

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DE GRADO

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN DOCENTES
TÍTULARES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN
ANDRÉS, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

POR:

CHURA PEREZ NOEMI GUISELA
VACAFLOR MILENKA HELEN

LA PAZ - BOLIVIA 2023

DEDICATORIA

A Dios, sobre todas las cosas.

A nuestras familias, por ser la fuerza que motiva a seguir estudiando y culminar con esta noble profesión.

A nuestros hijos por ser una bendición.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración De Empresas de la Universidad Mayor De San Andrés, por ser nuestro segundo hogar en todos estos años de estudio. Muchas gracias.

Dedicado de manera especial a mi mamá Nerza Nelly Vacaflor por siempre apoyarme en mis logros y a mi hija Natasha que es mi motor de vida. Muchas gracias.

A mi compañera Noemi Guisela Chura Perez por el esfuerzo que hicimos de manera exitosa para la investigación y toda su amistad brindada.

Por: Milenka Helen Vacaflor

AGRADECIMIENTOS

Dedicado a mi querido padre Santiago Chura hasta el cielo, por darme su apoyo incondicional, a mi madre María Perez por el amor y el aliento que me brinda para siempre seguir adelante, a mi esposo Luis Alfredo por apoyarme en todo momento y a mis hijos Ian y Matías quienes son el motor de mi vida. Muchas gracias.

A mi compañera y amiga Milenka Helen Vacaflor por todo su apoyo en la elaboración de la tesis y por su amistad brindada a lo largo de la carrera.

Por: Noemi Guisela Chura Perez

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es identificar el nivel de compromiso organizacional de docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

La investigación desarrolla un enfoque cualitativo basado en un censo que consiste en hacer un análisis de la variable elegida basado en un instrumento que mide la escala de compromiso organizacional, según en la propuesta de Meyer y Allen.

Los datos se obtienen de los 40 docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, de la Universidad Mayor de San Andrés

Una vez revisada la literatura se procedió a construir el marco teórico tomando como referente principal el trabajo de Meyer y Allen en el estudio de la población objetivo. Se decidió utilizar su instrumento para la recopilación de los datos que suministrarían la información necesaria para realizar los análisis de los factores emergentes en el compromiso organizacional de los docentes.

Finalmente se aclara que esta investigación no estudia el compromiso de los docentes relacionada con la práctica pedagógica en el aula, sino el compromiso de los docentes con la organización mediada con los contratos y las relaciones laborales. Palabras clave: Compromiso, compromiso organizacional.

ABSTRACT

The objective of this work is to identify the level of organizational commitment of teachers of the Business Administration Career of the Faculty of Economic and Financial Sciences, of the Universidad Mayor de San Andrés in the city of La Paz.

The research develops a qualitative approach based on a census that consists of making an analysis of the chosen variables based on an instrument that measures the scale of organizational commitment, according to the proposal of Meyer and Allen.

The data is obtained from the 40 professors of the Business Administration Career of the Faculty of Economic and Financial Sciences, of the Universidad Mayor de San Andrés

Once the literature was reviewed, the theoretical framework was constructed, taking as the main reference the work of Meyer and Allen in the study of the target population. It was decided to use its instrument to collect the data that would provide the necessary information to carry out the analysis of the emerging factors in the organizational commitment of teachers.

Finally, it is clarified that this research does not study the commitment of teachers related to pedagogical practice in the classroom, but the commitment of teachers with the organization mediated with contracts and labor relations. Keywords: Commitment, organizational commitment.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES

1.1	Justificación o aportes	2
1.1.1.	Justificación Teórica	2
1.1.2.	Justificación Práctica.....	3
1.2.	Situación problemática.....	3
1.3.	Problema científico	6
1.4.	Objeto de estudio.....	7
1.5.	Alcance o Campo de acción de la Investigación.....	7
1.5.1.	Alcance geográfico.....	8
1.5.2.	Alcance poblacional.	8
1.5.3.	Alcance temporal.....	8
1.5.4.	Alcance temático.	8
1.6.	Guía o idea científica.....	9
1.7.	Objetivo de la Investigación.....	9
1.7.1.	Objetivo general	9
1.7.2.	Objetivos específicos.....	9

CAPITULO 2 DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1.	Referencias conceptuales	10
------	--------------------------------	----

2.1.1.	Teorías Administrativas Clásicas.....	11
2.1.1.1.	La Administración en el Taylorismo	12
2.1.1.2.	La Administración clásica de Fayol.....	14
2.1.1.3.	Las Relaciones humanas de Elton Mayo	17
2.1.1.4.	La Burocracia de Webber	20
2.1.2.	Recursos humanos	22
2.1.3.	Organización.....	22
2.1.4.	Personas.....	24
2.1.5.	Compromiso organizacional.....	25
2.1.6.	Perspectivas del compromiso organizacional.....	27
2.1.6.1.	Perspectiva de intercambio.....	27
2.1.6.2.	Perspectiva psicológica.....	27
2.1.6.3.	Perspectiva de atribución.....	28
2.1.6.4.	Capital humano	29
2.1.6.5.	Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional	29
2.1.6.6.	Actitudes en el trabajo	30
2.1.7.	Componentes del Compromiso Organizacional.....	31
2.1.7.1.	Compromiso afectivo.....	31
2.1.7.2.	Compromiso normativo.....	33
2.1.7.3.	Compromiso de continuidad (Calculador).....	34
2.1.8.	Ventajas y desventajas del Compromiso Organizacional.....	35
2.1.9.	El OCQ.....	36
2.1.10.	Modelo de O'Reilly y Chatman.....	37
2.1.11.	Las organizaciones empresariales.....	38
2.1.11.1.	Noción de institución y organización	39
2.1.11.2.	La Universidad como una organización del trabajo.....	57
2.2.	Contexto Referencial	62
2.2.1.	Institución de educación superior.....	62
2.2.2.	Antecedentes.....	62
2.2.3.	Visión.....	63

2.2.4.	Misión	63
2.2.5.	Características de las instituciones de educación superior en Bolivia.....	63
2.2.6.	Carrera de Administración de Empresas – UMSA	65
2.3.	Estudios previos del objeto de estudio.....	66
2.4.	Diagnóstico del problema	66

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Universo o Población de Estudio	67
3.1.1.	Población.....	67
3.2.	Determinación del tamaño y diseño de la Muestra	67
3.2.1.	Determinación de la Muestra	67
3.2.2.	Muestra.....	67
3.3.	Selección de métodos y técnicas.....	68
3.3.1.	Método descriptivo.....	68
3.3.2.	Técnica de la Observación	68
3.3.3.	Diseño de Investigación	69
3.4.	Instrumentos de Relevamiento de Información	69
2.4.1.	Operacionalización de las variables.....	71
2.4.2.	Cronograma de actividades	73

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

4.1.	Resultados del nivel de Compromiso Organizacional.....	76
4.1.1.	Análisis de Resultados.....	76
4.2.	Resultado de la relación entre las variables de Nivel de Compromiso Organizacional, compromiso afectivo, de continuidad y normativo.....	97
4.3.	Resultados del nivel de Compromiso Organizacional.....	97

4.4. Resultado del Nivel de Compromiso Organizacional según sus Componentes.	98
4.4.1. Resultado del Nivel Compromiso Afectivo.	99
4.4.2. Resultado del Nivel del Compromiso de Continuidad.	100
4.4.3. Resultado del Nivel de Compromiso Normativo.	101
4.5. Resultado de la relación entre las diferentes variables de Compromiso Organizacional en los docentes titulares expresados en tablas.	103
4.5.1. Resultado de la relación del Componente del Compromiso Afectivo.	104
4.5.2. Resultado de la relación del Componente del Compromiso de Continuidad.	105
4.5.3. Resultado de la relación del Componente del Compromiso Continuidad.	106

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	107
Conclusión de acuerdo al compromiso según sus componentes.	107
5.2. RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	110
Apéndice.	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rangos Asignados de las sub-categorías del Compromiso Organizacional.	70
Tabla 2. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional.....	71
Tabla 3. Cronograma de Actividades.....	73
TABLA 4. Edad	76
TABLA 5. Género del Docente encuestado.....	78
Tabla 6. Pregunta 1 - Docentes	79
Tabla 7. Pregunta 2 - Docentes	80
Tabla 8. Pregunta 3 - Docentes	81
Tabla 9. Pregunta 4 - Docentes	82
Tabla 10. Pregunta 5 - Docentes	83
Tabla 11. Pregunta 6 - Docentes	84
Tabla 12. Pregunta 7 - Docentes	85
Tabla 13. Pregunta 8 - Docentes	86
Tabla 14. Pregunta 9 - Docentes	87
Tabla 15. Pregunta 10 - Docentes	88
Tabla 16. Pregunta 11 - Docentes	89
Tabla 17. Pregunta 12 - Docentes	90
Tabla 18. Pregunta 13 - Docentes	91
Tabla 19. Pregunta 14 - Docentes	92
Tabla 20. Pregunta 15 - Docentes	93
Tabla 21. Pregunta 16 - Docentes	94
Tabla 22. Pregunta 17 - Docentes	95
Tabla 23. Pregunta 18 - Docentes	96
Tabla 24. Sexo y el Nivel de Compromiso Organizacional.....	103
Tabla 25. Componente Afectivo.	104
Tabla 26. Componente de Continuidad.....	105
Tabla 27. Componente de Continuidad.....	106

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Conceptos de organización por diferentes autores.....	42
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores que influyen en el comportamiento.....	25
Figura 2. Componentes del Compromiso Organizacional	31
Figura 3. Tipos de organizaciones	42
Figura 4. Formación de la Dimensiones del ser humano	59
Figura 5. Nivel de Compromiso Organizacional en los docentes titulares.	98
Figura 6. Nivel de Compromiso Afectivo.....	99
Figura 7. Nivel de Compromiso de Continuidad.	100
Figura 8. Nivel de Compromiso Normativo.	102

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad, determinar el compromiso organizacional que tienen los docentes de la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras perteneciente a la Universidad Mayor de San Andrés, en la ciudad de La Paz. El compromiso y la organización de los docentes actualmente en las instituciones de educación superior, tal es el caso de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, conlleva a desafíos del entorno en el cual desempeñan sus labores profesionales.

Una de las finalidades es poder alcanzar a ser una institución competitiva de forma institucional, siendo la misma proveedora de un servicio intangible como es el conocimiento, los docentes de la institución son un instrumento gestor de habilidades fundamental para la credibilidad y posición que exige la universidad nivel nacional.

Las instituciones de educación superior deben ser un ambiente **laboral lleno de motivación, productividad y actualización** para todos los empleados, con la finalidad de obtener un **nivel de compromiso organizacional alto** más aún si es una institución superior acreditada a nivel internacional cómo es la UMSA. La satisfacción personal y el compromiso se están convirtiendo en las metas más altas, la gente quiere sentir que sus esfuerzos importan y que su trabajo contribuye en algo. (Kinsey, 1997)

Es por esta razón que la presente investigación tiene como finalidad la de identificar el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes titulares con los que cuenta la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras dependientes de la UMSA, siendo los sujetos de investigación un instrumento de suma importancia.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 Justificación o aportes

1.1.1. Justificación Teórica

Las teorías aplicables, al gran papel que cumple el compromiso organizacional dentro del cumplimiento de las funciones institucionales y el nivel de competitividad en el mercado.

El capital humano es un factor de suma importancia para el cumplimiento de los diferentes objetivos institucionales que es a su vez proveedora de un servicio, por lo cual, es necesario determinar el nivel de compromiso organizacional de los empleados para tomar medidas de corrección, si fueran necesarias, o para mantener y aumentar esos niveles de compromiso.

Según Rivera (2010), quien estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias llegaron a la conclusión principal de que la motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional por sus implicancias en la productividad de los recursos humanos en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. (Rivera O., 2010)

Un estudio en la ciudad de Lima el 2010 menciona que la culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad, no parece ser prioridad en los docentes, aunque el mismo tema no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional. (Rivera O., 2010)

Entonces el compromiso de continuidad no llega a ser indispensable en los docentes, por lo cual, **se tiene que fortalecer el compromiso afectivo**, que se sientan crear un vínculo afectivo a través de una atadura emocional e involucramiento emocional.

La relación entre clima y compromiso organizacional tiene un impacto significativo en la actitud de compromiso de los docentes y así también factores como: apoyo del superior

inmediato, la claridad del rol, la contribución personal, el reconocimiento, la expresión de los propios sentimientos y el trabajo como reto. (Edel R. y García, 2007)

Un estudio realizado en Perú, menciona que todos los trabajadores pueden comprometerse afectivamente con la empresa de la que forman parte; sin embargo, muchas veces las circunstancias en las que se encuentra el trabajador influyen en el grado de compromiso que puede alcanzar; las necesidades y motivaciones determinan el grado de este compromiso. (Hurtado, 2017)

La presente investigación, desarrolló un aporte al área de recursos humanos de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, diagnosticando el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes titulares y cuales deberán ser las áreas que necesitaran más apoyo o que rangos de edades tal vez presentan menor nivel de compromiso organizacional.

1.1.2. Justificación Práctica

La presente investigación, desarrolló un aporte significativo al área de recursos humanos de la Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Administración de Empresas, diagnosticando el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes titulares con los que cuenta la carrera y cuales deberán ser las áreas o asignaturas que más necesitan apoyo o que rangos de edades tal vez presentan menor nivel de compromiso organizacional en el total de los docentes con los que cuenta la carrera de Administración de empresas.

1.2. Situación problemática

La Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, como otras instituciones, se encargan de brindar un servicio y tienen como objetivo principal el proveer conocimiento. Los docentes son un instrumento fundamental para que la institución sea competitiva.

Al ser un servicio intangible, no se puede medir la calidad de la misma manera que un producto tangible, por lo tanto, a lo largo de todo el proceso de enseñanza, influirá mucho en el compromiso del docente hacia la institución y hacia su carrera para determinar el desempeño de enseñanza que el mismo tenga en su asignatura.

Por lo tanto, es importante identificar cuáles son los factores que le interesa al docente titular de la carrera de Administración de Empresa, qué los motiva; los principales factores por los cuales se quedan en la institución o cuáles son las principales carencias o necesidades en las diferentes áreas que conforman la carrera, para poder tratarlas de manera directa y que los mismos no afecten la satisfacción laboral.

En resumen, se debe estudiar el compromiso organizacional que tiene el capital humano en este caso los docentes titulares de la carrera de administración de empresas, para determinar las medidas necesarias para mantener o incrementar el mismo, ya se determinó la gran importancia que tiene este tema para el buen funcionamiento de la institucionalidad y su nivel competitivo en el mercado.

Existen tres componentes de compromiso organizacional que se explicarán más a detalle, los mismos son el *Compromiso Afectivo* que se refiere al vínculo psicológico a través de una atadura emocional del empleado y una identificación como una implicación a la organización, el *Compromiso Normativo* es aquel refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo y por último el *compromiso de continuidad o calculador*, se refiere a la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización ((Meyer y Allen (1991) citado en Hurtado M. (2017), 2017).

Es por esta razón que El Director de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, debe identificar cuáles son los factores que le interesan al docente, qué los motiva; los principales factores por los cuales se quedan en la institución o cuáles son las principales carencias o necesidades en las diferentes asignaturas que conforman la carrera, para poder tratarlas de manera directa y que los mismos no afecten la satisfacción laboral, la finalidad es estudiar el compromiso

organizacional que tienen el capital humano “Docentes de la Carrera de Administración de Empresas” para determinar las medidas necesarias para mantener o incrementar el mismo el buen funcionamiento de la institución y su nivel competitivo a diferencia de otras carreras en el territorio boliviano.

Uno de los objetivos principales que tiene una institución de educación superior en el área de recursos humanos, es la **generación de compromiso en todo su capital humano**, siendo este **de gran importancia para el cumplimiento de objetivos institucionales**, identificación del personal con la organización, valores inculcados durante el trabajo y satisfacción laboral entre otros.

Según (Meyer & Allen, 1999), definen **compromiso organizacional** como el estado en que el trabajador se identifica y comparte las metas de la organización, por lo que siente deseos de pertenecer a esta. Se trata de una actitud clave relacionada con el trabajo y cuyo interés, desde el punto de vista empresarial, radica en su capacidad de influir sobre el comportamiento de los empleados hacia la organización. (Gallardo, 2005)

Esta actitud tiene un impacto directo significativos sobre las actitudes y modos de actuar de los trabajadores en la empresa.

La literatura indica que las organizaciones que tiene un alto nivel de compromiso organizacional en sus trabajadores poseen altos niveles de desempeño y productividad, bajos índices de ausentismo y menor tasa de rotación. Para una empresa llega a ser un costo bastante elevado ir capacitando contantemente al nuevo personal para desempeñar cargos que solo lo ocuparan un tiempo determinado, sin embargo, este costo se reduce si la tasa de rotación es baja y el rendimiento del capital humano es elevado. Por otra parte, las personas con altos niveles de compromiso suelen reflejar el acuerdo con la misión y metas de la institución, las ganas de entregar su esfuerzo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las universidades, como otras instituciones que se encargan de brindar un servicio, tienen como objetivo principal el proveer conocimiento, y los docentes son un instrumento fundamental para que la institución sea competitiva en el mercado. Al ser un servicio intangible, no se puede medir la calidad de la misma manera que un producto tangible, por lo tanto, a lo largo de todo el proceso de enseñanza, influirá mucho el compromiso del docente hacia la institución y hacia su carrera para determinar el desempeño de enseñanza que el mismo tenga en su asignatura.

1.3. Problema científico

La UMSA es la segunda universidad más antigua de Bolivia, después de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (1624) y la más representativa del Sistema de la Universidad Boliviana, es una de las universidades Pública con mayor número de estudiantes a nivel nacional. Actualmente hay otras universidades que están tomando fuerza en el mercado, es por esta razón determinar el compromiso organizacional de los profesionales docentes que trabajan en la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA.

Así mismo, un trabajo en de Palma (2003) citado por Rivera (2010), quien estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias llegaron a la conclusión principal de que la motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional por sus implicancias en la productividad de los recursos humanos en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo.

Otro trabajo de enorme importancia para la presente investigación, pertenece a Edel y García (2007) quienes concluyen en que la relación entre clima y compromiso organizacional tiene un impacto significativo en la actitud de compromiso de los docentes y así también factores como: apoyo del superior inmediato, la claridad del rol, la contribución personal, el reconocimiento, la expresión de los propios sentimientos y el trabajo como reto.

Por último, en un estudio en la ciudad de Lima el 2010 menciona que la culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad, no parece ser prioridad en los docentes, aunque el mismo tema no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional. (Rivera, 2010) Entonces el compromiso de continuidad no llega a ser indispensable en los docentes, por lo cual, se tiene que fortalecer el compromiso afectivo, que se sientan crear un vínculo afectivo a través de una atadura emocional e involucramiento emocional.

Por tales motivos, esta investigación desarrollará un aporte significativo al área de recursos humanos de la institución, diagnosticando el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes y cuales deberán ser los departamentos que necesitaran más apoyo o que rangos de edades tal vez presentan menor nivel de compromiso organizacional.

Lo que lleva a la siguiente pregunta central en la presente investigación.

¿Cuál es la perspectiva del compromiso organizacional de docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la U.M.S.A.?

1.4. Objeto de estudio

El objeto de estudio es el Compromiso organizacional, que según Robbins (2009), es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (Robbins, 2009, pág. 79)

1.5. Alcance o Campo de acción de la Investigación

Para determinar el campo de acción de la presente investigación, se tiene lo siguientes alcances.

1.5.1. Alcance geográfico.

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de La Paz, Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financiaras.

1.5.2. Alcance poblacional.

La Carrera de Administración de Empresas, actualmente cuenta con 40 docentes titulares en las diferentes asignaturas de acuerdo al pensum de la malla curricular.

1.5.3. Alcance temporal.

La presente investigación se realizó en el primer semestre del año 2022, lo que implica que se realizó durante la gestión actual.

1.5.4. Alcance temático.

El alcance temático se enfoca en la teoría administración de recursos humanos, para identificar el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes en la carrera de Administración de Empresas de la U.M.S.A.

El compromiso organizacional es definido como un proceso participativo, donde se usan todas las capacidades personales e institucionales para incentivar el apego de los empleados hacia el éxito institucional y todos los objetivos dentro de la misma. (Betanzos, 2007)

La administración de recursos humanos tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, es decir, la calidad en la manera en que se administra a las personas en la organización es un aspecto crucial en la competitividad organizacional. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2017)

1.6. Guía o idea científica

La idea científica se sustenta en determinar el **compromiso organizacional** de los docentes en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés, para lograr identificar qué tipo de compromiso es el que más prevalece en los mismos.

1.7. Objetivo de la Investigación

1.7.1. Objetivo general

Identificar el nivel de compromiso organizacional en docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Analizar de forma teórica el compromiso organizacional dentro de los recursos humanos.
- Identificar el mayor compromiso organizacional de docentes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Medir el Compromiso organizacional utilizando un cuestionario por medio del instrumento de Meyer y Allen.

CAPITULO 2

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. Referencias conceptuales

El comportamiento organizacional en sus inicios fue definido como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con implicaciones en una determinada organización” (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; Mowday et al., 1982), inicialmente se buscó darle relevancia a tres postulados y factores claves, que se enfocaron en (a) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores organizativos; (b) el deseo de ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización; y, (c) un fuerte deseo por mantener su pertenencia a la organización (Porter et al., 1974; Porter, Crampon y Smith, 1976; Mowday et al., 1982; Steers, 1977).

Al analizar la evolución histórica en términos de definiciones, se puede evidenciar la existencia de discrepancias en cuanto teorías e instrumentos, en un principio se hablaba de la implementación del OCQ (“Organizational Commitment Questionnaire”) que consistía en 15 ítems que confluían en único factor, pero posteriormente se abrió la puerta a uno de los primeros cambio que sufriría el estudio de la temática. Se empieza a sugerir la existencia de más dimensiones lo cual ampliaría el campo de aplicación de la herramienta, profundizando en aspectos que probablemente se habían omitido. Aunque se dio paso a una discusión que giraba en torno a cuantas dimensiones realmente existían, y la multidimensionalidad, también hay que anotar que se logró un avance conceptual importante para la época; de todas las concepciones propuestas una de las más significativas fue la de Meyer y Allen (1984; 1991; 1997).

El comportamiento organizacional hace parte de una variable de actitud en el ámbito laboral y tiene relación con satisfacción laboral, cuando, en realidad ambos sean totalmente diferentes (Tett y Meyer, 1993), una definición que a lo largo de la historia como semuestra ha sido fuertemente debatida.

Es sustancial explorar las definiciones contenidas en la temática del comportamiento organizacional, para así alcanzar una perspectiva más profunda y objetiva en esta investigación, sin olvidar considerar el hecho de que este tema ha sido estudiado desde varios enfoques y reevaluado en varias investigaciones de las cuales han surgido varios axiomas.

Algunas aproximaciones, pretenden precisar lo que es compromiso organizacional, se tiene el caso de Luthans (2008) quien define el compromiso organizacional como uno de los más importantes desafíos actuales, esto entendiéndose que las personas, por su misma naturaleza humana, están llenas de temores; y en la organización se percibe como miedo permanente a un recorte de personal, perder la estabilidad o seguridad en el trabajo, los cambios producidos por fuerzas externas o internas de la organización. Hoy se puede constatar por ejemplo que este problema está asociado a la flexibilidad laboral, a la reestructuración organizacional a, los fuertes cambios en tecnología y a la presión permanente de hacer más con menos. Afrontar Estos fenómenos laborales se necesita que quien estén liderando procesos organizacionales promueva ambientes laborales óptimos, porque de esa forma el entorno sería más estimulante y humano y aumentaría el compromiso de los colaboradores, que, ante los miedos latentes antes mencionados, se deberían generar estrategias organizacionales que ayuden a prevenir, corregir y mitigar esta problemática.

2.1.1. Teorías Administrativas Clásicas

Los estudios organizacionales a nivel empresarial nacen a partir de la necesidad de identificar las interacciones entre las personas de la organización informal, esto data desde los inicios de la administración. Por ende, se hace necesario realizar una revisión teórica de los principales postulados administrativos de la época para entender los cambios conceptuales asociados a la investigación, la cual está relacionado con el Taylorismo, la Escuela de las relaciones humanas, el comportamiento organizacional, el desarrollo organizacional y la gestión del capital humano.

2.1.1.1. La Administración en el Taylorismo

La Administración científica o “taylorista” vino a conocerse en 1911 gracias a su principal exponente Frederick Taylor, dicha teoría partiría de un enfoque tecno-ingenieril del cual las organizaciones obtendrían como principal beneficio la optimización de recursos en las tareas y por lo tanto la eficiencia en sus operaciones Sepúlveda (2015). La Administración Científica es el primer intento de plantear una teoría acerca de la administración que hasta ese entonces era vista más cómo una técnica, pero gracias a la organización racional del trabajo se le pudo otorgar un carácter científico. Esta teoría buscó dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional. (Leonel Arias, 2006)

Esta teoría tiene sus orígenes según Chiavenato (1994) en dos consecuencias de la Revolución industrial que fueron el crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas, que requería fuertemente la reducción de la inestabilidad y la improvisación de las operaciones, y la necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones, que buscaban maximizar sus rendimientos a la mayor expresión.

De acuerdo a Baigorri (2004), la Administración Científica de Taylor tiene tres supuestos como punto de partida: El primero es que la pérdida de la productividad proviene de la ineficiencia de la mayoría de los actos diarios, el segundo es que el remedio de esa ineficiencia está en la administración sistemática y no en el personal excepcional y el tercero es que los principios de la mejor administración son aplicables a todo tipo de actividad humana, y, por lo tanto, constituyen a la administración como una verdadera ciencia. A partir de estos supuestos se empieza a construir la estructura del Taylorismo que según Rocha , Molina, & Ramírez (2010) se caracteriza por: “*estandarización de los procesos, (...), normatización del uso de los instrumentos y de los equipos, (...) en la tarea de aumentar la eficiencia de la empresa; deja como principal responsable al jefe y relega a los trabajadores sólo al trabajo operativo*”. Se inicia el estudio de la motivación basado en incentivos económicos de los empleados con la organización industrial. (Baigorri, 2004)

En síntesis, la Administración Científica se resume en cuatro principios expresados por (Coulter & Robbins, 2005):

1. Establecer la ciencia de cada parte del trabajo del individuo, que reemplace el antiguo método de “hacerlo al ojo”.
2. Escoger científicamente al trabajador y luego capacitarlo y desarrollarlo.
3. Cooperar entusiastamente con los trabajadores para asegurarse de que todo el trabajo se realice de acuerdo con los principios de la ciencia que se desarrolló.
4. Dividir el trabajo y la responsabilidad casi por igual entre la gerencia y los trabajadores. La gerencia asume todo el trabajo para el que está más capacitada que los trabajadores.

Así mismo, la principal herencia de ésta teoría es la organización racional del trabajo que de acuerdo a Chiavenato (1994) se basa en nueve aspectos a saber:

1. El análisis del trabajo y estudio de tiempos y movimientos.
2. El estudio de la fatiga humana.
3. La división del trabajo y especialización del operario.
4. EL diseño de cargos y tareas.
5. La aplicación de incentivos salariales y premios por producción.
6. El concepto del *homo economicus* (El hombre es un ser económico que trabaja siempre a cambio de una remuneración).
7. El buen uso de las condiciones ambientales de trabajo (Entre las más destacadas esta la iluminación que garantiza mayor productividad).
8. La estandarización de métodos y de máquinas.
9. La supervisión funcional.

Una de las principales falencias del Taylorismo la identifica Sánchez (1966) cuando dice: *“el taylorismo polarizó sus preocupaciones en el hombre como unidad mecánica, la concepción fisiológica de estos centros de investigación se volcó sobre el hombre como unidad biológica y descuidó los aspectos sociológicos de su comportamiento en la Empresa”*, en otras palabras, la visión de Taylor con respecto al obrero operaba en un reduccionismo que no le permitió analizar el potencial humano cuando este se relaciona en grupo y cómo este puede aumentar su productividad o bajarla de acuerdo a la influencia de su entorno social. (Sánchez López, 1966)

Por otra parte el estudio taylorista de la división del trabajo también redujo la responsabilidad del obrero únicamente a las tareas dándole fuerza a la gerencia en la labor de la planeación del trabajo que si bien da menos presión al obrero, le resta espacio para tomar iniciativa en los procesos de gestión que en la actualidad son tan necesarios.

2.1.1.2. La Administración clásica de Fayol

La teoría Clásica de la Administración data del año 1916 con Henry Fayol, según Sepúlveda (2015), Fayol identificó que la administración era una doctrina que no se había desarrollado lo suficiente en su época, de ahí que él decidió desarrollarla dando un gran aporte a la administración moderna, el cual consistió en dar un énfasis a la estructura administrativa y a sus funciones al interior de la empresa. En ese orden de ideas la obra de Fayol puede resumirse en tres puntos básicos. Las funciones de la empresa, el concepto de administración a partir de las funciones administrativas y los principios administrativos que vienen siendo esa estructura normativa aplicable a cualquier organización. (Sepúlveda Fernandez, 2018)

En cuanto a las funciones de la empresa, Fayol propone que toda empresa, sin tener en cuenta el tipo de negocio al que se dedique, cumple seis funciones esenciales:

1. Funciones técnicas: Están vinculadas a la producción de bienes y/o servicios.
2. Funciones comerciales: Están relacionadas con el intercambio, es decir, compras,

ventas, permutas.

3. Funciones financieras: Consisten en el manejo del capital, la obtención de recursos financieros, pago de salarios, deudas, entre otras.
4. Funciones de seguridad: Están ligadas a la protección de los bienes de la empresa y de las personas.
5. Funciones contables: Están relacionadas con los inventarios, estados financieros, costos y estadísticas de la empresa.
6. Funciones administrativas: Están vinculadas con la integración y sincronización de las demás funciones de la empresa, de estas funciones se deriva lo que hoy se conoce como el proceso administrativo. (Chiavenato, Gestión de talento Humano, 2004)

En lo relacionado con las funciones administrativas, Fayol propone que el proceso administrativo consiste en cinco funciones a saber:

1. Planeación: Originalmente conocido como previsión, lo cual implica anticiparse al porvenir y a partir de ahí preparar las acciones necesarias para prepararlo.
2. Organización: Consiste en darle estructura a la empresa dotándola de los recursos, sean materiales o humanos, necesarios para su funcionamiento.
3. Dirección: También conocido como mando, se trata de dar funcionamiento a las operaciones de la empresa por medio de la orientación al personal de la empresa.
4. Coordinación: En esta función se propone armonizar todos los esfuerzos, por lo que se hacen necesarias las reuniones semanales de jefes.
5. Control: Consiste en la verificación de que las acciones realizadas por los empleados y los procesos llevados por la empresa sean acordes con los planes

trazados. (Baigorri, 2004)

En lo tocante a los principios administrativos, Fayol enuncia catorce principios que, según Robbins & Coulter (2005) “*son reglas administrativas básicas que pueden aplicarse a todas las situaciones de las organizaciones*” los cuales rezan de la siguiente manera:.

1. División del trabajo: Las tareas y las personas deben ser asignadas de acuerdo al grado de especialidad con el fin de aumentar la eficiencia.
2. Autoridad: Es la facultad de tiene el gerente de dar órdenes y esperar su respectivo cumplimiento.
3. Disciplina: Todo empleado debe rendir obediencia, respeto, dedicación y energía por las tareas y las normas establecidas por la empresa.
4. Unidad de mando: Es necesario que el empleado debe estar subordinado a un solo jefe.
5. Unidad de dirección: Cada empresa y equipo de trabajo debe trabajar bajo un plan único de acción que los direccionen.
6. Subordinación de los intereses de los individuos al interés general de la organización: Todos y cada uno de los intereses de los individuos que componen la empresa deben estar en función de los intereses de la empresa.
7. Remuneración: Debe existir un pago justo a empleado en relación a sus labores y responsabilidades asignadas.
8. Centralización: La facultad de tomar de decisiones reside en los altos directivos de la organización.
9. Cadena de escalafón: La línea de autoridad va en sentido descendente, desde el nivel más alto al más bajo.

10. Orden: Debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. Equidad: La gerencia debe ser justa y cortes con los empleados.
12. Estabilidad de la antigüedad personal: No es conveniente para las empresas que su personal rote demasiado, por lo cual las empresas deben buscar todos los medios posibles para garantizar la permanencia de sus empleados.
13. Iniciativa: Cuándo un empleado goza de la capacidad de idear y ejecutar planes, su compromiso y esfuerzo es mayor.
14. Espíritu de grupo: Una de las fortalezas de la empresa radica en la promoción de la armonía y la unidad del equipo de trabajo.

En cuanto a las falencias de la teoría de Fayol, se puede apreciar que en su esquema administrativo se destaca la rigidez formal, es decir, el trabajador es una variable más de la estructura administrativa por lo que la visión fayoliana es muy poco humana, así mismo la estructura piramidal de Fayol resta importancia a los sistemas de comunicación los cuales no son contemplados dentro de sus principios de administración debido a su sistema jerárquico autoritario (Baigorri 2004; Sánchez López, 1966).

2.1.1.3. Las Relaciones humanas de Elton Mayo

Las primeras investigaciones sobre las relaciones humanas en la empresa fueron desarrolladas por Elton Mayo durante la época comprendida entre 1927 y 1932. La teoría de las relaciones humanas fue una reacción a los postulados clásicos sobre el potencial humano del cual se tenía la noción taylorista y fayolista que consideraba al comportamiento humano en la organización como una variable explicada por motivaciones basadas en los incentivos económicos Rocha et al. (2010).

El objetivo de las investigaciones de Mayo era identificar como el empleado podía lograr ser más productivo, teniendo en cuenta que los postulados clásicos solo podían explicar la productividad a través del pago de remuneraciones altas. Mayo cambia el

concepto del hombre económico de Taylor y propone el concepto del hombre social que encuentra una explicación a su comportamiento a partir de la motivación y la satisfacción personal Rocha et al.(2010).

Las investigaciones de Mayo se dieron en el contexto de los esfuerzos de la Western Electric Company, en colaboración con el National Research Council, donde había intentado conocer los efectos del contorno físico sobre la productividad de los trabajadores los cuales no reflejaron un alto grado de impacto sobre esta. Dicho fracaso provocó que el estudio de la influencia del contorno social sobre el desempeño de los individuos Sánchez (1966), dadas estas investigaciones se dio origen a un nuevo enfoque llamado popularmente humanístico pero también visto como un paradigma psicológico tecnoinstrumental. (Sepúlveda Fernandez, 2018)

Las investigaciones de la Western Electric y Mayo se llevaron en la fábrica de Hawthorne, razón por la que son más conocidas por el nombre de los Estudios de Hawthorne. Dicho estudio se llevó a cabo en cuatro fases a saber según lo explica Chiavenato (1994):

1. Efectos de iluminación: En esta fase el fin era el conocer el efecto de los cambios de luz en las condiciones de trabajo sobre la productividad del empleado. El resultado obtenido fue que el ser humano reacciona de una manera más compleja que las máquinas, por lo que fracasó la noción mecanicista del ser humano proveniente del Taylorismo.
2. Sala de armado de relés: El fin de esta fase era el conocer el efecto de los cambios en las condiciones de trabajo en la búsqueda de explicar la fatiga y la monotonía. Se pudo identificar que cuándo el supervisor de los grupos se encuentra integrado con los demás trabajadores y el ambiente amistoso sin presiones impera, la estabilidad del equipo aumenta trayendo como consecuencia la disminución de la fatiga, la monotonía y las faltas demostrándose la influencia del grupo sobre el rendimiento individual.

3. Programa de entrevistas: El propósito de la tercera fase era conocer más a los empleados, escuchar sus opiniones y sugerencias, el resultado fue la identificación de la presencia del poder informal de los empleados, el comportamiento del trabajador a nivel individual es distinto cuando se encuentra en un rol grupal.
4. Montaje de terminales: La última fase de le experimento buscaba analizar la organización informal en los empleados, dándose cuenta que el poder de ésta era de tal magnitud en el rendimiento de los empleados hasta el punto de observar que el ritmo de trabajo estaba en función de lo que el grupo decidía.

Lastimosamente el experimento de Hawthorne vio el cese de actividades debido a problemas financieros, sin embargo la información obtenida en las cuatro fases fueron las siguientes Chiavenato (1994):

1. El nivel de producción está determinado por normas sociales y las expectativas que lo rodean.
2. El comportamiento del individuo se apoya en el grupo.
3. Los estándares sociales controlan el comportamiento del trabajador.
4. El poder de la organización social-informal es más fuerte que la formal.
5. En las organizaciones es importante tener en cuenta los aspectos y decisiones que tienen los empleados para crear relaciones humanas.
6. A mayor interacción, mayor capacidad productiva.
7. Cualquier cambio en la empresa produce una reacción dentro del personal.
8. Mientras mejor se siente el empleado en su puesto de trabajo es más productivo.

Según Sánchez (1966), el aporte de esta teoría a la administración en general es el ver a la organización como un sistema de interacción social en el que se necesita que los objetivos

de la empresa y de la dirección en general deben estar en perfecto equilibrio con los objetivos de la organización informal de la empresa para que haya estabilidad en el desempeño organizacional.

Baigorri (2004) plantea que las principales críticas a las Relaciones Humanas de Mayo son las siguientes: En primera medida, Mayo tiene en su teoría la idea implícita de considerar a la empresa como un sistema cerrado puesto que no se tienen en cuenta las relaciones de la empresa con las fuerzas económicas, sociales, políticas y culturales del entorno en el que se desempeña, reduciéndola solamente a las interacciones sociales en su interior. Por otro lado, el propósito de generar satisfacción en el empleado, plantea Baigorri, es el de aplacar los movimientos sindicales que tanto problema generan a las empresas modernas, por lo que se hace necesario buscar un mecanismo que mantenga a la clase obrera contenta y los empresarios puedan seguir aprovechando el trabajo de la mano de obra.

2.1.1.4. La Burocracia de Webber

En 1947 se volvió popular entre los medios académicos de la administración la teoría burocrática de Weber, a pesar de haber sido planteada desde varios años atrás no había gozado de popularidad debido al auge de las teorías anteriormente expuestas.

Su origen debe a las siguientes razones expuestas por Chiavenato (1994):

1. La falta de acuerdo de las teorías clásicas de la administración y las relaciones humanas que carecían de un elemento integrador para ver el contexto completo de la empresa en sus dimensiones laborales y sociales.
2. La necesidad de un modelo que fuera capaz de involucrar las tareas y las relaciones sociales en la empresa.
3. El constante crecimiento y la complejidad de las organizaciones.
4. El resurgimiento de la sociología de la burocracia.

Según Robbins & Coulter (2005) es “*una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, reglas y normas detalladas, y relaciones impersonales*”. A su vez las características distintivas de este sistema que identifica Baigorri (2004) son las siguientes:

1. Una clara jerarquía de autoridad donde se identifican posiciones organizadas en un esquema piramidal el que cada cargo de nivel superior tiene control y supervisión del inferior.
2. El compromiso de los individuos en la burocracia está dada por la observancia de reglas y procedimientos de estricto cumplimiento que le aportan a la organización un carácter supremamente formal.
3. Los funcionarios de una estructura burocrática deben ser asalariados a tiempo completo, en cada posición jerárquica hay una retribución fija donde los puestos de trabajo están divididos en tareas simples y rutinarias.
4. La promoción o selección del personal debe ser a partir de méritos tales como la capacidad técnica, la antigüedad o ambas cosas.
5. Las tareas son de carácter impersonal, es decir, hay una clara separación entre el rol del funcionario en la organización y su vida afuera de esta.
6. Ningún miembro de la estructura burocrática es dueño o posee algo de la unidad de trabajo.

Este modelo de administración fue adoptado por la necesidad de encontrar un elemento integrador en las organizaciones que abarcara la complejidad de los diferentes elementos constitutivos de las empresas que son las tareas, las interacciones sociales y las relaciones de poder Sánchez (1966). No obstante ya no es tan popular en las empresas privadas, esta filosofía administrativa ha migrado hacia los entes estatales que están más acostumbrados

a tratar con el tema de las relaciones de poder y la normalización de reglamentos y procedimientos.

Las principales debilidades de esta teoría radican en que el exagerado apego a los reglamentos genera lentitud en los procesos empresariales, por ende a la falta de flexibilización de los procedimientos las empresas optan por acoger posturas epistemológicas que les permitan gestionar mejor su velocidad de respuesta frente a las condiciones del entorno del cual, por ser de naturaleza cambiante, se hace necesario innovar y realizar cambios rápidos para adaptarse a las necesidades que se presenten. De ahí que se presenta la noción popular de las empresas y organizaciones estatales que tienden a ser muy lentas y poco competitivas.

2.1.2. Recursos humanos

Para introducir el trabajo de investigación se vio conveniente definir este capítulo para lograr demostrar que el área de recursos humanos posee una vital importancia dentro de las empresas, además, las siguientes definiciones ayudarán a la comprensión y al desarrollo del tema de la tesis a desarrollar. De tal manera, el siguiente capítulo está dividido en tres partes importantes: La Organización, El Compromiso Organizacional Y Las Instituciones de Educación Superior.

2.1.3. Organización.

Es importante entender que las organizaciones no existen al azar, sino que tienen una misión por cumplir, una visión que es el proyecto de la organización, de lo que desea ser, unos objetivos por cumplir y estrategias por alcanzar. (Gibson & Ivancevich & Donnelly, 2011)

Hoy en día, se vive en una sociedad de organizaciones, pues se nace en ellas, se aprende de ellas, se trabaja en ellas y se pasa la mayor parte de vida en ellas. Chiavenato, (2002). Se entiende como organización a un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2017)

Chiavenato (2017) explica que una organización existe sólo cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse.
2. Están dispuestas a contribuir en una acción conjunta,
3. Y tienen fin de alcanzar un objetivo común.

Visto de otra forma, una organización es una unidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o conjunto de metas comunes. Son entidades que permiten a la sociedad conseguir logros que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente. (Gibson & Ivancevich & Donnelly, 2011)

Cuando las organizaciones son exitosas, tiende a crecer o, como mínimo a sobrevivir. El crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones y el cumplimiento de los diferentes objetivos institucionales, es necesario el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad de negocio. Las personas pueden determinar en gran magnitud la diferencia competitiva que mantiene la empresa en el mercado y promueve el éxito organizacional: estas constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en el mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2017)

Las organizaciones permiten a los individuos satisfacer distintos tipos de necesidades: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etc. En el fondo las organizaciones existen para lograr objetivos que los individuos en forma aislada no pueden alcanzar debido a sus limitaciones. Chiavenato (1983). Existen diferentes necesidades que se verán más adelante pero el fin de toda organización debe ser ayudar al individuo a satisfacerlas.

Entonces, en todos los conceptos de organización se puede determinar la importancia que tienen las personas, y que de las mismas depende la sobrevivencia de la organización frente a un mercado a nivel global competitivo.

2.1.4. Personas.

Las personas son de suma importancia dentro de cualquier organización, porque son instrumentos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la misma. Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen, para que operen y funcionen. No hay organización sin personas, porque toda organización está constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2017)

La investigación se realizará con un enfoque exclusivo a las personas como el capital humano que no se puede reflejar en un estado financiero, sin embargo, que los mismos tienen características únicas las cuales deben ser tratadas de manera personal e individual para cada integrante de la misma.

Las teorías de las necesidades parten del comportamiento humano y su influencia en la motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro del individuo. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2017)

Se puede apreciar que la necesidad principal de las personas es la *Autorrealización*, la cual abarca el crecimiento, desarrollo personal y éxito profesional, en las necesidades de *Autoestima* está el estatus, prestigio, auto respeto, autoconfianza y reconocimiento. En las necesidades *Sociales* se encuentran las relaciones con otras personas como ser la amistad, el amor, la pertenencia a un grupo y las actividades sociales. Entrando a las necesidades primarias como ser la *Seguridad*, está la protección, vivienda y la ausencia de peligro y por último en las necesidades *Fisiológicas* es el hambre, sed, sueño, etc.

Figura 1. Factores que influyen en el comportamiento

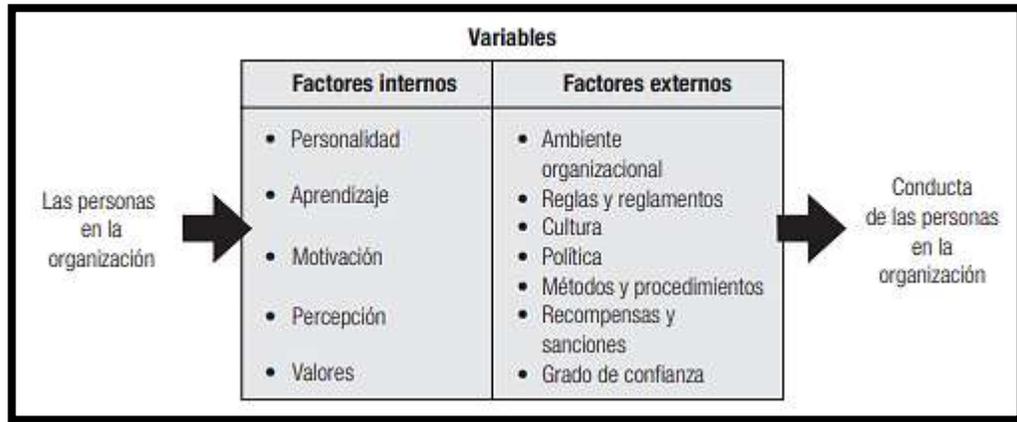


Figura 1. Factores internos y externos que influyen en la conducta humana. (Chiavenato, 2002)

El comportamiento será afectado por factores internos (características individuales y sentido de percepción) y factores externos (el ambiente que le rodea) al individuo.

2.1.5. Compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es un tema estudiado por diversos autores explica su enorme importancia dentro de las instituciones, Mowday (1998) citado en Bohnenberger (2005) menciona que hay una fuerte creencia por parte de recursos humanos que el compromiso es un importante concepto con considerable relevancia para los empleados y la organización, porque el mismo tiene un impacto directo con el comportamiento y la actitud de la persona frente a la organización, como ser la aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otro. (Meyer, 1997)

Gutiérrez y cols (2012) menciona que las investigaciones sobre el compromiso organizacional iniciaron a partir de 1960 y se incrementaron en la siguiente década, cuando se crean modelos para entender este concepto de gran interés. Hubo muchas

personas que empezaron a estudiar la importancia del compromiso organizacional dentro de las empresas e instituciones públicas.

Meyer y Allen fueron autores de suma importancia para el tema definen **el compromiso organizacional como un estado psicológico** que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer, 1997)

De esta manera, el éxito organizacional, según Peters y Waterman (1982) es entendido como la consecuencia de involucrar a la organización gracias a una cultura fuerte, caracterizada por una visión compartida, cuyo principal objetivo es la productividad a través de las personas y esto se consolidaría en la organización con un compromiso en alto grado.

Complementado la teoría, Buchanan (1974) ve al individuo comprometido, como un miembro o parte de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos, valores organizacionales y la misión de la institución. Complementando a Buchanan, se entiende que el compromiso llega a ser el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores. (Betanzos, 2007)

Por ello, es necesario que la institución cree este “lazo” de apego emocional, para que todas las personas quieran ser parte de la institución donde trabaja, porque las personas con apegos emocionales tienen mayor productividad por cumplir las metas u objetivos institucionales, aunque se han propuesto múltiples definiciones del compromiso, todas coinciden en señalar que se trata de una vinculación que establece el individuo con la organización

El compromiso organizacional es uno de los principales retos modernos, porque persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio de tecnología y la tensión de tener que hacer más con menos; por ello, los administradores,

o quienes lideran una organización, necesitan promover un lugar de trabajo estimulante para potencializar el compromiso de los colaboradores, que, ante los temores antes mencionados, deberían desarrollar un óptimo trabajo gracias a las diversas estrategias organizacionales que fomente la organización en función de la teoría y hallazgos empíricos que presentamos a continuación. (Rivera O., 2010)

La revisión de la literatura, para este estudio, ha permitido reconocer, hasta el momento, se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del término compromiso organizacional. (Varona F., 1993)

2.1.6. Perspectivas del compromiso organizacional.

2.1.6.1. Perspectiva de intercambio.

Esta perspectiva es resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el colaborador. Becker (1960) define el compromiso como el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo. Esto supone que los colaboradores acumulan significativas inversiones con la organización que no quieren perder; pero, si perciben que los costos de permanecer en ella son altos, su nivel de compromiso decrece.

Esta perspectiva está muy relacionada con el compromiso de continuidad que se explicará más adelante. La teoría de Becker citado por (Betanzos, 2007), establece que "una persona se compromete por una decisión individual o propia, lo que conlleva a que haga inversiones aportando su esfuerzo. Eso le trae beneficios que le brinda la empresa, como: un buen seguro o una jubilación; por ello, dejar de trabajar significaría una pérdida.

2.1.6.2. Perspectiva psicológica.

Esta perspectiva está sujeta a la identificación del empleado con los valores y objetos de la organización, su deseo por contribuir en que la organización alcance sus metas y objetivos, y el deseo de ser parte de la organización. Esta perspectiva depende del

intercambio que mantiene el empleado con la organización, la persona espera recibir recompensas psicológicas, como el reconocimiento en su grupo de trabajo, de manera que le hagan sentir: que su trabajo vale y que su empresa lo reconoce.

De una manera directa, esta perspectiva está muy relacionada con el compromiso afectivo, Buchanan (1974) define el compromiso como una actitud que expresa un vínculo emocional o psicológico entre el individuo y su organización.

O'Reilly y Chatman (1986) citado en Rivera (2002) se enfocan principalmente en la atadura psicológica por medio de una identificación e implicación empleado-empresa que le llevan a dar respuestas cognitivas cuyo contenido apunta de forma más precisa al aspecto actitudinal emocional. (Rivera O., 2010)

Betanzos y Paz (2007) menciona que en la Perspectiva Psicológica el compromiso con la organización es “la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”, y puede ser caracterizado por:

- Un fuerte deseo de permanecer como miembro de una organización en particular.
- Un acuerdo de mantener altos niveles de esfuerzo en beneficio de la organización y
- Una creencia definitiva y aceptación de los valores y metas de la organización, que resulta de la orientación individual hacia la organización como un fin en sí mismo.

2.1.6.3. Perspectiva de atribución.

Esta perspectiva está dirigida en que el trabajador se obliga voluntaria, explícita e irrevocablemente a pertenecer a la organización y participar de todos los actos que ello conlleva. Esta perspectiva está relacionada directamente con el compromiso normativo ya

que esta perspectiva está vinculada a la dimensión de “ética del trabajo” (Morrow (1983) citado en Rivera (2010)).

Esta ética es definida por Varona (1993) como una responsabilidad que nace del interior del individuo y que lo impulsa a hacer el mayor esfuerzo posible por realizar un buen trabajo. Esta perspectiva estaría relacionada con la dimensión normativa, postulada por Meyer y Allen (1991), ya que expresa un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece.

2.1.6.4. Capital humano

El pionero de este enfoque que surge después de la segunda guerra Mundial fue Schultz, quien determinó problemas para poder realizar mediciones de los beneficios en invertir en el capital humano y como tratar de tener más compromiso en los empleados, Becker en 1983 realizó estudios y es llamado el sistematizador de los aportes de Schultz; La teoría del capital humano desde sus inicios hasta hoy, sigue siendo una visión conceptual que influye en el marco de escenarios de globalización, porque cree en la educación como una inversión que generará beneficios en el futuro y que favorece de diversas formas al desarrollo organizacional: calificación laboral, producción técnica, investigación, movilización física y optimización de movilidad funcional. Y que invertir en las personas es un factor de crecimiento económico, puede traer mejora en los salarios y otros beneficios los cuales podrían generar más compromiso de parte de ellos, también esta perspectiva aborda que las personas poseen diversas habilidades, conocimientos heredados y adquiridos y que estos tienen que ser activados y reactivados porque así lo exige la dinámica del funcionamiento de las habilidades.

2.1.6.5. Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional

Teniendo en cuenta que el compromiso organizacional es una actitud y que en él participan varios factores de distinta naturaleza, el termino inteligencia emocional surge por el interés por hallar los efectos de las emociones en escenarios como las relaciones de los trabajadores en una organización, la popularización de este tema se le debe a Daniel

Goleman quien en el año de 1995 publicó su obra *Inteligencia emocional*. En la última década la investigación sobre regulación y manejo de las emociones ha experimentado un gran interés (Rego y Fernández, 2005; Salvador, 2008; Salvador y Morales, 2009). Salovey y Mayer (1990; p.

239) han definido a la inteligencia emocional como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”.

Hoy gracias a estos estudios sabemos que existe relación entre las actitudes en el trabajo como por ejemplo el compromiso laboral y el saber darle manejo a las emociones.

2.1.6.6. Actitudes en el trabajo

Se hace necesario estudiar el tema de las actitudes en el trabajo debido a que el compromiso organizacional es una dimensión teórica de este campo de estudio dentro de la sociología del trabajo. Es así como Robbins y Judge (2009) definen que la actitud en el trabajo son juicios que los individuos toman frente a otras personas, eventos u objetos que tienen lugar en la organización.

La actitud, en este caso se compone de tres elementos constitutivos a saber: El componente cognitivo que se encarga de evaluar las situaciones y darles un juicio de valor, el afectivo que

de origen a los sentimientos y por último el componente del comportamiento que da lugar a la acción de las personas en la organización.

Es así como Robbins y Judge (2009) establecen que las actitudes en el trabajo son: Satisfacción en el trabajo, el involucramiento en el trabajo, el compromiso organizacional, la percepción del apoyo organizacional y la identificación del empleado con la organización.

2.1.7. Componentes del Compromiso Organizacional.

Meyer y Allen (1991) indican que el factor común de esos tres enfoques del compromiso organizacional, es la opinión de que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar o interrumpir la permanencia en la misma.

A raíz de estos estudios iniciales, Meyer y Allen (1991) conjugan los aportes anteriores y sus investigaciones recientes en una estructura teórica del tema, la cual es dividida en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, los cuales constituyen tres aspectos distintos y relacionados entre sí.

Figura 2. Componentes del Compromiso Organizacional



Fuente: Componentes del Compromiso Organizacional (Rivera 2010).

2.1.7.1. Componente afectivo.

El compromiso afectivo se refiere a los empleados que están apegados emocionalmente, identificados e involucrados en la organización, son empleados con un fuerte compromiso afectivo, porque continúan trabajando con la organización porque así lo quieren. Entonces, puede ser planteando el compromiso afectivo como “la forma más deseable de

compromiso y que las organizaciones están, probablemente, más dispuestas a inculcar a sus trabajadores”. (Meyer & Allen, 1999)

Este compromiso consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. Esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía. Así el compromiso afectivo llega a reflejar el apego emocional de los empleados y la participación en la organización. Arciniega (2002).

Mowday (1979) menciona que el compromiso surge cuando el trabajador se involucra emocionalmente con la organización y establece lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que le lleva a buscar también el bienestar de la organización y tener un marcado orgullo de pertenencia

Los empleados que posean este tipo de compromiso están más inclinados a trabajar para el beneficio de la organización. (Johnson y Chang (2006) citado en Gallardo (2010)) El componente afectivo es el deseo que tiene un empleado por pertenecer a la organización, el cual está relacionado con sentimientos de pertenencia, afecto y alegría. (Araques D. & Sanchez, 2016)

Presentar altos niveles de compromiso afectivo puede tener buenos resultados dentro de la empresa, según Ruiz (2013) esos resultados son: aceptación al cambio, satisfacción laboral alta, iniciativa, espíritu cooperativo y un alto deseo de permanencia en la institución. De esta forma, el compromiso afectivo alude a lo que el trabajador siente por la empresa o institución como un todo, el sentimiento refleja la cualidad afectiva. (Rivera O., 2010)

Por otro lado, Zamora (2009) citado en Rivera (2010) hace un interesante estudio del compromiso organizacional de los docentes chilenos en el cual determina su conclusión en el gran poder del componente afectivo en las escuelas, lo que hace que en países como

Chile no exista altos índices de rotación en las escuelas pese a su insatisfacción laboral. (Rivera O., 2010)

2.1.7.2. Componente normativo.

Según Meyer y Allen (1997) lo define como un sentimiento de obligación desarrollada por el colaborador al ser retribuido. El trabajador incrementa su compromiso a medida que incrementa su remuneración o asenso laboral Arias (2001). El compromiso está determinado en gran medida por el grado de satisfacción con las políticas de recursos humanos, en especial las relaciones con las recompensas, el reconocimiento, la comunicación y el equilibrio personas-profesional. (Meyer, 1997)

Complementando a la literatura mencionada, el compromiso normativo refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo de parte de los trabajadores, con un alto nivel de este compromiso, sienten que deberían quedarse. (Rivera 2010) Sin embargo, si el nivel de compromiso normativo es bajo, determinan que no existe una obligación por quedarse en el puesto y si el costo de irse es más bajo, el trabajador se irá de la institución en la primera oportunidad que tenga.

A decir de Goman (1992) citado en Rivera (2010) la lealtad tiene dos dimensiones: un componente interno o emotivo y otro externo o del comportamiento. Internamente, la lealtad da como resultados sentimientos de interés, solidaridad y unión; externamente, la lealtad puede manifestarse en muchas formas diferentes como conductas, acciones y manifestaciones. La autora alude a un interesante aspecto de coyuntura en cuanto a la relación laboral. Ella señala que hoy en día las compañías no pueden garantizar un trabajo fijo hasta el día que puedan retirarse, en ese sentido los directivos modernos aún pueden hacer muchas cosas para demostrar que se interesan por el bienestar de sus colaboradores. (Rivera O., 2010)

De la misma manera, en cuanto al compromiso normativo, Mowday, Porter y Steers (1982) marcan como uno de sus aspectos: la conducta de lealtad, que expresa el deseo

personal de permanecer y seguir formando parte de la empresa. Este puede ser originado por la identificación con la empresa o por una percepción de carencia de alternativas de otro trabajo. (Betanzos, 2007)

2.1.7.3. Componente de continuidad (Calculador).

Hace referencia al costo que representa para el trabajador dejar la organización y las pocas alternativas laborales que pueda ofrecer al mercado. Meyer y Allen (1997). Representa al pensamiento de costo-beneficio sobre seguir perteneciendo a la empresa.

El compromiso conductual, llamado en la literatura como compromiso instrumental, calculado o de continuidad, también ha encontrado diferentes críticas en su enfoque. Este se basa en la conceptualización de Becker (1960) (citado en Betanzos y Paz, 2007) que sugiere que los empleados acumulan significativas inversiones con la organización que no quieren perder, pero si perciben que los costos por permanecer en la empresa son altos, su nivel de compromiso decrece.

Rivera (2010) menciona que es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa; sin embargo, espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa. (Rivera O., 2010)

Los resultados según Ruiz (2013) mencionan que, si las personas presentan un alto nivel de compromiso de continuidad, algunos resultados para la organización son: un desempeño mínimo personal, absentismo (físico o psicológico) y rotación (o intención de abandono). Como se puede observar, los resultados de este tipo de compromiso no son tan buenos como se espera, lo que da a entender que no todo nivel de compromiso alto da beneficios a la institución.

Meyer y Allen (1991) construyeron una escala de medida, para evaluar la dimensión de continuidad, e indicaron que es probable que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto y/o cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo; de esta forma, en ambos casos, el individuo manifestará un alto nivel de compromiso de continuidad.

McGree y Ford (citado en Betanzos, Andrade y Paz 2006) discutieron la composición de esta escala de continuidad al encontrar que esta se desdobra en dos factores: un componente de “alto sacrificio personal” (asociado a los costes de abandonar la organización) y otro de “escasez de alternativas percibidas” (relacionado con la escasez de posibilidades de encontrar un empleo que pueda ser similar al que se desempeña.

2.1.8. Ventajas y desventajas del Compromiso Organizacional.

Cada empresa o institución, debe buscar el compromiso dentro de todos sus empleados, este representa una ventaja competitiva en la empresa. Kinsey (1992) menciona algunos de los beneficios que lleva el alto nivel de compromiso dentro de una empresa:

- Alta calidad y rendimiento.
- Poca rotación en el personal.
- Buena reputación.
- Moral alta.
- Espíritu de equipo alto.
- Habilidad para atraer empleados.

Las consecuencias son los resultados esperados de individuos comprometidos reflejados en actitudes, comportamientos o acciones que tienen una relación directa o indirecta en la performance organizacional. (Bohnenberger 2005)

Cuando un trabajador se siente insatisfecho, no se involucra en sus labores y asume un compromiso insuficiente con la organización en la que trabaja. Estrada (2005). Por ello es

necesario que las diferentes instituciones busquen el compromiso organizacional dentro de todo el personal interno.

Kinsey (1992) hace referencia, que cuando la dedicación de los empleados es poca, se pueden registrar las siguientes consecuencias:

- Baja calidad y rendimiento.
- Mucha rotación de personal.
- Mala reputación.
- Baja moral.
- Espíritu de equipo bajo.

Para que las empresas puedan tener un alto índice de compromiso empresarial u organizacional Saunders (1991) menciona que las empresas deben tener:

- Nuevas estructuras organizacionales.
- Involucrar a todo el personal en el proceso de cambio, con el objetivo de aumentar su conocimiento y sus capacidades.
- Desarrollar nuevos sistemas, particularmente en materia de comunicación, participación y remuneración.
- Adoptar la gerencia a través de equipos de trabajo.
- Manejar el trabajo de tal modo que el personal pueda contribuir más significativamente, mediante el establecimiento de la rotación de cargos, el trabajo en grupos y los círculos de calidad.
- Entrenar y formar a todos los miembros de la organización.

2.1.9. El OCQ

El OCQ es el trabajo de Porter y sus colegas donde se aborda por primera vez el estudio del compromiso organizacional. (Porter, Steers, & Mowday, 1974)

En su libro se define el compromiso organizativo como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización”, y lo que se pretende es destacar tres ideas claves: primero se centra la atención en el compromiso organizacional definiéndolo como el sitio o lugar que provee empleo. Segundo se mira desde la perspectiva del empleado, es decir, la actitud que se refleja a la hora de trabajar. En tercer lugar la cuestión intrínseca de que el compromiso va más allá de una lealtad pasiva con la organización. Tomando como referencia lo anterior cabe la afirmación que el compromiso encarna tres factores: (a) una creencia arraigada a la aceptación y apropiación de las metas y valores organizativos, (b) aspiraciones de realizar un esfuerzo considerable en la representación de la organización; y, (c) un decidido empeño por sustentar su pertenencia a la organización. (Porter, Steers, & Mowday, 1974)

En su esfuerzo por lograr medir el compromiso organizativo se desarrolló el instrumento OCQ (“Organizational Commitment Questionnaire”) –Porter et al., 1974; Mowday, Steers y Porter, 1979; Mowday et al., 1982- que es igualmente conocido como el cuestionario de Porter, en sus inicios constaba de 15 ítems que fluctuaban alrededor de un solo factor , según los análisis factoriales.

Aunque OCQ recibió un apoyo generalizado, también hubo detractores que argumentaban su falta de homogeneidad (Benkhoff, 1997), tomando de ejemplo las intenciones de posibles comportamientos como rotación y desempeño, lo que ocasiono que sus investigadores fuesen más precavidos en la utilización e implementaran una versión abreviada del OCQ que omitía 6 ítems conflictivos, frases negativas que podrían ser vinculadas a intenciones de rotación y desempeño, y de aquí partió una evolución en cuanto a la definición y medida del compromiso organizacional.

2.1.10. Modelo de O’Reilly y Chatman

Se basaron en un enfoque tridimensional que revela “el vínculo psicológico” existente entre el individuo y la organización, pero que al mismo tiempo puede variar en dependencia del escenario.

Si se tiene en cuenta lo dicho por Kelman (1958) se puede inferir que un cambio de actitud y conducta influye directamente en el vínculo manifestándose de 3 formas que nombraron: conformidad, identificación, e interiorización. (Kelman, 1970)

Este enfoque dio vía libre a los investigadores en la exploración multidimensional del compromiso.

2.1.11. Las organizaciones empresariales

De acuerdo a Sánchez (1966) la empresa es una forma económico-social creada por el capitalismo que ha protagonizado los fenómenos de la industrialización y la urbanización de la sociedad occidental, es la raíz y el núcleo expansivo más importante de la moderna

sociedad de Occidente, esta incide en los aspectos jurídicos y económicos, religiosos, políticos y sociales por lo que constituye una unidad de análisis sociológico.

Las organizaciones empresariales son organismos sociales que cuentan con tres niveles de análisis que son la organización racional y científica de las tareas que hay que ejecutar, las relaciones de poder que se dan en forma de organización burocrática intrínseca en cada empresa y por ultimo las interacciones sociales que se dan entre los individuos que componen la organización.

En la presente investigación, se analiza el nivel de las interacciones sociales, ya que el compromiso organizacional en los docentes de la institución es efecto de las interacciones de carácter social, ya que guarda relación con las dimensiones sociológicas de la organización racional del trabajo con las relaciones de poder.

Desde los estudios organizacionales (Gonzales; 2017:24) se propone una agenda crítica interdisciplinaria para el estudio de las organizaciones relacionadas con las cuestiones administrativas, las estructuras organizacionales, la cultura organizacional, el fenómeno del poder en el gobierno de las organizaciones, la comunicación organizacional, el mundo

del trabajo, *las actitudes en el trabajo*, los desarrollos tecnológicos, los procesos de formación y educación en las organizaciones. (Gonzales Miranda, 2017)

Relacionado con esta agenda, este capítulo se hace una deliberación teórica del compromiso organizacional asociado a las actitudes en el trabajo en contextos organizacionales, específicamente en una institución universitaria.

Esta problemática es un campo de estudio transdisciplinar de interés para los estudios organizacionales, el comportamiento organizacional, la sociología del trabajo, la gestión del talento humano, la administración, la ingeniería industrial, entre otros saberes que abordan las actitudes del trabajo de los colaboradores en las organizaciones desde variables psicológicas, morales y económicas, elementos claves para explicar el compromiso organizacional.

En este sentido, se inicia con una noción básica de organización con el fin de sustentar que ésta crea una arquitectura del trabajo humano la cual favorece lazos de relaciones laborales entre el individuo y la organización que estimula el compromiso organizacional en los

colaboradores con las organizaciones. Luego, se sustenta una idea de universidad desde la hermenéutica del institucionalismo organizacional; consecutivamente se describe la Institución Universitaria Americana, sede Barranquilla para contextualizar el campo institucional, para finalmente detallar la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables escenario espacial de indagación sobre el compromiso organizacional.

2.1.11.1. Noción de institución y organización

El hombre es un ser bio-psíco-cultural que inventa instituciones sociales con las cuales satisface necesidades individuales y colectivas. Las instituciones permiten las interacciones con los sujetos consigo mismo, con los grupos, las organizaciones, el mundo natural y entorno socio-ambiental. Pero ¿qué son las instituciones humanas? SEARLE (1997: 45) las define como el conjunto de reglas constitutivas y regulativas que crean

patrones colectivos, coordinan y regulan el actuar de las personas, los grupos y las organizaciones. Algunas reglas regulan actividades; otras no sólo regulan las actividades humanas, si no que las constituyen o posibilitan. Ellas son similares a las reglas del ajedrez, pues no sólo regulan el juego previamente de los integrantes, sino que lo constituyen. Si no se siguen las reglas, no se juega al ajedrez”.

En este sentido, “Hay una porción del mundo real, hechos objetivos, que existen como productos de los acuerdos humanos... otros existen independientemente de cualquier opinión, representación, voluntad o lenguaje humano, como la lluvia, las nubes, el hielo o el Everest...”.

Las instituciones humanas son hechos objetivos pertenecen al mundo social que existen de forma intangible mediante acuerdos humanos a través del lenguaje²; las instituciones posibilitan los vínculos colectivos, coordinan las acciones de cooperación humana. Las instituciones son un conjunto de acuerdos reglados, que se constituyen en referentes de las acciones humanas cuya existencia, estructura y función dependen de las reglas constitutivas o regulativas reconocidas e incorporadas por los sujetos en contextos socio-culturales. Son instituciones sociales el matrimonio, el dinero, el fútbol, el estado, la iglesia, la empresa, la universidad, entre otras.

Algunas instituciones se materializan en las estructuras y en las reglas de juego que dan orden a las organizacionales.

Las organizaciones son objeto de estudio de las ciencias sociales. Para la economía son estructuras que permiten la transformación de insumos, materias primas en productos tangibles e intangibles o en servicios, con valor agregado para los consumidores, las organizaciones, los accionistas y la sociedad en general. Para la administración las organizaciones son entes sociales integrada por personas que interactúan por medio de estructuras, reglas, patrones, roles y funciones específicas que facilitan la toma decisiones cooperativas y crean lazos entre las personas y las organizaciones con el fin de lograr

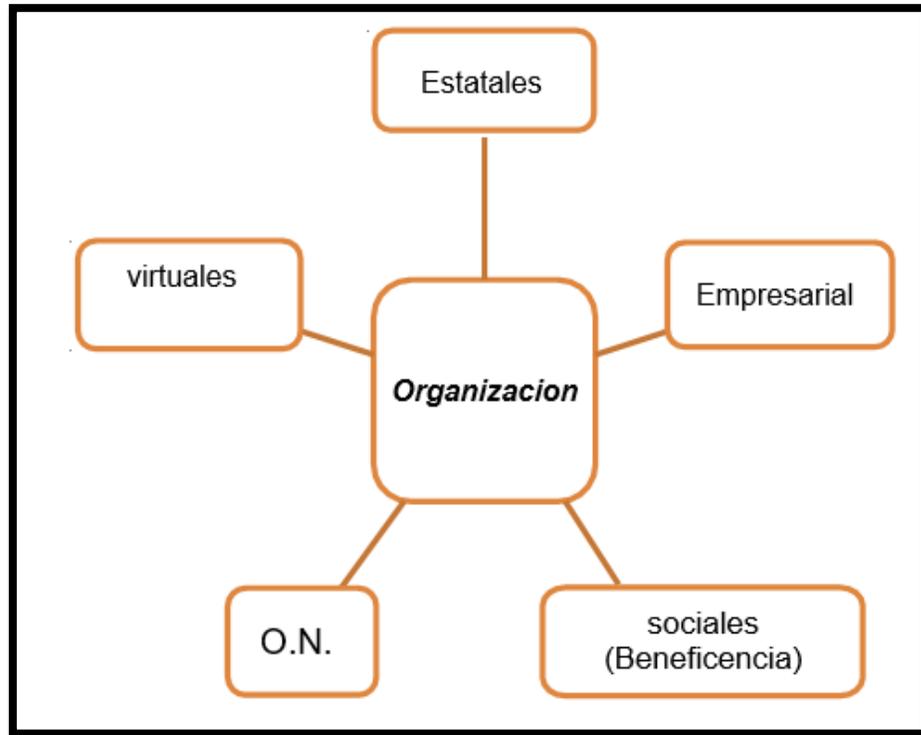
objetivos comunes que agregan valor a los servicios y/o productos para los clientes, las organizaciones, los accionistas y a la sociedad en general.

Para Lukmahn (1997:8-12) las organizaciones son estructuras sociales complejas que posibilitan y condicionan la toma de decisiones de los sujetos en el tiempo. Ellas son medios en la toma de decisiones cooperativas entre personas, grupos y corporaciones. (Lukmahn, 2007)

“Las organizaciones son unidades o estructuras sociales integradas por dos o más personas para lograr metas u objetivos comunes; cuyo propósito es buscar superávit o valor agregado en lo político, social, cultural, económico”. (Rodríguez, 2008)

Las organizaciones son sistemas integrados en subsistemas con estructuras especializadas que cumplen funciones específicas. Cada unidad de la organización es administrada por un grupo de personas o directivo que busca cumplir los propósitos misionales organizacionales y departamentales. Las organizaciones están inmersas en unos entornos que condicionan la toma de decisiones administrativas.

Figura 3. Tipos de organizaciones



Fuente: Elaboración propia

“Las organizaciones son unidades socio-económicas constituidas deliberadamente que reúnen personas que cumplen fines específicos, a través de estructuras, sistemas administrativos y patrones culturales con las cuales ellas cumplen sus misiones en la sociedad” (Chevallier, 1983: 56).

Cuadro 1. Conceptos de organización por diferentes autores

<i>Autores</i>	<i>Conceptos</i>	<i>Hace Relación a</i>
GOLDHABER, Gerald M.	Organización: son Sistemas abiertos relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relaciones de interdependencia debido que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente.	<i>Ente social</i>

ETZIONI y SCOTT	Las organizaciones son unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas para alcanzar objetivos específicos, con roles, sistemas normativos y rangos de autoridad.	<i>Ente social</i>
DEL PILAR NIÑO , Teresa	Las organizaciones “son un conjunto organizado”. Una Organización, es la forma que asume todas las asociaciones humanas para lograr sus fines de productividad y prosperidad. La expresión conjunto organizado nos evoca a la empresa en su totalidad, conformada a partir de una distribución formal de responsabilidades.	<i>Ente social</i>
REYES PONCE, Agustín	Las organizaciones “estructuran relaciones entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”	<i>Ente social</i>
SIXTO VELASCO, Eugenio	Las organizaciones “Agrupan y ordenan actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, con roles, funciones, autoridad, responsabilidad, jerarquía estableciendo las relaciones entre las unidades, los grupos y personas”	<i>Ente social</i>
MASSIE, Joseph L	Las organizaciones “estructuran y asocian grupos humanos que permite la sinergia cooperativa de las personas en a la realización de los procesos, tares, hacia objetivos comunes”	<i>Ente social</i>
Terry, George	Organización: La palabra “Organización” se deriva de “Organismo” que, de acuerdo con el diccionario, significa crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo; por lo tanto, un organismo, o los resultados de la organización, puede decirse que consiste en dos ingredientes básicos que se identifican; partes y relaciones. Las partes pueden considerarse como unidades “trabajo-personas”, cada una de las cuales está formada por el trabajo que es necesario hacer y por las personas designadas para hacerlo. Unión de individuos en tareas interrelacionadas para el logro de un objetivo en común, cada individuo debe tener un claro entendimiento.	<i>Ente social</i>

	exigencias de su cargo, sus limitaciones y sus relaciones con otros miembros	
Koontz & O'Donnell	"Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa"	<i>Proceso Administrativo</i>
PINEDA SUÁREZ, Carlos Julio	La organización es la base de la dirección, pues se constituye en el mecanismo que le permite orientar coordinar y controlar todas las operaciones empresariales	<i>Proceso administrativo</i>
OLIVERIO RAMÍREZ, José	Agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignando a cada grupo un administrador para supervisar y coordinar toda estructura de la organización; se debe por lo tanto definir funciones y asignar tareas, estableciendo (Koonzt O. Donnel)	<i>Proceso administrativo</i>
Chiavenato, Adalberto	La teoría clásica concibe la Organización como una estructura. La manera de concebir la estructura organizacional está bastante influenciada por las concepciones antiguas de organizaciones tradicionales, rígidas y jerarquizadas. En este aspecto, la teoría clásica no se desligó totalmente del pasado. Aunque haya contribuido enormemente a sacar la organización industrial del caos primitivo que enfrentaba desde el inicio de este siglo, como consecuencia de la revolución industrial, la teoría clásica poco avanzó en tanto que la teoría de la organización. Para Fayol, la organización abarca solamente el establecimiento de la estructura y de la forma, siendo por lo tanto, estática y limitada	<i>Ente social</i>
Guzmán V. Isaac	"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue"	<i>Proceso administrativo</i>
TARAZONA GONZÁLES, Esperanza	Una organización es la adecuación de las diferentes actividades que se deben llevar a cabo para conseguir un objetivo en la empresa.	
Dávila Ladrón de Guevara, Carlos	Organización: Creada intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales.	<i>Ente social</i>
Covo Torres, Augusto	Organización: Sistemas sociales encargados de cumplir metas, están compuestas por diversos subgrupos que cumplen un fin específico.	<i>Ente social</i>

	Organizaciones: se entiende por organización al ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y	<i>Ente social</i>
Usme Ochoa, Martha Cecilia	recursos materiales. Sin embargo, es importante saber que el termino organización es mucho más amplio y no circunscribe a la de la empresa, y menos aún a una empresa productiva privada.	

Fuente: Textos administración y organizaciones

De las anteriores nociones de organización hay dos ideas básicas que aparecen en la columna derecha, unas hacen referencia de organizar asociada al Proceso Administrativo que estructura un proceso y un procedimiento; la otra noción, hace referencia a la organización como una unidad del sistema social.

2.1.11.2. La Universidad como una organización del trabajo.

En este apartado se sustenta desde una concepción hermenéutica del institucionalismo organizacional que la institución Universitaria es un texto complejo en continuo equilibrio tejido por diversos elementos socio-cultural-político-legal y humanos que dan significado a la interacción de los diferentes actores que convergen en la institución Universitaria.

Sepúlveda (2018:3) sostiene, desde una hermenéutica del institucionalismo organizacional, que la institución universitaria es un texto social complejo en continuo equilibrio el cual está tejido por varias racionalidades: una burocrática (racionalidad legal que le da sus institucionalidad), una política (Racionalidad asociada al poder y el gobierno) una de la gestión (racionalidad asociada a las tecnologías administrativas que orientan procesos técnicos los cuales estructuran el mundo del trabajo humano organizado) y una académica (racionalidad asociadas a la formación humana a la construcción de un tejido sociocultural colectiva y a los procesos misionales de la universidad). (Sepúlveda Fernandez, 2018)

Estas racionalidades crean una matriz compleja de reglas o lógicas institucionales que ubican las acciones de todos los actores, tanto internos (estudiantes, docentes, administrativos, personas de apoyo) como externos a la Universidad (sociedad civil,

ciudadanos, estado y grupos de o empresariales) en un juego continuo de reacomodamiento de las acciones de los actores al interior de la institución.

Se supone que las decisiones de todos los actores, tales como estudiantes, docentes, administrativos, personas de apoyo y otros actores externos a la universidad quienes aportan elementos valiosos, con diversos niveles de responsabilidades, al cumplimiento del propósito misional de la Universidad relacionados con la formación de los estudiantes, el desarrollo humano de los todos los integrantes de la organización, la modernización institucional, la creación y difusión del conocimiento valioso para la sociedad, la humanidad y construcción del tejido social. En este sentido, los procesos misionales de docencia, investigación, innovación, comunicación y extensión de la ciencia, tecnología y las humanidades entre otros, son los pilares para el desarrollo de las capacidades de los sujetos y el capital social de la sociedad colombiana en general y de las regiones en particular.

En Occidente, desde el siglo XII, las instituciones universitarias son las encargadas de completar las prácticas educativas de formación de los sujetos, iniciados por la familia y de los otros niveles de del sistema educativo. Ellas crean, recrean y comunican los bienes culturales que el hombre ha elaborado a través de su historia.

Las instituciones educativas crean micro currículos, que son mundos articulados a macro- mundos sociales que en algunos casos están en sintonía con los ritmos y exigencias de los tiempos, y logran incorporar a las nuevas generaciones los bienes culturales que necesitan para participar críticamente en las sociedades.

Las instituciones educativas crean, recrean, refuerzan y comunican pautas de convivencia, tradiciones, formas de ver y relacionarse con el mundo natural, sociocultural y subjetivo; ellas construyen matrices y gramáticas explícitas e implícitas denominadas currículos, con las cuales se forman los sujetos y las relaciones socioculturales.

El sistema educativo juega un papel fundamental en el desarrollo de los procesos educativos de los sujetos, los cuales se inician con la familia y se refuerza con el aporte de otras instituciones que agencian e inciden en sus procesos educativos. La universidad juega un papel importante en el sistema educativo actualmente porque refuerza y complementa estructuras humanas en construcción por parte el sujeto, de la escuela y de otras instituciones la sociedad.

Figura 4. Formación de la Dimensiones del ser humano



Fuente: Elaboración propia

La universidad construye escenarios en los que se teje una red de relaciones complejas de prácticas sociales asociadas al mundo del trabajo y de la formación humana con las cuales se producen y se reproducen discursos, prácticas y formas de relaciones consigo mismo con el otro y su entorno en articulación con las demandas de una sociedad.

La universidad (entendida como espacio institucional educativo y laboral donde los jóvenes y adultos conviven, comunican y fortalecen valores humanos, morales e intelectuales articulados a saberes específicos, laborales y ocupacionales), es foco de interés de las sociedades actuales.

Hernández (1994), argumenta que la universidad promueve una formación humana, profesional y disciplinar mejorando habilidades y dando herramientas para la construcción de la identidad en una comunidad académica, las cuales se aprenden en un campo problemático más allá de una profesión o disciplina en donde es posible plantearse problemas específicos con mayor profundidad, articulado a lo humano, a lo socio-cultural y una concepción de lo público. En este sentido, la educación superior no solo forma en el conocimiento de un saber disciplinar y profesional, sino también, para la vida pública. (Sampieri, 2014)

Para Salcedo (2004: p10), las universidades poseen unas estructuras curriculares y estructuras institucionales que explicitan el tipo de ser humano profesional que quiere formar; y por esta vía contribuir, a través de dicha formación, a la construcción de sociedad en un contexto determinado. Se trata por ende de propuestas curriculares integradas a perfiles del egresado que tendrá el futuro profesional en términos del ser ético-socio-político; con una formación teórico-práctica de su saber disciplinar para contextos locales globalizados basado en una visión de la gestión universitaria.

Díaz y Muñoz (1997), señalan que la Universidad es un espacio institucional de creación, producción y reproducción de los bienes de la cultura de la humanidad y de una arquitectura del trabajo colectivo que fortalece diferentes dimensiones del ser humano.

Si bien es cierto, la universidad como organización crea escenarios y arquitecturas que favorecen u obstaculiza la formación humana, la creación de conocimiento y bienes culturales; sin embargo, también es escenarios donde se tejen espacios laborales de miles de personas que acuden diariamente a sus instalaciones con el fin de ser apoyo para el cumplimiento de la misión de la universidad.

En este sentido, la universidad como organización es un escenario donde se entretajan vínculos de relaciones laborales mediados por contratos laborales en los cuales los actores crean actitudes ante el trabajo que desempeña individual y colectivamente. La universidad se entiende como una matriz que regla y regula diferentes escenarios del mundo del trabajo donde múltiples personas con diferentes niveles de responsabilidades desarrollan sus potencialidades, capacidades y ponen al servicio sus conocimientos. Es aquí es donde ésta investigación focaliza su indagación desde una racionalidad de la gestión humana que estructura contextos académicos asociadas a la formación humana sostenida por un tejido sociocultural colectivo de actitudes morales, psicológicas y de transacción económica de los colaboradores en ambientes de trabajo humano organizado.

2.2. Contexto Referencial

La presente investigación tiene como punto principal, analizar el nivel de compromiso organizacional en docentes titulares de una institución de educación superior.

Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de Empresas.

2.2.1. Institución de educación superior.

La presente investigación tiene como punto principal conocer el nivel de compromiso organizacional en docentes de una institución de educación superior, por lo que en los siguientes incisos se detallará mayor información sobre la labor que realizan las mismas.

2.2.2. Antecedentes

La Universidad Mayor de San Andrés, fue creada en virtud del Decreto Supremo de fecha 25 de octubre de 1830, firmado por el Presidente de la República de Bolivia Mariscal Andrés de Santa Cruz.

El 30 de noviembre de ese mismo año mediante acta pública, se inauguraron oficialmente las actividades de la entonces denominada, Universidad Menor de San Andrés de La Paz de Ayacucho.

La Universidad de La Paz, adquiere su nombre definitivo el 28 de mayo de 1927. Según Decreto emitido en esa fecha esta Casa de Estudios Superiores se denomina, “Universidad Mayor de San Andrés” en homenaje a su fundador.

Hasta la gestión 1966, la Universidad Mayor de San Andrés contaba con una sola carrera en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, que otorgaba el título académico de licenciatura en Ciencias Económicas, mientras que el título en provisión nacional correspondía a Auditor Financiero.¹

¹ <http://200.7.160.154/caepagina/index.php/nuestra-historia/>

En la gestión 1967, después de una profunda revolución interna, la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras abre sus tres “menciones”, cuyo perfil era el de una especialidad dentro de la formación de Ciencias Económicas:

- Mención Economía
- Mención Estadística
- Mención Administración

Formación en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras en el primer y segundo año era común para las tres menciones, e incluía asignaturas de: Economía, Matemáticas, Derecho Civil, Historia y Geografía Económica de Bolivia. (Carrera de Administración de Empresas UMSA, 2021)

2.2.3. Visión

Ser la unidad académica líder en la gestión del conocimiento e innovación en las ciencias administrativas con reconocimiento y apertura regional, nacional e internacional por su aporte al desarrollo sostenible.

2.2.4. Misión

Formar profesionales investigadores, competentes, gestores, líderes emprendedores, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad con calidad ética y responsabilidad social – IV Congreso Interno Docente Estudiantil de la Carrera de Administración de Empresas.

2.2.5. Características de las instituciones de educación superior en Bolivia.

Según el Ministerio de Educación (2016) son 11 universidades públicas que funcionan actualmente en el país, tres universidades adscritas al “CEUB” (Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana), 42 universidades privadas, tres universidades indígenas y tres universidades de régimen especial. En total, son 62 universidades en el territorio boliviano, quienes ofrecen sus servicios en las diferentes áreas de conocimiento.

Para explicar un poco más las diferencias entre cada tipo de universidades, el ministerio explica que las Universidades Públicas Autónomas son aquellas que gozan de la Autonomía Universitaria consagrada en la Constitución Política del Estado Plurinacional, Art. 92º., cuyo organismo ejecutivo de coordinación, planificación y de programación de las actividades que realizan es el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB), las Universidades de Régimen Especial son instituciones académicas públicas de formación superior y son administradas y financiadas por el Estado. Son de Régimen Especial por el carácter militar o policial, en lo institucional se encuentran bajo tuición del Ministerio del ramo, y en lo académico bajo tuición del Ministerio de Educación de conformidad al Art. 77º de la Constitución Política del Estado Plurinacional, y están autorizados para emitir Diplomas Académicos, los Títulos Profesionales son otorgados por el Ministerio de Educación.

Las Universidades Indígenas son aquellas instituciones de educación superior universitaria de carácter público, articuladas a la territorialidad y organización de las naciones y pueblos indígena originario campesinos del Estado Plurinacional que desarrollan formación profesional e investigación a nivel de pre grado y post grado. La instancia de definición de políticas institucionales se encargan las Juntas Comunitarias. El funcionamiento académico e institucional es reglamentado por el Ministerio de Educación de conformidad al Art. 77º de la Constitución Política del Estado Plurinacional. Y, por último, las Universidades Privadas son aquellas instituciones de educación superior universitaria de carácter privado, la supervisión, seguimiento y adopción de decisiones respecto a su autorización de apertura, funcionamiento académico e institucional está sujeta a la tuición del Ministerio de Educación por las facultades otorgadas constitucionalmente Art. 77º. Responden a las necesidades y demandas sociales y productivas de las regiones y del país.

Por otra parte, las universidades como La Universidad Mayor de San Andrés, y otras cómo las privadas, Católica Boliviana “San Pablo”, la Escuela Militar De Ingeniería “Mariscal Antonio José De Sucre” (EMI) y la Universidad Andina Simón Bolívar, entre otras, conforman o son parte de CEUB, el Comité Ejecutivo de la Universidad

Boliviana es un organismo de programación, coordinación y ejecución, instancia que tiene como principales funciones:

- Representar al Sistema de la Universidad Boliviana.
- Programar, coordinar y ejecutar las resoluciones de los congresos y conferencias y realizar las gestiones que son encomendadas por las Universidades del sistema.
- Realizar la planificación administrativa de acuerdo del Plan Nacional de Desarrollo Universitario del Sistema de la Universidad Boliviana.
- Efectuar el seguimiento de la Reforma Universitaria. (CEUB, 2020)

Los Tiempos (2020) recalca que ser parte de este Comité permite a estas universidades emitir los diplomas Académicos y Títulos Profesionales por ellos mismos, también garantiza el nivel académico de las diferentes carreras ofrecidas por dichas instituciones, exigiendo una autoevaluación y mejora académica continua.

2.2.6. Carrera de Administración de Empresas – UMSA

La Carrera de Administración de Empresas tuvo sus orígenes a fines de la década de 1960, inicialmente como una de las especialidades de la Licenciatura en Ciencias Económicas de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA). Posteriormente, en 1974, se constituyó formalmente como carrera e inicia su vida académica independiente, aunque formando parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras.

La Misión de la Carrera Administración de Empresas se enmarca en los principios, fines y objetivos de la Universidad Mayor de San Andrés y el Sistema Universitario Boliviano (SUB).

Sin contradecir sus competencias originales, ha experimentado transformaciones con el transcurso del tiempo, mostrando perseverancia y consistencia en tres atribuciones académicas fundamentales: la formación de cuadros profesionales concordantes con la

realidad nacional en los niveles del pregrado y el postgrado; la realización de investigaciones en el campo de las ciencias de la administración, además de los servicios de capacitación y asistencia técnica dirigidos a la empresa y la colectividad.

La Carrera por esencia e historia, produce mucho material intelectual como: Tesis de grado, libros, revistas etc. Las cuales presentamos en este espacio para que sea aprovechada por toda la comunidad universitaria en general y la carrera en particular.

2.3. Estudios previos del objeto de estudio

El compromiso organizacional, tiene cómo estudios previos el Estudio de los Recursos Humanos, la Organización, las personas entre otros aspectos relevantes.

2.4. Diagnóstico del problema

El diagnóstico del problema de la presente investigación son las siguientes:

- El principal diagnóstico del problema es determinar cuál es el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes de tiempo completo en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés en la ciudad de La Paz, Bolivia.
- Por la importancia que debe darle la universidad por medio de la muestra que es la Carrera de Administración de Empresas, en Identificar el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes de su institución para implementar medidas (si fueran necesarias) para mantener o aumentar las mismas, buscando la satisfacción laboral y un clima organizacional eficiente.
- El aporte a la ciencia y a la teoría de administración de recursos humanos, buscando conocer el nivel de compromiso organizacional.

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Universo o Población de Estudio

3.1.1. Población

Según, (Sampieri, 2014, pág. 65), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población dentro de la Universidad Mayor de San Andrés es la totalidad de Docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras y la presente investigación tiene un alcance exclusivamente a la totalidad de Docentes Titulares con las que cuenta la Carrera de Administración de Empresas.

3.2. Determinación del tamaño y diseño de la Muestra

3.2.1. Determinación de la Muestra

El presente trabajo de investigación, se tomó en cuenta a todos los docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

3.2.2. Muestra

De acuerdo a (Sampieri, 2014, págs. 170-171). La Muestra es un subgrupo de la población o universo.

Seleccionar una muestra apropiada para la investigación define los casos (participantes u otros seres vivos, objetos, fenómenos, procesos, sucesos o comunidades) sobre los cuales se habrán de recolectar los datos. "Delimita la población. Elige el método de

selección de la muestra: probabilístico o no probabilístico., todo para obtener la muestra”. (Sampieri, 2014)

Al ser la muestra pequeña y de conformidad a la determinación de la muestra se realizó una investigación mediante un **censo por medio de un cuestionario establecida a los docentes titulares** de la carrera de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

En un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. (Sampieri, 2014, pág. 256)

3.3. Selección de métodos y técnicas.

El tipo de estudio es cualitativo y se tiene los siguientes métodos y técnicas

3.3.1. Método descriptivo

Se refiere a aquella orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio. (Castillo, 2020)

3.3.2. Técnica de la Observación

La observación es la adquisición activa de información sobre un fenómeno o fuente primaria.

Los seres vivos detectan y asimilan los rasgos de un elemento utilizando sus sentidos como instrumentos principales. En los humanos, esto no solo incluye la vista y todos los demás sentidos, sino también el uso de herramientas, técnicas e instrumentos de medición. El término también se puede referir a cualquier dato recogido durante esta actividad. (Abarca, 2013)

El adquirir información de los fenómenos que rodean al observador, sea con trabajo de laboratorio o con trabajo de campo, es usualmente el primer paso del método

empírico en la investigación científica. Estas observaciones llevan a la curiosidad y al planteamiento de preguntas sobre por qué un fenómeno ocurre, o su relación con otros fenómenos.

Las observaciones se pueden clasificar en cuanto a su ocurrencia, frecuencia, duración, tiempo, dimensiones cualitativas, entre otros.

3.3.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se utilizó en el presente trabajo es **no experimental**

De acuerdo a (Sampieri, 2014), “una investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

3.4. Instrumentos de Relevamiento de Información

Para la obtención de la información necesaria, se aplicó un instrumento para medir la variable anteriormente mencionada, cumplir los objetivos establecidos para esta investigación y para la recopilación de datos se utilizará el siguiente instrumento:

Cuestionario: Es aplicado a los 40 docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz, porque son las personas que tienen contacto directo con los Estudiantes, Director y Decano. El instrumento medirá las tres categorías dentro del compromiso organizacional. Se puede observar el modelo del cuestionario en el Anexo 1.

Para medir el Compromiso organizacional se utilizará el instrumento de Meyer y Allen (1997) que lo definen como un constructo tridimensional conformado por la interacción de un componente de continuidad (calculador), normativo (obligación) y afectivo (deseo). El modelo fue probado por la primera vez en 1990 con 24 cuestiones y después mejorado en 1993, cuando fue reducido a **18 cuestiones**. (Meyer & Allen, 1999)

El instrumento medirá las tres categorías dentro del compromiso organizacional y los ítems se miden a través de la **escala de Likert**, la cual “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes”. (Sampieri, 2014, pág. 238).

Presenta cinco categorías de la escala con valores numéricos del uno al cinco (1-5) donde el valor 1 representa el puntaje más bajo y el 5 representa el puntaje más alto. Según Summers (1976) la escala de Likert es mucho más rápida, tienen mayor grado de confianza y es más válido que el método de Thustone (otro método muy recomendado).

Para poder realizar la recolección de datos, se envió una carta a la Dirección de carrera para el respectivo permiso el día 1 de Junio de 2022 con la respectiva solicitud. (Carta se puede apreciar en los Anexos).

La misma fue respondida de manera verbal el día 6 de junio del mismo año, aceptando y dando paso a la recolección de datos.

Como se había mencionado anteriormente, el presente instrumento es aplicado a la totalidad de Docentes Titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, que de acuerdo a Kardex asciende a 40 docentes titulares (40 del 100% del total).

El instrumento cuenta con 18 ítems para medir el compromiso organizacional, y los rangos asignados para la puntuación se los puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1. Rangos Asignados de las sub-categorías del Compromiso Organizacional.

Sub-Categoría	Rango de Pertenencia	Evaluación de la Puntuación		
		Bajo	Medio	Alto
Compromiso Afectivo.				

	6-30	(6-14)	(15-23)	(24-30)
Compromiso de Continuidad.	6-30	(6-14)	(15-23)	(24-30)
Compromiso Normativo.	6-30	(6-14)	(15-23)	(24-30)

Fuente: Elaboración propia en base a ((Meyer y Allen (1991) citado en Hurtado M. (2017), 2017)

2.4.1. Operacionalización de las variables.

Se consideró oportuna la siguiente operacionalización para la variable de compromiso organizacional:

Tabla 2. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional.

VARIABLE	DEFINICIÓN.	SUB-CATEGORIA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ITEM
	Estado psicológico que caracteriza la relación entre una	COMPONENTE AFECTIVO	Se refiere a los empleados que están apegados emocionalmente,	1, 2, 3, 4, 5, 6.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	persona y una organización, que influyen en la		identificados e involucrados en la organización.	
	decisión de continuar o dejar la organización. Buchanan (1974)	COMPONENTE DE CONTINUIDAD	Hace referencia al costo que representa para el trabajador dejar la organización y las pocas alternativas laborales que pueda ofrecer al mercado.	7, 8, 9, 10, 11, 12.
		COMPONENTE NORMATIVO	Sentimiento de obligación desarrollada por el colaborador al ser retribuido	13, 14, 15, 16, 17, 18.

Fuente: Elaboración propia

2.4.2. Cronograma de actividades

En atención al tema, se tiene el siguiente cronograma de actividades.

Tabla 3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES Y LUGARES	MESES- SEMANAS																											
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		X																										
ANÁLISIS DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICO			X	X																								
ELABORACIÓN DE FICHAS					X	X																						
FORMULACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES									X	X																		
CONTENIDO TENTATIVO DE LA TESIS											X																	
ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA													X															
APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS																	X											
RECOLECCIÓN DE DATOS																									X			
INTERPRETACIÓN DE DATOS													X															
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN																											X	X
REDACCIÓN DE LA TESIS					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

Una vez obtenida la recolección de datos para la investigación, mediante el cuestionario aplicado a los docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, para conocer el nivel de compromiso organizacional y de sus componentes que tiene. Posteriormente, se pasó a la tabulación de los datos y análisis de los mismos a través de los programas de Excel, programa que facilitó la interpretación de los datos y la creación de las tablas de cruce de variables para el cumplimiento de los objetivos específicos.

En el presente capítulo se presentan la interpretación los resultados obtenidos mediante el cuestionario de Compromiso Organizacional que se realizó a 40 docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Mayor de San Andrés.

Resultados de Investigación (se adecua de acuerdo a las exigencias de la investigación)

Los resultados que a continuación se detallan, están en conformidad al instrumento aplicado “cuestionario”, que consta de 5 posibles respuestas, en relación a la determinación de la muestra y esta a su vez de 18 preguntas semi estructuradas, para conocer las opiniones de docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

4.1. Resultados del nivel de Compromiso Organizacional.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos en la recolección de datos correspondientes al nivel de compromiso organizacional.

4.1.1. Análisis de Resultados

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el nivel de compromiso organizacional en los docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se determinará la edad del encuestado con los siguientes datos;

Docentes Titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés.

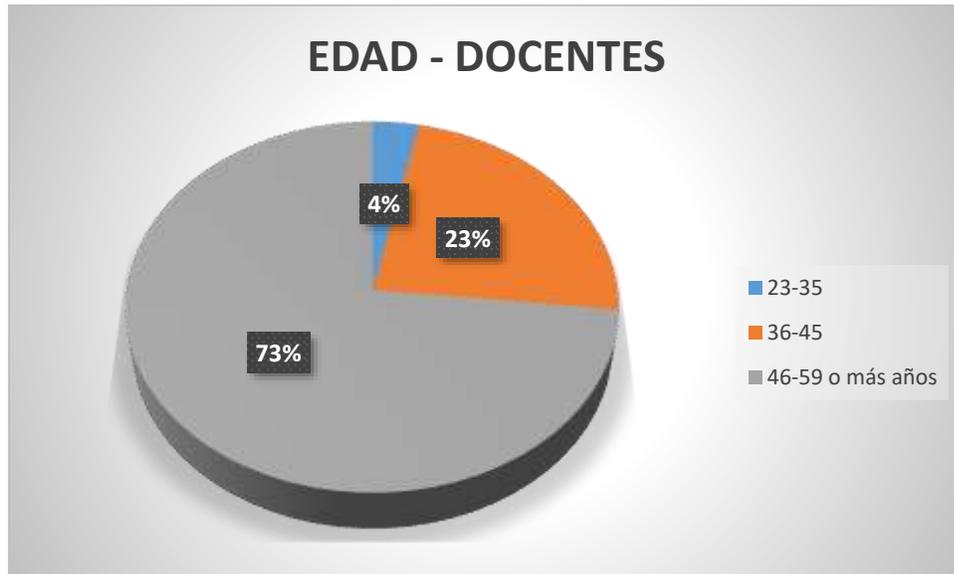
Edad: 1 = 23-35 años 2 = 36-45 años 3 =46 – hasta 59 o más

TABLA 4. Edad

EDAD		
23-35	36-45	46-59 o más años
1	7	22

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 1. Edad del Docente encuestado



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

GÉNERO

De la Misma Forma se identificará el género del encuestado varón o mujer

De la Misma Forma se identificará el género del encuestado dónde “x” representa género masculino y “y” el género femenino.

X

Y

TABLA 5. Género del Docente encuestado

GÉNERO	
VARON	MUJER
26	4

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 2. Género - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

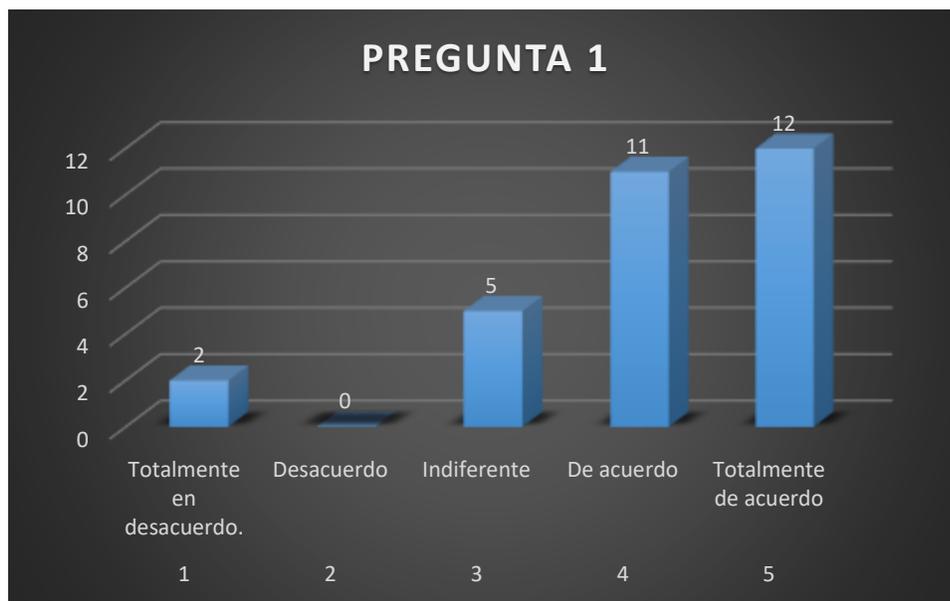
1. Siento una fuerte sensación de pertenencia hacia esta institución.

Tabla 6. Pregunta 1 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	2
2	Desacuerdo	0
3	Indiferente	5
4	De acuerdo	11
5	Totalmente de acuerdo	12

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 3. Pregunta 1 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

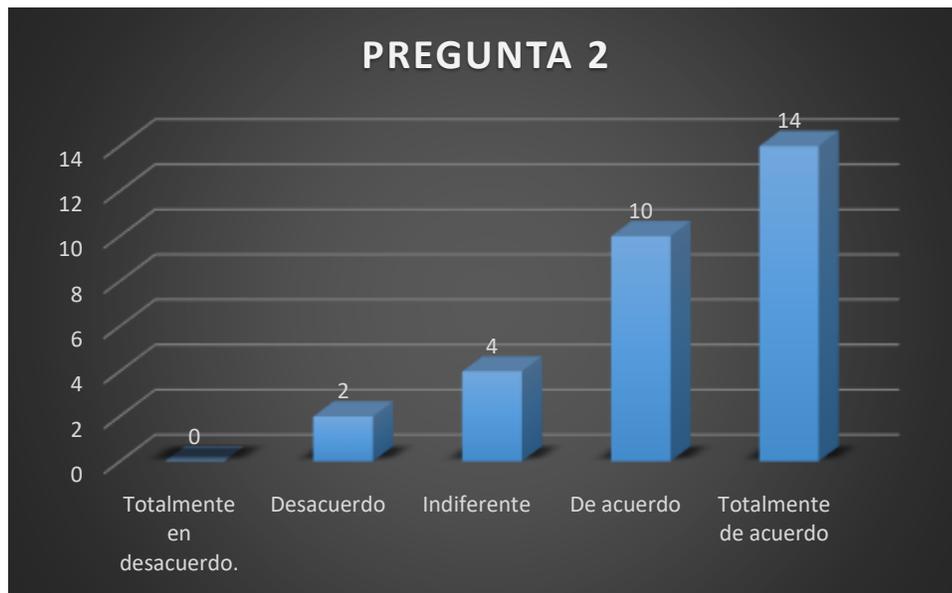
2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.

Tabla 7. Pregunta 2 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	2
3	Indiferente	4
4	De acuerdo	10
5	Totalmente de acuerdo	14

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 4. Pregunta 2 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

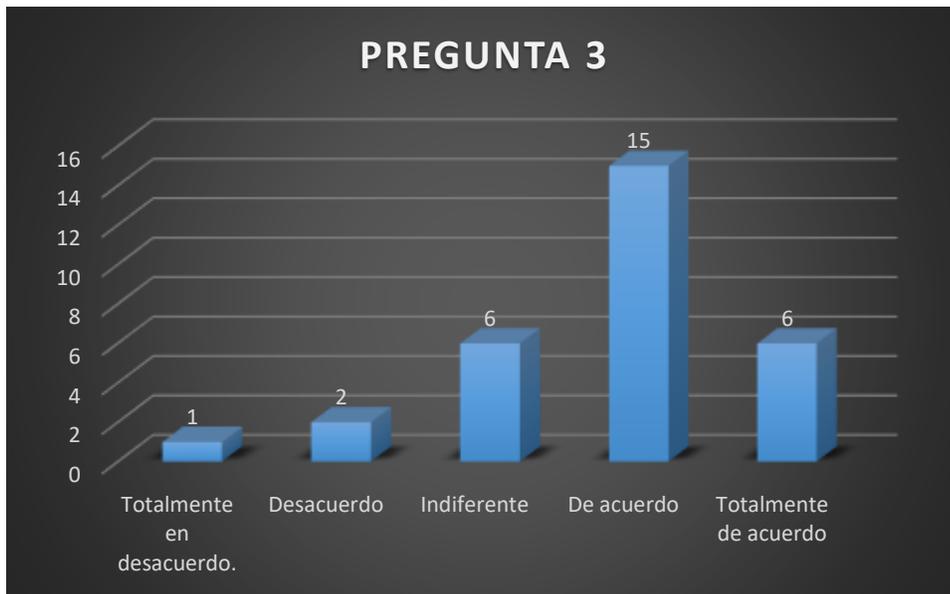
3. Me siento como parte de una familia en esta institución.

Tabla 8. Pregunta 3 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	1
2	Desacuerdo	2
3	Indiferente	6
4	De acuerdo	15
5	Totalmente de acuerdo	6

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5. Pregunta 3 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

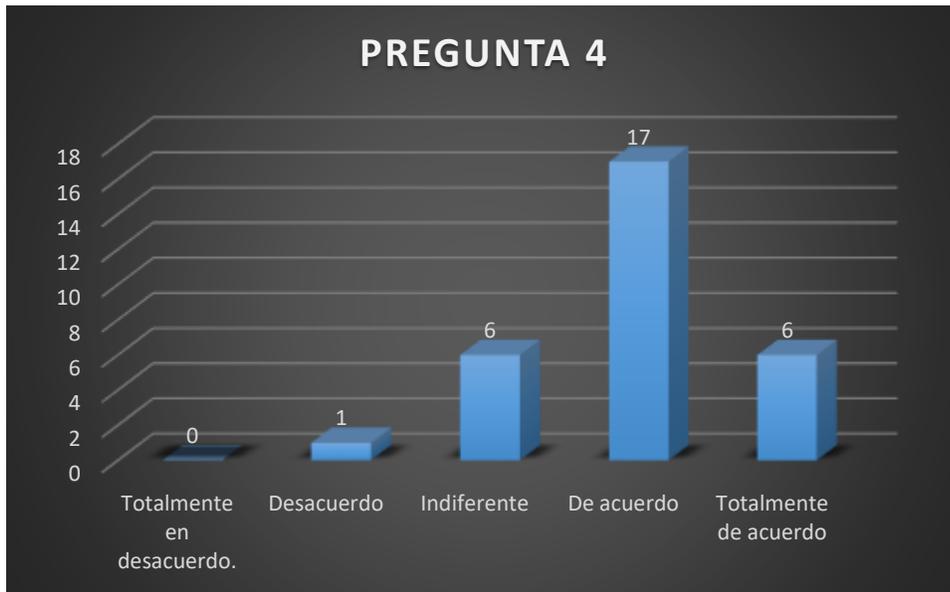
4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.

Tabla 9. Pregunta 4 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	6
4	De acuerdo	17
5	Totalmente de acuerdo	6

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 6. Pregunta 4 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

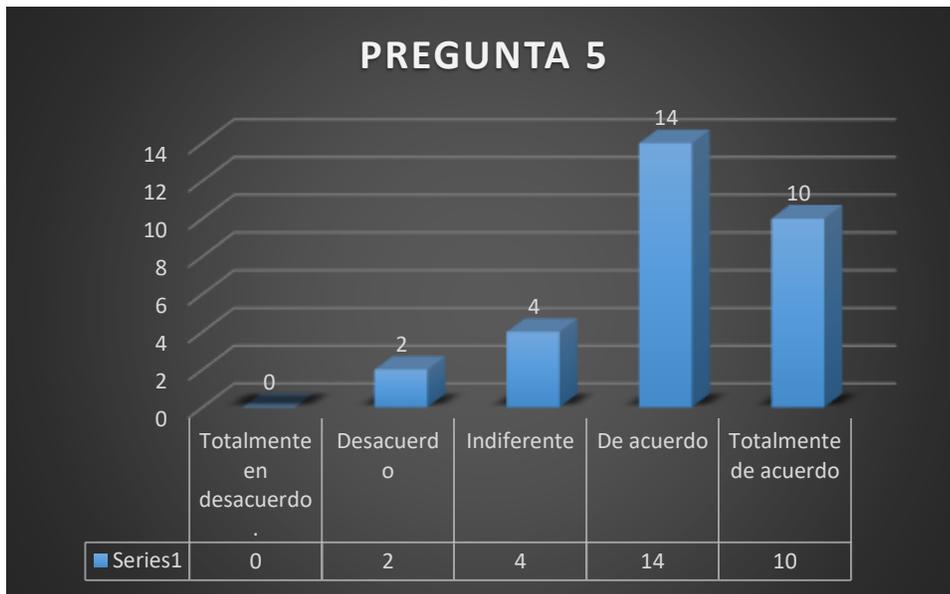
5. **Disfruto hablando de esta institución con la gente que no pertenece a ella.**

Tabla 10. Pregunta 5 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	2
3	Indiferente	4
4	De acuerdo	14
5	Totalmente de acuerdo	10

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 7. Pregunta 5 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

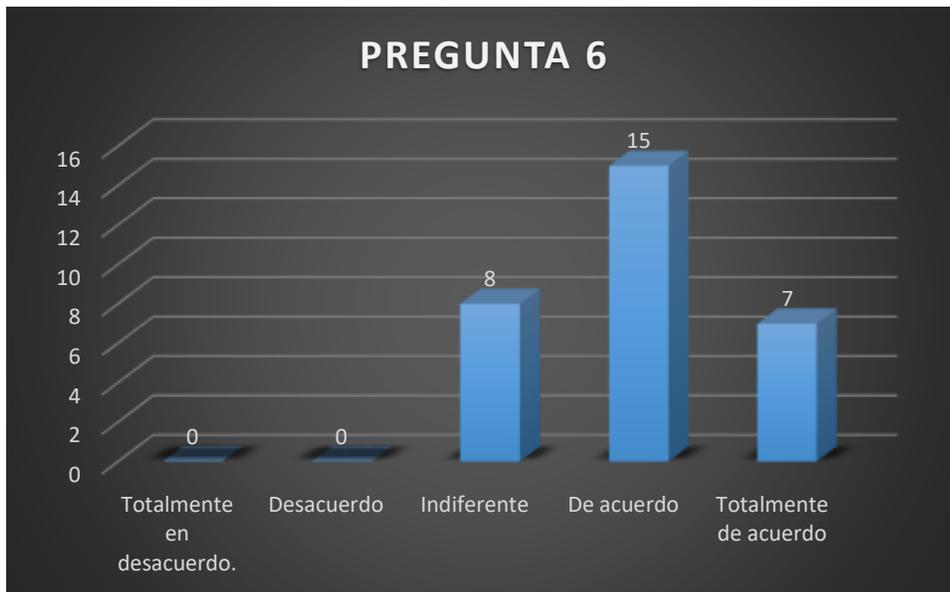
6. Sería feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.

Tabla 11. Pregunta 6 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	0
3	Indiferente	8
4	De acuerdo	15
5	Totalmente de acuerdo	7

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 8. Pregunta 6 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque en otra fuente de trabajo no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.

Tabla 12. Pregunta 7 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	4
2	Desacuerdo	4
3	Indiferente	8
4	De acuerdo	12
5	Totalmente de acuerdo	2

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 9. Pregunta 7 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

8. **Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.**

Tabla 13. Pregunta 8 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	5
2	Desacuerdo	5
3	Indiferente	8
4	De acuerdo	9
5	Totalmente de acuerdo	3

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 10. Pregunta 8 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.

Tabla 14. Pregunta 9 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	5
2	Desacuerdo	6
3	Indiferente	6
4	De acuerdo	10
5	Totalmente de acuerdo	3

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 11. Pregunta 9 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.

Tabla 15. Pregunta 10 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	4
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	9
4	De acuerdo	12
5	Totalmente de acuerdo	4

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 12. Pregunta 10 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

11. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.

Tabla 16. Pregunta 11 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	3
2	Desacuerdo	3
3	Indiferente	9
4	De acuerdo	10
5	Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 13. Pregunta 11 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

12. **Quedarme en esta institución es un deseo y una necesidad**

Tabla 17. Pregunta 12 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	1
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	11
4	De acuerdo	14
5	Totalmente de acuerdo	3

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 14. Pregunta 12 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

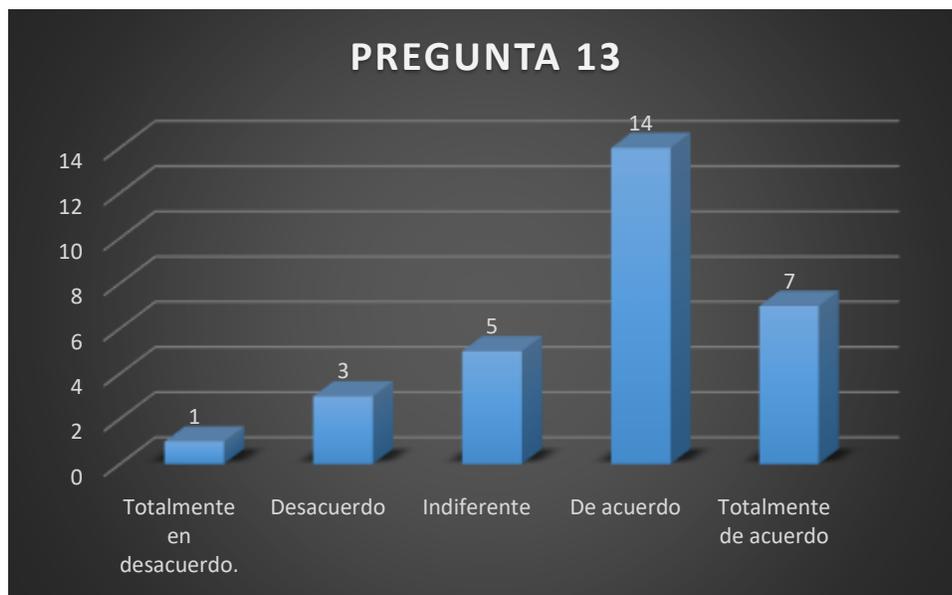
13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.

Tabla 18. Pregunta 13 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	1
2	Desacuerdo	3
3	Indiferente	5
4	De acuerdo	14
5	Totalmente de acuerdo	7

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 15. Pregunta 13 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

14. Aunque tuviese ventajas en ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.

Tabla 19. Pregunta 14 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	1
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	9
4	De acuerdo	14
5	Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 16. Pregunta 14 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.

Tabla 20. Pregunta 15 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	6
4	De acuerdo	18
5	Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 17. Pregunta 15 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.

Tabla 21. Pregunta 16 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	2
3	Indiferente	4
4	De acuerdo	16
5	Totalmente de acuerdo	8

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 18. Pregunta 16 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

17. Esta institución merece mi lealtad.

Tabla 22. Pregunta 17 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	0
3	Indiferente	5
4	De acuerdo	13
5	Totalmente de acuerdo	12

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 19. Pregunta 17 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

18. Creo que le debo mucho a esta institución.

Tabla 23. Pregunta 18 - Docentes

ÍTEM	RESPUESTAS	TOTAL
1	Totalmente en desacuerdo.	0
2	Desacuerdo	1
3	Indiferente	4
4	De acuerdo	13
5	Totalmente de acuerdo	12

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 20. Pregunta 18 - Docentes



Fuente: Elaboración Propia, en base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada

4.2. Resultado de la relación entre las variables de Nivel de Compromiso Organizacional, compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Una vez obtenida la recolección de datos para la investigación, mediante el cuestionario aplicado a los docentes de tiempo completo de la universidad, para conocer el nivel de compromiso organizacional y de sus componentes que tiene. Posteriormente, se pasó a la tabulación de los datos y análisis de los mismos a través de los programas de Excel que facilitaron la interpretación de los datos y la creación de las tablas de cruce de variables para el cumplimiento de los objetivos específicos.

El resultado obtenido mediante el cuestionario de Compromiso Organizacional se realizó a 30 de los 40 docentes de tiempo completo de la Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Administración de Empresas.

4.3. Resultados del nivel de Compromiso Organizacional.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la recolección de datos correspondientes al nivel de compromiso organizacional representado a través de un gráfico circular:



Figura 5. Nivel de Compromiso Organizacional en los docentes titulares.

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 67% de los docentes presentan un nivel alto de compromiso y el 28% un nivel medio. Sin embargo, se puede observar que el 5% de los docentes presenta un nivel bajo.

En forma general, los docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, están comprometidos con la institución, sumando el compromiso alto y medio de un total de 67% lo que quiere decir que se identifican con su trabajo y colaboran para el logro de objetivos institucionales con la carrera de Administración de Empresas.

4.4. Resultado del Nivel de Compromiso Organizacional según sus Componentes.

El nivel de Compromiso Organizacional es bastante bueno en los docentes titulares en la institución, sin embargo, es necesario conocer el nivel de compromiso que tienen en

los diferentes componentes del compromiso organizacional para determinar cuál presenta un grado mayor y cual (si fuera necesario) necesitaría la atención de la dirección.

A continuación, se podrá observar cada componente con su respectiva gráfica.

4.4.1. Resultado del Nivel del Componente Afectivo.

A continuación, se mostrará los resultados obtenidos correspondientes al componente afectivo de los docentes tiempo completo:

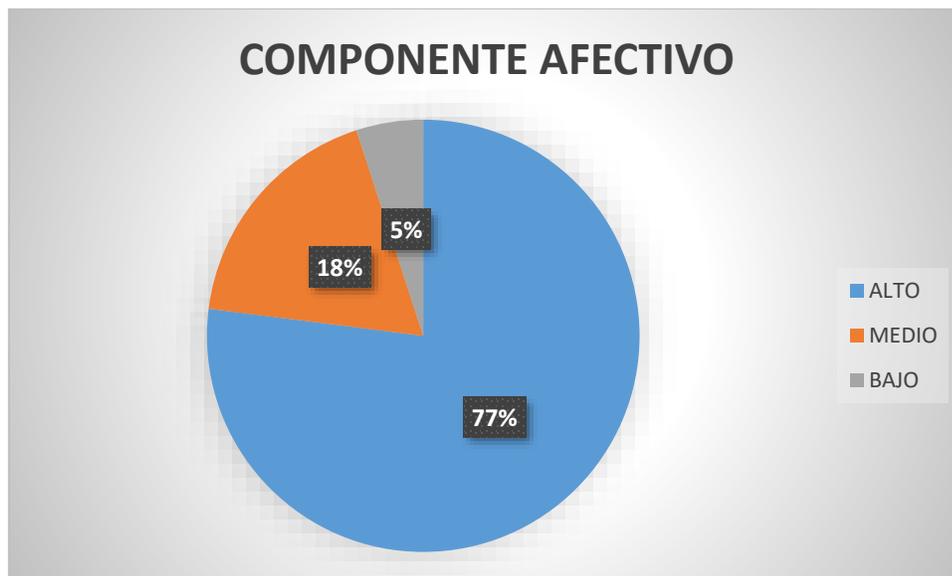


Figura 6. Nivel de Componente Afectivo.

Fuente: Elaboración Propia.

La figura 6 muestra que un 77% de los docentes de tiempo completo tienen un nivel del componente afectivo alto, un 18% de los tienen un componente afectivo medio y solo un 5% un nivel del componente afectivo bajo. Esto es bastante bueno para

la organización ya que se puede ver que la mayor parte de los docentes titulares están comprometidos con la Universidad Mayor de San Andrés.

Cuando la muestra presenta un alto nivel del componente afectivo, significa que los docentes tienen un fuerte lazo emocional con la institución y los mismos se sienten apegados con la organización. Los resultados de un alto nivel de compromiso son:

- La alta satisfacción laboral, la aceptación al cambio, iniciativa, espíritu cooperativo y un alto deseo de permanencia en la institución que es la Universidad Mayor de San Andrés.

4.4.2. Resultado del Nivel del Componente de Continuidad.

El resultado obtenido correspondiente al componente de compromiso de continuidad de los docentes titulares es cómo muestra la siguiente imagen.

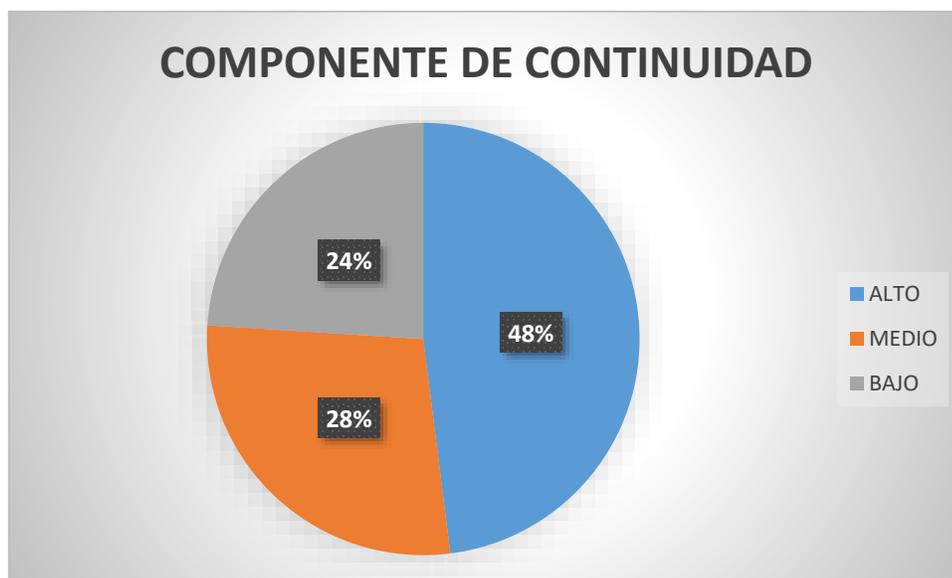


Figura 7. Nivel de Componente de Continuidad.

Fuente: Elaboración Propia.

El figura 7, muestra que es totalmente diferente el nivel del componente, ya que solo un 48% de los docentes titulares presentan un nivel del componente de continuidad alto, posteriormente el 28% de los docentes presentan un nivel del componente medio y un 24% tienen el nivel de compromiso bajo.

La baja percepción de los docentes titulares, sobre el costo acumulado que tienen sobre el abandono de la institución, esto demuestra que, si las personas presentan un alto nivel de compromiso de continuidad, para la organización pueden ser un desempeño mínimo personal, ausencia (físico o psicológico) y rotación (o intención de abandono), por lo cual es bueno que las personas no presenten altos niveles de compromiso en este componente.

4.4.3. Resultado del Nivel del Componente Normativo.

Los resultados que a continuación se detallan muestran el correspondiente componente al compromiso normativo de los docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

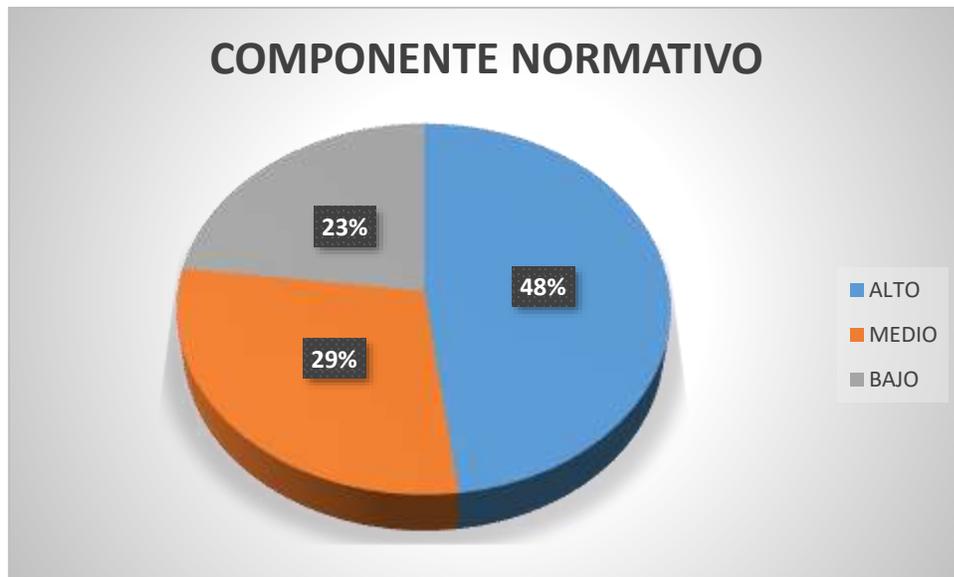


Figura 8. Nivel de Componente Normativo.

Fuente: Elaboración Propia.

La figura 8, muestra el componente de componente normativo presenta un 48% de docentes titulares que tienen un nivel de compromiso normativo alto, el 29% del total tiene un compromiso medio y por último el 23% representa un nivel de compromiso bajo.

El compromiso normativo en docentes titulares, refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo de parte de los trabajadores, que da como resultados la conducta de lealtad que se expresa mediante el deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución, Universidad Mayor de San Andres. De igual manera refleja la obligación moral que tiene el empleado con la institución.

4.5. Resultado de la relación entre las diferentes variables de Compromiso Organizacional en los docentes titulares expresados en tablas.

Los resultados obtenidos en los gráficos anteriores se los interpreta de conformidad a las siguientes tablas:

Tabla 24. Sexo y el Nivel de Compromiso Organizacional.

Variable			Total Rango			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Femenino	4		3	22	2	
	% dentro		7	20	8	
Masculino	26		33	51	33	
	% dentro		82	67	88	
Total			55	20	49	
		Recuento	5%	28%	67%	100%

La tabla No. 24, muestra el Rango aplicado, el 67% de los docentes presentan un nivel alto de compromiso y el 28% un nivel medio. Sin embargo, se puede observar que el 5% de los docentes presenta un nivel bajo.

4.5.1. Resultado de la relación del Componente del Compromiso Afectivo.

A través de la Tabla 5 se mostrarán los resultados correspondientes con el componente afectivo con el sexo de los docentes.

Tabla 25. Componente Afectivo.

Variable			Total Rango			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Femenino	4				1.7%	
	% dentro				3.9%	
Masculino	26				18%	
	% dentro				46%	
Total					31%	
Recuento		5%	18%	77%	100%	

La tabla No. 25, muestra que el 77% de los docentes de tiempo completo tienen un nivel de compromiso afectivo alto, un 18% de los tienen un compromiso afectivo medio y solo un 5% un nivel de compromiso afectivo bajo. Esto es bastante bueno para la organización ya que se puede ver que la mayor parte de los docentes titulares están comprometidos con la Universidad Mayor de San Andrés.

4.5.2. Resultado de la relación del Componente del Compromiso de Continuidad.

Los resultados obtenidos entre el cruce de variables de sexo y componente de continuidad se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 26. Componente de Continuidad.

Variable		Total Rango			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Femenino	4				12.2%
	% dentro				11.1%
Masculino	26				28.3%
	% dentro				37.2%
Total					31%
Recuento		24%	28%	48%	100%

La tabla No. 26, muestra que el 48% de los docentes titulares presentan un nivel de compromiso de continuidad alto, posteriormente el 28% de los docentes presentan un nivel de compromiso medio y un 24% tienen el nivel de compromiso bajo.

4.5.3. Resultado de la relación del Componente del Compromiso Continuidad.

Los resultados obtenidos entre el cruce de variables de sexo y componente de continuidad se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 27. Componente de Continuidad.

Variable		Total Rango			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Femenino	4				12.2%
	% dentro				11.1%
Masculino	26				28.3%
	% dentro				37.2%
Total					31%
Recuento		23%	29%	48%	100%

La tabla No. 27, muestra que un 48% de docentes titulares que tienen un nivel de compromiso normativo alto, el 29% del total tiene un compromiso medio y por último el 23% representa un nivel de compromiso bajo. El compromiso normativo en docentes titulares, refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo de parte de los trabajadores, que da como resultados la conducta de lealtad que se expresa mediante el deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se cumplió con el objetivo general de la investigación, el cual se estableció como, determinar el nivel de compromiso organizacional que tienen los docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se pudo conocer que, dentro de los parámetros de evaluación establecidos, el 67% de los docentes titulares en la universidad tienen un nivel de Compromiso Organizacional alto y solo el 5% presentan un nivel de Compromiso bajo, por lo cual, los niveles de compromiso son satisfactorios para la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Mayor de San Andrés.

Por otra parte, el 28% de los docentes presentan un nivel de compromiso medio, lo cual es un porcentaje con gran importancia, por ello, se pueden realizar diferentes actividades para desarrollar un nivel de compromiso más alto.

Conclusión de acuerdo al compromiso según sus componentes.

El Componente de compromiso afectivo, la mayor parte de los docentes titulares tienen un nivel de Compromiso Afectivo alto, lo que quiere decir que tienen fuertes lazos emocionales con la institución (77%) y trabajan de manera colaborada para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en la Carrera de Administración de Empresas.

Solo el 18% de los docentes presenta un nivel de compromiso medio y el 5% un compromiso bajo, por lo cual es necesario conocer los factores que dificultan o afectan, para que el nivel de compromiso no sea el óptimo en la institución.

El Componente de Compromiso de Continuidad, muestra que la mayoría de los docentes titulares un 48% titulares no tienen niveles de compromiso de Continuidad

altos en la institución, esto quiere decir que ellos no perciben un costo alto por dejar la organización (no siempre los costos son económicos). Solo el 28% de los docentes presenta un nivel alto de compromiso de Continuidad medio.

Por último, el componente de Compromiso Normativo refleja que 48% de los docentes presentan niveles de compromiso normativo, esto quiere decir que tienen una “**obligación moral**” con la institución. Por otra parte, el 23% presenta un nivel bajo, lo cual es necesario que la institución analice porque el compromiso en este componente tiene estos resultados, ya que la lealtad es una consecuencia positiva de un nivel alto de compromiso normativo en la carrera de administración de empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

5.2. RECOMENDACIONES

Recomendar a las instituciones de Educación superior que realicen otras investigaciones pertinentes para reforzar el compromiso organizacional de docentes con las instituciones de educación superior.

Recomendar a la Carrera de Administración de Empresas, Director de Carrera y Decanatura a realizar investigaciones en más instituciones del mismo sector, para poder comparar y/o generalizar el compromiso organizacional en universidad públicas del sistema en los 9 departamentos y así también en las universidades privadas.

Recomendar a las Autoridades del Sistema Universitario, analizar los factores que influyen de manera directa e indirecta con el nivel de Compromiso Organizacional y sus Componentes, así también determinar si existe relación entre el compromiso de los docentes con la satisfacción de los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- (Meyer y Allen (1991) citado en Hurtado M. (2017). (2017). *Bases conceptuales del Compromiso Organizacional. Una visión de implicación, según Meyer Y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail* . Perú: De Piura. Piura.
- Abarca, A. A. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. . Costa Rica: San José, Costa Rica: UCR.
- Araques D. & Sanchez, J. (2016). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos*. . Madrid: Universidad ICESI. España.
- Baigorri, A. (2004). *Introducción a la sociología de la empresa*. (IVES/Sharebooks, Ed.).
- Betanzos, D. y. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. México.
- Carrera de Administración de Empresas UMSA. (10 de 11 de 2021). *Administración de Empresas*. Obtenido de <http://200.7.160.154/caepagina/index.php/mision-v-vision/>
- Castillo, B. (2020). *6 tipos de métodos de investigación*. México: <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento Humano*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: Distrito Federal Mc Graw Hill Interamericana.
- Coulter & Robbins. (2005). *Administración*. Obtenido de (P. Educación, Ed.) (Octava Edi). México. Retrieved from -

https://www.academia.edu/11095692/Administracion_8va_Edicion__Stephen_P._Robbins_y_Mary_Coulter

- Edel R. y García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Edición electrónica gratuita.
- Gallardo, E. (2005). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo, problemáticas y soluciones*. España: Universidad de Barcelona.
- Gibson & Ivancevich & Donnelly, K. R. (2011). *Organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Gonzales Miranda, J. C. (2017). *Organizaciones Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. . Colombia: Escuela de Administración, Medellín . Edit. EAFIT.
- Kelman, H. (1970). *Cumplimiento, identificación e interiorización de tres procesos de cambio de actitud*. . Diario de resolución de conflictos , 2 (1), 51-60.
- Kinsey, C. (1997). *Cómo dirigir para lograr el compromiso*. México: Iberoamérica S.A.
- Leonel Arias, S. R. (2006). *Las organizaciones y la evolucion administrativa*. . Scientia et Technica Año XII, (31), 147–152.
- Lukmahn. (2007). *Organización, decisión autopoieís*, . España: Acción y entendimiento comunicativo Barcelona: Antropos.
- Meyer & Allen, J. N. (1999). *Commitment in the workplace*:. México: Theory, research and application. LondoMowday.
- Meyer, J. &. (1997). *Commitment in the workplace: Theory*, . Research and application. LondoMowday.

- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. y. (1974). “*Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians*”, . Journal of Applied Psychology, Vol. 59, pp. 603-609.
- Rivera O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima, Perú.
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Porrua - 2009 pp 79.
- Rodríguez, J. (2008). “*Administración*”. México: Edit, Mc graw Hill.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hil,.
- Sánchez López, F. (1966). *LA EMPRESA COMO UNIDAD DE ANÁLISIS*, . México: Mc graw Hill.
- Sepúlveda Fernandez, R. (2018). *Sociología de trabajo en las organizaciones, Documento apoyo seminario de sociología del trabajo en las organizaciones. Maestría en administración de organizaciones*, . Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Varona F. (1993). *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional* . México: Revista Diálogos.

ANEXOS



Apéndice.

Anexo 1. Modelo de Encuesta.

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el nivel de compromiso organizacional en los docentes titulares de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés.

Marque solo una respuesta por pregunta con una equis (X) en la opción de su preferencia, el cuestionario es anónimo y será tratado confidencialmente. No deje ninguna pregunta sin responder.

PRIMERA SECCIÓN.

Sexo.

Femenino.

Masculino

Edad.

.....

SEGUNDA SECCIÓN.

Por favor, responda las siguientes afirmaciones indicando el grado de, **TOTALMENTE EN DESACUERDO, DESACUERDO, INDIFERENTE, DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO** marcando con una equis (X) la opción de su preferencia.

1	Totalmente en Desacuerdo.
2	Desacuerdo.
3	Indiferente.
4	De acuerdo.
5	Totalmente de acuerdo.

AFIRMACIÓN.	1	2	3	4	5
1. Siento una fuerte sensación de pertenencia hacia esta institución.					x
2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.				x	x
3. Me siento como parte de una familia en esta institución.	x				x
4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.			x		
5. Disfruto hablando de esta institución con la gente que no pertenece a ella.		x			
6. Sería feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.			x		
7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque en otra fuente de trabajo no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.				x	
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	x				
9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque			x		

me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.					
AFIRMACIÓN.	1	2	3	4	5
10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.			x		
11. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.				x	
12. Quedarme en esta institución es un deseo y una necesidad		x			
13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.				x	
14. Aunque tuviese ventajas en ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					x
15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.				x	
16. Ahora mismo no abandonararía mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.			x		
17. Esta institución merece mi lealtad.		x			
18. Creo que le debo mucho a esta institución.			x		

Fuente: Elaboración propia en base a ((Meyer y Allen (1991) citado en Hurtado M. (2017), 2017)

ANEXO. Validación del Instrumento.



UNIVERSIDAD DE PIURA
Facultad de Ciencias
de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN
DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1.1 Nombres y apellidos del validador: | Mg. Luis Alvarado Pintado |
| 1.2 Cargo e institución donde labora: | Docente Universidad de Piura |
| 1.3 Nombre del instrumento evaluado: | Encuesta |
| 1.4 Autor del instrumento: | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Elaboración: Juan Carlos Zarate Ancalima

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez $\frac{A+B+C}{30} = \frac{(6+21)}{30} = 0,9$

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Piura, 18 de febrero de 2016.


 Mg. Luis Alvarado Pintado

FUENTE: Hurtado (2017)

Anexo 2. Validación del instrumento en Brasil.

Autores	Contexto de aplicación de la encuesta	Autores de referencia	Ítems	Escala	Forma de analice de los datos	Resultados
Medeiros y Enders, 1997	Pequeñas empresas (201 empresas) del sector de manufactura, comercio y servicios. Con 398 respondientes.	Allen, Meyer y Smith (1993)	Estructura original de Allen y Meyer	Likert de 1 a 5 puntos	Análisis Factorial. Componentes principales y rotación <i>varimax</i> , Análisis de Cluster	Confirmación de los tres factores. Dos variables fueron eliminadas por su influencia en un Alfa de Cronbach bajo.
Bastos y Rocha, 1999	3906 empleados de un banco público.	Allen, Meyer y Smith (1993)	Estructura original de Allen y Meyer	Likert de 1 a 5 puntos	Análisis Factorial	Confirmación de los tres factores. Dimensión normativa e instrumental distinta de la original.
Medeiros, at al. , 1999	201 empresas privadas y 06 públicas con 573 respondientes	Allen, Meyer y Smith (1993)	Estructura original de Allen y Meyer	Likert de 1 a 5 puntos	Análisis Factorial. Componentes principales y rotación <i>varimax</i> , con posterior análisis confirmatoria.	Presentación de 04 factores.
Fonseca y Bastos, 2002	7000 empleados de un banco público con 750 respondientes	Allen, Meyer y Smith (1993)	Estructura original de Allen y Meyer	Likert de 1 a 5 puntos	Análisis factorial (el método no fue especificado)	Dos dimensiones (afectiva e instrumental) pues la normativa se integró a las otras.
Naves y Coleta, 2003	251 respondientes de red hotelera.	Allen, Meyer y Smith (1993)	Estructura original de Allen y Meyer	Likert de 1 a 5 puntos	Coeficiente de <i>Pearson</i> . (sin validación de escala)	Correlación simple con las tipologías de cultura de Handy.
Medeiros, at al. , 2003	Sin información	Allen, Meyer y Smith (1993) y O'Reilly e Chatmann	Sin informaciones	Likert de 1 a 6 puntos	Exploratoria	La investigación presentó siete componentes.

Fuente: Bohnenberger (2005)

