Sin embargo, esta institución aún no logra superar sus propios problemas y desplegar a pesar de tener condiciones externas favorables a la institución.

El compromiso ha sido definido por Meyer y Allen (1993) como el grado en que una persona se identifica con una organización en particular; por ello, tiene como meta mantenerse en ella. En el caso de los estudiantes de educación superior es importante que se desarrolle su compromiso con la institución, que sigue la carrera profesional elegida con la finalidad de continuar sus estudios hasta concluirlos satisfactoriamente.

Uno de los factores que estaría influyendo es el compromiso con la institución por parte de la comunidad educativa y específicamente de los estudiantes; quienes al ingresar presentan altas expectativas por su profesión y vocación, presentándose un compromiso afectivo; sin embargo con el transcurrir del tiempo su rendimiento académico de muchos empieza a bajar y finalmente llegan a retirarse de la institución. Esta situación evidencia que existe problemas a nivel de compromiso de continuidad y en la actualidad se hace necesario poner énfasis en el compromiso normativo pues la formación de todos los estudiantes está enmarcado en la ley universitaria, que emite normas específicas que deben conocer y cumplirla para ser conscientes del régimen legal que les corresponde (Grajales, 2000).

Junto con el compromiso institucional encontramos otro factor asociado a la satisfacción estudiantil con la institución, la que está relacionada con la teoría bifactorial de Herzberg en la que se encontró que los factores motivacionales están referidos a las actividades estimulantes o de contenido de estudio y que los factores de insatisfacción están relacionados al contexto de estudio, los amigos y las condiciones (Fernández, 2002).

La satisfacción de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg (1967) es cuando la persona se siente bien en su trabajo y depende de algunas condiciones, está dada por dos factores: el motivacional o intrínseco y en de higiene o extrínseco. En el caso de los estudiantes para lograr la satisfacción es preciso crear las condiciones físicas y ambientales adecuadas.

Investigaciones realizadas plantean que cuando una persona está satisfecha tienden a estar más comprometida con la institución; por ello, se considera importante estudiar ambas variables en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas porque se ha observado diferentes problemas que estarían ligados a estos factores.

Por lo expuesto, se plantea el trabajo de investigación denominado compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, Lima 2017, con el cual se pretendió aportar a la solución de la problemática planteada, con el propósito de que se disminuya el porcentaje de deserción estudiantil así como lograr mayor número de egresados con grados y títulos profesionales. Por lo anteriormente mencionado, nos planteamos las siguientes interrogantes:

1.4.1 Formulación del problema

Para la presente investigación se plantearon las siguientes interrogantes:

Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José

María Arguedas - 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

1.5 Hipótesis:

Según Sánchez y Reyes (2002) :

La hipótesis es una proposición que anticipa una posible conclusión, la cual será una respuesta que puede ser redactada en forma declarativa o asertiva ya que afirma o niega algo, la hipótesis siempre va a manifestar una relación conjetural entre dos o más variables, siendo factible su comprobación (p.53).

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas -2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas -2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables:

En el presente estudio se consideraron dos variables: compromiso organizacional y satisfacción estudiantil.

Definición conceptual

Definición conceptual de la variable satisfacción estudiantil:

Herberg, Mausner y Snyderman (1959) plantean que la satisfacción depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la insatisfacción es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Donde la satisfacción extrínseca (necesidades de higiene) está referida a las condiciones físicas y psicosociales; la satisfacción intrínseca (necesidades de motivación) está referida al contenido del trabajo y tipo de tareas.

La satisfacción estudiantil se logra a través de dos tipos de factores: a) los contextuales (condiciones de físicas, recursos, asignaturas, calificaciones, compañeros, docentes y clima en el aula) que evitan situaciones desagradables, y b) los motivadores (uso de habilidades, libertad, responsabilidad, metas y autoevaluación) que permiten la auto-realización. Ambos tipos de factores satisfacen las necesidades del individuo, pero son principalmente los motivadores los que sirven para lograr una plena satisfacción estudiantil.

Definición conceptual de la variable compromiso organizacional

El compromiso es la fuerza relativa de la identificación que tiene un individuo para ser parte de una determinada institución (Allen y Meyer, 1990).

Definición operacional de las variables

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al cuestionario que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos e hipótesis de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y a las características de la investigación que se realizará.

Briones (1995) dice que la definición operacional consiste “en señalar indicadores observables de la variable a medir en las personas o en los grupos

estudiados o, mejor aún, en señalar la forma en la cual será medida la variable” (p.44).

Definición operacional de la variable satisfacción estudiantil:

La variable satisfacción estudiantil, para su mejor estudio, se ha operacionalizado en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, cada una 14 y 10 ítems o reactivos. Se elaboró un cuestionario con 24 ítems, el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Definición operacional de la variable compromiso institucional:

La variable compromiso organizacional, para su mejor estudio, se ha operacionalizado en tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad, cada una con 8 ítems o reactivos. Permitted elaborar un cuestionario con 24 ítems, el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variable Satisfacción Estudiantil

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1:satisfacción extrínseca / de higiene	Condiciones físicas y ambientales: infraestructura Recursos Asignaturas Calificaciones Las relaciones con los compañeros Las políticas de la institución Liderazgo de los directivos Clima en el aula	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10,11 ,12, 13,14,	Ordinal Escala de Likert: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3)	Baja:	1 – 48
	Uso pleno de las habilidades personales Libertad para decidir cómo estudiar Responsabilidad total en el estudio Definición de metas y objetivos relacionados con el estudio Autoevaluación del desempeño	15,16,17,18, 19,20,21,22, 23,24	Moderadamente satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho (6)	Mediana: Alta:	49 – 96 97 – 144

Tabla 2

Operacionalización de variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1:Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1,2,3,4,5,	Ordinal Escala de likert: Definitivamente en desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5). Definitivamente de acuerdo (6)	Bajo:	01 – 48
	Involucramiento con la organización	6,7,8			
D2:Compromiso Continuidad	Percepción de alternativas	9,10,11,12,	Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5). Definitivamente de acuerdo (6)	Mediano:	49 – 96
	Inversión en la organización	13,14,15,16		Alto:	96 – 144
D3: Compromiso de normativo	Lealtad	17,18,19,20,21,	Definitivamente de acuerdo (6)		
	Sentido de obligación	22,23,24			

2.3. Metodología:

Método hipotético deductivo

Según Mejía (2005) El método hipotético deductivo es el que se seguirá para realizar la presente investigación para lo cual se aplicarán los pasos esenciales como la observación del fenómeno en estudio, la formulación de la hipótesis para explicar el fenómeno que se está estudiando, luego se comprobará con los datos obtenidos de la realidad, se trabajará con el enfoque cuantitativo y dentro del paradigma positivista.

2.4 Tipo de estudio:

Básico

El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto, Sánchez y Reyes (2002) afirma que la investigación básica tiene como propósito el recojo de la información de la realidad para poder enriquecer el conocimiento científico e incrementar los conocimientos teóricos y lograr generalizar los resultados con la perspectiva de plantear una teoría.

Niveles de investigación:

Descriptivo correlacional

El presente estudio es descriptivo, que según Sánchez y Reyes (2002) son investigaciones que describen un fenómeno o situación mediante el estudio del mismo en un determinado tiempo y espacio, se trata de recoger información sobre un determinado fenómeno en su estado actual.

Es correlacional porque, según Hernández (2010), su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. El estudio tiene por objetivo conocer la relación que existe entre dos variables, como son el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil.

2.5 Diseño

El presente estudio se trabajó con el diseño no experimental, transversal.

Se ha elegido el diseño no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Según Hernández et al. (2010) estos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El diseño de esta investigación fue transversal o transeccional porque su propósito fue describir las variables: compromiso organizacional y satisfacción estudiantil, en un momento dado. Asimismo Hernández et al. (2010) afirma que el diseño transversal es cuando se recopilan datos en un momento dado. Gráficamente se denota:

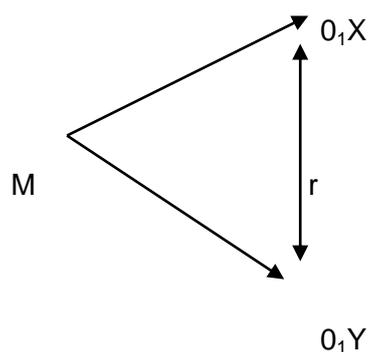


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de Sánchez y Reyes (2008)

Donde:

- M : Muestra de estudio
- X : compromiso organizacional
- Y : satisfacción estudiantil
- O_1 : Coeficiente de relación
- r : Correlación

2.6 Población, muestra y muestreo:

Población

La población está constituida por 417 estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas de Lima Metropolitana, correspondiente al semestre 2017-I.

Tabla 3

Población y muestra del estudio

Ciclo	PROGRAMAS						Total General
	Educación Artística			Artista Profesional			
	Danza	Música	Total Docente	Danza	Música	Total Artistas	
II	49	14	63	23	16	39	102
IV	30	24	54	21	8	29	83
VI	44	25	69	14	12	26	95
VIII	33	13	46	18	11	29	75
X	29	14	43	16	3	19	62
TOTAL SEMESTRE 2017-I							417

Nota.- Fuente estadística de la oficina de Registro y Evaluación de la ENSFJMA (2017-I)

Muestra

Según Hernández (2010) la muestra es un subgrupo de la población delimitada previamente. El elegir el tipo de muestra depende de los objetivos de investigación y del esquema planteado para la misma.

La muestra está constituida por 201 estudiantes de la Escuela Nacional de los ciclos III, V, VII y IX de los programas académicos de Educación Artística y Artista Profesional de las especialidades de Música y Danza. No considera a los estudiantes del I ciclo debido a que en el momento de la aplicación tenían menos de un mes de asistencia a clase y las secciones con las que se realizó la validación del instrumento.

Muestreo

El diseño fue probabilístico, representativo, obtenido por fórmula estadística la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N	417
Alfa	α	0.05
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.96
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.5
Complemento de p	q	0.5
Precisión (error muestral)	d	0.05
Tamaño de la muestra	n	201

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el presente estudio se usó la técnica de la encuesta y el uso del instrumento del cuestionario, en este caso se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

Técnica

La técnica que se utilizó en este estudio será la encuesta.

Instrumentos

Variable 1: Satisfacción estudiantil

Instrumento: se aplicó un cuestionario

Datos generales

Título: Escala de satisfacción estudiantil

Autor:	Br. Tania Anaya Figueroa
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con seis alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), moderadamente insatisfecho (3), moderadamente satisfecho (4), satisfecho (5) y muy satisfecho (6). Asimismo, la escala está conformada por dos dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre satisfacción estudiantil.

Variable 2: Compromiso institucional

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Datos generales:

Título:	Escala de compromiso organizacional.
Autor:	Br. Tania Anaya Figueroa.
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Compromiso organizacional en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación

entre la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional.

Estructura: La escala consta de 24 ítems, con seis alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: definitivamente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5) y definitivamente de acuerdo (6). Asimismo, la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre compromiso organizacional.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para Hernández, et al. (2010) “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201). Los cuestionarios sobre compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima Metropolitana fueron sometidos a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y otras universidades, quienes informaron acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre satisfacción estudiantil

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Dr. Luis Vicuña Peri	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Dra. Rosa Isabel Valladares León	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre compromiso organizacional

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Dr. Luis Vicuña Peri	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Dra. Rosa Isabel Valladares León	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández et. Al. (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 30 estudiantes. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,90 a 1,00	Elevada
0,75 a 0,89	Aceptable
0,50 a 0,74	Media o Regular
0,01 a 0,25	Baja

Fuente: Hernández et al (2010, p.302).

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción estudiantil

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Satisfacción general</i>	.945	24
<i>Satisfacción intrínseca</i>	.913	10
<i>Satisfacción extrínseca</i>	.916	14

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

Interpretación: En la tabla N° 7 se observa que la variable satisfacción general tiene una confiabilidad elevada; las dimensiones de la satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca tiene una confiabilidad elevada, a nivel general la confiabilidad del instrumento es elevada por lo que es confiable.

Tabla 08

Estadística total por elemento de Satisfacción Estudiantil

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	840,667	308,754	,833	,939
VAR00002	836,000	315,007	,750	,941
VAR00003	841,333	323,430	,615	,943
VAR00004	843,333	319,333	,656	,942
VAR00005	832,333	325,357	,586	,943
VAR00006	826,333	330,930	,429	,945
VAR00007	834,333	331,909	,385	,945
VAR00008	842,333	320,461	,591	,943
VAR00009	844,000	316,248	,756	,941
VAR00010	838,333	328,902	,512	,944
VAR00011	841,000	308,714	,705	,941
VAR00012	840,000	321,172	,558	,943
VAR00013	836,000	326,662	,497	,944
VAR00014	843,333	312,230	,739	,941
VAR00015	830,000	317,586	,770	,941
VAR00016	837,667	324,944	,582	,943
VAR00017	836,333	320,654	,663	,942
VAR00018	835,667	324,392	,686	,942
VAR00019	833,333	319,402	,762	,941
VAR00020	835,333	314,395	,703	,941
VAR00021	831,333	321,844	,704	,942
VAR00022	829,000	322,852	,602	,943
VAR00023	833,333	325,885	,527	,944
VAR00024	837,667	321,840	,491	,945

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

Interpretación: en la tabla N.º 8 de la validación de los 24 ítems sobre la satisfacción estudiantil se observa que al aplicar el Alfa de Cronbach se puede ver que sólo el ítem 01 tiene una confiabilidad de 0.93 y todos los otros ítems tienen 0.94 por lo que podemos ver que ningún ítem se elimina y que todos tienen confiabilidad elevada; por lo tanto, son válidos para conocer la percepción sobre la variable satisfacción estudiantil.

Tabla 9

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable compromiso organizacional

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Compromiso organizacional</i>	.908	24
<i>Compromiso afectivo</i>	.849	8
<i>Compromiso normativo</i>	.798	8
<i>Compromiso de continuidad</i>	.829	8

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

Interpretación: En la tabla N.º 9 se observa que la variable compromiso organizacional tiene una confiabilidad elevada; las dimensiones compromiso afectivo, normativo y de continuidad tienen una confiabilidad aceptable, a nivel general la confiabilidad del instrumento es elevada por lo que es confiable.

Tabla 10

Estadísticos total por elemento de compromiso organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	957,000	234,217	,646	,901
VAR00002	961,667	254,557	,157	,912
VAR00003	954,000	242,593	,619	,903
VAR00004	962,667	246,685	,444	,906
VAR00005	956,000	238,110	,714	,901
VAR00006	962,667	237,237	,726	,901
VAR00007	960,667	249,857	,436	,906
VAR00008	959,667	240,516	,504	,905
VAR00009	965,000	231,638	,640	,902
VAR00010	962,000	247,959	,486	,905
VAR00011	963,000	246,286	,483	,905
VAR00012	966,333	245,068	,486	,905
VAR00013	965,667	243,633	,541	,904
VAR00014	958,667	236,326	,645	,902
VAR00015	954,333	251,220	,284	,909
VAR00016	966,000	231,214	,704	,900
VAR00017	966,667	239,195	,559	,904
VAR00018	959,667	244,309	,386	,907
VAR00019	961,000	231,472	,725	,900
VAR00020	959,000	233,059	,719	,900
VAR00021	965,000	243,914	,369	,908
VAR00022	963,667	234,378	,632	,902
VAR00023	971,667	258,420	,051	,914
VAR00024	962,333	238,392	,533	,904

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

Interpretación: En la tabla N.º 10 se observa que según la validación de los 24 ítems con la aplicación del Alfa de Cronbach, 23 ítems tienen una confiabilidad de 0.90 y que el ítem 23 tiene una confiabilidad de 0.91; por lo que podemos ver que ningún ítem se elimina y que todos tienen confiabilidad elevada, por lo tanto son válidos para conocer la percepción sobre compromiso organizacional.

Baremos de las variables

Variable satisfacción estudiantil

Para el cálculo de baremos se han considerado los valores mínimo y máximo del grupo de datos que forman parte de la variable satisfacción estudiantil, siendo los que se muestran en el cuadro siguiente:

Tabla 11

Escalas y rangos de la variable satisfacción estudiantil

Escala	Rangos
Alta	106 - 144
Mediana	65 - 105
Baja	24 - 64

Fuente: Elaboración propia

Variable compromiso organizacional

Para el cálculo de baremos se han considerado los valores mínimo y máximo del grupo de datos que forman parte de la variable compromiso organizacional, siendo los que se muestran en el cuadro siguiente:

Tabla 12

Escalas y rangos de la variable compromiso organizacional

Escala	Rangos
Alto	106 - 144
Mediano	65 - 105
Bajo	24 - 64

Fuente: Elaboración propia

2.8 Procedimientos de recolección de datos

Para recoger los datos primero se procedió a encuestar a la muestra seleccionada, que estuvo conformada por 201 estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima Metropolitana. En una sesión de 30 minutos, aproximadamente, se les aplicó los instrumentos de estudio con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables: satisfacción estudiantil y compromiso organizacional y sus dimensiones correspondientes.

Posteriormente, se procedió a la tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo (Excel) y, para finalizar, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español y se obtuvieron los resultados pertinentes al estudio, los cuales son mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer su relación.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables: satisfacción estudiantil y compromiso organizacional en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

2.9 Métodos de análisis e interpretación de datos:

Para el análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación se realizó la caracterización de la muestra sacando la frecuencia y el porcentaje de la variable estudiada. Luego se realizó el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov, con el propósito de determinar si los datos se ajustan al modelo de la normal estadística o no que nos permitió decidimos por la utilización de estadísticos no paramétricos Ro de Sperman. Para el análisis, el margen de error que se utilizó fue $p < 0.05$.

2.10 Aspectos éticos

La presente investigación se ha elaborado respetando los criterios éticos establecidos para una investigación cuantitativa por la universidad César Vallejo. De igual manera se respeta la autoría de todas las fuentes utilizadas para su desarrollo, consignando los mismos en las referencias bibliográficas del trabajo.

III Resultados

3.1 Descripción

Nivel descriptivo de la variable compromiso organizacional

Tabla 13

Distribución de niveles del Compromiso Organizacional según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo compromiso	7	3.5	3.5
Mediano compromiso	98	48.8	48.8
Alto compromiso	96	47.8	47.8
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22



Figura 2. Percepción del compromiso organizacional.

En la tabla 13 y la figura 2 se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 48,8% (98) tiene la percepción que su nivel de compromiso institucional es mediano, el 47,8% (96) percibe que tiene un alto compromiso y el 3,5% (7) percibe que tiene un bajo compromiso organizacional en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Tabla 14

Distribución de niveles de la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo compromiso	6	3.0	3.0
Mediano compromiso	72	35.8	35.8
Alto compromiso	123	61.2	61.2
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

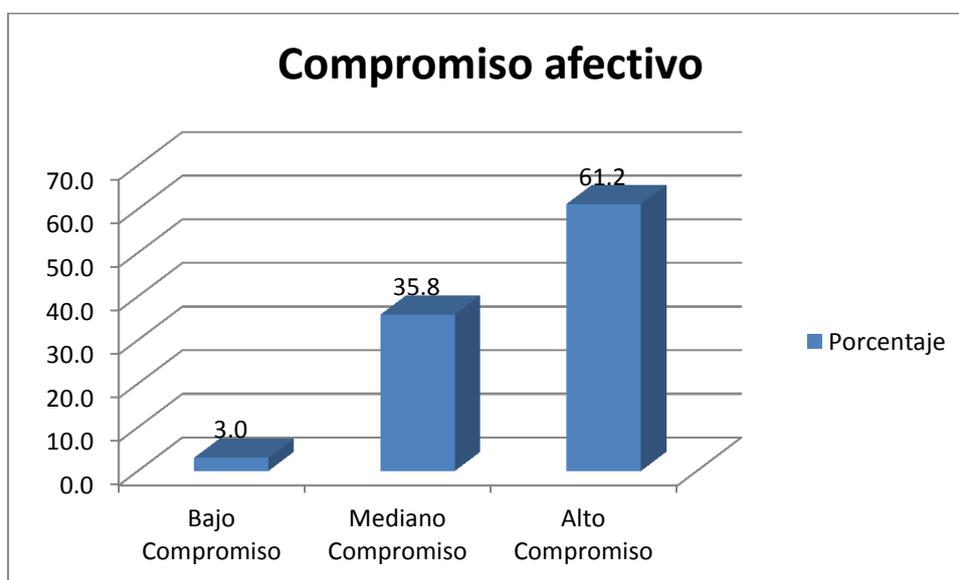


Figura 3. Niveles de la dimensión compromiso afectivo

En la tabla 14 y la figura 3, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 61,2 % (123) tiene la percepción que el compromiso institucional en su dimensión compromiso afectivo es alto, el 35,8 % (72) percibe que tiene un mediano compromiso y el 3% (6) percibe que tiene un bajo compromiso afectivo con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Tabla 15

Distribución de niveles de la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo compromiso	9	4.5	4.5
Mediano compromiso	114	56.7	56.7
Alto compromiso	78	38.8	38.8
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

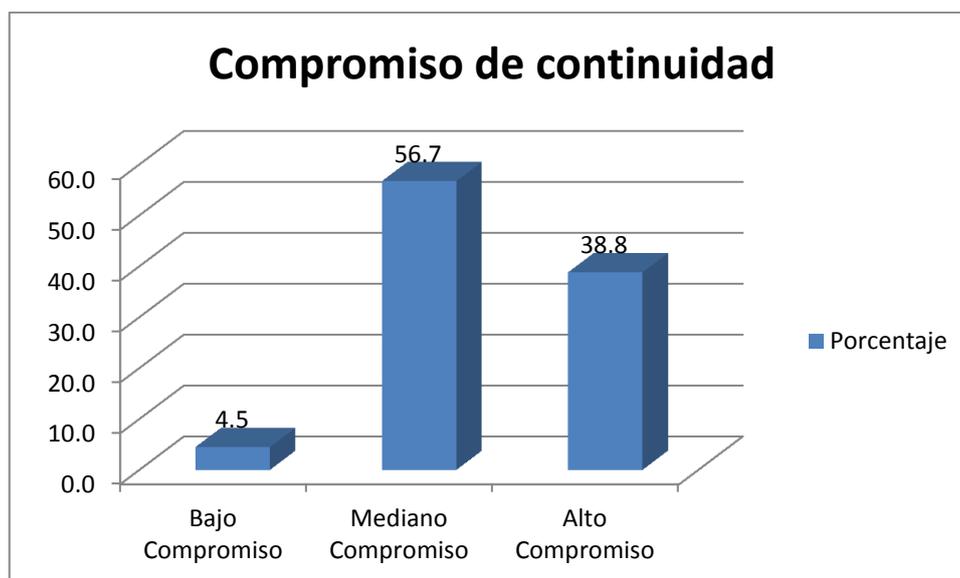


Figura 4. Niveles de la dimensión compromiso normativo

En la tabla 15 y la figura 4, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 56,7 % (114) tiene la percepción que el compromiso institucional en su dimensión compromiso de continuidad es mediano, el 38,8 % (78) percibe que tiene un alto compromiso y el 4,5 % (9) percibe que tiene un bajo compromiso de continuidad con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Tabla 16

Distribución de niveles de la dimensión compromiso normativo según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo compromiso	8	4.0	4.0
Mediano compromiso	123	61.2	61.2
Alto compromiso	70	34.8	34.8
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

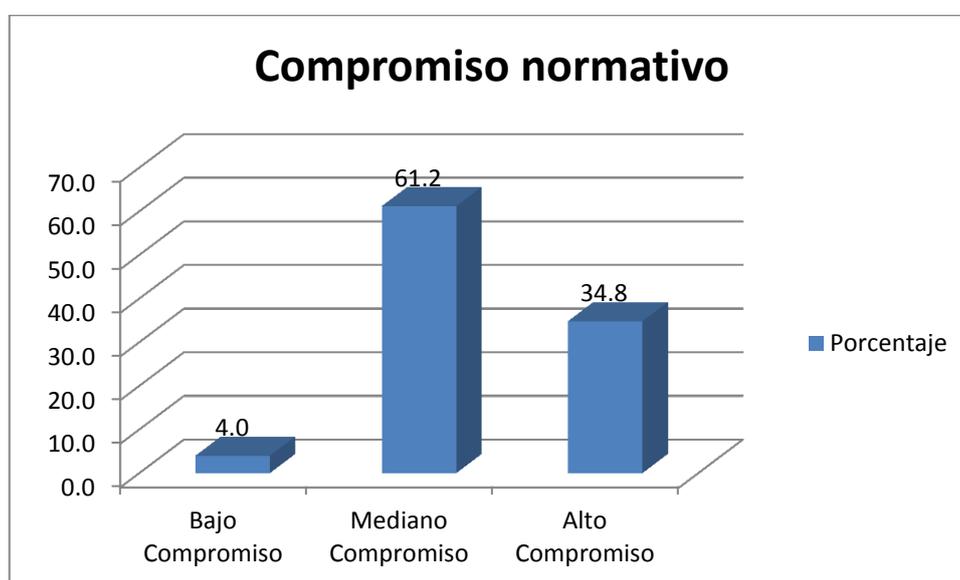


Figura 5. Niveles de la dimensión compromiso normativo.

En la tabla 16 y la figura 5, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 61,2 % (123) tiene la percepción que el compromiso institucional en su dimensión compromiso normativo es mediano, el 34,8 % (70) percibe que tiene un alto compromiso y el 4% (8) percibe que tiene un bajo compromiso normativo con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Nivel descriptivo de la variable satisfacción estudiantil

Tabla 17

Distribución de niveles de la satisfacción estudiantil según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja satisfacción	3	1.5	1.5
Mediana satisfacción	136	67.7	67.7
Alta satisfacción	62	30.8	30.8
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

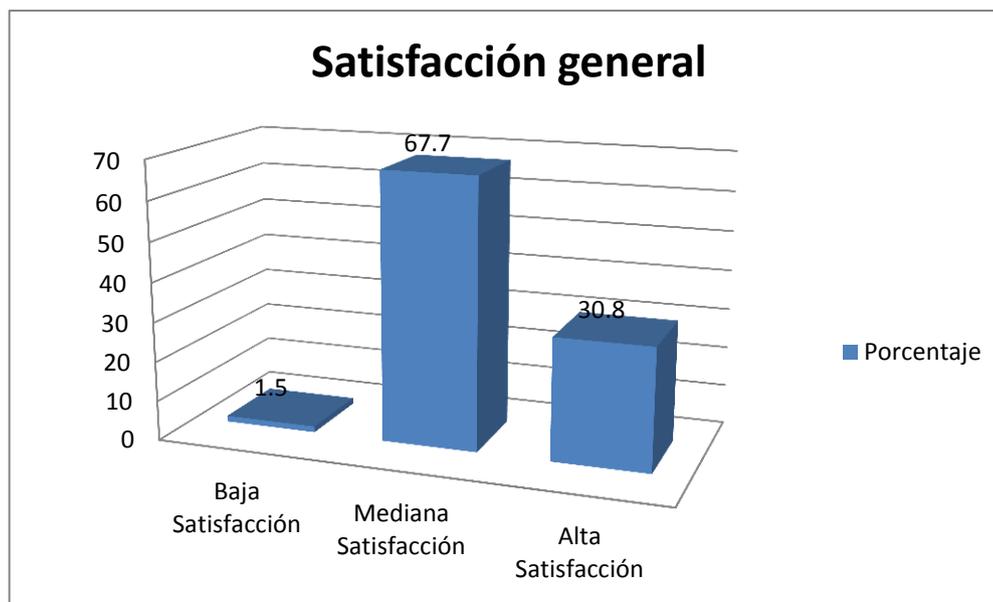


Figura 6. Niveles de la variable satisfacción estudiantil.

En la tabla 17 y la figura 6, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 67,7 % (136) tiene la percepción que la satisfacción estudiantil es mediana, el 30,8 % (62) percibe que tiene una alta satisfacción y el 1,5 % (3) percibe que tiene una baja satisfacción con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Tabla 18

Distribución de niveles de la dimensión satisfacción extrínseca de la variable satisfacción estudiantil según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja satisfacción	6	3.0	3.0
Mediana satisfacción	148	73.6	73.6
Alta satisfacción	47	23.4	23.4
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22



Figura 7. Niveles de la variable satisfacción extrínseca.

En la tabla 18 y la figura 7, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 73,6 % (148) tiene la percepción que la satisfacción estudiantil en su dimensión satisfacción extrínseca es mediana, el 23,4 % (47) percibe que tiene una alta satisfacción extrínseca y el 3 % (6) percibe que tiene una baja satisfacción extrínseca con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Tabla 19

Distribución de niveles de la dimensión satisfacción intrínseca de la variable satisfacción estudiantil según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja satisfacción	7	3.5	3.5
Mediana satisfacción	99	49.3	49.3
Alta satisfacción	95	47.3	47.3
Total	201	100.0	100.0

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

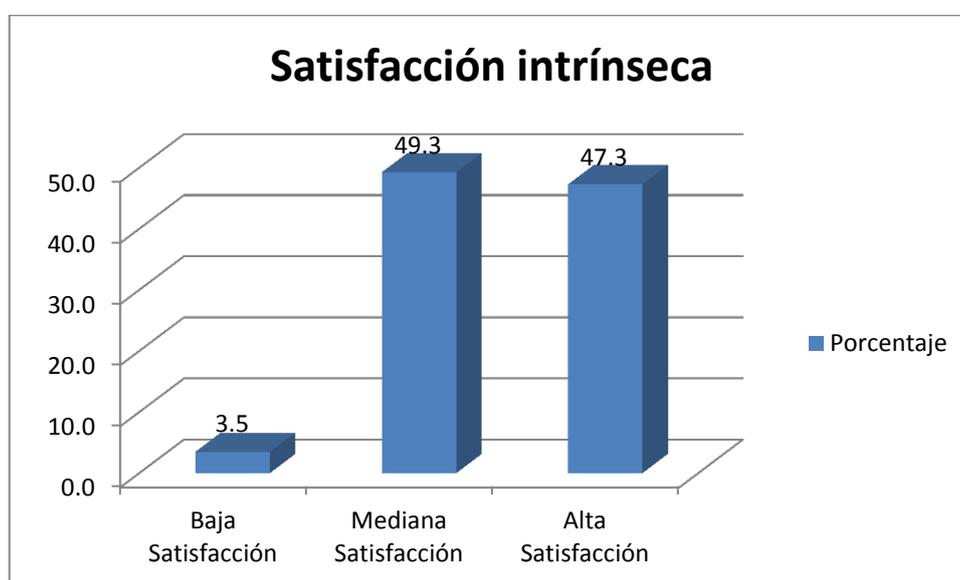


Figura 8. Niveles de la variable satisfacción intrínseca.

En la tabla 19 y la figura 8, se observa que de los 201 estudiantes encuestados, el 49,3 % (99) tiene la percepción que la satisfacción estudiantil en su dimensión satisfacción intrínseca es mediana, el 47,3 % (95) percibe que tiene una alta satisfacción intrínseca y el 3,5 % (7) percibe que tiene una baja satisfacción intrínseca con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

3.2 Tablas de contingencia variable I vs variable II

Tabla 20

Tabla de contingencia del compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil			
		Baja	Media	Alta	Total
Compromiso organizacional	Bajo	2 1.0%	5 2.5%	0 0.0%	7 3.5%
	Mediano	1 .5%	74 36.8%	23 11.4%	98 48.8%
	Alto	0 0.0%	57 28.4%	39 19.4%	96 47.8%
Total		3 1.5%	136 67.7%	62 30.8%	201 100.0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

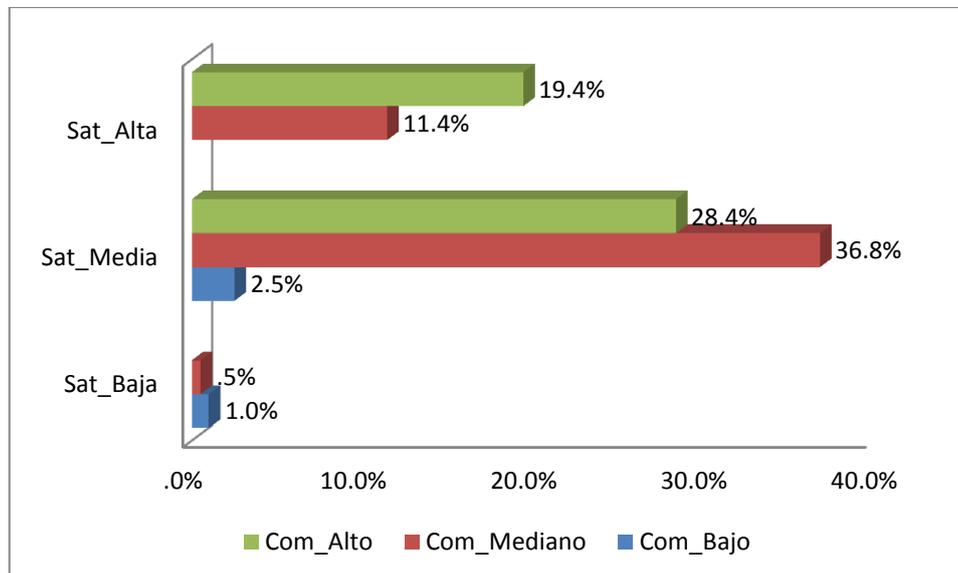


Figura 9. Gráfico de relación compromiso organizacional y satisfacción estudiantil.

En la tabla 20 y la figura 9 se observa que la percepción de la variable compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil es bajo en un 3,5 %, este porcentaje se encuentra distribuido entre los que tienen satisfacción media 2,5 % y baja 1 %. El mayor porcentaje se encuentra en el mediano compromiso

institucional con el 48,8 % del mismo el 11,4 % se encuentra con una alta, 36,8 % con mediana y 5 % con baja satisfacción. Finalmente el 47,8 % se encuentra en el nivel alto de compromiso institucional, del cual el 19,4 % se encuentra con una alta, 28,4 % con mediana satisfacción. Por lo tanto, podemos decir que existe una mediana-alta relación entre el compromiso con la institución y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, por lo que resulta sumamente importante poder realizar investigaciones futuras que permitan conocer la relación entre las dos variables.

Tabla 21

Tabla de contingencia del compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil			Total
		Baja	Media	Alta	
Compromiso afectivo	Bajo	2 1.0%	4 2.0%	0 0.0%	6 3.0%
	Mediano	1 .5%	57 28.4%	14 7.0%	72 35.8%
	Alto	0 0.0%	75 37.3%	48 23.9%	123 61.2%
Total		3 1.5%	136 67.7%	62 30.8%	201 100.0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

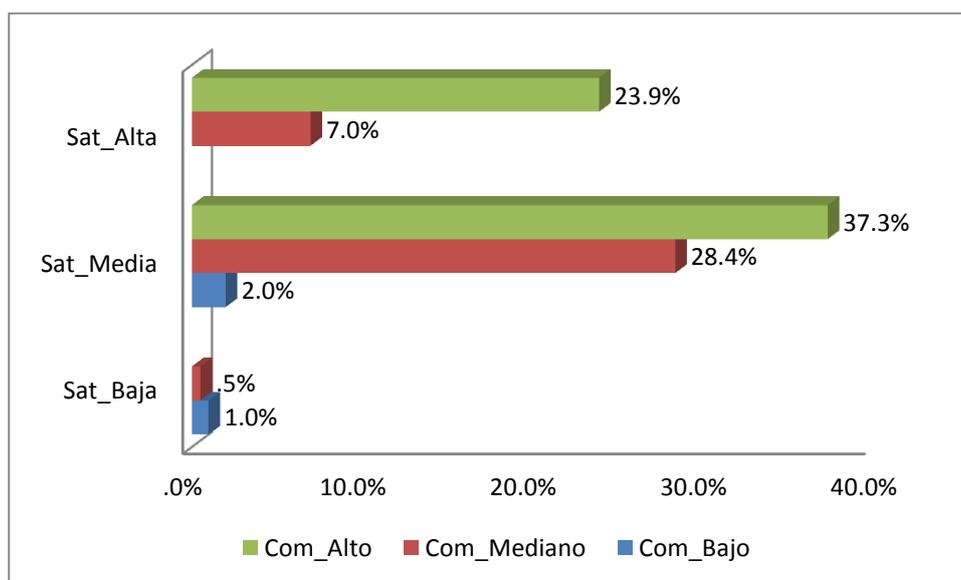


Figura 10. Gráfico de relación compromiso afectivo y satisfacción estudiantil

En la tabla 21 y figura 10 se observa que la percepción sobre la dimensión compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil es bajo en un 3%; este

porcentaje se encuentra distribuido entre los que tienen satisfacción media 2% y baja 1 %. En el nivel mediano compromiso afectivo con el 35,8 % del mismo el 7% se encuentra con una alta, 28,4 % con mediana satisfacción. Finalmente el 61,2% se encuentra en el nivel alto de compromiso institucional, del cual el 23,9% se encuentra con una alta, 37,3 % con mediana satisfacción. Por lo tanto, podemos decir que existe una alta relación entre el compromiso afectivo con la institución y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas. El alto nivel del compromiso afectivo y satisfacción estudiantil estaría ligado al tipo de actividad que se realiza; es decir, la vinculación con el arte, la danza y música que es una actividad agradable que además está ligada a las actividades vinculadas con la creatividad.

Tabla 22

Tabla de contingencia del compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil			Total
		Baja	Media	Alta	
Compromiso de continuidad	Bajo	3 1.5%	6 3.0%	0 0.0%	9 4.5%
	Mediano	0 0.0%	84 41.8%	30 14.9%	114 56.7%
	Alto	0 0.0%	46 22.9%	32 15.9%	78 38.8%
Total		3 1.5%	136 67.7%	62 30.8%	201 100.0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

En la tabla 22 y gráfico 11 se observa que la percepción sobre la dimensión del compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil es bajo en un 4,5 %, este porcentaje se encuentra distribuido entre los que tienen satisfacción media 3 % y baja 1,5 %. El mayor porcentaje se encuentra en el mediano compromiso de continuidad con el 56,7 % del mismo, el 14,9 % se encuentra con una alta, 41,8 % con mediana satisfacción. Finalmente el 38,8 % se encuentra en el nivel alto de compromiso de continuidad, del cual el 15,9 % se encuentra con una alta, 22,9 % con mediana satisfacción. Por lo tanto, podemos decir que existe una mediana con tendencia a alta relación entre el compromiso de continuidad con la institución

y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

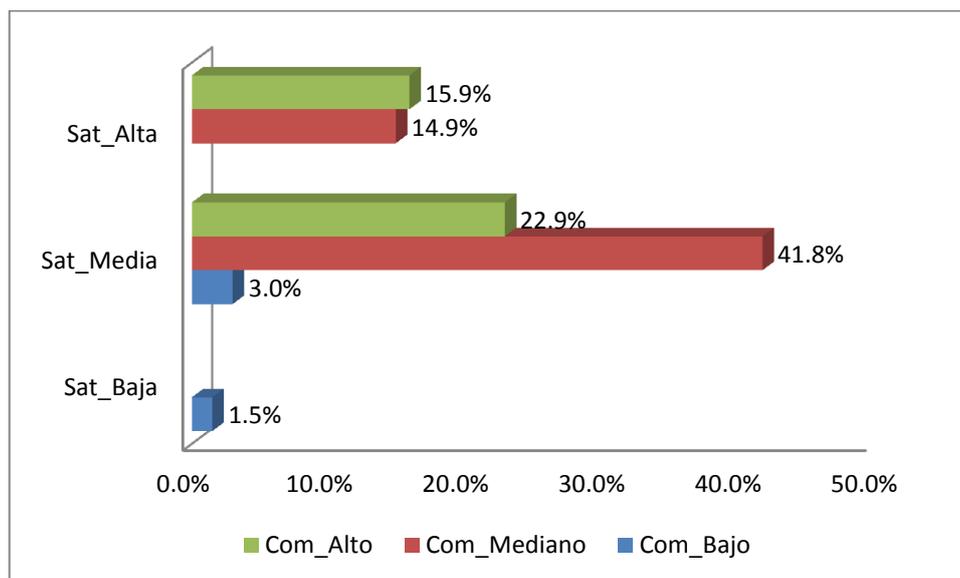


Figura 11. Gráfico de relación compromiso de continuidad y satisfacción estudiantil.

Tabla 23

Tabla de contingencia del compromiso normativo y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil			Total
		Baja	Media	Alta	
Compromiso normativo	Bajo	1 .5%	7 3.5%	0 0.0%	8 4.0%
	Mediano	1 .5%	89 44.3%	33 16.4%	123 61.2%
	Alto	1 .5%	40 19.9%	29 14.4%	70 34.8%
Total		3 1.5%	136 67.7%	62 30.8%	201 100.0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

En la tabla 23 y la figura 12 se observa que la percepción sobre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil es bajo en un 4 %, este porcentaje se encuentra distribuido entre los que tienen satisfacción media 3,5 % y baja 0,5 %. El mayor porcentaje se encuentra en el mediano compromiso normativo con el 61,2 % del mismo el 16,4 % se encuentra con una alta, 44,3 % con mediana y 0,5 % con baja satisfacción. Finalmente el 34,8 % se encuentra en el nivel alto de compromiso normativo, del cual el 14,4 % se encuentra con una alta, 19,9 % con

mediana satisfacción y el 0,5 % en el nivel bajo. Por lo tanto, podemos decir que existe una mediana relación entre el compromiso normativo en la institución y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, por lo que resulta sumamente importante poder realizar investigaciones futuras que permitan conocer la relación entre las dos variables.

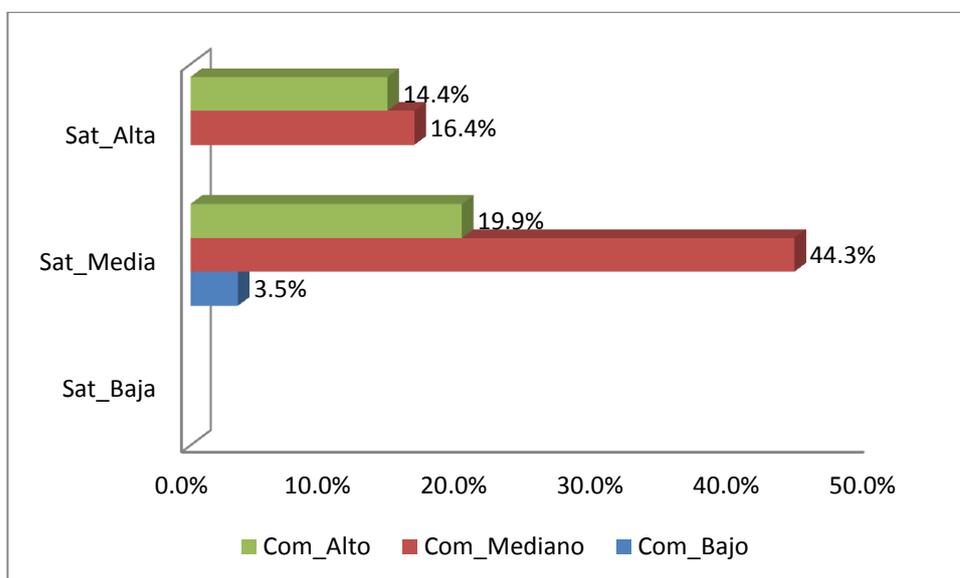


Figura 12. Gráfico de relación compromiso normativo y satisfacción estudiantil

3.3 Contrastación de hipótesis

Nivel inferencial

Prueba de bondad de ajuste (normalidad)

Para poder presentar los resultados se realizó primero la prueba de ajuste de bondad, con la finalidad de conocer la concordancia existente entre la distribución de los datos, para saber si los datos provienen de una población que tiene una determinada distribución teórica. Asimismo, esta nos dio a conocer que corresponde el uso de la estadística no paramétrica. En esta investigación los resultados se sometieron a la prueba de normalidad, de Kolmogorov Smirnov para reconocer si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos).

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia:

Se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3. Escoger el valor estadístico de prueba:

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Kolmogorov Smirnov(a).

Tabla 24

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra de la variable satisfacción estudiantil

		Satisfacción extrínseca	Satisfacción intrínseca	Satisfacción estudiantil
N		201	201	201
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.8905	3.6621	4.2786
	Desviación estándar	0.87690	0.73046	0.96215
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.107	0.070	0.082
	Positivo	0.053	0.035	0.037
	Negativo	-0.107	-0.070	-0.082
Estadístico de prueba		0.107	0.070	0.082
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,017 ^c	,002 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 25

Prueba de Kolmogorov Smirnov(a) para una muestra de la variable compromiso organizacional

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N		201	201	201
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.8980	3.8041	3.9936
	Desviación estándar	0.90304	0.96790	0.83184
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.087	0.080	0.064
	Positivo	0.067	0.072	0.050
	Negativo	-0.087	-0.080	-0.064
Estadístico de prueba		0.087	0.080	0.064
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,004 ^c	,042 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Paso 4. Formulación de regla de decisión:

Si alfa (Sig) > 0.05; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula

Paso 5. Toma de decisión:

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0.000, 0.017 y 0.002 para la variable satisfacción estudiantil; 0.01, 0.004 y 0.042 para la variable compromiso organizacional; entonces para valores Sig. < 0.05; se cumple que: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos afirmar

que los datos de la muestra de estudio no tienen una distribución normal. En conclusión, para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha utilizado la prueba no paramétrica para distribución no normal de los datos Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.05.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe una relación significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso organizacional en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

H_1 . Existe una relación significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso organizacional en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 26

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: compromiso organizacional y satisfacción estudiantil

	Rho de Spearman	Compromiso organizacional
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.866
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	201

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De los resultados del análisis estadístico se puede apreciar en la tabla N.º26 en cuanto al grado de correlación entre las variables compromiso organizacional y

satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.866 significa que existe una correlación alta (Bisquerra, 2009) entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil según los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: la satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Hipótesis específica 1

Ho. Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

H₁. Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman el compromiso afectivo y la variable satisfacción estudiantil

	Rho de Spearman	Compromiso afectivo
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.715
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	201

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De los resultados del análisis estadístico se puede apreciar en la tabla N.º27 en cuanto al grado de correlación entre el compromiso afectivo y satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.715 significa que existe una correlación alta (Bisquerra, 2009) entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil, según los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

H_1 . Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 28

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil

	Rho de Spearman	Compromiso de continuidad
Satisfacción	Coefficiente de correlación	0.538
estudiantil	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	201

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De los resultados del análisis estadístico se puede apreciar en la tabla N.º28 en cuanto al grado de correlación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.538 significa que existe una correlación moderada (Bisquerra, 2009) entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil según los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

H₁. Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Tabla 29

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil

	Rho de Spearman	Compromiso normativo
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	0.866
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	201

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De los resultados del análisis estadístico se puede apreciar en la tabla N.º29 en cuanto al grado de correlación entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.866 significa que existe una

correlación alta (Bisquerra, 2009) entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil según los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05 , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

IV Discusión

Unesco (2016) plantea un conjunto de recomendaciones a todos sus países miembros de América Latina en base a TERCE, a quienes les pide crear herramientas técnicas que ayuden a monitorear el grado de satisfacción de derecho a la educación, por lo que las diversas instituciones educativas deben realizar estudios e implementar acciones con la finalidad conocer el nivel de satisfacción con el servicio, clima de aula, compromiso con la organización y otros factores que influyen en las condiciones que requiere el estudiante para lograr aprendizajes adecuados.

En el Perú, el Consejo Nacional de Educación (2006) en el Proyecto Educativo Nacional plantea que es importante “el fomento de climas institucionales amigables, integradores y estimulantes” (p.74), por lo que se hace necesario realizar estudios y luego plantear programas que permitan elaborar estrategias institucionales para superar problemas con la finalidad de brindar ambientes agradables y adecuados a los estudiantes para que puedan desarrollar todo su potencial y luego se incorporen a la sociedad como profesionales innovadores y exitosos.

En la línea de lo planteado por la Unesco y el Proyecto Educativo Nacional se planificó la presente investigación que nos permitirá apreciar la correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017. Los supuestos teóricos en los que se han fundamentado las variables es la teoría del compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991) y la de satisfacción laboral de Herzberg (1969), ambas planteadas para el mundo laboral que se han adaptado al mundo estudiantil.

Para lograr los objetivos propuestos se han formulado cuatro hipótesis. La primera busca conocer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil; la segunda la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil, la tercera la relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil y la cuarta hipótesis la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil. Se elaboraron dos cuestionarios con la escala de Lickert los cuales fueron aplicados a una muestra piloto de 30 sujetos y mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo una alta confiabilidad.

Después de la aplicación de los instrumentos, su procesamiento y análisis se procedió a la validación de la primera hipótesis en la que se logró demostrar que el compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción estudiantil, esta fue de 0.866 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación alta, la misma que se repite en la relación entre las dimensiones de ambas variables, por lo que se aceptó la hipótesis general y se rechazó la nula. Pues existe una estrecha relación entre el nivel de satisfacción estudiantil con el compromiso que ellos tienen con la institución educativa. Al respecto Aamodt (2010) plantea que la satisfacción y el compromiso tienen alta correlación y dan como resultado conductas similares, afirma que empleados satisfechos tienden a estar más comprometidos con la institución. Podemos decir que a la fecha existen pocas investigaciones que relacionan estas variables, por lo que se discutirán sobre los resultados de ambas variables por separado.

En las investigaciones sobre satisfacción con estudiantes como la de Román (2016) sobre los modelos de factores predictores de satisfacción estudiantil, encontró que “valores de correlación múltiple cuadrática: competencia profesional, 0.65; satisfacción estudiantil, 0.63; lealtad institucional, 0.30; desempeño docente, 0.37; y administración funcional, 0.47” (p. 133); a partir de ello se llegó a la conclusión que la calidad de la gestión administrativa, el nivel de desempeño docente, la calidad de la administración funcional y la competencia profesional son predictores de la satisfacción estudiantil. También que el género, la nacionalidad y la religión no difieren respecto a la satisfacción estudiantil, encontrándose el valor del estadístico F y su nivel crítico asociado ($F_{17, 109} = 1.719$, $p = .050$). Estos hallazgos coinciden con (Osorio y Parra, 2015) al realizar un estudio sobre la satisfacción estudiantil en la carrera de médico cirujano encontró que la satisfacción de los estudiantes del primer año es muy favorable en la mayoría de los encuestados (80% $T=69.43$; $p=0.41$).

Similar resultado encontró Yzaguirre (2015) en un estudio sobre expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico, encuentra que el valor de Chi cuadrado es 189,094 y el valor crítico de 9,488 en la relación entre la expectativa y la satisfacción de los estudiantes por lo que también se encontró una relación positiva. En la investigación de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014)

sobre la satisfacción de los estudiantes de Instituciones de Educación Superior encontraron una satisfacción general de $M= 3,12$, que indica una ligera satisfacción, de igual manera las variables capacitación, habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes fueron las mejores calificadas con medias de 3,5 y 3,3 y los servicios administrativos e infraestructura fueron los más bajos, con una puntuación de 2,97 y 2,76.

Pérez y Pereyra (2015) encontraron que la satisfacción estudiantil es importante para poder alcanzar el éxito escolar y lograr la permanencia de los mismos dentro de la universidad; por ello, es necesario realizar investigaciones sobre la satisfacción en el ámbito universitario para conocer cuáles son los factores que pueden estar influyendo en los procesos de enseñanza aprendizaje en las aulas de educación superior y que con el tiempo este podría ser considerado como una medida de control de calidad. Valencia (2014) en una investigación con estudiantes de enfermería en Arequipa encontró que el 25 % muy satisfecho y 72 % satisfecho con los servicios prestados en la facultad donde estudian.

Al ser la satisfacción una variable que se empezó a trabajar en el mundo laboral, en ese campo tenemos la investigación de Minaya (2014), quien encontró una alta correlación positiva ($r= 0.948$) entre el compromiso liderazgo transformacional de los docentes, debido a que el p valor < 0.05 aceptó la hipótesis alterna por lo que concluyó que: Liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el compromiso docente del Callao. Chacón (2015. p.21) nos plantea que “los altos niveles de satisfacción están asociados a que ya se han cubierto las metas laborales dentro de la institución puede atribuirse a un programa de reconocimiento y gestión de personas”.

En esta línea Pérez (2014) encontró que los trabajadores de la universidad pública tienen menor nivel de compromiso con la institución que los trabajadores de la universidad privada, los primeros presentaron un mayor interés por las recompensas extrínsecas los segundos (rango promedio= 124.76 vs. rango promedio= 101.20) ($U=5043.500$, $p < .05$), de igual manera los trabajadores casados tienen un mayor nivel de compromiso (rango promedio= 63.46 vs rango promedio = 57.50) ($U= 1019.5$, $p < .05$). También Cutipa (2014) en la hipótesis

general de su investigación encontró que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, existiendo una correlación entre ambas variables de 0.799 positiva en los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca.

En un análisis muy detallado a partir del análisis de la teoría de Allen y Meyer en un caso mexicano, San Martín (2013) nos plantea que las empresas tienen dos posibilidades de lograr el compromiso organizacional, la primera es a través del compromiso afectivo y normativo que consiste en generar un clima de satisfacción y normas relacionales que permitan al trabajador lograra un compromiso afectivo que lo llevará a trabajar de forma responsable; es decir, lograr el compromiso normativo y desear seguir en la empresa compromiso de continuidad; la segunda sería más directa independiente del nivel del compromiso afectivo en la que se apela a la percepción de dependencia del trabajador lo que les hace comprometerse en un sentido normativo y logre tener la intención de seguir en ella. La primera posibilidad implica trabajar la satisfacción intrínseca del individuo, siendo la más sólida y con mayor posibilidad de duración en el tiempo. La segunda conlleva una satisfacción extrínseca más relacionada con el estilo de gestión.

A partir de los resultados de la investigación y la discusión de los resultados de las investigaciones en ambas variables se hace necesario que los docentes universitarios motiven a los estudiantes, brinden un ambiente adecuado de estudio y empoderarlos en su especialidad con la finalidad de elevar sus niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca, lo cual redundará en el nivel de compromiso con la organización. Las instituciones de educación superior deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

Finalmente podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona de manera favorable o desfavorable en el compromiso con la institución del estudiante, estas variables a su vez se pueden relacionar con los aspectos académicos, la deserción escolar y la conclusión de los estudios. Por lo tanto podemos decir que los estudiantes satisfechos están más comprometidos con la institución y van a lograr concluir sus estudios.

Asimismo, en la segunda hipótesis se logró demostrar que existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil, esta fue de 0.715 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación alta, por lo que se rechazó la nula y aceptó la hipótesis específica. Pues existe una estrecha relación entre el nivel de satisfacción que incluye factores externos como las condiciones de infraestructura, recursos, relación con los compañeros, políticas internas y liderazgos; factores internos como habilidades personales, libertad, responsabilidad y desempeño. Por el lado de la dimensión de compromiso afectivo que considera la identificación y el involucramiento con la institución y que nos permite conocer cuál es el grado en que el estudiante desea continuar sus estudios en la institución educativa y para ello realizará todos los esfuerzos que ella le demande.

Al respecto Pérez (2014) encontró que el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la universidad pública son menores que los de la privada (rango promedio= 126.30 vs. rango promedio= 101.79) ($U=4990,000$, $p < .05$), en la universidad pública el nivel de compromiso aumenta después de los 11 años de servicio (rango promedio = 73.82 vs rango promedio = 55.27) ($r= 15.255$, $p < .05$), también este aumenta cuando tienen pareja (rango promedio= 63.46 vs rango promedio = 46.38) ($U= 1019.500$, $p < .05$). Otra investigación realizada por Máynez (2016) plantea un modelo en el que la cultura organizacional influye en el compromiso afectivo obteniendo una correlación de 0.749 y fundamenta que esta se da en la semejanza de valores, el orgullo de pertenencia y la inspiración que recibe de la institución.

San Martín (2013) encontró que el compromiso afectivo media el efecto de ciertos antecedentes interpersonales sobre el compromiso normativo “porque existe un efecto indirecto significativo de la satisfacción ($\lambda=0.171$, $t=2.829$) y de las normas relacionales ($\lambda=0.191$, $t=3.227$) sobre el compromiso normativo a través del compromiso afectivo” (p.21). También encontró que las teorías del marketing relacional, la identidad social, el intercambio social, el compromiso afectivo, la contratación relacional influyen significativamente en la satisfacción laboral. Finalmente encontró que son importantes los antecedentes relacionales y los económicos para lograr el compromiso afectivo y normativo del trabajador.

De acuerdo a lo planteado por Allen y Meyer (1990) el compromiso afectivo se da cuando el estudiante se identifica, participa y disfruta de ser parte de la institución educativa, se podría decir que es una fuerza relativa de identificación que tiene el estudiante con el centro de estudios. Finalmente, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con el compromiso afectivo con la institución de los estudiantes y que esta a su vez se relaciona con el compromiso normativo y de continuidad.

Asimismo, en la tercera hipótesis se logró demostrar que existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, se encontró que existe una relación directa y significativamente, esta fue de 0.538 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación moderada, por lo que se rechazó la nula y aceptó la hipótesis específica. Esta es la relación con nivel más bajo en relación a las otras debido a que está influenciada por las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y también la relación con la satisfacción intrínseca y extrínseca.

Según Pérez (2014), los trabajadores administrativos de la universidad privada tienen un mayor nivel de Compromiso de Continuidad frente a los de la universidad pública (rango promedio= 126.50 vs. rango promedio= 101.60) ($U=4968, 000$ $p <.05$), en la universidad pública los trabajadores con más de 11 años de servicio tienen mayor nivel de compromiso de continuidad (rango promedio= 73.39 vs rango promedio = 62.72) ($r=19.826, p <.05$), lo mismo se da en los trabajadores de la adultez media (rango promedio= 75.99 vs rango promedio = 50.05) ($u= 903.500, p <.05$). Al respecto, Frías (2014) en una investigación sobre compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia encontró que los jóvenes de la generación Y buscan trabajos que tengan sentido, que les haga sentir importantes, que les enorgullezca, que les permita contribuir al éxito de la organización, pero que a pesar de estar satisfechos y comprometidos no asegura su permanencia en la organización.

San Martín (2013) encontró que las normas relacionales, la confianza, y la satisfacción ejercen un efecto indirecto significativo sobre el compromiso de continuidad. Siendo el compromiso de continuidad determinado por el

compromiso afectivo y normativo; estos resultados fueron encontrados por Allen y Mayer (1990), quienes hallaron que la calificación del supervisor sobre el desempeño laboral y el ascenso de sus subordinados se correlacionó positivamente con los índices del compromiso afectivo y negativamente con los índices del compromiso de continuidad. Después del análisis de la tercera hipótesis podemos ver que sobre la dimensión de compromiso de continuidad se va a relacionar con un conjunto de factores que incluye la actitud para la vida de los jóvenes y la forma de pensar de la generación actual.

Asimismo en la cuarta hipótesis se logró demostrar que existe una relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, se encontró que existe una relación directa y significativamente, esta fue de 0.866 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación alta, por lo que se aceptó la hipótesis específica y se rechazó la nula.

En el estudio realizado por Pérez (2014) encontró que el compromiso normativo de los trabajadores de la universidad privada y pública presentan diferencias (rango promedio= 129.88 vs. rango promedio= 98.50) ($u=4602.500$, $p < .05$), siendo los de la privada quienes tienen un mayor compromiso normativo, en la universidad pública este aumenta con el tiempo de permanencia, los trabajadores con más de 11 años de servicio obtienen un (rango promedio= 70.74) ($r= 8.971$, $p < .05$), también aumenta en los adultos medios (rango promedio=75.69 vs rango promedio = 50.22) ($u= 916.500$, $p < .05$), lo mismo sucede en el nivel socioeconómico bajo donde (rango promedio= 75.63) ($r= 8.082$, $p < .05$). San Martín (2013) encontró que el compromiso normativo y el afectivo son influenciados significativamente en la dependencia percibida y la confianza, pues tienen una relación causal pues muchos trabajadores sienten que cumplen con su deber correctamente y sin embargo normativamente no son reconocidos.

Allen y Meyer (1990) encontraron que el compromiso normativo está relacionado por la socialización que se dan antes y después que ingrese a la institución; es decir, influyen en ella las instituciones educativas donde estudió la educación básica y otras instituciones donde puede haber cursado estudios o

incluso trabajado, también influenciará las instituciones en las que en el momento que está estudiando se relaciona paralelamente, por lo que hay mucha relación de factores externos que involucran la satisfacción interna de cada persona.

V. Conclusiones

- Primera: El compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción estudiantil en educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.866 que significa que existe correlación positiva alta. Por lo tanto, la satisfacción intrínseca y extrínseca se relaciona con en el nivel de compromiso con la organización, por lo que se deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.
- Segunda: El compromiso afectivo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción estudiantil en educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.715 que significa que existe correlación positiva alta. En consecuencia, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con en el compromiso afectivo que implica la identificación, participación y disfrute de las actividades académicas y artísticas que le brinda la institución y que esta a su vez se relaciona con el compromiso normativo y de continuidad.
- Tercera: El compromiso de continuidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción estudiantil en educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.538 que significa que existe correlación moderada. En consecuencia, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con el compromiso de continuidad y que a esta dimensión también está relacionada con un conjunto de factores que incluye la actitud para la vida de los jóvenes y la forma de pensar de la generación actual.
- Cuarta: El compromiso normativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción estudiantil en educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.866 que significa que existe correlación

alta. En consecuencia podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con en el compromiso normativo y que a esta dimensión también está relacionada con la socialización que se da antes y después que ingrese a la institución existiendo influencia de las instituciones donde estuvo anteriormente.

VI. Recomendaciones

Concluida la investigación y analizados los resultados se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera: A las autoridades de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas se les sugiere que se implemente: Círculos de estudio sobre folklore, boletín de transferencia tecnológica con participación de estudiantes y laboratorio de talentos artísticos que complementen la formación académica y artística con la finalidad de mejorar los actuales niveles de satisfacción estudiantil y compromiso con la organización.

Segunda: A los directivos y docentes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, a fin de que motive en los estudiantes el compromiso académico, brinden un ambiente adecuado de estudio y empoderarlos en su especialidad con la finalidad de elevar sus niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca, y el nivel de compromiso afectivo.

Tercera: Los directivos y docentes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas deben comprometerse con el trabajo para elevar el compromiso de continuidad, que ayudará a que los estudiantes concluyan satisfactoriamente sus estudios. Asimismo, potenciar los valores, creencias y actitudes positivas en los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

Cuarta: A los directivos de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas a fin de que implementes las acciones necesarias con la finalidad de que todos los estudiantes tengan conocimiento de la normatividad académica y los mecanismos necesarios para que se brinde asesoría a los estudiantes sobre las mismas desde su ingreso a la carrera con la finalidad de empoderarlos y lograr un buen nivel de compromiso normativo.

VII. Referencias

- Aamodt, M. (2010) *Psicología industrial/organizacional*. Un enfoque aplicado. México: CengageLearning.
- Allen, N. y Meyer, J. (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* N° 63. Pp. 1-18. Great Britain: The British Psychological Society. Recuperado de doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.
- Álvarez, J. Chaparro, E. y Reyes D. (2010) Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficiencia y cambio en educación* N° 13. Pp. 5-26. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Arias, F. (2001) El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento. *En revista de contaduría y Administración* N° 200. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bisquerra (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bravo, J. Peiró, J. y Prieto, A. (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*. Tomo II. Madrid, España: Síntesis.
- Briones, G. (1995) *La investigación social y educativa*. Bogotá, Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Cutipa, A. (2014) *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, durante el período 2014-I*. (tesis de maestría) Lima, Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/190/1/%c3%81lex_Tesis_maestria_2014.pdf
- Chiavenato, A. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- Dávila. L. y Jiménez, G. (2014) Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología* N° 22. Pp.272-302. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Davis, K. (2000) *Comportamiento Humano en el trabajo*. 10ª edición. México: MacGraw-Hill.

- Fernández, M. (2002) *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Frías, P. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y” Universidad de Chile*. (tesis) Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Frutos, B. Ruiz, M. San Marín, F. (1998) Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones de compromiso organizacional. *Revista de Psicología N° 19*. Pág. 345-366. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Grajales, T. (2000). Escala de satisfacción en el trabajo entre empleados universitarios ASD. *Memorias del CIE Número 1, Vol.2. 110-120*. Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188
- Herzberg, F. Mausner, B. y Blach, B. (1967) *The motivation to work*. United States of America: John Wiley.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Loli, A. y Cuba, E. (2007) Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias. *Revista de Psicología N° 10*. UNMSM: Lima, Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v10n1/a06v10n1.pdf>
- Lozada, E. (2014) *Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la Institución Educativa Particular “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto*, (tesis de maestría) Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza_ae.pdf
- Máynez, I. (2016) Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Revista de Contaduría y Administración N° 64*. Pp. 666-681. México: Universidad Autónoma de Juárez. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.06.003>
- Mesías, R. (2013) *Evaluación de la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- Meyer y Allen (1993): Commitment to organizations and occupations: Extension and test of the three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 538-551
- Minaya, M. (2014) *El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 Carlos Philips Previ Callao 2010 – 2011*. (Tesis de maestría) Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3989/1/Minaya_cm.pdf
- Yzaguirre, O. (2015) *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado) Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Osorio, M. y Parra, L. (2015) La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano. *Revista en Investigación Médica* 3-10. México: Universidad Nacional Autónoma de México Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002> 2007-5057
- Pérez, R. (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de licenciatura) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, I. y Pereyra, E. (2015) Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía* vol.36. N°99. Pp 69-89. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/659/65945575008/>
- Ramírez, D. (2015) *Desempeño docente y satisfacción/insatisfacción laboral del profesorado de nivel primario de la I.E. Alfredo Bonifaz Fonseca – 2015*. Perú, Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Román (2016) *Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios*, (Tesis de doctorado) México: Universidad Montemorelos. Recuperado de [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/619/Tesis%](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/619/Tesis%20de%20doctorado%20de%20Román%20de%20la%20Universidad%20Montemorelos.pdf)

20doctoral%20Javier%20Rom%c3%a1n%20G%c3%b3mez.pdf?sequence=1

- Rivera (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de maestría) Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, D. y Ruiz, M. (2015) Satisfacción del estudiantes que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC. *Revista mundo FESC* N° 9. 79-94 Recuperado de <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/62/104>
- Robbins, S. y Judge, T. (2015) *Comportamiento organizacional* 13ª Edición. México: Pearson.
- Robles y García (2010) *Estrategias de retención de personal y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada*. (Tesis) Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-10-03953.pdf>
- San Martín, F. (2013) La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Revista de Contaduría y Administración* N° 58. 11-38 Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71208-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71208-7).
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Tejada, J. y Arias, F, (2005) Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología* N° 10. 295 – 309. México: Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29210206.pdf>
- Toro, F. (1998) Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *En revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones* N° 14. 333-344. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4231969>
- Zegarra, F. (2014) *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría).

Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3747/1/Zegarra_rf.pdf

Uribe, J. Patlán, J. y García, A. (2015) Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Revista de Contaduría y Administración*. México: Universidad Autónoma de México Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/720>

Valencia, J. (2015) *Satisfacción y expectativas con la formación profesional desde la perspectiva de las alumnas del programa de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Arequipa, 2014*. (Tesis) Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5241>

Anexos

Anexo A
Matriz de consistencia

Apéndice A: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística, en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017							
AUTOR: Br. Anaya Figueroa, Tania María							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?</p> <p>Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas-2017.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil y el compromiso normativo en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas- 2017.</p>	VARIABLE 1: Satisfacción Estudiantil				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
			Motivación intrínseca	Uso habilidades Libertad de estudiar Responsabilidad Metas y objetivos Autoevaluación	15 - 24 ítems	Ordinal Escala de Lickert: Muy insatisfecho(1) Insatisfecho(2) Moderadamente insatisfecho (3) Moderadamente satisfechos(4) Satisfecho (5) Muy satisfecho (6).	
			Motivación extrínseca	Condiciones ambiente Recursos Asignaturas y calificaciones Relación con compañeros Clima de aula Liderazgo y políticas	1-14 ítems		
			VARIABLE 2: Compromiso Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
			Compromiso Afectivo	Identificación con la organización. Involucramiento con la organización.	1,2,3,4,5,6,7, 8	Ordinal Escala de Lickert Definitivamente en desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5). Definitivamente de acuerdo (6)	
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas. Inversión en la organización.	,9,10,11,12, 3,14,15,16		
			Compromiso normativo	Lealtad. Sentido de obligación.	17,18,19,20, 21,22,23,24		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL								
<p>TIPO: El presente estudio fue descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p>DISEÑO: Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149). En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR M[M] --> Y[Y] M --> X[X] Y <--> R X </pre> </div> <p>Dónde: M : Muestra de Estudio X : Atención Y : Satisfacción r : Correlación</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por 417 estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, en Lima, Perú.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La muestra 201 alumnos del estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, en Lima, Perú</p> <p style="text-align: center;">Tabla 4 <i>Muestra del estudio</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">ENFJMA</th> <th style="text-align: right;">Estudiantes Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Artista</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Docente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">201</td> </tr> </tbody> </table> <p>3.5.3. Muestreo El muestreo utilizado es probabilístico.</p>	ENFJMA	Estudiantes Total	Artista		Docente		Total	201	<p>Variable 1: Atención: Instrumento: Se aplicará un cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción Instrumento: Se aplicara un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Tania María Anaya Figueroa</p> <p>Técnica: La técnica que se utilizara en este estudio será la encuesta.</p> <p>Escala de los instrumentos: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesó con en el programa estadístico SPSS versión 22.0, donde se elaboraron tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, se utilizó el estadístico de correlación de Ro de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados se obtuvieron a partir de la muestra estadística constituida por 201 alumnos.</p>
ENFJMA	Estudiantes Total										
Artista											
Docente											
Total	201										

Anexo B

Instrumentos de medición

**Anexo B: Instrumentos de medición
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Bach. Tania Anaya Figueroa

Estimado (a) estudiante, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Satisfacción Estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el servicio educativo. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala Valorativa

Código	Categoría	Valor
MuS	Muy satisfecho	6
S	Satisfecho	5
MoS	Moderadamente satisfecho	4
MoI	Moderadamente insatisfecho	3
I	insatisfecho	2
MuI	Muy insatisfecho	1

VARIABLE 1: Satisfacción Estudiantil							
DIMENSION: Factores Extrínsecos – de Higiene		1	2	3	4	5	6
1	¿Cómo te sientes con las condiciones físicas de los salones donde estudias?						
2	¿Cómo te sientes con la imagen del local donde estudias?						
3	Respecto a los servicios adicionales que recibes te encuentras....						
4	Con los recursos para el aprendizaje de tu especialidad te sientes....						
5	La relación con tus profesores te hace sentir...						
6	La relación con tus compañeros de estudio, te hace sentir...						
7	La relación con el personal de administrativo y de apoyo logístico te hace sentir...						
8	El actual plan curricular de tu carrera te hace sentir ...						
9	La manera como se vienen desarrollando las asignaturas te hace sentir...						
10	Con las evaluaciones que te hacen los profesores te encuentran...						
11	¿Cómo te sientes con tus horarios de clase?						
12	¿Cómo te sientes con el modo en que tu institución está gestionada?						
13	¿Cómo te sientes con los profesores de tus cursos?						
14	Con el plan de estudios te sientes...						
DIMENSION: Factores intrínsecos – de Motivación		1	2	3	4	5	6
15	Con tus posibilidades profesionales te sientes...						
16	La variedad de tareas que realizas en tus estudios, te hace sentir...						
17	¿Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de estudio?						
18	¿Cómo te sientes con las posibilidades de desarrollo profesional en esta institución?						
19	¿Cómo te sientes con las responsabilidades que te han asignado?						
20	¿Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?						
21	Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...						
22	Con el logro de tus objetivos profesionales te sientes...						
23	Con tu productividad en el estudio, te sientes...						
24	La atención que se presta a las sugerencias que haces, te hace sentir...						

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Bach. Tania Anaya Figueroa

Estimado (a) estudiante, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Compromiso Organizacional de los estudiantes en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el servicio educativo. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

Código	Categoría	Valor
DA	Definitivamente de acuerdo	6
MA	Muy de acuerdo	5
A	De acuerdo	4
D	En desacuerdo	3
MD	Muy en desacuerdo	2
DD	Definitivamente en desacuerdo	1

VARIABLE 2: Compromiso Organizacional							
DIMENSION: Compromiso Afectivo		1	2	3	4	5	6
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución						
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.						
3	Estudiar en esta institución significa mucho para mí.						
4	En esta institución me siento como en familia.						
5	Estoy orgulloso(a) de estudiar en esta institución.						
6	Me siento emocionalmente unido a esta institución.						
7	Me siento parte integrante de esta institución.						
8	En el futuro me gustaría estar ligado a esta institución.						
DIMENSION: Compromiso de Continuidad		1	2	3	4	5	6
9	Creo que no estaría bien dejar esta institución aunque me vaya a beneficiar en el cambio.						
10	Creo que debo mucho a esta institución.						
11	Esta institución se merece mi lealtad.						
12	Siento que conozco la normatividad vigente y que puedo concluir mi carrera.						
13	Siento la obligación de tener que seguir estudiando en esta institución.						
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución.						
15	Siento que debo terminar la carrera pues invertí mucho aquí.						
16	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.						
DIMENSION: Compromiso Normativo		1	2	3	4	5	6
17	Si continuo en esta institución es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.						
18	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora mismo.						
19	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otra similar.						
20	Si ahora decidiera dejar esta institución muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.						
21	En este momento, dejar esta institución supondría un gran costo para mí.						
22	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otra similar.						
23	Ahora mismo, estudio en esta institución más porque lo necesito que porque yo quiera.						
24	Continuaría en esta institución aunque tenga otro a la vista.						

¡Muchas gracias!

Anexo C

Base de datos de la prueba piloto

Anexo C: Base de Datos de Prueba Piloto

Variable 1: Compromiso organizacional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	6	4	6	6	6	4	3	4	4	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
2	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	6	4	6	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	4	6	6	4	6	3	6
4	6	4	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	6	6	6	6	5	5	4
5	5	4	6	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4
6	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	2	2	4	3	4
7	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3
8	6	4	5	3	6	4	3	5	6	5	5	5	5	5	6	3	6	5	4	6	5	4	4	6
9	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	2	1	6
10	5	3	5	4	6	4	5	6	4	3	4	4	3	6	6	3	3	3	4	6	6	3	1	3
11	6	4	6	5	6	5	6	6	6	4	5	5	5	6	4	6	3	6	6	6	3	3	1	6
12	5	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
14	4	5	6	4	6	4	4	5	3	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	3	5	5	3
15	4	6	4	3	3	2	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	5	4	5	4	4	4	4	5	3	6	5	4	4	6	4	5	3	6	5	5	6	5	4	6
17	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1
19	5	3	6	6	6	4	6	5	3	3	4	4	3	3	6	2	6	1	2	4	1	4	3	2
20	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	2
21	6	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4
24	6	6	5	4	4	3	4	5	5	3	3	2	3	4	6	4	2	3	3	2	1	2	1	5
25	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	6	6	1	3	6	3	4	4	3	3	4
26	3	6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	6	6	6	3	3	3	6
27	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	3	4
28	6	4	6	2	5	5	5	6	5	4	2	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4
29	6	5	6	6	6	5	5	4	6	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	6	4	6
30	6	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	6	6	5	4	6	5	5	4	5	3	4

Anexo C: Base de Datos de Prueba Piloto

Variable 2: Satisfacción Estudiantil

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	4	2	3	4	4	3	2	1	4	4	2	1
3	4	4	4	3	6	5	5	3	4	3	3	4	6	3	6	4	3	4	4	4	5	5	5	6
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	5	6	5	5	5	3
6	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4
7	5	5	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3
8	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	1	3	4	1	5	3	3	4	4	4	4	4	2	1
9	4	4	4	4	5	6	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
10	4	5	3	4	5	6	5	5	4	5	6	4	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
11	4	4	4	4	4	5	6	4	5	3	4	4	4	2	6	3	3	4	4	3	4	6	3	2
12	1	4	3	2	1	6	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	3	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5
16	3	4	2	3	3	3	5	4	3	3	1	4	3	1	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4
17	3	3	4	3	3	5	4	4	1	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	4
18	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	4	5	3	3	6	6	5	4	4	4	6	3	4	4	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6
20	3	4	2	2	4	5	3	4	2	2	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5
21	4	3	4	3	4	5	2	2	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5
23	2	3	2	1	5	5	5	2	2	3	2	1	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3
24	2	1	1	3	3	6	2	1	2	4	1	1	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	5	1
25	1	1	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	5	4	6	4	1
26	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
27	2	3	2	2	4	5	4	1	3	4	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3
28	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	6	5	5	6	6	5	4	4	5	6	4	4	6	4	6	3	4	5	5	6	6	6	5	4
30	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3

Anexo D

Base de datos de la muestra

Anexo N° D: Satisfacción Estudiantil

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
2	5	4	1	4	4	5	1	4	4	4	1	1	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2
4	4	5	3	3	5	6	5	3	2	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
6	4	5	4	5	5	6	5	5	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	3	2	2	4	5	3	4	3	3	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	1	1	4	5	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	3	5	4
10	1	1	1	3	6	6	3	3	1	4	1	1	4	1	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3
11	4	5	3	4	5	5	5	2	1	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	6	5	6	4
12	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5
14	3	4	3	4	4	5	3	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	6	1
15	2	2	1	1	4	5	4	1	4	4	1	2	4	1	4	3	1	2	3	4	2	2	2	2
16	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	5	3
17	4	2	4	2	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4
18	2	4	2	3	4	3	5	4	4	4	2	2	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	4	2
19	4	5	4	6	6	6	6	2	3	6	4	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
20	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4
21	2	4	4	2	5	6	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
22	4	3	3	3	6	6	6	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
24	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1
25	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5
26	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
28	3	3	4	3	5	6	6	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4
29	6	5	5	3	4	6	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	6
30	1	1	1	4	5	6	4	3	3	3	1	1	4	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6
31	4	5	2	4	5	6	5	3	5	5	2	2	5	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2
32	2	4	3	3	4	5	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2
33	3	4	4	4	6	6	4	5	4	5	4	4	5	4	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6
34	3	3	3	4	6	6	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	4	5	4	5	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
36	2	2	1	3	6	5	1	1	1	6	4	1	6	4	6	4	6	6	6	3	6	6	4	1
37	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	5	6	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
39	3	2	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	3	2	1
40	1	2	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3
41	1	4	1	3	1	6	1	1	1	1	6	1	4	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	6
43	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	5	2	5	6	5	5	2	5	1	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	3	4	6	6	4	6	4	6	6	5	1	6	1	6	1	6	1	6	6	6	6	6	6
46	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5
47	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	6	5	6	5	5	5	6	6	5	3
48	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	4	4	4
49	3	3	4	2	4	5	3	2	3	4	2	1	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
51	3	4	2	2	4	6	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	2
52	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
53	3	3	1	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5
54	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
55	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5
56	4	4	1	2	4	3	1	2	4	4	4	1	4	4	4	4	5	3	5	4	6	6	6	3
57	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4

58	1	2	1	2	4	1	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	1	1	1	1	5	5	3	1
59	3	2	1	1	3	1	1	2	4	4	5	1	3	5	1	3	4	3	3	4	2	5	5	3
60	5	5	4	5	4	6	5	3	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
61	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
63	1	1	1	2	2	6	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	
64	3	3	3	4	4	6	3	4	1	2	3	2	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	
65	4	5	5	5	5	6	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
66	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	6	4	
67	2	3	4	6	3	1	4	3	4	3	1	3	4	3	6	4	5	6	4	4	5	5	6	
68	4	2	2	2	4	5	3	4	2	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	
69	2	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	3	2	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	
70	1	1	1	2	6	6	1	1	1	3	6	1	6	6	6	3	6	2	6	6	6	6	5	
71	4	4	3	1	4	5	4	5	2	3	6	2	3	6	5	4	4	5	5	2	3	3	4	
72	3	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
73	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
74	3	3	2	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	6	5	6	4	4	4	3	5	5	
75	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	
76	4	5	2	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
78	2	5	3	4	2	2	3	2	4	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	5	5	6	5	
79	2	4	2	4	5	6	4	4	3	4	2	2	5	4	6	4	3	3	4	5	5	4	5	
80	1	1	1	1	4	6	3	1	1	4	1	1	4	4	2	4	1	1	2	2	3	3	2	
81	5	5	4	5	5	6	5	4	5	6	4	5	5	4	5	4	6	6	6	5	6	6	6	
82	4	5	2	2	4	5	2	4	2	2	2	4	4	5	5	3	2	4	3	2	3	4	4	
83	1	3	1	4	4	5	3	2	3	4	2	1	4	2	4	4	2	1	3	2	3	4	5	
84	4	4	4	4	4	5	3	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	
85	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	4	2	2	
86	1	4	3	1	4	5	2	1	2	3	4	1	3	3	4	2	2	2	4	4	5	4	3	
87	5	5	1	1	4	5	3	3	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	2	3	2	4	5	5	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
89	3	2	1	1	4	5	5	3	5	4	6	1	5	6	5	5	6	4	5	3	4	3	1	
90	3	3	2	3	4	4	1	4	3	5	3	1	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	
91	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
92	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
93	3	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
94	2	2	3	2	5	3	4	2	3	3	2	2	5	3	2	4	4	2	4	5	4	4	2	
95	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2	
96	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	5	2	2	4	2	2	4	1	1	1	1	2	3	
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	4	1	4	3	4	1	
98	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	6	5	4	
99	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	3	3	4	4	
100	4	3	3	4	4	5	4	2	2	4	2	1	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	4	3	4	5	3	2	3	4	1	1	2	1	3	5	5	2	4	5	5	5	3	
102	6	6	1	1	1	6	2	4	4	1	1	1	1	1	1	4	2	6	1	1	1	1	4	
103	3	3	2	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	6	3	
104	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	
105	4	4	2	1	2	5	2	1	2	3	1	1	2	2	4	4	1	1	3	4	4	4	1	
106	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	
107	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	1	5	4	3	3	4	3	3	3	2	
108	2	2	2	3	3	5	4	2	3	3	4	1	3	4	2	3	4	1	3	2	3	3	3	
109	4	4	4	3	5	6	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	
110	2	4	4	2	4	5	5	2	2	4	2	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	1	
111	4	3	3	4	4	5	3	2	4	5	1	2	3	1	4	4	3	3	3	4	5	5	4	
112	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
113	2	2	3	1	6	6	5	1	1	2	1	1	5	2	4	2	3	2	3	1	4	3	1	
114	3	5	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	
115	1	5	2	5	4	5	2	1	5	5	2	1	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	
116	1	3	3	2	5	4	2	2	4	4	1	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	
117	2	2	2	4	2	5	1	1	2	4	1	1	3	1	3	2	4	2	4	4	5	4	2	

118	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3
119	2	4	4	4	4	6	5	4	3	4	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2
120	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5
121	2	5	2	3	4	4	3	3	3	4	6	4	4	6	5	4	5	5	4	3	4	5	3
122	4	5	4	3	5	6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	
123	3	3	2	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	
124	4	5	1	4	5	3	4	1	1	2	1	1	3	1	4	4	3	1	2	3	2	3	
125	2	1	1	3	4	5	3	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	
126	4	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
127	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
128	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	6	4	4	4	6	1	
129	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	
133	2	4	1	2	5	5	1	5	3	2	1	4	4	1	3	2	4	3	3	3	1	2	
134	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
135	4	4	4	6	6	6	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
136	3	3	3	5	5	6	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	6	4	4	3	6	4	
137	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
138	4	3	3	2	4	5	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	5	3	5	6	6	6	
139	1	3	1	1	5	6	2	3	2	3	2	1	4	1	6	4	4	5	5	5	5	5	
140	3	4	4	4	5	6	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
141	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	
142	2	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
143	3	2	3	4	4	5	3	3	1	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
144	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
145	4	4	3	4	5	6	4	4	3	4	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	4	5	
146	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
147	3	3	1	3	5	6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	
148	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
149	4	3	3	3	4	6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	6	4	
150	4	2	1	5	4	6	4	4	3	4	5	1	2	5	5	5	5	4	4	2	5	2	
151	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
152	2	3	2	2	2	6	3	4	3	4	4	1	2	4	4	5	5	5	5	1	4	1	
153	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	5	5	6	5	6	6	6	4	
154	4	4	4	4	5	6	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
155	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	
156	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
157	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	1	2	4	1	3	3	1	1	3	3	3	4	
158	3	4	1	5	2	1	4	6	4	3	4	2	4	2	5	3	2	3	5	1	3	1	
159	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
160	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
161	4	2	2	2	3	6	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
162	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	
164	4	4	4	4	5	6	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	6	4	
166	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	
167	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	
168	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
169	2	5	2	3	4	5	3	1	2	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	
170	3	5	3	6	4	6	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	
171	3	5	3	3	6	4	6	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	
172	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
174	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	
175	4	4	2	3	4	5	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
176	2	2	2	3	5	5	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
177	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	

Anexo D: Compromiso Organizacional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	6	4	3	4
6	4	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5
7	2	5	5	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	4	3	4	6	5	5	5	6	3
8	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
9	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	2
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
11	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	5	4	4	4	5	4	5	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	1	2
15	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	1	1	2	3	2	4	4	1	1	3	3	4
16	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
17	6	5	6	4	6	4	4	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	4	6	1	5
18	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	1	4
19	6	4	5	4	6	4	6	5	6	6	4	4	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	3	4
20	5	4	5	6	5	5	5	6	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4
22	6	5	6	6	6	6	5	3	1	3	4	6	3	6	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3
23	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5
24	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	3	3	2	4	3
25	4	5	6	6	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
26	4	3	5	4	5	6	5	4	4	4	5	4	4	4	6	5	4	2	3	3	3	4	1	6
27	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2
28	6	3	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5
29	6	4	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
31	6	6	6	5	6	5	4	3	4	6	6	6	4	4	5	5	5	6	6	3	5	4	4	4
32	6	6	6	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	4	5	6	6	5	5	3	5
34	6	3	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	6	3	6
35	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	5	3	3	2	2	3	2	2	1	3
36	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	4	6	6	6	1	6	6	6	6	1	6	6	1
37	4	5	5	4	4	4	4	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
39	1	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1
40	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
41	6	6	6	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3
42	5	5	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	6	1
45	1	1	4	1	6	1	3	1	6	1	1	4	6	1	6	1	6	1	6	6	1	6	3	6
46	6	5	6	6	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	6	6
47	3	4	6	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4
48	6	5	6	6	5	5	5	5	4	4	6	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4
49	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3
50	4	6	4	3	4	3	3	4	1	2	2	3	4	4	4	3	6	4	3	4	4	4	3	1
51	6	4	5	6	6	6	6	2	3	4	4	6	6	6	6	3	6	6	5	6	6	2	6	6
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
53	6	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
54	5	6	6	4	6	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	2	3	5	5	6	3	3	3	5
55	4	3	6	4	5	4	6	4	5	5	5	5	4	6	4	6	6	5	6	6	5	6	6	5
56	6	5	6	2	6	4	5	3	3	6	5	6	4	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	6
57	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3

58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	6	1	2	2	1	1	4	1	1	4	6	1
59	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	6	1	5	2	2	3	5	2	2	5	6	1
60	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	3	4	3	3	3	3	6
61	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
62	6	6	6	6	6	6	6	6	1	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	3	4
63	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	4
64	4	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4
65	4	5	6	5	6	6	6	4	4	6	6	5	4	6	6	5	5	6	3	5	5	3	6	6
66	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	5	6	4	4	4	4	5	5	3	2	5
67	6	4	6	6	6	6	6	5	3	4	4	5	2	1	2	2	6	6	6	4	3	6	6	4
68	6	6	6	4	4	5	5	3	2	4	4	4	6	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	6	5	6	6	6	4	6	5	6	6	1	6	4	4	3	1	4	5	1	4	1	6
70	6	4	6	6	6	6	6	6	6	3	3	4	5	3	1	4	1	1	1	4	1	1	4	5
71	6	5	6	6	6	6	6	5	6	4	4	5	3	3	2	3	3	6	6	4	4	3	1	5
72	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
73	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	2
74	6	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4
75	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5
76	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	1	4	4	4	2	4	2	4
79	1	6	6	2	6	6	6	5	3	3	3	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1
80	6	6	4	6	1	1	4	4	1	1	1	4	6	6	1	6	1	6	6	6	6	6	6	6
81	6	5	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	6	4	6	6	3	2	6	4	5	4	5	4
82	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	5	5	5	2	4	6	6	6	6	6	6	6
83	3	5	5	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1
84	3	6	4	4	4	4	3	6	3	3	3	4	6	6	6	4	2	3	6	1	1	1	6	1
85	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
86	1	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1
87	6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
88	4	4	5	4	6	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	3	3	3	3	1	1	3
89	4	6	4	5	5	1	2	5	5	4	2	3	3	2	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3
90	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	4	3	1	2	2	4	4	1	6	2
91	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
92	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3
93	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	6	5	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	1	4	4
95	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
96	2	6	2	3	1	1	3	3	1	2	1	4	1	1	3	3	4	3	5	3	3	5	5	1
97	6	5	6	6	6	6	6	4	3	4	4	6	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	1
98	5	3	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	6	6	4	3	4	5	6	6	4	3	5
99	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4
101	4	6	3	3	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	6	6	2	4	2	2	4	1	2	1
102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
103	6	4	5	3	4	4	4	5	6	4	4	5	4	2	4	4	4	4	6	6	4	6	1	5
104	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	6	6	4	4	5	6	6	6	6	4	5
105	1	6	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1
106	1	6	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1
107	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1
108	4	4	4	5	4	5	5	6	3	4	4	3	4	2	3	4	1	4	1	4	4	1	2	3
109	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
111	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
113	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	5	6	6	4	3	6	5	6	6	4	2	6
114	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
115	4	1	6	5	5	3	4	5	3	2	5	4	5	2	6	5	1	5	1	2	6	1	3	5
116	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	2	3
117	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	6	3	4	4	4	3	4	4	6	2	
120	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	6	5	6	6	1	4		
121	6	4	4	4	4	5	5	6	3	4	4	4	4	5	6	2	3	4	6	6	6	6	2	4	
122	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	6	3	4	1	4	1	1	1	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	4	2	5	
124	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	5	
125	3	4	4	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
126	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	
127	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	5	
128	6	4	6	5	6	4	4	6	3	4	4	5	5	6	6	3	6	6	6	6	6	6	3	4	
129	5	3	6	5	6	6	6	4	5	5	5	4	5	4	6	5	6	5	6	4	5	5	5	6	
130	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
131	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	5	1	6	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	5	4	1	4	4	4	2	1	5	2	
134	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
136	5	6	6	5	6	6	6	4	3	6	6	4	6	6	6	1	1	6	6	6	3	6	1	6	
137	6	4	5	4	6	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
138	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
139	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	3	5	4	3	6	6	6	6	6	6	1	3	
140	6	6	6	4	6	5	4	6	6	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
141	6	5	6	4	6	6	5	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	
142	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	
143	6	4	5	5	6	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	2	5	
144	4	1	4	3	4	3	3	4	4	1	1	4	2	1	4	1	2	3	4	4	3	3	3	3	
145	5	5	6	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	6	6	4	5	4	5	4	5	5	3	3	
146	6	4	6	5	6	6	4	4	6	4	4	4	3	6	3	3	4	6	6	6	6	6	1	6	
147	6	5	6	4	6	4	4	6	6	4	6	2	4	4	6	3	4	4	3	5	6	4	1	6	
148	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	5	
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	6	
150	4	3	6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
152	6	6	6	6	6	5	5	5	5	3	4	1	2	6	6	1	4	4	6	6	6	4	6	6	
153	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	5	4	5	5	5	5	3	5	
154	4	4	6	6	4	5	5	6	5	3	5	4	5	4	6	4	5	6	6	6	6	6	1	6	
155	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
157	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
158	6	6	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	1	
159	6	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	4	3	4	4	4	4	5	3	5	
160	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
161	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	3	4	4	3	4	6	5	5	5	3	1	
162	6	5	6	4	4	5	6	6	6	5	5	4	4	6	6	5	5	5	4	6	6	6	4	4	
163	6	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	
164	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
165	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	2	6	
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
167	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	4	4	
168	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	4	5	5	6	5	5	4	4	
169	2	5	4	4	4	4	4	6	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	
170	2	5	4	4	4	4	4	6	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	
171	3	5	3	3	6	4	6	6	4	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
173	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
174	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
175	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	
176	2	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
177	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	

178	4	5	5	6	6	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	6
179	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5
181	6	4	5	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	6	5	5	5	1	4	4	3	3	4
182	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	3	1	1	1	4	2	4
183	6	4	6	3	6	4	4	3	1	3	4	5	3	6	6	3	6	4	5	6	6	1	3	3
184	4	4	4	6	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4
185	6	4	6	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	6
186	6	5	6	5	6	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	6	4	5	4	5	4	5	5	5
187	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
188	6	5	6	4	5	5	4	6	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	4	6
189	6	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	6	6	3	5	5	6	6	4	6	2	6
190	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5
191	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
192	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
193	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	4	5
196	6	4	6	1	6	2	3	6	6	6	6	5	4	3	6	3	5	6	6	3	3	4	3	3
197	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	3	3	1	6
198	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4

Apéndice E:

Certificados de validez de contenido de los instrumentos

Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Compromiso Afectivo							
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución	/		/		/		
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.	/		/		/		
3	Estudiar en esta institución significa mucho para mí.	/		/		/		
4	En esta institución me siento como en familia.	/		/		/		
5	Estoy orgulloso(a) de estudiar en esta institución.	/		/		/		
6	Me siento emocionalmente unido a esta institución.	/		/		/		
7	Me siento parte integrante de esta institución.	/		/		/		
8	En el futuro me gustaría estar ligado a esta institución.	/		/		/		
	DIMENSION: Compromiso Normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Creo que no estaría bien dejar esta institución aunque me vaya a beneficiar en el cambio.	/		/		/		
10	Creo que debo mucho a esta institución.	/		/		/		
11	Esta institución se merece mi lealtad.	/		/		/		
12	Siento que conozco la normatividad vigente y que puedo concluir mi carrera.	/		/		/		
13	Siento la obligación de tener que seguir estudiando en esta institución.	/		/		/		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución.	/		/		/		
15	Siento que debo terminar la carrera pues invertí mucho aquí.	/		/		/		
16	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	/		/		/		
	DIMENSION: Compromiso de Continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Si continuo en esta institución es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	/		/		/		
18	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora mismo.	/		/		/		
19	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otra similar.	/		/		/		
20	Si ahora decidiera dejar esta institución muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	/		/		/		
21	En este momento, dejar esta institución supondría un gran costo para mí.	/		/		/		
22	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otra similar.	/		/		/		
23	Ahora mismo, estudio en esta institución más porque lo necesito que porque yo quiera.	/		/		/		
24	Continuaría en esta institución aunque tenga otro a la vista.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

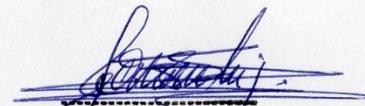
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



 Dr. Freddy Ochoa Tataje
 METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.
Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Factores Extrínsecos – de Higiene							
1	¿Cómo te sientes con las condiciones físicas de los salones donde estudias?	/		/		/		
2	¿Cómo te sientes con la imagen del local donde estudias?	/		/		/		
3	Respecto a los servicios adicionales que recibes te encuentras....	/		/		/		
4	Con los recursos para el aprendizaje de tu especialidad te sientes....	/		/		/		
5	La relación con tus profesores te hace sentir...	/		/		/		
6	La relación con tus compañeros de estudio, te hace sentir...	/		/		/		
7	La relación con el personal de administrativo y de apoyo logístico te hace sentir...	/		/		/		
8	El actual plan curricular de tu carrera te hace sentir ...	/		/		/		
9	La manera como se vienen desarrollando las asignaturas te hace sentir...	/		/		/		
10	Con las evaluaciones que te hacen los profesores te encuentran...	/		/		/		
11	¿Cómo te sientes con tus horarios de clase?	/		/		/		
12	¿Cómo te sientes con el modo en que tu institución está gestionada?	/		/		/		
13	¿Cómo te sientes con los profesores de tus cursos?	/		/		/		
14	Con tus horarios de estudio te sientes...	/		/		/		
	DIMENSION: Factores intrínsecos – de Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Con tus posibilidades profesionales te sientes...	/		/		/		
16	La variedad de tareas que realizas en tus estudios, te hace sentir...	/		/		/		
17	¿Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de estudio?	/		/		/		
18	¿Cómo te sientes con las posibilidades de desarrollo profesional en esta institución?	/		/		/		
19	¿Cómo te sientes con las responsabilidades que te han asignado?	/		/		/		
20	¿Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?	/		/		/		
21	Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...	/		/		/		
22	Con el logro de tus objetivos profesionales te sientes...	/		/		/		
23	Con tu productividad en el estudio, te sientes...	/		/		/		
24	La atención que se presta a las sugerencias que haces, te hace sentir...	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA .

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Dr/ Freddy Ochoa Tataje

METODOLOGÍA INVESTIG. C

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Compromiso Afectivo							
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución	✓		✓		✓		
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.	✓		✓		✓		
3	Estudiar en esta institución significa mucho para mí.	✓		✓		✓		
4	En esta institución me siento como en familia.	✓		✓		✓		
5	Estoy orgulloso(a) de estudiar en esta institución.	✓		✓		✓		
6	Me siento emocionalmente unido a esta institución.	✓		✓		✓		
7	Me siento parte integrante de esta institución.	✓		✓		✓		
8	En el futuro me gustaría estar ligado a esta institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Compromiso Normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Creo que no estaría bien dejar esta institución aunque me vaya a beneficiar en el cambio.	✓		✓		✓		
10	Creo que debo mucho a esta institución.	✓		✓		✓		
11	Esta institución se merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
12	Siento que conozco la normatividad vigente y que puedo concluir mi carrera.	✓		✓		✓		
13	Siento la obligación de tener que seguir estudiando en esta institución.	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución.	✓		✓		✓		
15	Siento que debo terminar la carrera pues invertí mucho aquí.	✓		✓		✓		
16	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Compromiso de Continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Si continuo en esta institución es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	✓		✓		✓		
18	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora mismo.	✓		✓		✓		
19	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otra similar.	✓		✓		✓		
20	Si ahora decidiera dejar esta institución muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
21	En este momento, dejar esta institución supondría un gran costo para mí.	✓		✓		✓		
22	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otra similar.	✓		✓		✓		
23	Ahora mismo, estudio en esta institución más porque lo necesito que porque yo quiera.	✓		✓		✓		
24	Continuaría en esta institución aunque tenga otro a la vista.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRA. ROSA VALLADARES LEÓN DNI: 10104071

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 201.....

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dra. Rosa Isabel Valladares León
PSS: 161832
Especialista - DIGEBARE

Firma del Experto Informante.

Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Factores Extrínsecos – de Higiene	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo te sientes con las condiciones físicas de los salones donde estudias?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo te sientes con la imagen del local donde estudias?	✓		✓		✓		
3	Respecto a los servicios adicionales que recibes te encuentras....	✓		✓		✓		
4	Con los recursos para el aprendizaje de tu especialidad te sientes....	✓		✓		✓		
5	La relación con tus profesores te hace sentir...	✓		✓		✓		
6	La relación con tus compañeros de estudio, te hace sentir...	✓		✓		✓		
7	La relación con el personal de administrativo y de apoyo logístico te hace sentir...	✓		✓		✓		
8	El actual plan curricular de tu carrera te hace sentir ...	✓		✓		✓		
9	La manera como se vienen desarrollando las asignaturas te hace sentir...	✓		✓		✓		
10	Con las evaluaciones que te hacen los profesores te encuentran...	✓		✓		✓		
11	¿Cómo te sientes con tus horarios de clase?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo te sientes con el modo en que tu institución está gestionada?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo te sientes con los profesores de tus cursos?	✓		✓		✓		
14	Con tus horarios de estudio te sientes...	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Factores intrínsecos – de Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Con tus posibilidades profesionales te sientes...	✓		✓		✓		
16	La variedad de tareas que realizas en tus estudios, te hace sentir...	✓		✓		✓		
17	¿Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de estudio?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo te sientes con las posibilidades de desarrollo profesional en esta institución?	✓		✓		✓		
19	¿Cómo te sientes con las responsabilidades que te han asignado?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
21	Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...	✓		✓		✓		
22	Con el logro de tus objetivos profesionales te sientes...	✓		✓		✓		
23	Con tu productividad en el estudio, te sientes...	✓		✓		✓		
24	La atención que se presta a las sugerencias que haces, te hace sentir...	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRA. ROSA VALLADARES LEÓN DNI: 10104071

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 201.....


 Dra. Rosa Isabel Valladares León
 PSS: 161832
 Especialista - DIGEBARE

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Compromiso Afectivo								
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución	/		/		/		
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.	/		/		/		
3	Estudiar en esta institución significa mucho para mí.	/		/		/		
4	En esta institución me siento como en familia.	/		/		/		
5	Estoy orgulloso(a) de estudiar en esta institución.	/		/		/		
6	Me siento emocionalmente unido a esta institución.	/		/		/		
7	Me siento parte integrante de esta institución.	/		/		/		
8	En el futuro me gustaría estar ligado a esta institución.	/		/		/		
DIMENSION: Compromiso Normativo								
9	Creo que no estaría bien dejar esta institución aunque me vaya a beneficiar en el cambio.	/		/		/		
10	Creo que debo mucho a esta institución.	/		/		/		
11	Esta institución se merece mi lealtad.	/		/		/		
12	Siento que conozco la normatividad vigente y que puedo concluir mi carrera.	/		/		/		
13	Siento la obligación de tener que seguir estudiando en esta institución.	/		/		/		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución.	/		/		/		
15	Siento que debo terminar la carrera pues invertí mucho aquí.	/		/		/		
16	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	/		/		/		
DIMENSION: Compromiso de Continuidad								
17	Si continuo en esta institución es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	/		/		/		
18	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora mismo.	/		/		/		
19	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otra similar.	/		/		/		
20	Si ahora decidiera dejar esta institución muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	/		/		/		
21	En este momento, dejar esta institución supondría un gran costo para mí.	/		/		/		
22	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otra similar.	/		/		/		
23	Ahora mismo, estudio en esta institución más porque lo necesito que porque yo quiera.	/		/		/		
24	Continuaría en esta institución aunque tenga otro a la vista.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Calificado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Luis de la Cruz DNI: 06245223

Especialidad del validador:

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

24 de 04 del 2017


Firma del Experto Informante.
Especialidad



Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Factores Extrínsecos – de Higiene								
1	¿Cómo te sientes con las condiciones físicas de los salones donde estudias?	/		/		/		
2	¿Cómo te sientes con la imagen del local donde estudias?	/		/		/		
3	Respecto a los servicios adicionales que recibes te encuentras....	/		/		/		
4	Con los recursos para el aprendizaje de tu especialidad te sientes....	/		/		/		
5	La relación con tus profesores te hace sentir...	/		/		/		
6	La relación con tus compañeros de estudio, te hace sentir...	/		/		/		
7	La relación con el personal de administrativo y de apoyo logístico te hace sentir...	/		/		/		
8	El actual plan curricular de tu carrera te hace sentir ...	/		/		/		
9	La manera como se vienen desarrollando las asignaturas te hace sentir...	/		/		/		
10	Con las evaluaciones que te hacen los profesores te encuentran...	/		/		/		
11	¿Cómo te sientes con tus horarios de clase?	/		/		/		
12	¿Cómo te sientes con el modo en que tu institución está gestionada?	/		/		/		
13	¿Cómo te sientes con los profesores de tus cursos?	/		/		/		
14	Con tus horarios de estudio te sientes...	/		/		/		
DIMENSION: Factores intrínsecos – de Motivación								
15	Con tus posibilidades profesionales te sientes...	/		/		/		
16	La variedad de tareas que realizas en tus estudios, te hace sentir...	/		/		/		
17	¿Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de estudio?	/		/		/		
18	¿Cómo te sientes con las posibilidades de desarrollo profesional en esta institución?	/		/		/		
19	¿Cómo te sientes con las responsabilidades que te han asignado?	/		/		/		
20	¿Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?	/		/		/		
21	Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...	/		/		/		
22	Con el logro de tus objetivos profesionales te sientes...	/		/		/		
23	Con tu productividad en el estudio, te sientes...	/		/		/		
24	La atención que se presta a las sugerencias que haces, te hace sentir...	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): solo por su opinión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Carlos R. DNI: 202821

Especialidad del validador:.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

24 de 04 del 2017


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Apéndice F
Artículo científico

Apéndice F

Artículo científico

TÍTULO: Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística, en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017.

AUTOR: Br. Tania María Anaya Figueroa

RESUMEN

En la investigación tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, de Lima en el semestre 2017-I. El tipo de investigación es básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 201 estudiantes del ciclo regular. La técnica utilizada la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios que en la confiabilidad con el alfa de Crombach se obtuvo 0,94 para la satisfacción estudiantil y 0,90 para el compromiso organizacional siendo muy alta en ambas variables.

Para el análisis e interpretación de los resultados se realizó el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov, lo que determinó la utilización de estadísticos no paramétricos Ro de Sperman que fue 0.866 que significa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso con la organización, con un nivel de correlación positiva alta; siendo el p valor ($p = 0.000 < 0.05$).

PALABRAS CLAVE: compromiso organizacional, satisfacción estudiantil, educación superior artística.

ABSTRACT

The objective of the research was to know the relationship between organizational commitment and student satisfaction among students at the National School of Folklore José María Arguedas, Lima, in the semester 2017-I. The type of research is basic, descriptive level, non-experimental design, transversal and the approach is quantitative. The sample was probabilistic and was made up of 201 students of the regular cycle. The technique used the survey and the instruments two questionnaires which in reliability with Crombach's alpha was obtained 0.94 for student satisfaction and 0.90 for organizational commitment being very high in both variables.

For the analysis and interpretation of the results we performed the analysis of goodness of fit to the normal curve of Kolmogorov Smirnov, which determined the use of non-parametric statistics Sperman Ro that was 0.866 which means that there is a direct and significant correlation between satisfaction Student and commitment to the organization, with a high positive correlation level; Being the p value ($p = 0.000 < 0.05$).

KEYWORDS: cooperative work, communication skills, social skills, communicative approach.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como propósito el estudio del Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil debido a que ambas variables tienen un impacto en la actitud hacia el estudio y la conclusión de los estudios por ello en los últimos años se está empezando a investigar en el ámbito educativo. Al respecto investigaciones como la de Román (2016) nos plantea que el grado de calidad de la gestión administrativa se convierten en un predictor del nivel de desempeño del profesor y del grado de calidad de la administración funcional, y estos son predictores del nivel de competencia del empleado, estos a su vez, son predictor del grado de satisfacción estudiantil, y este es predictor del grado de lealtad institucional de los estudiantes graduandos. Máynez (2016) encontró que la cultura organizacional y el compromiso afectivo influyen positiva y afectivamente en la transferencia interna del conocimiento intraorganizacional y que la

transferencia de conocimiento dentro de la empresa no es influenciada por el compromiso afectivo. Osorio y Parra (2015) encontraron que la satisfacción de los estudiantes del primer año es muy satisfactoria un buen porcentaje de los estudiantes (80% $T=69.43$; $p=0.41$) y la motivación intrínseca de los estudiantes va a depender de un conjunto de aspectos que son considerados como extrínsecos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en una investigación sobre satisfacción estudiantil en las instituciones superiores públicas y privadas del Valle de Toluca-México obtuvo una media de 3,12 (ligeramente orientados a la satisfacción), las variables: competencias para la enseñanza de los docentes, formación continua y el nivel de autorrealización de los alumnos fueron las mejores calificadas con medias de 3,5 y 3,3; la infraestructura y servicios administrativos fueron los niveles más bajos con 2,97 y 2,76. Frías (2014) encontró que la permanencia en una institución de la generación Y está asociada a diversos factores como el plan de desarrollo profesional y que el elevado nivel de compromiso y satisfacción es un factor que no previene la rotación, sino es un dato importante para que las organizaciones se esfuercen por trabajar en el desarrollo profesional de sus trabajadores. Dávila y Jiménez (2014) encontró que el compromiso afectivo es uno de los aspectos más importantes en el bienestar de los trabajadores y cuando es mayor el grado de compromiso, la predicción del bienestar pasa a ser más influenciado por el sentido de pertenencia.

El compromiso organizacional es “la fuerza relativa de la identificación que tiene una persona para ser parte de una determinada empresa” (Allen y Meyer, 1990, p.3) Esto implica que las personas comprometidas se involucrarán con los objetivos de la institución y participarán activamente en ella porque se sienten que son parte importante de las mismas. Según Porter y otros (1974) es “la fuerza relativa de la identificación de un individuo e involucramiento con una organización particular, caracterizada por una creencia, la aceptación de metas organizacionales y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización”. (p.603) Cuando una persona logra tener un compromiso con su organización se siente orgullosa de pertenecer a ella, llegando incluso a tener algunos distintivos de su institución como pines u otros objetos de marchestaising,

incluso en las instituciones educativas tienen polos o buzos con el logo de la institución.

Allen y Meyer (1990) plantean que el compromiso organizacional integra diversas conceptualizaciones, el componente afectivo que se refiere al vínculo emocional, a la identificación y a la participación del empleado hacia la institución; el componente de continuidad que se refiere a un compromiso basado en los costos que les generaría a los trabajadores abandonar la empresa; y el componente normativo que se refiere a los sentimientos de obligación de permanecer en la misma. Esta es una de las definiciones más aceptadas en el ámbito de la psicología organizacional debido a que separa en tres dimensiones muy claras; siendo la afectiva una de las más importantes y la que va a permitir que las personas como se podría decir llevan a la institución en el corazón; sin embargo los otros aspectos como el de continuidad hará que la persona decida continuar en ella a pesar de tener otras opciones; y finalmente el normativo que está referido a todo aquello que evalúa la persona antes de dejar la institución.

Según Cutipa (2014) el compromiso es “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización” (p.14). El compromiso no solo es el asumir la cultura de la organización; sino es la voluntad de pertenecer a una organización, el esfuerzo que demanda el estar en las actividades; pero también los beneficios que tenemos de participar de ella, el tener la disposición para trabajar sin importar el tiempo, sino el hacer lo mejor que uno puede para dejar lo mejor de sí por la institución que uno representa.

La satisfacción tiene su origen en la motivación como un factor que influye en el desempeño de cualquier persona. Podríamos decir que la motivación es el sentimiento que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera; entonces, la motivación es el impulso hacia un resultado y la satisfacción es el resultado ya experimentado. La satisfacción estudiantil se enmarca dentro de las investigaciones realizadas en torno a la satisfacción laboral.

Teoría Bifactorial (1959) es la teoría de mayor influencia en la variable de satisfacción laboral que fue propuesta por Federico Herzberg quién realizó un estudio sobre las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo de 200 profesionales entre contadores e ingenieros. Se descubrió que algunos factores estaban en relación con la alta satisfacción se debía a aspectos a la posibilidad de desarrollo, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, ser creativo, respeto por los demás y la promoción a los que se denominó como los factores motivacionales. En caso de la insatisfacción estaba referido al contexto de trabajo como las normas de la compañía, estilos de supervisión, salarios, condiciones de trabajo. Herzberg llega a la conclusión que los aspectos referidos a la satisfacción se denominan factores motivadores y son extrínsecos, los referidos a la insatisfacción se denominan factores de higiene, son intrínsecos. A partir de esto podemos decir:

Que la satisfacción laboral es una función de las actividades laborales estimulantes o del contenido de trabajo (factores motivadores), mientras que la insatisfacción laboral es función de las relaciones de los compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores. (Fernández, 2002, p.61).

La teoría de Herzberg tuvo como gran aporte el valor del trabajo en el crecimiento espiritual de las personas y la trascendencia en la vida, también ayudo a entender la motivación del hombre en el trabajo. Por su gran aporte al ámbito laboral y vigencia se ha visto necesaria su adecuación al ámbito estudiantil ya que son labores similares sólo que con diferentes objetivos.

Velásquez (2012, en Román 2016) observó que la satisfacción estudiantil está relacionada con la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes y con el cumplimiento de sus expectativas durante su estadía en el centro de estudio. Fernández, Ferrer y Reig (2013, en Román 2016) afirman que la percepción de la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores más importante para definir la calidad de una universidad. De este concepto se desprende la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, así como de los estándares de la enseñanza que imparten los maestros a sus alumnos. Rivera y Ruíz (2015, p.79) plantean que la “satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios

académicos y administrativos, la satisfacción con las unidades de aprendizaje, las interacciones con su profesor y sus compañeros de clase, así como las instalaciones y equipamiento”.

A partir de las definiciones anteriores podemos decir que la satisfacción estudiantil es la actitud o conjunto de actitudes del estudiante hacia el estudio. Para lograrla se hace necesario mejorar la formación académica y artística, para ello es necesario el rediseño del sistema de enseñanza-aprendizaje con la ampliación del número de actividades cotidianas del estudiante, la mayor autonomía, la inclusión de tareas con mayor nivel de dificultad que sean retadoras, la posibilidad de especialización, el incremento de responsabilidades sobre su propio trabajo y la competencia entre los estudiantes.

Aamodt (2010) plantea que la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional se deben estudiar juntas debido a su alta correlación que da como resultado conductas similares de los empleados, plantea que los trabajadores satisfechos y comprometidos asisten a trabajar, permanecen en la institución y hacen un buen trabajo. En los últimos años las investigaciones están encontrando una estrecha relación entre la satisfacción y el compromiso, pues las personas más satisfechas son las más comprometidas con la institución. Los estudiantes de educación superior en la actualidad tienen muchas opciones de estudio por lo que es frecuente ver que se cambian de una institución a otra o de una carrera a otra, estos movimientos se dan con mayor frecuencia en los primeros ciclos, pues en muchos casos incluso está relacionado con la madurez del estudiante, en otras porque otra institución le ofreció mejores opciones de estudio e incluso opciones laborales.

En el caso de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas que nació hace 68 años en un contexto en el que el folklore no era valorado, sin embargo con el incremento del movimiento migratorio, la apertura de los medios de comunicación a la música popular, el nacimiento de figuras representativas del folklore y las políticas gubernamentales este panorama ha cambiado; pero esta institución aún no logra superar sus propios problemas y desplegar a pesar de tener condiciones externas favorables a la institución. Siendo el compromiso con la institución por parte de la comunidad educativa y específicamente de los

estudiantes; quienes al ingresar presentan altas expectativas por su profesión y vocación, presentándose un compromiso afectivo; sin embargo con el transcurrir del tiempo su rendimiento académico de muchos empieza a bajar y finalmente llegar a retirarse de la institución, por lo que observa que existe problemas a nivel de compromiso de continuidad y en la actualidad se hace necesario poner énfasis en el compromiso normativo pues la formación de todos los estudiantes está enmarcado en la ley universitaria que cada vez está emitiendo normas específicas que deben conocer y cumplirla para ser conscientes del régimen legal que les corresponde (Grajales, 2000).

Junto con el compromiso institucional encontramos otro factor asociado a la satisfacción estudiantil con la institución la que está relacionada con la teoría bifactorial de Herzberg (1959) en la que se encontró que los factores motivacionales están referidos a las actividades estimulantes o de contenido de estudio y que los factores de insatisfacción están relacionados al contexto de estudio, los amigos y las condiciones (Fernández, 2002). Investigaciones realizadas plantean que cuando una persona está satisfecha tienden a estar más comprometida con la institución por ello se considera importante estudiar ambas variables ya en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas se ha observado diferentes problemas que estarían ligados a estos factores. Para la investigación nos planteamos las siguientes interrogantes:

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017?

Para el estudio se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas -2017.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas - 2017.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas -2017.

METODOLOGÍA

El presente estudio fue básico, descriptivo y correlacional, el diseño no experimental, transversal o transeccional. La población está constituida por 417 estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas de Lima Metropolitana, correspondiente al semestre 2017-I. La muestra fue probabilística con 201 estudiantes de la Escuela Nacional de los ciclos III, V, VII y IX de los programas académicos de Educación Artística y Artista Profesional de las especialidades de Música y Danza, no consideraron los estudiantes del I ciclo debido a que en el momento de la aplicación tenían menos de un mes de asistencia a clase.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. La escala de satisfacción estudiantil, elaborada con 24 items que corresponden a las dos dimensiones (satisfacción intrínseca y extrínseca), el cual fue validado con el Alfa de Cronbach obteniéndose 0.945, para el compromiso

organizacional se elaboró una escala con 24 ítems que corresponden a las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo, con un nivel de 0.908 ambos instrumentos obtuvieron una elevada confiabilidad; también se pasó por el juicio de expertos en el cual salió como aplicable. El tiempo estimado para resolver cada uno de los instrumentos fue de 15 minutos.

RESULTADOS

A nivel descriptivo se presenta el análisis de cada variable:

El compromiso organizacional según la percepción de los estudiantes en un 48.8% tiene un nivel de compromiso institucional es mediano, el 47.8% tiene un alto compromiso y el 3.5% un bajo compromiso organizacional con en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas. El compromiso afectivo es alto según el 61.2%, mediano según el 35.8% percibe que tiene es mediano. Para el compromiso de continuidad es mediano en un 38.8%, alto en un 56.7% y 4.5% percibe que tiene un bajo compromiso. En el compromiso normativo se obtuvo el 61.2% manifiesta tener un mediano, el 34.8% percibe como alto compromiso y el 4% como bajo (ver tabla N° 01).

Tabla N° 01: *Distribución de niveles de la variable Compromiso Organizacional según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.*

	Compromiso	Compromiso afectivo	Compromiso continuidad	Compromiso normativo
Bajo Compromiso	3.5%	3%	4.5%	4%
Mediano Compromiso	48.8%	35.8%	56.7%	61.2%
Alto Compromiso	47.8%	61.2%	38.8%	34.8%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

La percepción de la satisfacción estudiantil según los encuestados fue 67.7% mediana, el 30.8% alta satisfacción y el 1.5% una baja satisfacción con la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas. Respecto a la

dimensión satisfacción extrínseca el 73.6% tiene la percepción que la satisfacción estudiantil es mediana, el 23.4% percibe como alta y el 3% percibe que tiene una baja. La satisfacción intrínseca es mediana en un 49.3% alta en un 47.3% y baja el 3.5% de la muestra (ver tabla N° 01).

Tabla N° 02: Distribución de niveles de la variable satisfacción estudiantil según la percepción de los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas 2017.

	Satisfacción	Satisfacción extrínseca	Satisfacción intrínseca
Baja Satisfacción	1.5	3.0	3.5
Mediana Satisfacción	67.7	73.6	49.3
Alta Satisfacción	30.8	23.4	47.3

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS 22

Validación de hipótesis

Para poder presentar elegir la prueba estadística se realizó primero a la prueba de normalidad, de Kolmogorov Smirnov para reconocer si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos). En la que se obtuvo el valor de 0.000, 0.017 y 0.002 para la variable satisfacción estudiantil; 0.01, 0.004 y 0.042 para la variable compromiso organizacional. Encontrándose que los resultados obtenidos nos indican que la distribución no es normal y para la prueba de hipótesis se ha utilizado la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.05.

En la validación de hipótesis general se obtuvo que el grado de correlación entre compromiso organizacional y satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.866 significa que existe una correlación alta, entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la alterna, encontrándose que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil.

En la primera hipótesis específica el grado de correlación entre compromiso afectivo y satisfacción estudiantil según Rho de Spearman fue 0.715 existiendo una correlación alta entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, por lo que existe relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción.

En la segunda hipótesis específica el grado de correlación entre compromiso de continuidad y satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.538 significa que existe una correlación moderada entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción estudiantil.

En la tercera hipótesis específica correlación entre compromiso normativo y satisfacción estudiantil determinada por el Rho de Spearman 0.866 significa que existe una correlación alta entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la alterna, existe relación directa y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción estudiantil.

DISCUSIÓN

En las investigaciones sobre satisfacción con estudiantes como la de Román (2016) sobre los modelos de factores predictores de satisfacción estudiantil, encontró que “valores de correlación múltiple cuadrática: competencia profesional, 0.65; satisfacción estudiantil, 0.63; lealtad institucional, 0.30; desempeño docente, 0.37; y administración funcional, 0.47” (p. 133); a partir de ello se llegó a la conclusión que la calidad de la gestión administrativa, el nivel de desempeño docente, la calidad de la administración funcional y la competencia profesional son predictores de la satisfacción estudiantil. También que el género, la nacionalidad y la religión no difieren respecto a la satisfacción estudiantil, encontrándose el valor del estadístico F y su nivel crítico asociado ($F_{17, 109} = 1.719$, $p = .050$). Estos hallazgos coinciden con (Osorio y Parra, 2015) al realizar un estudio sobre la satisfacción estudiantil en la carrera de médico cirujano

encontró que la satisfacción de los estudiantes del primer año es muy favorable en la mayoría de los encuestados (80% $T=69.43$; $p=0.41$).

Similar resultado encontró Yzaguirre, (2015) en un estudio sobre expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico, encuentra que el valor de Chi cuadrado es 189,094 y el valor crítico de 9,488 en la relación entre la expectativa y la satisfacción de los estudiantes por lo que también se encontró una relación positiva. En la investigación de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) sobre la satisfacción de los estudiantes de Instituciones de Educación Superior encontraron una satisfacción general de $M= 3,12$, que indica una ligera satisfacción, de igual manera las variables capacitación, habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes fueron las mejores calificadas con medias de 3,5 y 3,3 y los servicios administrativos e infraestructura fueron los más bajos, con una puntuación de 2,97 y 2,76.

Pérez y Pereyra (2015) encontraron que la satisfacción estudiantil es importante para poder alcanzar el éxito escolar y lograr la permanencia de los mismos dentro de la universidad; por ello, es necesario realizar investigaciones sobre la satisfacción en el ámbito universitario para conocer cuáles son los factores que pueden estar influyendo en los procesos de enseñanza aprendizaje en las aulas de educación superior y que con el tiempo este podría ser considerado como una medida de control de calidad. Valencia (2014) en una investigación con estudiantes de enfermería en Arequipa encontró que el 25 % muy satisfecho y 72 % satisfecho con los servicios prestados en la facultad donde estudian.

Al ser la satisfacción una variable que se empezó a trabajar en el mundo laboral, en ese campo tenemos la investigación de Minaya (2014), quien encontró una alta correlación positiva ($r= 0.948$) entre el compromiso liderazgo transformacional de los docentes, debido a que el p valor < 0.05 aceptó la hipótesis alterna por lo que concluyó que: Liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el compromiso docente del Callao. Chacón (2015. p.21) nos plantea que “los altos niveles de satisfacción están asociados a que ya se han cubierto las metas laborales dentro de la institución puede atribuirse a un programa de reconocimiento y gestión de personas”.

En esta línea Pérez (2014) encontró que los trabajadores de la universidad pública tienen menor nivel de compromiso con la institución que los trabajadores de la universidad privada, los primeros presentaron un mayor interés por las recompensas extrínsecas los segundos (rango promedio= 124.76 vs. rango promedio= 101.20) ($U=5043.500$, $p < .05$), de igual manera los trabajadores casados tienen un mayor nivel de compromiso (rango promedio= 63.46 vs rango promedio = 57.50) ($U= 1019.5$, $p < .05$). También Cutipa (2014) en la hipótesis general de su investigación encontró que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, existiendo una correlación entre ambas variables de 0.799 positiva en los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca.

En un análisis muy detallado a partir del análisis de la teoría de Allen y Meyer en un caso mexicano, San Martín (2013) nos plantea que las empresas tienen dos posibilidades de lograr el compromiso organizacional, la primera es a través del compromiso afectivo y normativo que consiste en generar un clima de satisfacción y normas relacionales que permitan al trabajador lograra un compromiso afectivo que lo llevará a trabajar de forma responsable; es decir, lograr el compromiso normativo y desear seguir en la empresa compromiso de continuidad; la segunda sería más directa independiente del nivel del compromiso afectivo en la que se apela a la percepción de dependencia del trabajador lo que les hace comprometerse en un sentido normativo y logre tener la intención de seguir en ella. La primera posibilidad implica trabajar la satisfacción intrínseca del individuo, siendo la más sólida y con mayor posibilidad de duración en el tiempo. La segunda conlleva una satisfacción extrínseca más relacionada con el estilo de gestión.

A partir de los resultados de la investigación y la discusión de los resultados de las investigaciones en ambas variables se hace necesario que los docentes universitarios motiven a los estudiantes, brinden un ambiente adecuado de estudio y empoderarlos en su especialidad con la finalidad de elevar sus niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca, lo cual redundará en el nivel de compromiso con la organización. Las instituciones de educación superior deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

Finalmente podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona de manera favorable o desfavorable en el compromiso con la institución del estudiante, estas variables a su vez van a influir en los aspectos académicos, la deserción escolar y la conclusión de los estudios. Por lo tanto podemos decir que los estudiantes satisfechos están más comprometidos con la institución y van a lograr concluir sus estudios.

Asimismo, en la segunda hipótesis se logró demostrar que existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente, esta fue de 0.715 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación alta, por lo que se aceptó la hipótesis específica y se rechazó la nula. Pues existe una estrecha relación entre el nivel de satisfacción que incluye factores externos como las condiciones de infraestructura, recursos, relación con los compañeros, políticas internas y liderazgos; factores internos como habilidades personales, libertad, responsabilidad y desempeño. Por el lado de la dimensión de compromiso afectivo que considera la identificación y el involucramiento con la institución y que nos permite conocer cuál es el grado en que el estudiante desea continuar sus estudios en la institución educativa y para ello realizará todos los esfuerzos que ella le demande.

Al respecto Pérez (2014) encontró que el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la universidad pública son menores que los de la privada (rango promedio= 126.30 vs. rango promedio= 101.79) ($U=4990,000$, $p < .05$), en la universidad pública el nivel de compromiso aumenta después de los 11 años de servicio (rango promedio = 73.82 vs rango promedio = 55.27) ($r= 15.255$, $p < .05$), también este aumenta cuando tienen pareja (rango promedio= 63.46 vs rango promedio = 46.38) ($U= 1019.500$, $p < .05$). Otra investigación realizada por Maynez (2016) plantea un modelo en el que la cultura organizacional influye en el compromiso afectivo obteniendo una correlación de 0.749 y fundamenta que esta se da en la semejanza de valores, el orgullo de pertenencia y la inspiración que recibe de la institución.

San Martín (2013) encontró que el compromiso afectivo media el efecto de ciertos antecedentes interpersonales sobre el compromiso normativo “porque

existe un efecto indirecto significativo de la satisfacción ($\lambda=0.171$, $t=2.829$) y de las normas relacionales ($\lambda=0.191$, $t=3.227$) sobre el compromiso normativo a través del compromiso afectivo” (p.21). También encontró que las teorías del marketing relacional, la identidad social, el intercambio social, el compromiso afectivo, la contratación relacional influyen significativamente en la satisfacción laboral. Finalmente encontró que son importantes los antecedentes relacionales y los económicos para lograr el compromiso afectivo y normativo del trabajador.

De acuerdo a lo planteado por Allen y Meyer (1990) el compromiso afectivo se da cuando el estudiante se identifica, participa y disfruta de ser parte de la institución educativa, se podría decir que es una fuerza relativa de identificación que tiene el estudiante con el centro de estudios. Finalmente, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con el compromiso afectivo con la institución de los estudiantes y que esta a su vez se relaciona con el compromiso normativo y de continuidad.

Asimismo, en la tercera hipótesis se logró demostrar que existe una relación significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso de continuidad en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, se encontró que existe una relación directa y significativamente, esta fue de 0.538 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación moderada, por lo que se aceptó la hipótesis específica y se rechazó la nula. Esta es la relación con nivel más bajo en relación a las otras debido a que está influenciada por las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y también por la satisfacción intrínseca y extrínseca.

Según Pérez (2014), los trabajadores administrativos de la universidad privada tienen un mayor nivel de Compromiso de Continuidad frente a los de la universidad pública (rango promedio= 126.50 vs. rango promedio= 101.60) ($U=4968$, 000 $p <.05$), en la universidad pública los trabajadores con más de 11 años de servicio tienen mayor nivel de compromiso de continuidad (rango promedio= 73.39 vs rango promedio = 62.72) ($r=19.826$, $p <.05$), lo mismo se da en los trabajadores de la adultez media (rango promedio= 75.99 vs rango promedio = 50.05) ($u= 903.500$, $p <.05$). Al respecto, Frías (2014) en una investigación sobre compromiso y satisfacción laboral como factores de

permanencia encontró que los jóvenes de la generación Y buscan trabajos que tengan sentido, que les haga sentir importantes, que les enorgullezca, que les permita contribuir al éxito de la organización, pero que a pesar de estar satisfechos y comprometidos no asegura su permanencia en la organización.

San Martín (2013) encontró que las normas relacionales, la confianza, y la satisfacción ejercen un efecto indirecto significativo sobre el compromiso de continuidad. Siendo el compromiso de continuidad determinado por el compromiso afectivo y normativo; estos resultados fueron encontrados por Allen y Mayer (1990), quienes hallaron que la calificación del supervisor sobre el desempeño laboral y el ascenso de sus subordinados se correlacionó positivamente con los índices del compromiso afectivo y negativamente con los índices del compromiso de continuidad. Después del análisis de la tercera hipótesis podemos ver que sobre la dimensión de compromiso de continuidad van a influir un conjunto de factores que incluye la actitud para la vida de los jóvenes y la forma de pensar de la generación actual.

Asimismo en la cuarta hipótesis se logró demostrar que existe una relación significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso de normativo en Educación Superior Artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, se encontró que existe una relación directa y significativamente, esta fue de 0.866 y con un p valor de 0.000 considerándose como una correlación alta, por lo que se aceptó la hipótesis específica y se rechazó la nula.

En el estudio realizado por Pérez (2014) encontró que el compromiso normativo de los trabajadores de la universidad privada y pública presentan diferencias (rango promedio= 129.88 vs. rango promedio= 98.50) ($u=4602.500$, $p < .05$), siendo los de la privada quienes tienen un mayor compromiso normativo, en la universidad pública este aumenta con el tiempo de permanencia, los trabajadores con más de 11 años de servicio obtienen un (rango promedio= 70.74) ($r= 8.971$, $p < .05$), también aumenta en los adultos medios (rango promedio=75.69 vs rango promedio = 50.22) ($u= 916.500$, $p < .05$), lo mismo sucede en el nivel socioeconómico bajo donde (rango promedio= 75.63) ($r= 8.082$, $p < .05$). San Martín (2013) encontró que el compromiso normativo y el afectivo

son influenciados significativamente en la dependencia percibida y la confianza, pues tienen una relación causal pues muchos trabajadores sienten que cumplen con su deber correctamente y sin embargo normativamente no son reconocidos.

Allen y Meyer (1990) encontraron que el compromiso normativo está influenciado por la socialización que se dan antes y después que ingrese a la institución; es decir, influyen en ella las instituciones educativas donde estudió la educación básica y otras instituciones donde puede haber cursado estudios o incluso trabajado, también influenciará las instituciones en las que en el momento que está estudiando se relaciona paralelamente, por lo que hay mucha influencia de factores externos que involucran la satisfacción interna de cada persona.

CONCLUSIONES

La satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de los estudiantes de educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.866 que significa que existe correlación positiva alta. Por lo tanto, la satisfacción intrínseca y extrínseca se relaciona con en el nivel de compromiso con la organización, por lo que se deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

La satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente con el compromiso afectivo de los estudiantes de educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.715 que significa que existe correlación positiva alta. En consecuencia, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con en el compromiso afectivo que implica la identificación, participación y disfrute de las actividades académicas y artísticas que le brinda la institución y que esta a su vez influye en el compromiso normativo y de continuidad.

La satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente con el compromiso de continuidad de los estudiantes de educación superior artística en

la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.538 que significa que existe correlación moderada. En consecuencia, podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con el compromiso de continuidad y que a esta dimensión también está influenciada por un conjunto de factores que incluye la actitud para la vida de los jóvenes y la forma de pensar de la generación actual.

La satisfacción estudiantil se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo de los estudiantes de educación superior artística en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017 ($p = 0.000 < 0.05$), Rho de Spearman = 0.866 que significa que existe correlación alta. En consecuencia podemos decir que la satisfacción estudiantil se relaciona con en el compromiso normativo y que a esta dimensión también está influenciada por la socialización que se da antes y después que ingrese a la institución existiendo influencia de las instituciones donde estuvo anteriormente.

REFERENCIAS:

- Aamodt, M. (2010) *Psicología industrial/organizacional*. Un enfoque aplicado. México: CengageLearning.
- Allen, N. y Meyer, J. (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational Psychology* N° 63. Pp. 1-18. Great Britain: The British Psychological Society. Recuperado de doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.
- Álvarez, J. Chaparro, E. y Reyes D. (2010) Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficiencia y cambio en educación* N° 13. Pp. 5-26. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Bravo, J. Peiró, J. y Prieto, A. (1996) *Tratado de Psicología del trabajo. Tomo II*. Madrid, España: Síntesis.
- Cutipa, A. (2014) *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la*

Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, durante el período 2014-I. (tesis de maestría) Lima, Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/190/1/%c3%81lex_Tesis_maestria_2014.pdf

Dávila, L. y Jiménez, G. (2014) Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología N° 22*. Pp.272-302. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Fernández, M. (2002) *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima, Perú: Universidad de Lima.

Frías, P. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* Universidad de Chile. (tesis) Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Grajales, T. (2000). Escala de satisfacción en el trabajo entre empleados universitarios ASD. *Memorias del CIE Número 1, Vol.2*. 110-120. Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188

Herzberg, F. Mausner, B. y Blach, B. (1967) *The motivation to work*. United States of America: John Wiley.

Máynez, I. (2016) Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Revista de Contaduría y Administración N° 64*. Pp. 666-681. México: Universidad Autónoma de Juárez. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.06.003>

Minaya, M. (2014) *El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 Carlos Philips Previ Callao 2010 – 2011*. (Tesis de maestría) Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3989/1/Minaya_cm.pdf

Yzaquirre, O. (2015) *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado) Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaquirre-reinoso-omar.pdf>

- Osorio, M. y Parra, L. (2015) La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano. *Revista en Investigación Médica* 3-10. México: Universidad Nacional Autónoma de México Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002> 2007-5057
- Pérez, R. (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de licenciatura) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TA_PIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, I. y Pereyra, E. (2015) Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía* vol.36. N°99. Pp 69-89. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/659/65945575008/>
- Román (2016) *Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios*, (Tesis de doctorado) México: Universidad Montemorelos. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/619/Tesis%20doctoral%20Javier%20Rom%c3%a1n%20G%c3%b3mez.pdf?sequence=1>
- Rivera, D. y Ruiz, M. (2015) Satisfacción del estudiantes que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC. *Revista mundo FESC* N° 9. 79-94 Recuperado de <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/62/104>
- San Martín, F. (2013) La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Revista de Contaduría y Administración* N° 58. 11-38 Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71208-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71208-7).

Apéndice G

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Declaración de Autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Tania María Anaya Figueroa, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro que el artículo científico titulado Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – 2017, es de mi autoría.

Por medio de la presente autorizo que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo pueda publicar el presente artículo

Lima, setiembre de 2017

Tania Maria Anaya Figueroa

DNI 09670597

Apéndice H
Carta de presentación y respuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 31 de marzo de 2017

Carta P. 0215-2017-EPG-UCV-LN

Lic. Eduardo Fiestas Peredo

Director General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Tania María Anaya Figueroa** identificada con DNI N.° **09670597** y código de matrícula N.° **7000954554**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en educación superior artística, en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



SCVM

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Lima, 30 de mayo de 2017

CARTA N° 083-2017/DG-ENSEFJMA

Sra.
Tania María Anaya Figueroa
Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar encuestas a estudiantes de la institución.
Referencia: Carta N° P-0215-2017-EPG-UCV-LN.

Me dirijo a usted para saludarla y en atención al documento de la referencia, considerando que el trabajo de investigación "Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en Educación Superior Artística, en la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017", será un referente para la presente gestión, se le **AUTORIZA** a que pueda desarrollar la investigación en la institución.

En tal sentido se le recomienda que los resultados que se obtengan en dicha investigación sean dados a conocer a la institución al finalizar el trabajo.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Escuela Nacional Superior de Folklore
José María Arguedas
Lic. EDUARDO FIESTAS PEREDO
Director General

EFP/DG.
Rcb.sec.

www.escuelafolklore.edu.pe | Jr. Enrique Villar N° 675,
Esq. con Torres Paz 1170
Santa Beatriz, Cercado de Lima
Teléfonos: 715-0367/715-0712