



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria  
en la especialidad de lenguas extranjeras de la  
Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica,  
2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Daniel Ninapaytan Flores

**ASESORA:**

Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Ramírez

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad y Gestión educativa

**PERÚ - 2018**

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **NINAPAYTAN FLORES, DANIEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA EN LA ESPECIALIDAD DE LENGUAS EXTRANJERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE – CHOSICA, 2018**

Fecha: 02 de setiembre de 2018

Hora: 03:45 pm

**JURADOS:**

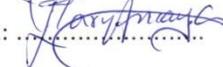
**PRESIDENTE:** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Noemí Mendoza Retamozo

Firma: 

**VOCAL:** Mgtr. María del Carmen Ancaya Martínez

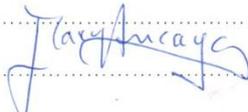
Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Unanimidad.* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....  .....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Estilo APA* .....

..... *Referencias Bibliográficas* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

### **Dedicatoria**

A Dios quien es mi guía y fortaleza, a mis padres por su amor y confianza, además de brindarme siempre sus sabios consejos en cada paso que me enrumbo, a mis hermanos por estar presentes para superar cualquier adversidad.

En especial a mi hija Nayeli quien es mi inspiración alegría y sobre todo mi fortaleza, asimismo doy gracias a Dios por brindarme una hija como tú, con toda su paciencia que ha tenido conmigo.

## **Agradecimiento**

A la UCV y sus docentes quienes han brindado mi formación académica y a mi asesora de tesis quienes han logrado encaminarme en forma correcta a esta etapa profesional

### Declaración jurada

Yo, Daniel Ninapaytan Flores, estudiante del Programa de Maestría en administración de la educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09841187, con la tesis titulada "Clima Organizacional y la Satisfacción Estudiantil Universitaria en la especialidad de Lenguas Extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018."

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate Vitarte, Setiembre del 2018



.....  
Daniel Ninapaytan Flores  
DNI: 09841187

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle - Chosica, 2018.”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestro en Administración de la Educación.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el octavo capítulo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1 Trabajos previos internacionales	16
1.2.2 Trabajos previos nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Variable clima organizacional	20
1.3.2. Variable satisfacción estudiantil	24
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	30
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis general	31
1.6.2. Hipótesis especiales	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos	32
<b>II. MÉTODO</b>	35
2.1. Diseño de investigación	36

2.2. Variables, operacionalización	37
2.3. Población y muestra	39
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Método de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
<b>III. RESULTADOS</b>	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	62
<b>V. CONCLUSIONES</b>	66
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	70
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	71
<b>VIII ANEXOS</b>	76
Anexo 1. Artículo científico	77
Anexo 2. Declaración Jurada	85
Anexo 3. Matriz de consistencia	86
Anexo 4. Instrumentos	88
Anexo 5. Validez y confiabilidad de los instrumentos	92
Anexo 6. Base de datos	101
Anexo 7. Acreditación de la institución donde aplicó su investigación	117

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil	38
Tabla 3	Niveles y rangos de la variable clima organizacional	40
Tabla 4	Niveles y rangos de la variable satisfacción estudiantil	41
Tabla 5	Juicio de expertos	41
Tabla 6	Análisis de fiabilidad del instrumento sobre clima organizacional	42
Tabla 7	Análisis de fiabilidad del instrumento sobre satisfacción estudiantil	42
Tabla 8	Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional	45
Tabla 9	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión imagen gerencial	46
Tabla 10	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones sociales	47
Tabla 11	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión toma de decisiones	48
Tabla 12	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión tarea	49
Tabla 13	Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción estudiantil	50
Tabla 14	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos académicos	51
Tabla 15	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos administrativos	52
Tabla 16	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos complementarios	53
Tabla 17	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión entorno	54

Tabla 18	Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía	55
Tabla 19	Prueba de normalidad de datos	56
Tabla 20	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria	57
Tabla 21	Correlación entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil	58
Tabla 22	Correlación entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil	59
Tabla 23	Correlación entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil	60
Tabla 24	Correlación entre las tareas y la satisfacción estudiantil	61

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Porcentajes de los niveles de la variable clima organizacional	45
Figura 2	Porcentajes de los niveles de la dimensión imagen gerencial	46
Figura 3	Porcentajes de los niveles de la dimensión relaciones sociales	47
Figura 4	Porcentajes de los niveles de la dimensión toma de decisiones	48
Figura 5	Porcentajes de los niveles de la dimensión tarea	49
Figura 6	Porcentajes de los niveles de la variable satisfacción estudiantil	50
Figura 7	Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos académicos	51
Figura 8	Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos administrativos	52
Figura 9	Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos complementarios	53
Figura 10	Porcentajes de los niveles de la dimensión entorno	54
Figura 11	Porcentajes de los niveles de la dimensión empatía	55

## Resumen

La presente investigación titulada clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica 2018, tuvo como objetivo determinara la relación entre las variables para lo cual se planteó como hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción universitaria en la espacialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018.

La investigación fue de tipo básica, de naturaleza descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, se trabajó con una población conformada por 120 estudiantes, a los cuales se les aplicó como instrumento dos cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, ya que se obtuvo el valor de  $p = 0.000 < 0.05$ ), además de un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .659\*\*,

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción universitaria, estudiantes.

## Abstract

The present research entitled organizational climate and university student satisfaction in the specialty of foreign languages of the National University Enrique Guzmán and Valle - Chosica 2018, aimed to determine the relationship between the variables for which it was hypothesized that there is a significant relationship between the organizational climate and university satisfaction in the spatiality of foreign languages of the National University Enrique Guzmán and Valle-Chosica, 2018

The research was of a basic type, descriptive and correlational in nature, with a non-experimental, cross-sectional design, with a population of 120 students, to which two Likert-scale questionnaire was applied as an instrument for the two variables, the content validity was made by expert judgment and its reliability was determined using the Cronbach's Alpha statistic, in the same way the nonparametric test analysis was used and the analysis was performed with the Spearman's Rho test.

The results conclude that there is a significant relationship between the organizational climate and university student satisfaction in the specialty of foreign languages of the National University Enrique Guzmán and Valle - Chosica, 2018, since the value of  $p = 0.000 < 0.05$  was obtained , in addition to a Rho correlation coefficient of Spearman = .659 \*\*,

Keywords: Organizational climate, university satisfaction, students.

## I. Introducción

### **1.1. Realidad problemática**

Las instituciones dedicadas al campo educativo enfrentan hoy un fenómeno competitivo ya sea por los avances tecnológicos que se van suscitando como también por los proceso de acreditación de los que van siendo participes, ello implica que se generan cambios estructurales para lograr los objetivos planteados.

Dentro de las organizaciones el factor humano está cobrando importancia para el desarrollo de la misma, por lo cual es necesario que ellos se desenvuelvan en un ambiente y clima saludable; Mendoza (2011) señala que es importante evaluar el clima organizacional de las instituciones ya que dichos resultados llevaría a velar con mayor atención la calidad del servicio educativo brindado.

Las instituciones educativas tienen el propósito de lograr metas comunes de mejora institucional a través del trabajo en equipo de manera independiente y coordinada, tal es el caso de la UNE de Chosica en la cual se percibe algunos problemas que pueden repercutir en la presencia de un clima no adecuado tanto para el desarrollo del docente como profesional como para el propio estudiante.

A pesar de que las instituciones educativas universitarias tienen sus peculiaridades, todas ellas precisan que es necesario que las persona se desenvuelven en un clima adecuado que favorezca su desarrollo profesional.

En cuanto a la variable satisfacción estudiantil universitaria, Zas (2002), sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad.

Jiménez, Terriquez y Robles (2011) Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son

ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos a internacionales**

En cuanto a las investigaciones internacionales referidas al tema se señala la realizada por Jiménez, Terriquez y Robles (2011), en su investigación referida a *evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit*, en la cual se trabajó con 960 estudiantes para la recolección de datos se construyó un cuestionario de satisfacción estudiantil que contuvo 35 ítems. El autor llegó a concluir que es difícil medir el grado de satisfacción ya que muchas veces ello se ve relacionado a muchos aspectos, por lo cual en ocasiones es considerado una valoración subjetiva; la mejora de la calidad de la institución no se va a producir solo por el generar recursos e infraestructura, sino que se debe dar importancia al capital humano. Los resultados muestran que el 58% de los estudiantes muestran satisfacción por lo cual se plantea la importancia de realizar acciones de revisión y actualización del currículo

Candelas, Gurruchaga, Mejía y Flores (2013), en su investigación referida a *la medición de la satisfacción estudiantil universitaria*, la cual partió con el fin de medir la satisfacción de los alumnos, en la que se utilizó un instrumento de medición para la satisfacción del cliente denominado satisfacción estudiantil universitario SEU, el estudio fue de tipo exploratorio, se realizó un muestreo no probabilístico en la que se quedó conformada la muestra con un total de 163 estudiantes. Se realizó un análisis de factores en el cual se identificó seis dimensiones: aspectos administrativos, aspectos académicos, aspectos complementarios, oferta académica, entorno y empatía las cuales explican el 67,5% de la varianza total; estos aspectos generan un

punto de inicio para poder generar un plan de mejorar con el fin de elevar el desempeño.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), en su estudio de *la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior*, en la cual se aplicó un instrumento a los estudiantes del Valle de Toluca en universidades públicas como privadas, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental. El autor señaló que uno de los aspectos a evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios, ya que ello es preciso para evaluar la calidad del servicio educativo. El autor llegó a concluir que el mayor grado de satisfacción de los estudiantes se dio en las habilidades para la enseñanza de los docentes y la autorrealización de estudiantes, mientras los aspectos que tuvieron menor grado de satisfacción fueron la infraestructura y servicio administrativo, la prueba aplicada mostró la diferencia significativa entre universidades públicas y privadas.

Polanco (2014), en su estudio referido al *clima y la satisfacción laboral*, la cual tiene como fin el describir el comportamiento de ambas variables en los docentes de instituto, así como el identificar elementos que puedan favorecer a la mejora del clima y promover de esta manera la satisfacción laboral. La investigación parte de un enfoque cuantitativo, de naturaleza descriptiva, de diseño no experimental; en la que se trabajó con una población conformada por 150 docentes, a los cuales se le aplicó dos cuestionarios para recolectar datos. El autor llegó a concluir que el clima laboral observado está favorecido por el rol educador de las personas, así como por las relaciones humanas entre las personas, mientras a la satisfacción laboral se evidenció que los docentes están insatisfechos, en los que se precisa analizar a profundidad aspectos como la administración de sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral; finalmente el autor señaló que el clima laboral así como las dimensiones del mismo influyen en la satisfacción laboral.

Bermúdez, Pedraza y Rincón (2015), en su estudio referido al *clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes*, plantearon como objetivo de caracterizar el clima organizacional de seis universidades, la investigación de alcance descriptivo; la técnica empleada fue la de grupo focal y entrevistas a profundidad, en la cual participaron 63 estudiantes. Los resultados evidenciaron que desde la percepción de los estudiantes el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles e intangibles que se viven a diario en la universidad, la parte administrativa es un aspecto que condiciona e intervienen en clima organizacional.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Lo antes mencionado no es ajeno a nuestra realidad nacional, al respecto Mendoza (2012) en su tesis sobre *clima organizacional y rendimiento académico*, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, partió con el fin de determinar la relación existente entre las variables, la muestra estuvo conformada por 120 estudiantes a los cuales se les aplicó el instrumento referido al clima organizacional; en cuanto a la variable rendimiento se utilizó una prueba de evaluación de conocimientos. Los resultados muestran que existe relación positiva significativa entre las variables

Pérez y Rivera (2015) en su tesis sobre *clima organizacional y satisfacción laboral*, muestra el nivel entorno a cada variable; para ello se tomaron dos cuestionarios los cuales fueron adaptados al contexto peruano por Alarcón (2010); dichos instrumentos fueron aplicados a 107 trabajadores; La investigación es descriptiva correlacional de diseño no experimental. Los resultados muestran que el mayor porcentaje se dio en el nivel medio (57%) por lo cual preciso el autor que existe un adecuado clima organizacional, además de concluir que existe una vinculación causal entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por su parte Eyzaguirre (2016) en su tesis doctoral sobre *expectativas y satisfacción estudiantil*, su estudio fue de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional, en el cual se planteó como fin el explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio que reciben de la universidad, la población estuvo conformada por 5289 estudiantes de las veinte carreras técnicas, mientras que la muestra estuvo determinada por 350 estudiantes. El autor llegó a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción; así mismo la satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi diez puntos.

Delgado (2016) en su tesis sobre *relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores*, cuyo objetivo principal fue identificar la relación entre las variables, para lo cual se midió el nivel tanto del clima organizacional como el de la satisfacción laboral en la institución; se utilizaron dos cuestionarios hechos en escala tipo Likert, en la que se aplicaron a 101 trabajadores. El autor llegó a concluir que el nivel de satisfacción es bajo, mientras que en el clima organizacional está en un nivel adecuado; así mismo los resultados permitieron afirmar que existe una relación muy fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción, precisando que la variable satisfacción influye de manera directa con la variable clima organizacional.

Tintaya (2017) realizó una investigación sobre *relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante*, la cual tuvo como objetivo el relacionar ambas variables; el estudio fue correlacional, transversal de diseño no experimental en la que se trabajó con una muestra conformada por 98 estudiantes, catorce docentes y dos administrativos; para la recolección de datos referidos a la variable clima se aplicó el cuestionario de MINSA y para la variable satisfacción se aplicó el cuestionario SEUE (satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación). Los resultados precisaron la

necesidad de mejorar el clima laboral, así como las puntuaciones más altas evidencian que los estudiantes están un poco satisfechos; concluyendo además que existe una correlación baja entre ambas variables.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Clima organizacional**

En cuanto al clima organizacional, la primera variable de esta investigación, Chiavenato (1999) planteo que es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Al respecto Anzola, (2003) opino que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Así mismo Mujica y Pérez (2009), señalaron que el clima o ambiente de trabajo, constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación organizacional.

El clima organizacional en el campo educativo refiere a una serie de percepciones que muchas veces pueden afectar el rendimiento académico de sus integrantes, Hernández y Pozo (1999) afirmaron que muchas veces el clima organizacional se puede ver reflejado en la insatisfacción, desmotivación, baja autoestima ante la imposibilidad de concluir con éxito sus estudios.

#### **Dimensiones del clima organizacional**

Cañellas y Castellanos (2011) proponen tres dimensiones del clima organizacional: actitudinal, administrativo y pedagógico-curricular. La primera hace referencia a la disposición del personal, en todas las áreas de actividad,

de asumir de manera decidida y permanente la promoción de mejoras en las actividades que desempeñan los miembros de la organización, incluye aspectos como liderazgo, disposición para la solución de problemas, creatividad, disciplina, solidaridad y sentido de pertenencia. La segunda dimensión se refiere a la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución, se incorpora relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad. La tercera dimensión, pedagógico-curricular, abordar los procesos de enseñanza y de aprendizaje, como el desarrollo de las actividades académicas para atender los requerimientos de los planes y programas de estudio, las prácticas de enseñanza de los profesores y el rendimiento escolar de los estudiantes.

Las dimensiones de la variable clima organizacional para la presente investigación fueron tomados de Mujica y Pérez (2009) los cuales señalaron los siguientes:

La primera dimensión señalada por el autor es la **imagen gerencial** la cual fue referida como la percepción que tiene el personal subalterno acerca de las actuaciones gerenciales de los jefes. En el estudio se consideró como las percepciones que tienen los estudiantes sobre el comportamiento de los jefes en la institución universitaria. La imagen gerencial comprendió los subcomponentes: gerente como líder y gerente como directivo, por cuanto se identificó la cualidad personal del gerente y el estilo de liderazgo o comportamiento observado en la gerencia.

En cuanto a la dimensión **relaciones sociales** el autor señaló que fueron expresadas teóricamente como las relaciones humanas o relaciones interpersonales, es decir la ayuda entre los trabajadores, grupos y jefes. En el estudio, el componente relaciones sociales se refiere a las percepciones que tienen los estudiantes sobre la calidad del ambiente social y académico en la organización universitaria. Incluyó los subcomponentes: ambiente de trabajo y

trabajo en conjunto, los cuales consolidaron el significado que se dio al trabajo cooperativo y a las relaciones de equipo en la universidad.

Así mismo la dimensión **toma de decisiones** fue definida como la actuación del jefe en la toma de decisiones; además, incluye la combinación de situaciones y conductas, que pueden ser descritas en tres términos esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos. Este componente se midió a partir de las percepciones de los estudiantes sobre la actuación de su jefe inmediato en el proceso de la toma de decisiones, para escoger la alternativa más ajustada y así lograr un eficiente manejo organizacional. Incluyó los subcomponentes: participación en la toma de decisiones y comunicación de la toma de decisiones.

Finalmente la dimensión **tarea** está relacionada con las condiciones y medios para efectuar el trabajo y se describe como toda actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo, dentro de la organización, la misma está relacionada con el cargo que ejerce el trabajador en la empresa. En la tarea se incluyen las condiciones de trabajo como elemento primordial para garantizar la productividad y rendimiento. En el estudio se incluyeron los subcomponentes: asignación de la carga de trabajo y las condiciones ambientales, que evalúan la actividad ejecutada por el trabajador y las condiciones de trabajo, es decir ambiente y recursos existentes para desarrollarla.

### **El clima organizacional en el contexto educativo**

En cuanto al clima organizacional en el contexto educativo Mujica y Pérez (2009) señalaron que el clima o ambiente es un factor determinante no solo en el proceso de gestión sino sobre todo en la transformación organizacional, en el cual intervienen el contexto social, los valores y normas vigentes por lo que todos estos aspectos han de ser consideradas desde una perspectiva globalizadora, la cual se refleja en la percepción que tienen las personas que son parte de la organización.

En el campo de la educación la palabra clima ha tenido varias aceptaciones como clima institucional, clima educativo, clima laboral; el autor precisa que “el clima es considerado como la percepción colectiva y compartida que las personas se forman acerca de la realidad del trabajo en la organización”(p.397).

Entonces para que la convivencia tenga un clima favorable en una institución son los agentes educativos los que tienen que interrelacionarse de manera positiva, basada en el respeto, donde se apertura y se trasmite un ambiente de armonía y tranquilidad.

Toro (citado por Mujica y Pérez, 2009) señaló, respecto a las definiciones entorno al clima organizacional que de éste se derivaron aspectos como relaciones sociales, relaciones de autoridad, tarea, claridad, retribución, retos, riesgos y participación entre otros.

El enfoque que se percibe del clima organizacional en las instituciones educativas se caracteriza por involucrar diferentes elementos estructurales, funcionales y personales, los cuales integrados en un proceso dinámico generan un clima positivo de trabajo, precisándose que ello es un aspecto complejo en el que intervienen un conjunto de factores, valores y actitudes que afectan las relaciones de la persona.

El clima organizacional en las universidades, refiere a una serie de percepciones que pueden llegar a afectar el comportamiento y el rendimiento académico de sus integrantes para Schneider (citado por Bermúdez, Pedraza y Rincón, 2015) señalaron que debería “existir una correlación entre las percepciones de los empleados y la de los clientes sobre el clima organizacional y que en la educación tanto maestros como estudiantes deben compartir las mismas expectativas frente a los procesos de enseñanza aprendizaje” (p.2)

### **Características del clima organizacional**

Es necesario mencionar que si consideramos que el clima está basado en la percepción que tiene la persona, entonces esto puede cambiar debido a diferentes razones, Delgado (2016) señaló, que aspectos como un aumento salarial haría que la motivación de los trabajadores se vea incrementada, lo que no sucedería si por el contrario se diera un recorte de personal.

Al respecto Silva (citado por Delgado. 2016) anotó las características medulares del clima organizacional como un aspecto externo al individuo, así como aspectos que están a su alrededor. Mientras para Rodríguez (2005) señaló que ello se caracteriza por ser permanente, así como que el comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa, ello ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores, los cuales se ven afectados por sus propios comportamientos y actitudes; problemas como rotación y ausentismo puede generar un malestar en el clima organizacional.

Para Rodríguez (citado por Pérez y Rivera, 2015) el clima organizacional se caracteriza por ser permanente, en el cual el comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa ello ejerce influencia en el compromiso e identificación del trabajador, los trabajadores lo cual afecta sus propios comportamientos y actitudes, problemas de rotación y ausentismo pueden dar una señal de que en la empresa hay un clima no adecuado

#### **1.3.2. Variable satisfacción estudiantil**

Hoy ante los numerosos cambios que se viene dando, gracias al progreso científico, países de América Latina y en particular el Perú van afrontando un reto enorme, donde se deben plantear cambios en todos los ámbitos, no solo en lo económico, social, político; sino también en lo educativo, por ello

las universidades se ven en la necesidad de redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos que brinda para lograr la satisfacción de sus estudiante, Jiménez, Terriquez, y Robles (2011) señalo que la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación; ya que se va ver reflejada en ello la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las instalaciones, entre otros aspectos.

Candelas, Gururcha, Mejía y Flores (2013), quienes señalaron sobre la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas

Al respecto Mejías y Martínez (2009), consideraron que la satisfacción estudiantil se define como "El nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos".

Para Gento y Vivas (2003), la satisfacción de los alumnos se define como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

### **Dimensiones de la satisfacción estudiantil**

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil fueron tomados de Candelas, Gurruchaga, Mejía y Flores (2013), los cuales indicaron los siguientes; la primera dimensión es referida a los **aspectos académicos**, los autores señalaron que son las capacidades, destrezas, habilidades, conocimientos, metodología, estrategias y técnicas de enseñanza usadas por el personal docente de una institución educativa.

La segunda dimensión son los **aspectos administrativos** los cuales refieren a los procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa. En la dimensión **aspectos complementarios** se considera las Instalaciones, recursos e información para necesidades complementarias, dentro de la escuela durante el proceso educativo.

En cuanto a la dimensión **entorno** se hace referencia a los aspectos relacionados a la seguridad, a las oportunidades y limpieza que genera la institución educativa a los estudiantes. Finalmente se señaló la dimensión **empatía** en la que se hace un cuidado y atención individualizada que ofrece la institución educativa a los estudiantes en todo aspecto.

### **Teorías de la satisfacción**

Existen varias teorías que pueden explicar la satisfacción, Eyzaguirre (2016) señalo las siguientes

La teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones, la cual es conocida como la teoría de los dos factores, en el campo educativo la satisfacción estudiantil en el contexto de la vida universitaria vendría a ser considerada como los factores de higiene y la intención e interés de formarse como profesional sería el factor motivacional.

El modelo de las características de la función en el cual se afirma que las características de la actividad que realiza el sujeto generan satisfacción en él, se debe precisar que la universidad debe tener en cuenta que la organización académica, la eficiencia de los procesos, la interacción con el docente, tanto como con el personal administrativo, así como con sus propios compañeros son considerados según este modelo como base de la satisfacción estudiantil.

La teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario en la cual se considera aspectos como el ambiente cuando ello se altera genera insatisfacción en el estudiante aquí se considera dos tipos de

correspondencia, la correspondencia entre los atributos individuales y la correspondencia entre el contexto y las necesidades del individuo.

La teoría de la discrepancia, en la cual se sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que se da en el momento

### **Factores influyentes en la satisfacción de los estudiantes**

En cuanto a los factores influyentes en la satisfacción de los estudiantes, Mejía y Botero (citado por Tello, 2015) señalaron que son muchos los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes, como la infraestructura, la dotación de recursos, la prestación de servicios brindados a los estudiantes; para autores como Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) fueron más preciso al señalar solo tres aspectos que influyen en la satisfacción estudiantil, uno son los recursos e instalaciones, dos aspectos docentes y tres aspectos sociales; señalando que tanto lo académico como lo social son dimensiones influyentes, como también la docencia y la reputación académica; mientras que aspectos como las actividades deportivas y programas internacionales son los aspectos sociales con mayor satisfacción.

En el estudio realizado por De la fuente, Marzo y Reyes (2010) precisan que existen diversos elementos que pueden ser controlables por la universidad que pueden afectar la satisfacción del estudiante; entre los que menciona la actitud y comportamiento del profesorado, las instalaciones, la reputación del centro de estudio; señalando que de ellas las competencias del profesorado es la más importante en la que se da más peso a los aspectos relacionados con la propia docencia como el nivel de conocimiento y la metodología.

### **Indicadores de satisfacción**

Tintaya (2017) menciona que la satisfacción estudiantil es uno de los puntos más importantes en la educación superior, como indicadores se señala la satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas en el que se considera aspectos como la habitabilidad de las instalaciones, el contar con un espacio suficiente para la enseñanza y el estudio así como espacios para la recreación y el descanso, la adaptación del mobiliario, el contar con instalaciones deportivas adecuadas.

En cuanto a la satisfacción con los servicios ofrecidos al estudiante está considerado el servicio adecuado de biblioteca, la atención en el proceso de admisión que se le brinda al estudiante, el funcionamiento de servicios como comedor, medico-asistencial, centro de estudiantes; en cuanto a la satisfacción por sus seguridad vial refiere a aspectos como la seguridad de la infraestructura del edificio, la seguridad del transporte, del propio entorno.

En referencia a la seguridad económica se considera el generar igualdad de oportunidades para participar tanto en las actividades curriculares como extracurriculares sin limitaciones por razón económica, así como la igualdad para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante; en cuanto a lo afectivo refiere al trato afectuoso que debe recibir el estudiante por sus docentes, autoridades, personal de servicio, personal administrativo y hasta por sus propios compañeros.

El autor refiere también la satisfacción por el sistema de trabajo en el cual está considerado aspectos como el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos como audiovisuales con que se cuenta, la preparación profesional del docente, el sistema de evaluación utilizado, la metodología de enseñanza, la práctica y vinculación con el campo laboral.

Finalmente señala indicadores como la satisfacción por el progreso o éxito profesional en el cual se considera los conocimientos y calificaciones obtenidas, los valores desarrollados y la seguridad por su futuro profesional.

### **Componentes o factores de la satisfacción estudiantil en contextos universitarios**

Tasie (2010), señaló que los estudiantes deben tener la oportunidad de expresar sus ideas de satisfacción con su ambiente de aprendizaje, sus opiniones de bien ser consideradas; el autor señaló que el estudiante merece tener una comunicación abierta y canales de retroalimentación, profesores calificados, contar con el acceso a laboratorios de computación, contar con espacios recreativos, programa de estudio claros y sistemas de evaluación fiable por ello las universidades deben realizar esfuerzos razonables para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

En los estudios realizados por Zainol (2012), evidenció cinco categorías en la percepción de los estudiantes hacia la calidad de los servicios educativos en el que considera el servicio académico, el cual incluye aspectos como los cursos ofrecidos, la calidad de los profesores que imparten dichos cursos, en cuanto al servicio de administración se considera la amabilidad en el trato que brinda el personal hacia el estudiante; en cuanto a la brecha entre las expectativas y experiencias de los estudiantes se considera las expectativas que tiene el estudiante antes de ingresar y la experiencia real que tiene después; en cuanto a los aspectos físicos incluye los servicios como acceso a información, instalaciones, laboratorios; y en cuanto a la reputación de la institución el autor señaló que es un aspecto crucial ya que se relaciona con la escala de credibilidad.

### **Desarrollo del servicio académico**

La investigación amerita abordar aspectos que son inherentes al servicio como el currículo que para Lundgreen (citado por Eyzaguirre, 2016) es una selección

de contenidos y fines para la reproducción social, estos conocimientos y destrezas son transmitidos por la educación, en la universidad se encuentra en función al perfil de competencias que debe lograr el estudiante en una determinada carrera universitaria, todo ello visto desde una formación integral en el cual se de los aprendizajes conceptuales, procedimentales y actitudinales que el estudiante debe lograr para desempeñarse como profesional dentro de una comunidad.

La formación investigación, para Vargas (2010) la investigación se considera como innovación, es considerada una estrategia de formación profesional de allí que se encuentra ligada al currículo y a la actividad del docente.

En cuanto al aspecto académico el cual es considerado un componente que conduce, orienta, facilita el proceso de aprendizaje en la formación profesional, además debe ser capaz de planificar y valorar en forma efectiva todo proceso de formación.

El autor señalo también el aspecto referido a la evaluación considerándose aquí como el acto por el cual el responsable de la actividad juzga en función de determinados indicadores los resultados a que llegan, otorgándoles una estimación valor y apreciación que él va a permitir tomar decisiones posteriores, en el campo educativo el responsable de la actividad es el docente el cual decide cual es el nivel alcanzado por el estudiante. El autor señalo al alumno universitario el cual es considerado el eje de todo el proceso enseñanza aprendizaje

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación desde el punto de vista teórico se justifica ya que amplía los contenidos teóricos de cada variable, pero se precisa que para la variable satisfacción estudiantil está en base a los sostenido por Candelas, Gururcha, Mejía y Flores (2013), quien la señaló, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. En cuanto a la variable clima organizacional está basada en lo referido por Mujica y Pérez (2009), señalaron que el clima o ambiente de trabajo, constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación organizacional.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación ha pasado por un proceso riguroso para aplicar un instrumento de recolección de datos los cuales después han sido analizados para llegar a conclusiones y recomendaciones.

Desde el punto de vista práctico los resultados de la investigación deben ser tomados en cuenta para implementar mejoras que permitan brindar un servicio de calidad al estudiante.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre ambas variables

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados

##### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

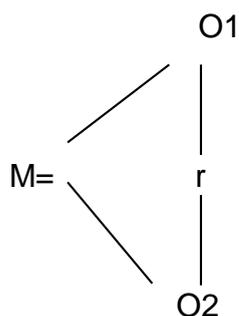
El presente estudio estuvo basado al enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El método empleado en este estudio fue el hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo cuando se recogieron y procesaron los datos de la investigación.

“El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales”. Sánchez y Reyes (2015, p.59).

La presente investigación fue de tipo básica, y de naturaleza descriptiva y correlacional; básica, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que es “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” (p.45)

El diseño de la investigación será de tipo no experimental, “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).



Dónde:

m : 120 estudiantes

O1 : Observación sobre la variable clima organizacional

O2 : Observación sobre la variable satisfacción estudiantil universitaria

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

## 2.2. Variables operacionalización

### Definición conceptual de la variable

#### Clima organizacional

Mujica y Pérez (2009), señalaron que el clima o ambiente de trabajo, “constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación organizacional” (p.293).

#### Satisfacción estudiantil

Candelas, Gururcha, Mejía y Flores (2013), quien señalo sobre la satisfacción estudiantil, “como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p.9).

## 2.2. Operacionalización de variables

En cuanto a la variable clima organizacional fue medida a través del cuestionario de escala tipo Likert en la cual se planteó 20 ítems, en las que se consideró cuatro dimensiones.

Para la variable satisfacción estudiantil se midió mediante un cuestionario tipo escala Likert en el cual se planteó 20 ítems para las cinco dimensiones.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
<b>Imagen gerencial</b>	Percepción del comportamiento de los que lideran la institución	1,2,3,4,5	<b>Ordinal</b>	<b>Adecuado</b>
			Nunca	<b>Regular</b>
			Casi nunca	<b>Inadecuado</b>
<b>Relaciones sociales</b>	Relaciones interpersonales	6,7,8,9,10	A veces	
<b>Toma de decisiones</b>	Participación en la toma de decisiones y comunicación	11,12,13,14,15	Siempre	
<b>Tarea</b>	Recursos y medios	16,17,18,19,20	Casi siempre	

*Fuente.* Tomado del sustento teórico de Mujica y Pérez (2009)

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles</b>
<b>Aspectos académicos</b>	Metodología y técnicas de enseñanzas	1,2,3,4	Nunca	Satisfecho
<b>Aspectos administrativos</b>	Calidad de los procesos administrativos	5,6,7,8	Casi nunca	Medianamente satisfecho
<b>Aspectos complementarios</b>	Instalaciones, recursos e información	9,10,11,12	A veces	Insatisfecho
<b>Entorno</b>	Seguridad y limpieza	13,14,15,16	Siempre	
<b>Empatía</b>	Atención individualizada	17,18,19,20	Casi siempre	

*Fuente.* Tomado del sustento teórico de Candelas, Gururucha, Mejía y Flores (2013)

### **2.3. Población, muestra**

#### **2.3.1 Población**

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Hernández, et al., 2014, p. 174). Para la presente investigación se trabajó con 120 estudiantes

#### **2.3.2. Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La muestra es en esencia, un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que

llamamos población” (p. 175). La presente investigación se trabajó con toda la población por lo que no se realizara muestreo.

### **Criterios de selección**

#### **Criterio de inclusión**

Todos los estudiantes matriculados en la UNE

#### **Criterios de exclusión**

Se excluye a todos los estudiantes que no son matriculados en la especialidad de lenguas extranjeras

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Sánchez y Reyes (2015) dijo que “Las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p.163). La técnica que se utilizó fue la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

### **Instrumentos**

Los instrumentos empleados es un cuestionario, al respecto Bernal (2010, p. 250) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse”.

### **Instrumento para medir el clima organizacional**

**Ficha técnica:** Cuestionario sobre clima organizacional

**Adaptado** : Daniel Ninapaytan

**Año:** (2018)

**Lugar** : Lima

**Objetivo:** Conocer el nivel de clima organizacional

**Administración:** Individual y/o colectiva.

**Tiempo de duración:** 20 minutos aproximadamente.

**Contenido:** Se considera un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 20 ítems

Tabla 3

*Niveles y rangos de la variable clima organizacional*

	Adecuado	Regular	Inadecuado
Imagen gerencial	[19 - 25]	[12 -18]	[5 - 11]
Relaciones sociales	[19 - 25]	[12 -18]	[5 11]
Toma de decisiones	[19 - 25]	[12 -18]	[5 11]
Tarea	[19 - 25]	[12 -18]	[5 11]
<b>Clima organizacional</b>	[74 - 100]	[47 - 73]	[20 - 46]

*Fuente.* Elaboración propia

**Instrumento para medir la satisfacción estudiantil**

**Ficha técnica:** Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

**Adaptado** : Daniel Ninapaytan

**Año:** (2018)

**Lugar** : Lima

**Objetivo** : Conocer el nivel de satisfacción estudiantil universitaria

**Administración:** Individual y/o colectiva.

**Tiempo de duración:** 20 minutos aproximadamente.

**Contenido:** Se considera un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 20 ítems

Tabla 4

*Niveles y rangos de la variable satisfacción estudiantil*

	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
Aspectos académicos	[15 - 20]	[10 - 14]	[4 - 9]
Aspectos administrativos	[15 - 20]	[10 - 14]	[4 - 9]
Aspectos complementarios	[15 - 20]	[10 - 14]	[4 - 9]
Entorno	[15 - 20]	[10 - 14]	[4 - 9]
Empatía	[15 - 20]	[10 - 14]	[4 - 9]
<b>Satisfacción estudiantil</b>	[74 - 100]	[47 - 73]	[20 - 46]

*Fuente.* Elaboración propia

### **Validez**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) la validez de un instrumento de medición consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos

Tabla 5

*Juicio de expertos*

Experto	Opinión de aplicabilidad
Mgtr. Ancaya Martínez María del Carmen	Aplicable
Mgtr.. Ricardo Pauta Guevara	Aplicable
Mgtr. Gamarra Canorio Jesús Arístides	Aplicable

*Fuente.* Fichas de validación

### Confiabilidad

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

La confiabilidad del presente trabajo de investigación se realizará mediante prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach.

En la presente investigación se tomó una prueba piloto a 25 estudiantes los datos fueron procesados a través del estadístico de Alpha de Cronbach obteniéndose los siguientes resultados

Tabla 6

*Análisis de fiabilidad del instrumento sobre clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

*Fuente.* Base de datos prueba piloto

Los datos muestran que en cuanto al instrumento que mide la variable clima organizacional el valor que se obtuvo fue = .864 lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 7

*Análisis de fiabilidad del instrumento sobre satisfacción estudiantil*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	20

*Fuente.* Base de datos prueba piloto

Los datos muestran que en cuanto al instrumento que mide la variable satisfacción estudiantil el valor que se obtuvo fue = .840 lo que indica que el instrumento es confiable.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Los instrumentos de recolección de datos para cada variable pasaron por un proceso de validez mediante juicio de expertos, mientras que para la confiabilidad se hizo una prueba piloto conformada por 25 estudiantes y utilizando el estadístico de Alpha de Cronbach se obtendrá el valor respectivo.

Los instrumentos fueron aplicados al total de la muestra, los datos se vaciaron en una base de datos de Excel para luego ser procesados apoyándose del software estadístico Sps 23.

Los resultados fueron presentados primero en una forma descriptiva mediante frecuencia y porcentajes en tablas y figuras de barras; mientras que para la contrastación de hipótesis se realizó primero una prueba de normalidad de datos, para luego utilizar el estadístico de correlación respectivo ya sea Spearman o Person trabajados a un nivel de significancia del 0,05%.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se presentó la debida autorización a la institución para realizar el trabajo de campo, se respetó los datos recolectados para luego ser procesados adecuadamente y obtener resultados; así mismo se respetó la autoría de los autores citados, los cuales fueron referenciados correctamente según el estilo APA

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Después de procesar los datos apoyado del software estadístico SPSS 25 se obtuvo los siguientes resultados:

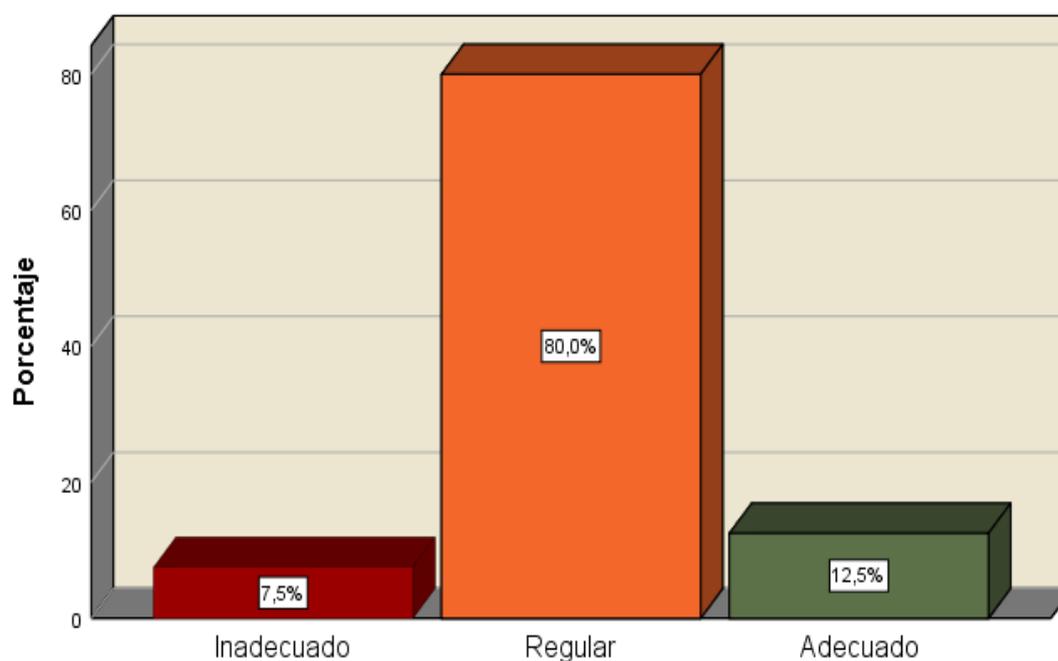
#### Variable clima organizacional

Tabla 8

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	9	7,5
	Regular	96	80,0
	Adecuado	15	12,5
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 1.* Porcentajes de los niveles de la variable clima organizacional

Los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva en torno a la variable clima organizacional percibido por los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018,

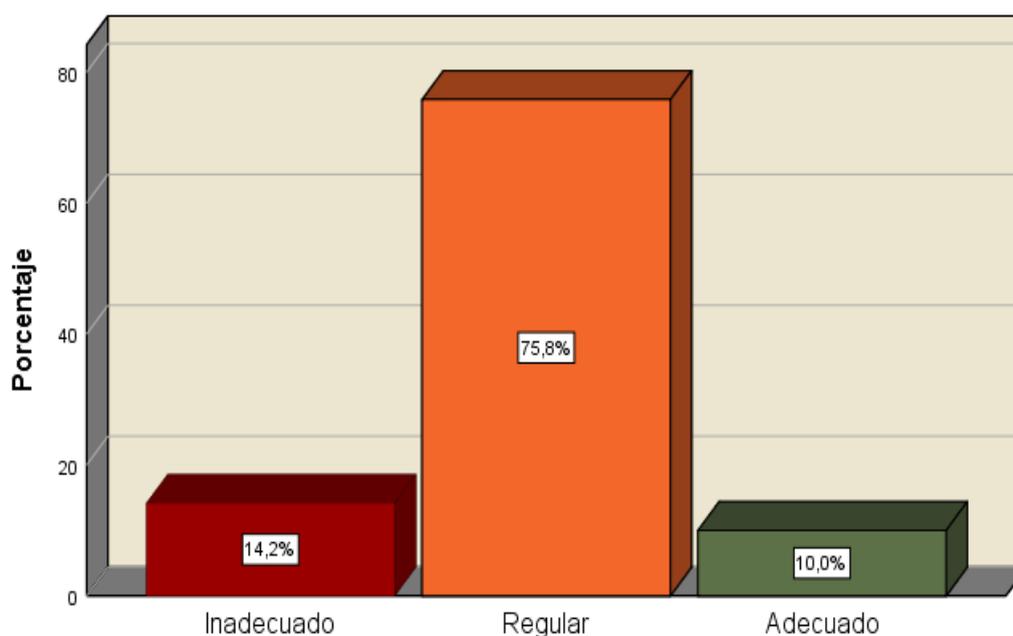
en la cual el 7,5% lo considera en un nivel inadecuado, el 80% en un nivel regular y el 12,5% en un nivel adecuado

Tabla 9

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión imagen gerencial*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	17	14,2
	Regular	91	75,8
	Adecuado	12	10,0
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 2.* Porcentajes de los niveles de la dimensión imagen gerencial

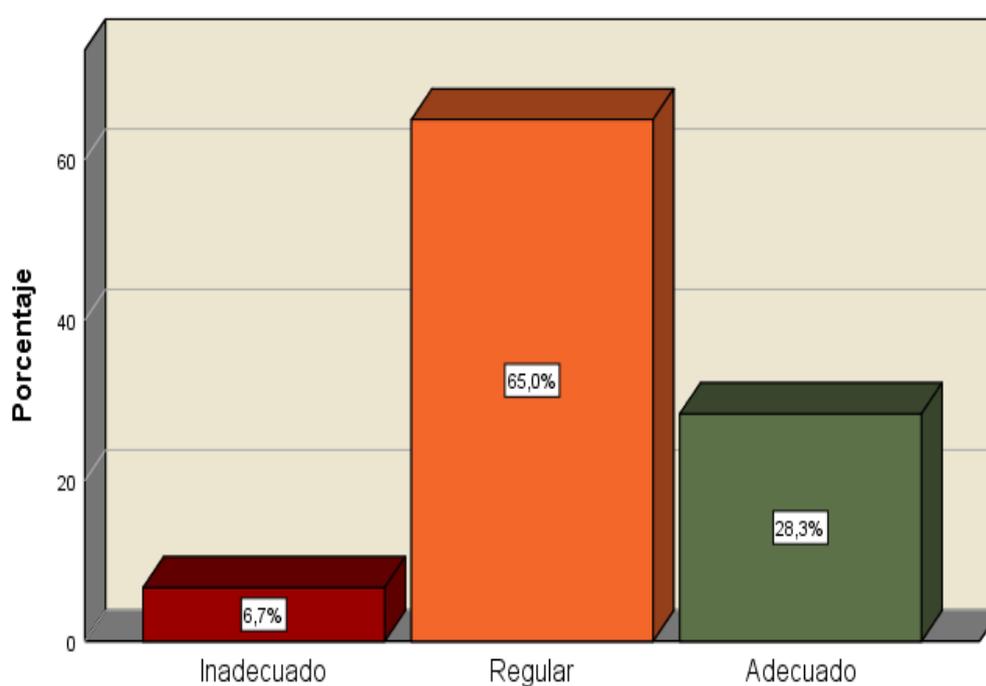
Los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva en torno a la dimensión imagen gerencial percibido por los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, en la cual el 14,2% lo considera en un nivel inadecuado, el 75,8% en un nivel regular y el 10% en un nivel adecuado

Tabla 10

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	8	6,7
	Regular	78	65,0
	Adecuado	34	28,3
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 3.* Porcentajes de los niveles de la dimensión relaciones sociales

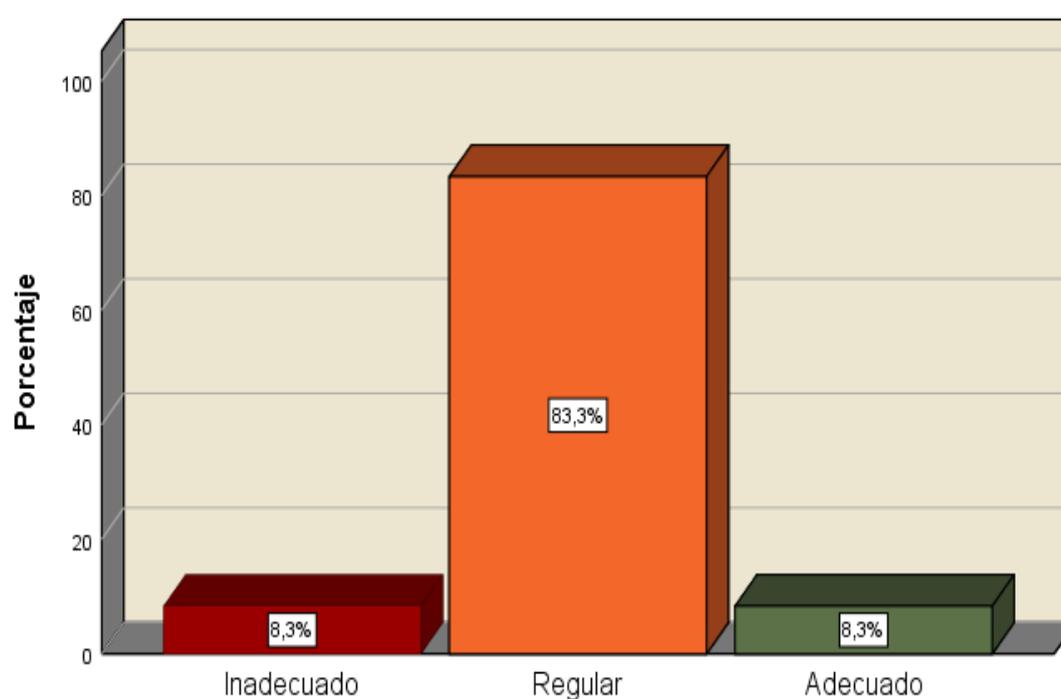
Los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva en torno a la dimensión relaciones sociales percibido por los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, en la cual el 6,7% lo considera en un nivel inadecuado, el 65% en un nivel regular y el 28,3% en un nivel adecuado

Tabla 11

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	10	8,3
	Regular	100	83,3
	Adecuado	10	8,3
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 4.* Porcentajes de los niveles de la dimensión toma de decisiones

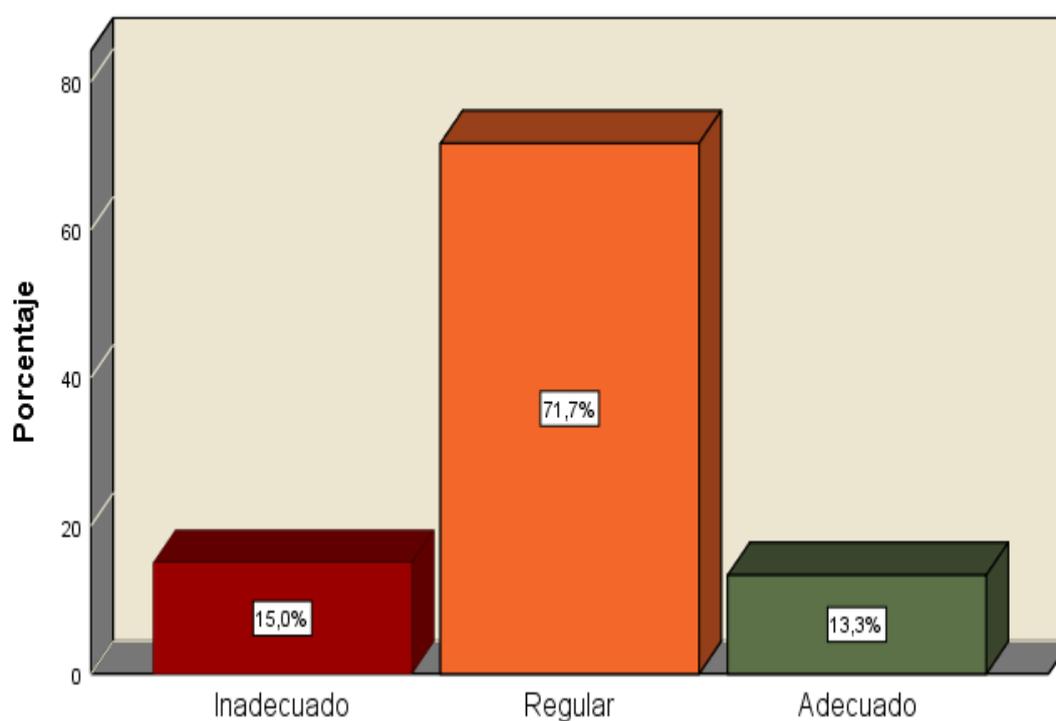
Los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva en torno a la dimensión toma de decisiones percibido por los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, en la cual el 8,3% lo considera en un nivel inadecuado, el 83,3% en un nivel regular y el 8,3% en un nivel adecuado

Tabla 12

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión tarea*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	18	15,0
	Regular	86	71,7
	Adecuado	16	13,3
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 5.* Porcentajes de los niveles de la dimensión tarea

Los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva en torno a la dimensión tarea percibido por los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, en la cual el 15% lo considera en un nivel inadecuado, el 71,7% en un nivel regular y el 13,3% en un nivel adecuado

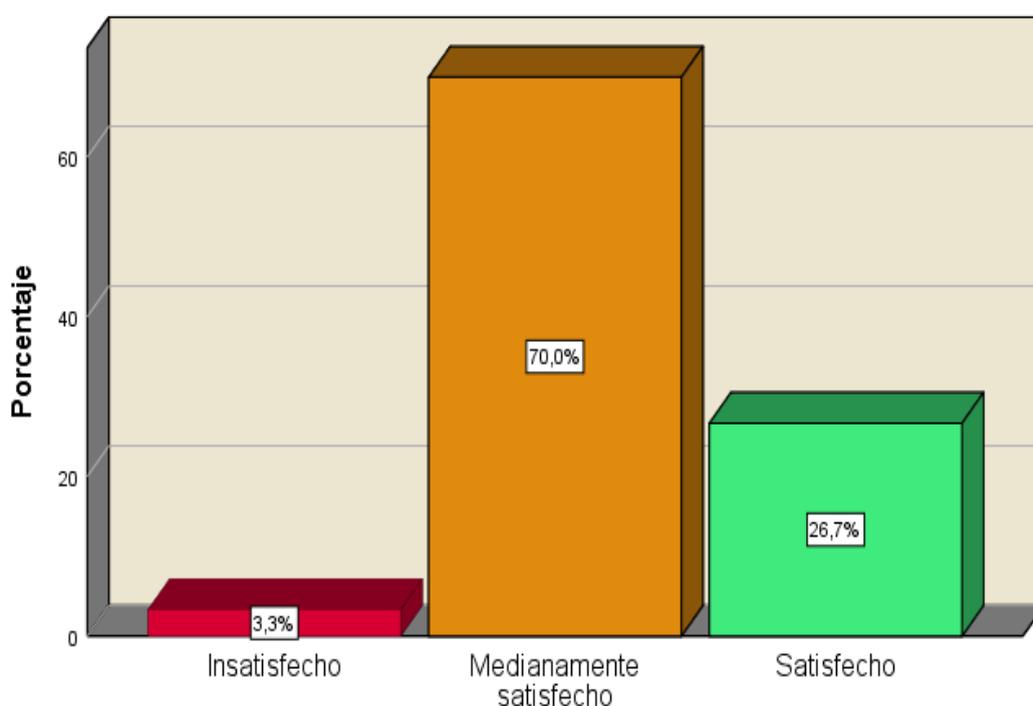
### Variable satisfacción estudiantil

Tabla 13

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción estudiantil*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	4	3,3
	Medianamente satisfecho	84	70,0
	Satisfecho	32	26,7
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 6.* Porcentajes de los niveles de la variable satisfacción estudiantil

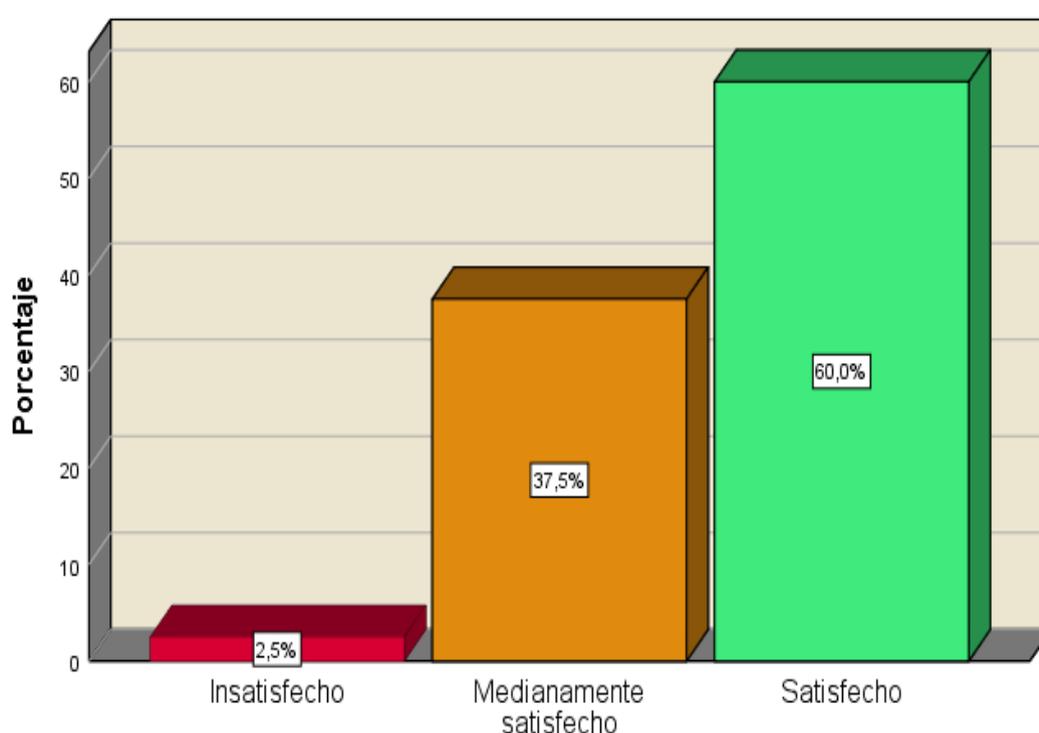
En cuanto a la variable satisfacción estudiantil, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 3,3% está insatisfecho, el 70% considera estar medianamente satisfecho y el 26,7% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

Tabla 14

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos académicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	3	2,5
	Medianamente satisfecho	45	37,5
	Satisfecho	72	60,0
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 7.* Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos académicos

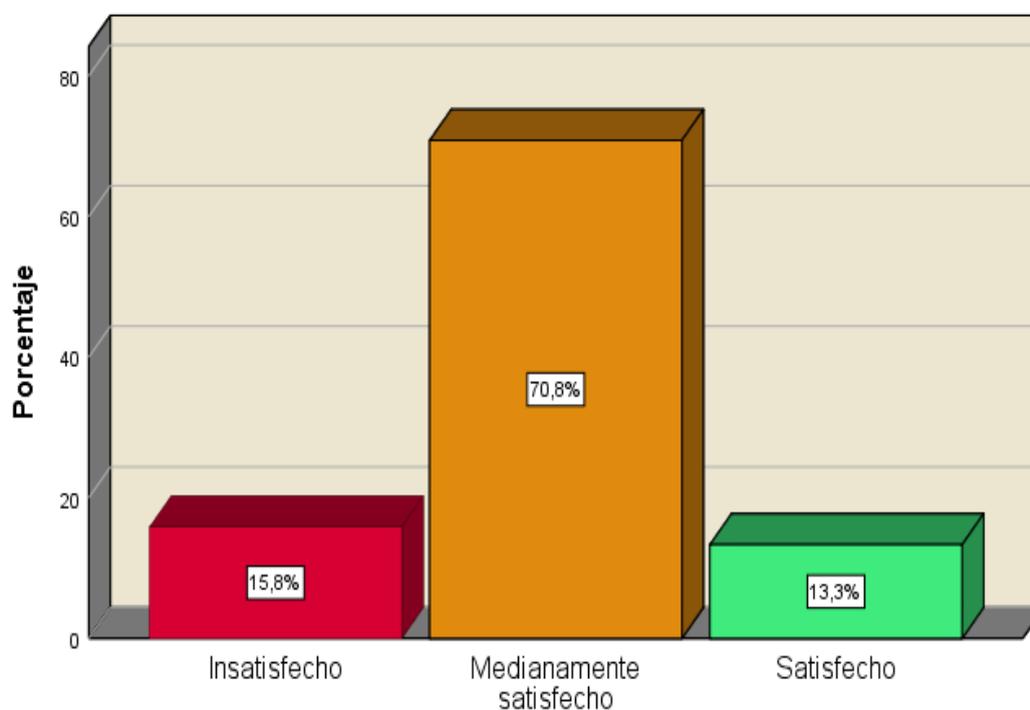
En cuanto a la dimensión aspectos académicos, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 2,5% está insatisfecho, el 37,5% considera estar medianamente satisfecho y el 60% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

Tabla 15

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	19	15,8
	Medianamente satisfecho	85	70,8
	Satisfecho	16	13,4
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 8.* Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos administrativos

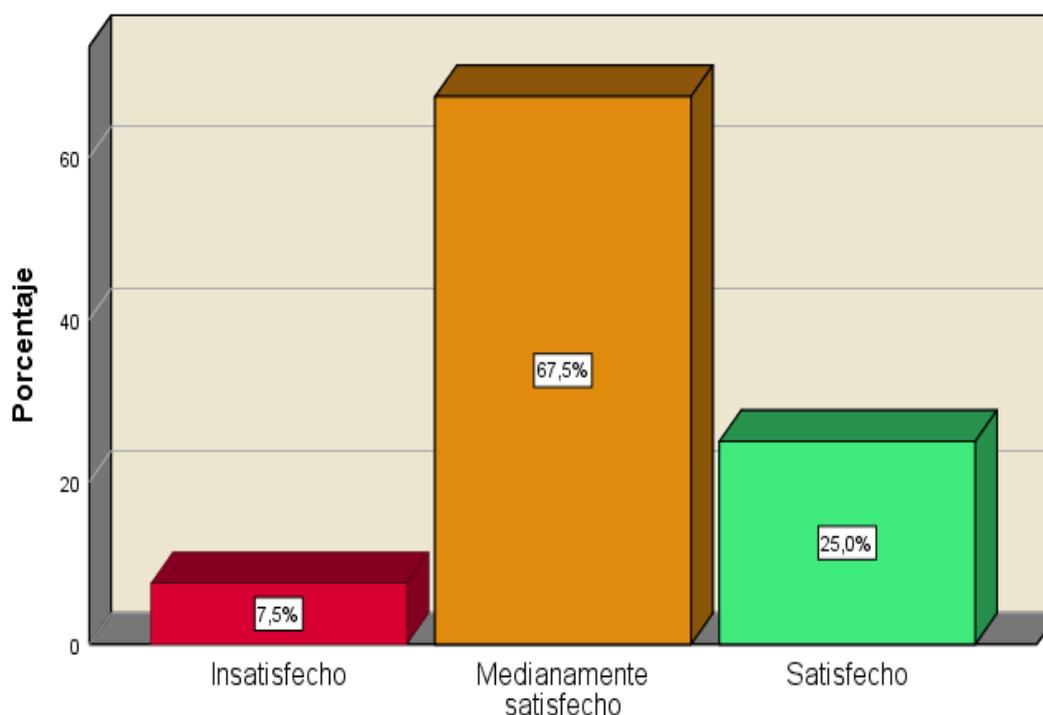
En cuanto a la dimensión aspectos administrativos, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 15,8% está insatisfecho, el 70,8% considera estar medianamente satisfecho y el 13,4% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

Tabla 16

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión aspectos complementarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	9	7,5
	Medianamente satisfecho	81	67,5
	Satisfecho	30	25,0
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 9.* Porcentajes de los niveles de la dimensión aspectos complementarios

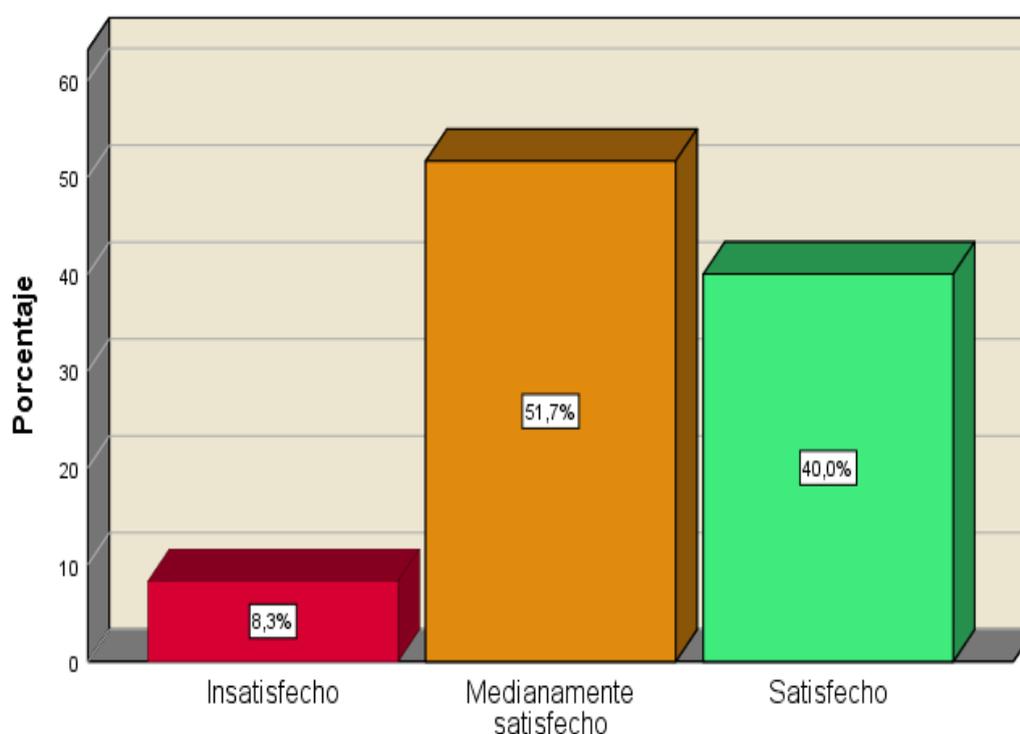
En cuanto a la dimensión aspectos complementarios, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 7,5% está insatisfecho, el 67,5% considera estar medianamente satisfecho y el 25% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

Tabla 17

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión entorno*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	10	8,3
	Medianamente satisfecho	62	51,7
	Satisfecho	48	40,0
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 10.* Porcentajes de los niveles de la dimensión entorno

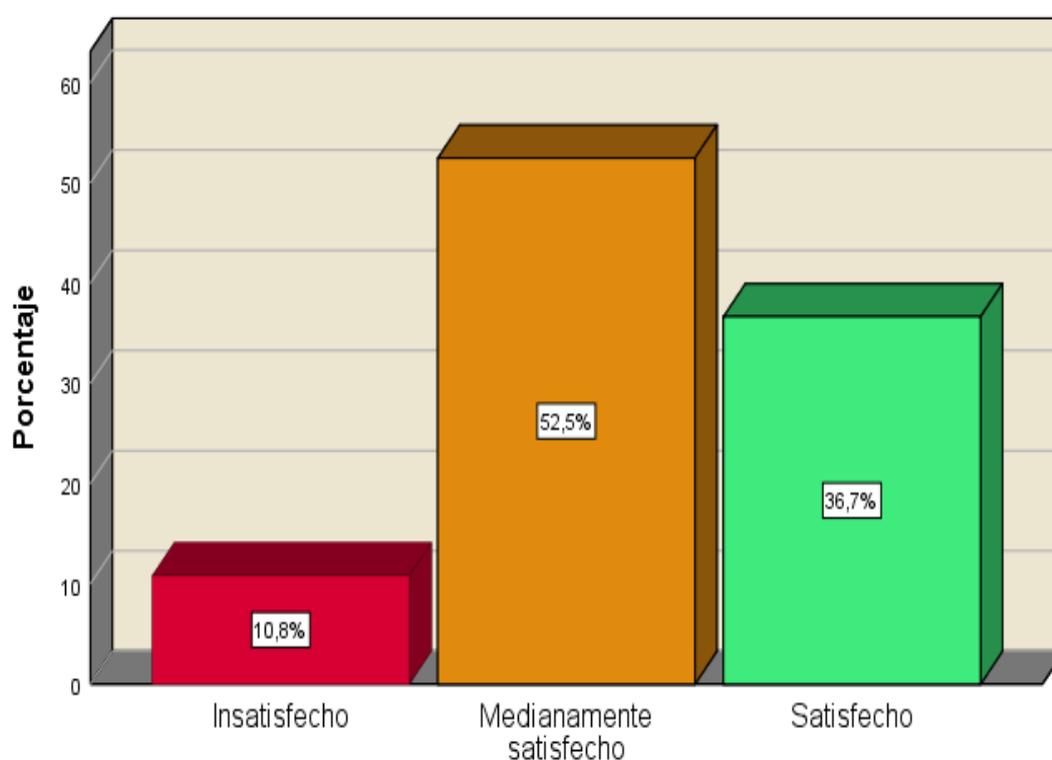
En cuanto a la dimensión entorno, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 8,3% está insatisfecho, el 51,7% considera estar medianamente satisfecho y el 40% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

Tabla 18

*Niveles, frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	13	10,8
	Medianamente satisfecho	63	52,5
	Satisfecho	44	36,7
	Total	120	100,0

*Fuente.* Base de datos general SPSS



*Figura 11.* Porcentajes de los niveles de la dimensión empatía

En cuanto a la dimensión empatía, los datos que se muestran en la tabla y figura respectiva muestran que el 10,8% está insatisfecho, el 52,5% considera estar medianamente satisfecho y el 36,7% considera estar satisfecho según los estudiantes de la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Antes de realizar la contrastación de las hipótesis se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos, al ser una muestra mayor a cincuenta se utilizó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, utilizando el SPS 23 se obtuvo:

Tabla 19

*Prueba de normalidad de datos*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,420	120	,000
Satisfacción estudiantil	,414	120	,000

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que los datos de la variable clima organizacional y satisfacción estudiantil no tiene distribución normal, por lo tanto, los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica de Rho de Spearman

### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 20

*Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria*

			Clima organizacional	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción estudiantil	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Los datos de la tabla referidos a la hipótesis general muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .659\*\* y un valor de  $p = ,000$  el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 21

*Correlación entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil*

			Imagen gerencial	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Imagen gerencial	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Los datos de la tabla referidos a la hipótesis específica primera, muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .462\*\* y un valor de  $p = ,000$  el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 22

*Correlación entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil*

			Relaciones sociales	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción estudiantil		Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Los datos de la tabla referidos a la hipótesis específica segunda, muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .562\*\* y un valor de  $p = ,000$  el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 23

*Correlación entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil*

			Toma de decisiones	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	d3clim	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	satis	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Los datos de la tabla referidos a la hipótesis específica tercera, muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .524\*\* y un valor de  $p = ,000$  el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 24

*Correlación entre las tareas y la satisfacción estudiantil*

			Tareas	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción estudiantil	n	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

*Fuente.* Base de datos de las encuestas

Los datos de la tabla referidos a la hipótesis específica cuarta, muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .550\*\* y un valor de  $p = ,000$  el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

## **IV. Discusión**

Los datos permitieron afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; es necesario señalar que existen muchos aspectos que pueden influir en la satisfacción de los estudiantes tal como lo afirmo Jiménez, Terriquez y Robles (2011) en su investigación referida a *evaluación de la satisfacción académica*; en la cual llego a concluir que es difícil medir el grado de satisfacción al influir en el diversos aspectos, precisando que si se quiere mejorar la calidad de las instituciones se debe considerar al capital humano como un factor importante por ello se debe buscar que los que laboran en la institución estén también satisfechos y ello guarda relación con el clima organizacional que se genere tal como lo señalo Polanco (2014) en su estudio referido al *clima y la satisfacción laboral*; en la cual llego a concluir que el clima laboral observado esta favorecido por el rol educador de las personas

Pérez y Rivera (2015) en su tesis sobre *clima organizacional y satisfacción laboral*, también recalco que existe una vinculación causal entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; lo cual también se evidencio en la investigación realizada por Delgado (2016) en su tesis sobre *relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional*; encontrando una relación muy fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción, precisando que la variable satisfacción influye de manera directa con la variable clima organizacional. Tintaya (2017) en su investigación sobre *relación del clima laboral y la satisfacción académica* concluyo que existe una correlación baja entre ambas variables.

Así también los datos permitieron afirmar que existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez (2009) señalo que la imagen gerencial es la percepción de las personas sobre el actuar de los que conducen la institución, por ello se considera aspectos

como el liderazgo del directivo; Bermúdez, Pedraza y Rincón (2015) en su estudio referido al *clima organizacional* señalaron que la parte administrativa es un aspecto que condiciona e interviene en el clima organizacional, este aspecto administrativo es parte de la función del directivo

Los resultados obtenidos permitieron afirmar que existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez (2009) precisa que las relaciones sociales en la que se considera la calidad del ambiente social de trabajo si se realiza un trabajo en equipo; al respecto la investigación realizada por Polanco (2014) llegó a concluir que el clima laboral observado está favorecido por las relaciones humanas entre las personas

También los resultados permitieron afirmar que la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez (2009) asegura que la toma de decisiones abarca las acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos, en la cual se considera un aspecto importante como es la comunicación; Candelas, Gurruchaga, Mejía y Flores (2013) en su investigación referida a la *medición de la satisfacción estudiantil universitaria* señalaron que la toma de decisiones es un punto de inicio para poder generar un plan de mejorar con el fin de elevar el desempeño

Finalmente se llegó a afirmar que existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez (2009) precisa en cuanto a la dimensión tareas que ella está relacionada con las condiciones y medios con las que cuenta la persona para realizar su trabajo adecuadamente, ello debe ser una preocupación de los que conducen la institución para garantizar

así la productividad de la persona y asegurar brindar un buen servicio; Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su estudio de *la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados*, concluyo que el mayor grado de satisfacción de los estudiantes se dio en las habilidades para la enseñanza de los docentes y la autorrealización de estudiantes; así mismo Mendoza (2012) en su tesis sobre *clima organizacional y rendimiento académico*, muestran que existe relación positiva significativa entre las variables.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Los resultados obtenidos permitieron determinar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, ya que se obtuvo el valor de  $\rho = 0.000 < 0.05$ ), además de un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .659\*\*,

**Segunda:** En cuanto al objetivo específico primero los resultados se muestra que existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .462\*\*, con un  $\rho = 0.000 < 0.05$ .

**Tercera:** En cuanto al objetivo específico segundo los resultados se muestra que existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .562\*\*, con un  $\rho = 0.000 < 0.05$ .

**Cuarta:** En cuanto al objetivo específico tercero los resultados muestra que existe relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .524\*\*, con un  $\rho = 0.000 < 0.05$ .

**Quinta:** En cuanto al objetivo específico cuarto los resultados muestra que existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil

universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .550\*\*, con un  $p = 0.000 < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los directivos de la universidad realizar talleres referido al manejo de emociones con las personas que laboran, ello implica no solo docentes, ya que todos ellos se interrelacionan generando un clima el cual es percibido por el estudiante el cual es el centro del quehacer académico.

**Segunda:** Así mismo se sugiere a la dirección tener un portal comunicativo con los docentes y trabajadores en el cual se conozca las actividades, decisiones entorno a ellas para que de esta manera puedan participar todos, ello debe también considerar actividades académicas referidas al estudiante.

**Tercera:** A los docentes fomentar espacios de intercambio de experiencias en el cual se trate no solo aspectos académicos sino el fomentar entre docentes el trabajo cooperativo si buscamos mejorar como profesionales.

**Cuarta:** A la dirección de la universidad si bien la dirección de la universidad es la que toma las decisiones, es necesario que si se forman comisiones o grupos de trabajo se tomen en cuenta sus propuestas, se les dé un grado de autonomía para que así se pueda realizar un trabajo cooperativo.

**Quinta:** Finalmente A los directivos de la universidad si bien las actividades que plantea la universidad están en función del estudiante, es él quien debe conocerla y deba responder a sus necesidades

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Álvarez, J. Chaparro, E y Reyes, D (2014) Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana de investigación* 13 (2) pp 5-26
- Anzola O (2003) *Clima organizacional*. Recuperado de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html>
- Blázquez, R., Chamizo, J., Cano, M. y Gutiérrez S. (2013). Calidad de vida Universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362. Septiembre-diciembre 2013, pp. 458-484. Universidad de Castilla-La Mancha. Facultad i de Ciencias Sociales
- Bermúdez, J; Pedraza, A y Rincón, C (2015) El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista electrónica de investigación educativa* 17 (3) pp. 1-127
- Cañellas J. y Castellanos, M. (2011). Aspectos del clima organizacional del Policlínico Universitario. *Medisur*, 5(3). Recuperado de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/295/4034>
- Candelas, C; Gurruchaga, M; Mejía, A y Flores, L (2013) Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de casos en una institución mexicana. *Revista iberoamericana de ingeniería industrial*. 5(9) 261 -274
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos humanos*. Quinta edición. Bogotá.
- Delgado, Y (2016) *Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud* (Tesis de grado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

- Delgado, Y (2016) *Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- De la Fuente, H., Marzo, M. y Reyes, M.J. (2010). Análisis de la Satisfacción Universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 18 N°: 3, 2010, pp. 350-363.
- Eyzaguirre, O (2016) *Expectativas y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015*. (Tesis doctoral) Universidad privada de Tacna
- Gento, S.; Vivas, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. *Acción Pedagógica*.12 (2) p.16-27, 2003.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Jiménez, A. Terriquez, B y Robles, F (2011) Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente* 3 (6)
- Hernández, J. y Pozo, C. (1999). El fracaso académico en la Universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. *Psicología Educativa*, 5(1), 27-40
- Mejía, A y Martínez, D (2009) Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria* .10 (2)

- Mendoza, A. (2011). Rasgos de personalidad y su relación con la inestabilidad laboral como estresor psicosocial. Bolivia: UMSA
- Mendoza, A (2012) *Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria de una institución educativa de Ventanilla*. (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola
- Mujica, M y Pérez, I (2009) Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista venezolana de gerencia* 14 (47) pp 393-411
- Pérez, N y Rivera, P (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral* (Tesis maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
- Polanco, C (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula*. (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Sánchez, H y Reyes, C (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Perú: Anet
- Tasie, G. O. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a *University Setting*. *Educational research and reviews*, 5(6), 309-313.
- Tello, R (2015) *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo interuniversitario del centro*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional del Centro
- Tintaya, L (2017) *Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, Puno 2016*. (Tesis de grado) Universidad Nacional del Altiplano.

Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z., Riza, N., Suradi, M., Zalina, M., Ahmad, F., & Ab Hamid, M. R. (2012). Modeling of engineering student satisfaction. *Journals of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64-71.

Zas, B (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010.

## **VIII. ANEXOS**

**Anexo 1: Artículo científico**



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción estudiantil en la  
Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica,  
2018**

**Autor**

**Daniel Ninapaytan Flores**

**Escuela de Posgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima**

## Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general el determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018; siendo de diseño no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 120 estudiantes; el resultado indicó que: existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $.659^{**}$ , con un valor de  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

*Palabras claves:* Clima organizacional, satisfacción estudiantil, estudiante.

## Abstract

The present research proposed as a general objective to determine the relationship between organizational climate and university student satisfaction in the specialty of foreign languages of the National University Enrique Guzmán and Valle - Chosica, 2018; being of non-experimental, correlational design; the population consisted of 120 students; the result indicated that: there is a relationship between the organizational climate and university student satisfaction in the specialty of foreign languages of the National University Enrique Guzmán and Valle - Chosica, 2018; a Rho correlation coefficient of Spearman =  $.659^{**}$  was obtained, with a value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rejecting the null hypothesis.

Keywords: Organizational climate, student satisfaction, student.

## Introducción

Las instituciones dedicadas al campo educativo enfrentan hoy un fenómeno competitivo ya sea por los avances tecnológicos que se van suscitando como también por los proceso de acreditación de los que van siendo participes, ello implica que se generan cambios estructurales para lograr los objetivos planteados.

Las instituciones educativas tienen el propósito de lograr metas comunes de mejora institucional a través del trabajo en equipo de manera independiente y coordinada, tal es el caso de la UNE de Chosica en la cual se percibe algunos problemas que pueden repercutir en la presencia de un clima no adecuado tanto para el desarrollo del docente como profesional como para el propio estudiante.

En cuanto a la variable satisfacción estudiantil universitaria, Zas (2002), sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad.

### **Antecedentes del problema**

Como investigación internacional Jiménez, Terriquez y Robles (2011) en su investigación referida a *evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit*, el autor llegó a concluir que es difícil medir el grado de satisfacción ya que muchas veces ello se ve relacionado a muchos aspectos, por lo cual en ocasiones es considerado una valoración subjetiva; la mejora de la calidad de la institución no se va a producir solo por el generar recursos e infraestructura, sino que se debe dar importancia al capital humano. Los resultados muestran que el 58% de los estudiantes muestran satisfacción por lo cual se plantea la importancia de realizar acciones de revisión y actualización del currículo.

Como investigación nacional Pérez y Rivera (2015) en su tesis sobre clima *organizacional y satisfacción laboral*, muestra el nivel entorno a cada variable; para ello se tomaron dos cuestionarios; dichos instrumentos fueron aplicados a 107 trabajadores; La investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental. Los resultados muestran que el mayor porcentaje se dio en el nivel medio (57%) por lo cual preciso el autor que existe un adecuado clima organizacional, además de concluir que existe una vinculación causal entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En cuanto al clima organizacional Chiavenato (1999) planteo que es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Así mismo Mujica y Gonzales (2009), señalaron que el clima o ambiente de trabajo, constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación organizacional.

Así mismo Mujica y Pérez (2009) los cuales señalaron los siguientes, la primera dimensión señalada por el autor es la **imagen gerencial** la cual fue referida como la percepción que tiene el personal subalterno acerca de las actuaciones gerenciales de los jefes; la dimensión **relaciones sociales** fueron

expresadas teóricamente como las relaciones humanas o relaciones interpersonales, es decir la ayuda entre los trabajadores, grupos y jefes; la dimensión **toma de decisiones** fue definida como la actuación del jefe en la toma de decisiones; finalmente la dimensión **tarea** está relacionada con las condiciones y medios para efectuar el trabajo y se describe como toda actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo, dentro de la organización, la misma está relacionada con el cargo que ejerce el trabajador en la empresa

En lo referente a la satisfacción estudiantil Jiménez (2011) señaló que la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación; ya que se va ver reflejada en ello la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las instalaciones, entre otros aspectos.

Candelas, Gururcha, Mejía y Flores (2013), quienes señalaron sobre la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas

En cuanto a la dimensión Candelas, Gurruchaga, Mejía y Flores (2013), los cuales indicaron los siguientes; la primera dimensión es referida a los **aspectos académicos**, los autores señalaron que son las capacidades, destrezas, habilidades, conocimientos, metodología, estrategias y técnicas de enseñanza usadas por el personal docente de una institución educativa. La segunda dimensión son los **aspectos administrativos** los cuales refieren a los procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa. En la dimensión **aspectos complementarios** se considera las Instalaciones, recursos e información para necesidades complementarias, dentro de la escuela durante el proceso educativo

En cuanto a la dimensión **entorno** se hace referencia a los aspectos relacionados a la seguridad, a las oportunidades y limpieza que genera la institución educativa a los estudiantes. Finalmente se señaló la dimensión **empatía** en la que se hace un cuidado y atención individualizada que ofrece la institución educativa a los estudiantes en todo aspecto

### **Problema**

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018? así mismo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la imagen gerencial, las relaciones sociales, la toma de decisiones, las tareas y la

la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?

### **Objetivo**

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

### **Método**

El diseño utilizado fue no experimental, tipo de estudio básico, la población estuvo conformada por 120 estudiantes; en cuanto a la variable clima organizacional se utilizó un instrumento en base a 20 ítems, mientras que para la variable satisfacción estudiantil el instrumento estuvo conformado por 20 ítems; ambos instrumentos pasaron por un proceso de validez mediante el juicio de tres expertos así como por un proceso de fiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach obteniéndose como resultado que dichos instrumentos son fiables. Los resultados de la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se presentan redactados, se utilizó en cada caso la prueba estadística Rho de Spemann para medir la correlación entre variable. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica.

### **Resultados**

Se pudo apreciar que, como muestran las tablas en la variable clima organizacional el 80% opina que es regular y en cuanto a la variable satisfacción estudiantil 70% esta medianamente satisfecho.

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	9	7,5
	Regular	96	80,0
	Adecuado	15	12,5
	Total	120	100,0

*Fuente:* Base de datos de las encuestas

Tabla 2  
Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	4	3,3
	Medianamente satisfecho	84	70,0
	Satisfecho	32	26,7
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

Los resultados inferenciales indicaron que obteniéndose como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .659\*\*, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018

Tabla 3

Correlación y significación entre las variables clima organizacional y satisfacción estudiantil

			Clima organizacional	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción estudiantil		Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Base de datos de las encuestas

## Discusión

Los datos permitieron afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; es necesario señalar que existen muchos aspectos que pueden influir en la satisfacción de los estudiantes tal como lo afirmo Jiménez, Terriquez y Robles (2011) en su investigación referida a *evaluación de la satisfacción académica*; en la cual llegó a concluir que es difícil medir el grado de satisfacción al influir en el diversos aspectos, precisando que si se quiere mejorar la calidad de las instituciones se debe considerar al capital humano como un factor importante por ello se debe buscar que los que laboran en la institución estén también satisfechos y ello guarda relación con el clima organizacional que se genere tal como lo señalo Polanco (2014) en su estudio referido al *clima y la satisfacción laboral*; en la cual llegó a concluir que el clima laboral observado esta favorecido por el rol educador de las personas

Pérez y Rivera (2015) en su tesis sobre *clima organizacional y satisfacción laboral*, también recalco que existe una vinculación causal entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; lo cual también se evidencio en la investigación realizada por Delgado (2016) en su tesis sobre *relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional*; encontrando una relación muy fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción, precisando que la variable satisfacción influye de manera directa con la variable clima organizacional. Tintaya (2017) en su investigación sobre *relación del clima laboral y la satisfacción académica* concluyo que existe una correlación baja entre ambas variables

## Conclusión

En relación al objetivo general, se evidenció que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $.659^{**}$ , con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### Referencias

- Candelas, C; Gurruchaga, M ; Mejia, A y Flores, L(2013) Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de casos en una institución mexicana. *Revista iberoamericana de ingeniería industrial*. 5(9) 261 -274
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de Recursos humanos*. Quinta edición. Bogotá.
- Delgado, Y (2016) *Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud* (Tesis de grado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Delgado, Y (2016) *Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- Jiménez, A. Terriquez, B y Robles, F (2011) Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit *Revista Fuente* 3 (6)
- Mujica, M y Pérez, I (2009) Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista venezolana de gerencia* 14 (47) pp 393-411
- Pérez, N y Rivera, P (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral* (Tesis maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
- Polanco, C (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula*. (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan
- Tintaya, L (2017) *Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, Puno 2016*. (Tesis de grado) Universidad Nacional del Altiplano
- Zas, B (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010.

## Anexo 2: Declaración Jurada

### DECLARACIÓN JURADA

#### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

#### PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Daniel NINAPAYTAN FLORES, estudiante, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09841187, con el artículo titulado:

“Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, agosto 2018.



Daniel Ninapaytan Flores

### Anexo 3: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre ambas variables</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la</p>	<b>Variable 1: Clima organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Imagen gerencial	Percepción del comportamiento de los que lideran la institución	1, 2, 3,4,5	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Regularmente 4=Casi siempre 5=Siempre	<b>Inadecuado</b>  <b>Regular</b>  Adecuado
			Relaciones sociales	Relaciones interpersonales	6, 7, 8,9,10		
			Toma de decisiones	Participación en la toma de decisiones y comunicación	11,12,13,14,15		
			Tarea	Recursos y medios	16,17,18,19,20		
			<b>Variable 2: Satisfacción estudiantil</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Aspectos académicos	Metodológica y enseñanzas	1, 2, 3, 4	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Regularmente 4=Casi siempre 5=Siempre	<b>Satisfecho</b>  <b>Medianamente satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b>
			Aspectos administrativos	Calidad de los procesos administrativos	5,6,7,8		
Aspectos complementarios	Instalaciones , recursos e información	9,10,11,12					
Entorno	Seguridad y limpieza	13,14,15,16					
Empatía	Atención individualizada	17,18,19,20					

<p>especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018?</p>	<p>entre los aspectos mencionados</p> <p>Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados</p> <p>Determinar la relación entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018, para conocer su significancia entre los aspectos mencionados</p>	<p>satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre las tareas y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Chosica, 2018</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--



## Anexo 4: Instrumentos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) estudiante:

En las siguientes líneas encontrarás preguntas, las cuales debe marcar con sinceridad y de manera reflexiva. Esta encuesta es anónima y la información que se obtenga es confidencial, por lo que solicito tu colaboración, ya que la información que proporcionas es muy importante servirán para proponer alternativas de solución.

#### INSTRUCCIONES

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la pregunta planteada y de acuerdo al valor que usted considere logrado. Muchas gracias

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	Valorización				
		5	4	3	2	1
	<b>IMAGEN GERENCIAL</b>					
01	¿Las autoridades de la UNE apoyan el desarrollo profesional de sus estudiantes con prácticas pre profesionales?					
02	¿Las autoridades de la UNE orientan y muestran interés por las actividades planificadas por los docentes?					
03	¿Las autoridades de la UNE informan sobre los resultados obtenidos de su gestión?					

04	¿Las autoridades de la UNE muestran un liderazgo eficiente?					
05	¿Los directivos de la UNE muestran en la gestión institucional una actitud acorde con los valores de la institución?					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
06	¿Existe en la UNE un ambiente cordial?					
07	¿Los directivos y los docentes practican un trato amable con los estudiantes?					
08	¿En la UNE se propicia el trabajo en equipo?					
09	¿Los directivos y docentes muestran empatía con los estudiantes?					
10	¿Las aulas de la UNE son adecuadas para el trabajo de los estudiantes?					
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
11	¿En la toma de decisiones institucionales se considera las necesidades de los estudiantes?					
12	¿Existe una comunicación fluida sobre las decisiones tomadas en la UNE en las que participan los estudiantes?					
13	¿Las actividades planificadas se ejecutan coordinadamente entre los actores educativos?					
14	¿Los docentes son autónomos en su desempeño como profesional?					
15	¿En la UNE la toma de decisión tiene en cuenta las opiniones de los actores educativos?					
	<b>TAREA</b>					
16	¿En la UNE se realiza una justa distribución del trabajo?					
17	¿Los ambientes de la UNE ofrecen ambiente adecuados de estadía para los estudiantes?					
18	¿Los recursos de la UNE son distribuidos entre las diferentes facultades en beneficio de los estudiantes?					
19	¿En la UNE brindan facilidades para que los docentes puedan hacer uso de los recursos tecnológicos que existen?					
20	¿La UNE, suscribe convenios nacionales e internacionales para acceder de bibliotecas virtuales?					

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR  
LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

Estimado(a) estudiante:

En las siguientes líneas encontrará preguntas, las cuales debe marcar con sinceridad y de manera reflexiva. Esta encuesta es anónima y la información que se obtenga es confidencial, por lo que solicito tu colaboración, ya que la información que proporciones es muy importante servirán para proponer alternativas de solución.

**INSTRUCCIONES**

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la pregunta planteada y de acuerdo al valor que usted considere logrado. Muchas gracias

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	Valorización				
		5	4	3	2	1
	<b>ASPECTOS ACADÉMICOS</b>					
01	¿Está satisfecho que los docentes aporten con sus conocimientos en mi formación?					
02	¿Los docentes utilizan diferentes estrategias para lograr los aprendizajes propuestos en las asignaturas?					
03	¿Los docentes hacen el uso correcto de materiales impresos y audiovisuales en el desarrollo de cada sesión?					
04	¿En la clase el docente considera y respeta las ideas y propuestas de los estudiantes?					
	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>					

05	¿Los tramites documentarios que realizo en la UNE se dan en el tiempo adecuado?					
06	¿Considera que los recursos que se genera en la UNE son utilizados en beneficio del estudiante?					
07	¿El personal del área académica de la UNE brinda una orientación y trato adecuado a los estudiantes?					
08	¿Los recursos tecnológicos con los que cuenta la UNE me permite realizar mi trabajo académico adecuadamente?					
	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>					
09	¿Considera que las aulas tienen una adecuada implementación de muebles, iluminación y ventilación?					
10	¿Las instalaciones de la biblioteca son amplias cómodas y con material bibliográfico actualizadas?					
11	¿La UNE dispone con espacios para la recreación deportiva de los estudiantes?					
12	¿La UNE ofrece servicio médico, odontológico, psicológico entre otros en beneficio del estudiante?					
	<b>ENTORNO</b>					
13	¿Existe vigilancia permanente dentro y fuera de las instalaciones de la UNE?					
14	¿Existe señalización adecuada para orientar a los estudiantes en cualquier situación imprevistos en casos de desastres naturales?					
15	¿Existe una posta médica para atención de los estudiantes dentro de las instalaciones de la UNE?					
16	¿Los espacios de infraestructura de la UNE están limpios permanentemente?					
	<b>EMPATÍA</b>					
17	¿Recibe un trato respetuoso de parte del personal administrativo y de servicio de la UNE?					
18	¿Observa que existen buenas relaciones interpersonales entre las personas que laboran en la UNE?					
19	¿Se da una comunicación fluida entre los docentes?					
20	¿En la UNE los docentes orientan y apoyan a los estudiantes fuera de sus horas de clases?					

## Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ASPECTOS ACADÉMICOS</b>								
01	Está satisfecho que los docentes aporten con sus conocimientos en mi formación	×		×		×		
02	Los docentes utilizan diferentes estrategias para lograr los aprendizajes propuestos en las asignaturas	×		×		×		
03	Los docentes hacen el uso correcto de materiales impresos y audiovisuales en el desarrollo de cada sesión	×		×		×		
04	En la clase el docente considera y respeta las ideas y propuestas de los estudiantes	×		×		×		
<b>DIMENSIÓN 2: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>								
05	Los tramites documentarios que realizo en la UNE se dan en el tiempo adecuado	×		×		×		
06	Considera que los recursos que se genera en la UNE son utilizados en beneficio del estudiante	×		×		×		
07	El personal del área académica de la UNE brinda una orientación y trato adecuado a los estudiantes	×		×		×		
08	Los recursos tecnológicos con los que cuenta la UNE me permite realizar mi trabajo académico adecuadamente	×		×		×		
<b>DIMENSIÓN 3: ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>								
09	Considera que las aulas tienen una adecuada implementación de muebles, iluminación y ventilación	×		×		×		
10	Las instalaciones de la biblioteca son amplias cómodas y con material bibliográfico actualizadas	×		×		×		
11	La UNE dispone con espacios para la recreación deportiva de los estudiantes	×		×		×		
12	La UNE ofrece servicio médico, odontológico, psicológico entre otros en beneficio del estudiante	×		×		×		

13	Las actividades planificadas se ejecutan coordinadamente entre los actores educativos	X		X		X	
14	Los docentes son autónomos en su desempeño como profesional	X		X		X	
15	En la UNE la toma de decisión tiene en cuenta las opiniones de los actores educativos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 : TAREA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	En la UNE se realiza una justa distribución del trabajo	X		X		X	
17	Los ambientes de la UNE ofrecen ambiente adecuados de estadía para los estudiantes	X		X		X	
18	Los recursos de la UNE son distribuidos entre las diferentes facultades en beneficio de los estudiantes	X		X		X	
19	En la UNE brindan facilidades para que los docentes puedan hacer uso de los recursos tecnológicos que existen	X		X		X	
20	La UNE, suscribe convenios nacionales e internacionales para acceder de bibliotecas virtuales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GAMARRA CANDRIO Jesús Aristides    DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

21 de Julio del 2018

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN GERENCIAL</b>								
01	Las autoridades de la UNE apoyan el desarrollo profesional de sus estudiantes con prácticas pre profesionales	X		X		X		
02	Las autoridades de la UNE orientan y muestran interés por las actividades planificadas por los docentes	X		X		X		
03	Las autoridades de la UNE informan sobre los resultados obtenidos de su gestión	X		X		X		
04	Las autoridades de la UNE muestran un liderazgo eficiente	X		X		X		
05	Los directivos de la UNE muestran en la gestión institucional una actitud acorde con los valores de la institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : RELACIONES SOCIALES</b>								
06	Existe en la UNE un ambiente cordial	X		X		X		
07	Los directivos y los docentes practican un trato amable con los estudiantes	X		X		X		
08	En la UNE se propicia el trabajo en equipo	X		X		X		
09	Los directivos y docentes muestran empatía con los estudiantes	X		X		X		
10	Las aulas de la UNE son adecuadas para el trabajo de los estudiantes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 : TOMA DE DECISIONES</b>								
11	En la toma de decisiones institucionales se considera las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
12	Existe una comunicación fluida sobre las decisiones tomadas en la UNE en las que participan los estudiantes	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existe vigilancia permanente dentro y fuera de las instalaciones de la UNE	X		X		X	
14	Existe señalización adecuada para orientar a los estudiantes en cualquier situación imprevistas en casos de desastres naturales	X		X		X	
15	Existe una posta médica para atención de los estudiantes dentro de las instalaciones de la UNE	X		X		X	
16	Los espacios de infraestructura de la UNE están limpios permanentemente	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
17	Recibe un trato respetuoso de parte del personal administrativo y de servicio de la UNE	X		X		X	
18	Observa que existen buenas relaciones interpersonales entre las personas que laboran en la UNE	X		X		X	
19	Se da una comunicación fluida entre los docentes	X		X		X	
20	En la UNE los docentes orientan y apoyan a los estudiantes fuera de sus horas de clases	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GAMARRA CANARIO Jesús Aristides    DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

21 de Julio del 2018

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

  
 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ASPECTOS ACADÉMICOS</b>							
01	Está satisfecho que los docentes aporten con sus conocimientos en mi formación	X		X		X		
02	Los docentes utilizan diferentes estrategias para lograr los aprendizajes propuestos en las asignaturas	X		X		X		
03	Los docentes hacen el uso correcto de materiales impresos y audiovisuales en el desarrollo de cada sesión	X		X		X		
04	En la clase el docente considera y respeta las ideas y propuestas de los estudiantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Los tramites documentarios que realizo en la UNE se dan en el tiempo adecuado	X		X		X		
06	Considera que los recursos que se genera en la UNE son utilizados en beneficio del estudiante	X		X		X		
07	El personal del área académica de la UNE brinda una orientación y trato adecuado a los estudiantes	X		X		X		
08	Los recursos tecnológicos con los que cuenta la UNE me permite realizar mi trabajo académico adecuadamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Considera que las aulas tienen una adecuada implementación de muebles, iluminación y ventilación	X		X		X		
10	Las instalaciones de la biblioteca son amplias cómodas y con material bibliográfico actualizadas	X		X		X		
11	La UNE dispone con espacios para la recreación deportiva de los estudiantes	X		X		X		
12	La UNE ofrece servicio médico, odontológico, psicológico entre otros en beneficio del estudiante	X		X		X		

13	Las actividades planificadas se ejecutan coordinadamente entre los actores educativos	X		X		X	
14	Los docentes son autónomos en su desempeño como profesional	X		X		X	
15	En la UNE la toma de decisión tiene en cuenta las opiniones de los actores educativos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 : TAREA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
16	En la UNE se realiza una justa distribución del trabajo	X		X		X	
17	Los ambientes de la UNE ofrecen ambiente adecuados de estadía para los estudiantes	X		X		X	
18	Los recursos de la UNE son distribuidos entre las diferentes facultades en beneficio de los estudiantes	X		X		X	
19	En la UNE brindan facilidades para que los docentes puedan hacer uso de los recursos tecnológicos que existen	X		X		X	
20	La UNE, suscribe convenios nacionales e internacionales para acceder de bibliotecas virtuales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

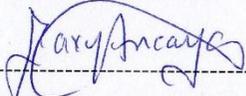
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Arcaaya Martínez, María del Carmen ..... DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodóloga .....

.....de Junio del 2018

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

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: IMAGEN GERENCIAL</b>							
01	Las autoridades de la UNE apoyan el desarrollo profesional de sus estudiantes con prácticas pre profesionales	X		X		X		
02	Las autoridades de la UNE orientan y muestran interés por las actividades planificadas por los docentes	X		X		X		
03	Las autoridades de la UNE informan sobre los resultados obtenidos de su gestión	X		X		X		
04	Las autoridades de la UNE muestran un liderazgo eficiente	X		X		X		
05	Los directivos de la UNE muestran en la gestión institucional una actitud acorde con los valores de la institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : RELACIONES SOCIALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
06	Existe en la UNE un ambiente cordial							
07	Los directivos y los docentes practican un trato amable con los estudiantes	X		X		X		
08	En la UNE se propicia el trabajo en equipo	X		X		X		
09	Los directivos y docentes muestran empatía con los estudiantes	X		X		X		
10	Las aulas de la UNE son adecuadas para el trabajo de los estudiantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : TOMA DE DECISIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la toma de decisiones institucionales se considera las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
12	Existe una comunicación fluida sobre las decisiones tomadas en la UNE en las que participan los estudiantes	X		X		X		

13	Las actividades planificadas se ejecutan coordinadamente entre los actores educativos	X		X		X	
14	Los docentes son autónomos en su desempeño como profesional	X		X		X	
15	En la UNE la toma de decisión tiene en cuenta las opiniones de los actores educativos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 : TAREA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	En la UNE se realiza una justa distribución del trabajo	X		X		X	
17	Los ambientes de la UNE ofrecen ambiente adecuados de estadía para los estudiantes	X		X		X	
18	Los recursos de la UNE son distribuidos entre las diferentes facultades en beneficio de los estudiantes	X		X		X	
19	En la UNE brindan facilidades para que los docentes puedan hacer uso de los recursos tecnológicos que existen	X		X		X	
20	La UNE, suscribe convenios nacionales e internacionales para acceder de bibliotecas virtuales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

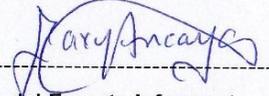
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ancaya Martínez, María del Carmen..... DNI: 10352960.....

Especialidad del validador: Metodóloga.....

30 de Junio del 2018

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

  
 Firma del Experto Informante.

DIMENSIÓN 4: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existe una vigilancia permanente dentro y fuera de las instalaciones de la UNE	✓		✓		✓	
14	Existe una señalética adecuada para orientar en cualquier situación	✓		✓		✓	
15	Existe un centro de tópico fuera de la UNE para atención a estudiantes	✓		✓		✓	
16	Considero que los espacios de la UNE permanecen limpios	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considero que recibo un trato respetuoso por parte de los docentes	✓		✓		✓	
18	Percibo que existe buenas relaciones interpersonales entre las personas que laboran en la UNE	✓		✓		✓	
19	Considero que existe una comunicación fluida entre los docentes	✓		✓		✓	
20	Se da en la UNE una orientación y apoyo de los profesores a los estudiantes fuera de sus horas de clases	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (Mg): Raúl Guzmán, Ricardo A ..... DNI: 0.6220637 .....

Especialidad del validador: Sicólogo Forense Universidad .....

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

30 de Junio del 2018 .  
  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: Base de Datos

Base datos de la prueba piloto variable clima organizacional

N°	Imagen gerencial					Relaciones sociales					Toma de decisiones					Tarea				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4
4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
5	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1
8	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1
10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
11	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1	1	2
12	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3
13	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	5	5	3	5
14	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3
15	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	5
17	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3
18	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4
19	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
20	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4



## Print del proceso de SPSS

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4		
4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4		
5	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2		
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1		
8	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1		
10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
11	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1	1	2		
12	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3		
13	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	5	5	3	5		
14	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3		
15	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3		
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	5		
17	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3		
18	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4		
19	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5		
20	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4		
21	4	2	2	1	3	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4		
22	4	2	2	1	3	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4		
23	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

## Base datos de la prueba piloto, variable satisfacción estudiantil universitaria

N°	Aspectos académicos				Aspectos administrativos				Aspectos complementarios				Entorno				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	1	4	1	3	3	5	3	5
3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4
5	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	3	3	1	1	1	1
6	4	4	4	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1
7	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
9	2	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
11	3	3	3	5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	1	3	1
12	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	2	5
13	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1
14	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4
15	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3
16	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	1	3	1
17	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3
18	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	5	1	3	1
19	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
20	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2

22	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	1	2	1	3	1
23	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1
24	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2

## Print del proceso del SPSS

15: Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var
1	4	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4			
2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	1	4	1	3	3	5	3	5			
3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3			
4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4			
5	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	3	3	1	1	1	1			
6	4	4	4	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1			
7	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	1			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4			
9	2	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2			
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4			
11	3	3	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	1	3	1				
12	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	2	5			
13	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1			
14	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4			
15	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3			
16	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	1	3	1			
17	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3			
18	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	5	1	3	1			
19	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
20	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1			
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2			
22	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	1	2	1	3	1			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	20

## Variable clima organizacional

N°	Imagen gerencial					Relaciones sociales					Toma de decisiones					Tarea							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3	16	3	2	3	3	5	16	110
2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	18	3	3	3	3	3	15	117
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	16	4	5	4	3	4	20	118
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	5	18	114
5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	4	17	115
6	4	2	2	1	3	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17	103
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	15	3	5	2	3	3	16	108
8	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	117
9	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	4	4	18	3	5	4	2	5	19	131
10	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	17	3	3	4	3	3	16	122
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	107
12	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	14	3	3	1	3	3	13	97
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	17	3	2	2	3	4	14	104
14	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	134
15	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	1	2	1	8	1	1	1	1	2	6	68
16	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	13	2	3	2	2	1	10	90
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	11	3	1	1	1	1	7	83
18	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	101
19	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	13	3	3	4	3	1	14	102
20	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	116
21	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	14	2	3	1	1	2	9	89
22	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	3	14	114
23	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	14	3	5	5	3	5	21	127

24	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	3	13	3	3	3	2	3	14	102
25	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	15	3	2	2	2	3	12	110
26	3	2	3	3	3	4	4	5	3	2	4	3	3	4	3	17	4	4	2	4	3	17	115
27	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	127
28	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	4	17	115
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	18	4	3	3	2	2	14	134
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18	120
31	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	18	3	5	3	5	1	17	133
32	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	116
33	3	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	105
34	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	13	3	2	4	2	3	14	108
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	23	5	3	3	5	5	21	165
36	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	23	5	3	3	5	5	21	159
37	3	4	5	3	3	4	5	3	1	1	2	2	5	3	5	17	1	4	5	5	5	20	118
38	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	124
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17	117
40	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	150
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	118
42	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	15	5	4	5	5	3	22	136
43	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	19	5	3	5	3	3	19	141
44	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	13	4	3	4	4	5	20	114
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	17	2	4	2	4	3	15	119
46	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	15	2	2	2	2	2	10	102
47	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	114
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	17	3	3	3	2	4	15	111
49	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	16	2	3	2	2	3	12	112
50	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	13	2	3	2	2	2	11	91

51	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	1	9	87
52	3	2	1	2	1	3	4	5	3	1	5	4	3	2	3	17	4	3	2	3	3	15	99
53	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	16	3	2	3	4	5	17	123
54	3	2	1	2	1	3	4	5	3	1	5	4	3	2	3	17	4	3	2	3	3	15	99
55	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	16	3	2	3	4	5	17	123
56	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	14	3	4	3	3	3	16	100
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	112
58	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	18	3	2	2	3	1	11	115
59	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	16	4	2	3	3	4	16	104
60	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	16	3	4	2	2	1	12	84
61	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	110
62	3	4	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	10	1	3	1	3	2	10	76
63	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	1	10	82
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	115
65	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	11	3	3	3	3	1	13	77
66	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	13	3	2	2	3	3	13	89
67	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	13	2	3	4	3	3	15	103
68	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	1	15	113
69	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	96
70	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	16	3	2	3	2	4	14	116
71	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	11	2	2	2	1	3	10	82
72	4	3	1	1	1	4	5	5	5	2	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	103
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	12	2	1	2	2	3	10	90
74	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	13	4	3	3	2	1	13	99
75	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	4	2	13	4	2	3	2	4	15	101
76	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	15	4	3	3	4	4	18	110
77	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	3	14	3	2	3	3	2	13	89

78	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	83
79	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	118
80	2	2	2	2	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	16	1	1	3	4	3	12	104
81	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17	117
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	15	4	4	3	4	3	18	110
83	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	122
84	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	10	4	3	2	3	2	14	86
85	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	1	1	3	4	12	2	1	2	3	3	11	113
86	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	8	3	2	2	3	1	11	65
87	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	8	1	1	1	1	1	5	51
88	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	13	2	1	2	2	3	10	84
89	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	16	3	4	2	3	2	14	90
90	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	111
91	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	123
92	1	3	1	2	1	4	4	3	2	3	1	3	3	4	4	15	3	5	4	3	3	18	96
93	4	4	3	3	4	3	4	5	4	2	3	2	3	4	2	14	3	2	2	3	2	12	112
94	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	123
95	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	1	2	2	5	3	13	4	4	1	2	3	14	74
96	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	114
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	107
98	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	121
99	4	4	2	3	4	1	4	4	3	2	3	4	4	4	4	19	4	3	2	2	3	14	114
100	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	4	16	2	3	2	3	2	12	92
101	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	17	5	5	4	5	5	24	130
102	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	14	3	1	2	3	3	12	96
103	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	99
104	3	1	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	3	5	4	18	3	1	3	3	4	14	102

105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15	105
106	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	121
107	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	18	110
108	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18	120
109	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	2	15	119
110	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	86
111	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	138
112	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	14	3	2	1	2	2	10	96
113	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	15	3	4	3	4	3	17	101
114	4	3	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	3	11	89
115	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	134
116	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	18	3	2	3	2	3	13	119
117	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	4	16	2	3	2	3	2	12	92
118	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	17	5	5	4	5	5	24	130
119	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	14	3	1	2	3	3	12	96
120	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	99

## Variable satisfacción estudiantil

N°	Aspectos académicos					Aspectos administrativos					Aspectos complementarios					Entorno					Empatia					
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13P14		P15	P16		P17	P18	P19	P20		
1	5	3	4	4	16	3	2	4	3	12	2	2	5	5	14	4	5	1	3	13	4	3	3	1	11	121
2	5	5	3	3	16	3	3	5	3	14	5	3	3	5	16	5	3	3	3	14	4	5	3	3	15	135
3	4	3	3	4	14	2	2	3	3	10	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	119
4	5	4	4	4	17	3	3	5	3	14	3	5	4	5	17	5	5	1	3	14	4	4	5	4	17	141
5	4	4	4	3	15	1	1	4	4	10	4	3	4	4	15	4	4	1	3	12	5	5	5	5	20	124
6	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	109
7	4	3	2	4	13	3	3	4	2	12	2	3	4	2	11	1	2	1	3	7	4	4	3	2	13	99
8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	136
9	4	4	5	4	17	5	5	3	3	16	3	5	3	4	15	4	5	4	5	18	4	4	5	3	16	148
10	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	2	3	13	4	4	4	3	15	131
11	4	4	5	5	18	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	3	4	3	12	3	3	3	3	12	112
12	3	4	5	5	17	3	3	3	3	12	3	2	1	4	10	3	3	5	3	14	3	3	2	1	9	115
13	4	4	3	4	15	2	2	2	3	9	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	112
14	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	2	14	4	3	4	5	16	4	4	4	3	15	145
15	3	3	1	3	10	1	2	1	1	5	2	2	3	4	11	3	1	1	1	6	3	1	2	1	7	71
16	4	4	4	3	15	3	2	4	1	10	3	3	3	3	12	5	1	1	1	8	5	3	3	1	12	102
17	3	3	3	3	12	1	1	3	1	6	3	3	3	4	13	3	2	1	2	8	3	2	2	2	9	87
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	128
19	2	4	3	4	13	1	3	3	4	11	3	2	2	1	8	1	3	2	1	7	4	3	4	1	12	90
20	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	129
21	3	3	3	5	14	3	2	3	2	10	2	2	3	4	11	4	2	1	3	10	3	3	3	2	11	101
22	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	2	3	5	2	12	4	3	3	5	15	123
23	5	3	4	3	15	3	4	3	2	12	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	5	4	4	1	14	140

24	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	4	4	1	13	4	3	3	2	12	120
25	3	3	5	4	15	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	5	3	3	2	13	4	3	4	2	13	109
26	5	3	4	4	16	1	3	4	3	11	2	3	4	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	119
27	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	119
28	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	114
29	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	128
30	5	4	4	4	17	2	4	4	4	14	4	3	3	1	11	1	1	1	3	6	5	4	5	4	18	114
31	5	5	4	4	18	5	3	5	5	18	5	5	3	3	16	5	5	5	3	18	5	5	3	2	15	155
32	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	3	4	5	4	16	5	4	5	2	16	5	4	4	3	16	134
33	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	2	2	4	3	11	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	131
34	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	114
35	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	1	4	4	12	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	106
36	4	5	5	4	18	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	166
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	2	16	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	158
38	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	2	2	5	5	14	5	5	5	3	18	5	5	5	2	17	151
39	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	3	1	3	11	4	4	4	3	15	123
40	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	110
41	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	4	1	4	12	4	4	5	2	15	129
42	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	127
43	5	4	4	4	17	3	3	5	2	13	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	141
44	5	3	3	5	16	2	3	5	3	13	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	5	5	5	3	18	132
45	4	4	4	4	16	1	2	2	3	8	4	5	4	3	16	5	5	1	3	14	3	3	3	2	11	119
46	4	4	2	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	5	3	4	3	15	4	4	4	3	15	119
47	5	4	5	5	19	3	3	4	4	14	4	3	5	2	14	5	3	5	1	14	3	4	5	4	16	138
48	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	2	2	3	4	11	3	3	3	3	12	3	1	4	1	9	97
49	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	2	3	4	3	12	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	129
50	4	4	3	5	16	3	3	2	2	10	1	3	3	5	12	5	2	4	1	12	5	3	4	3	15	115

51	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	2	4	4	3	13	4	3	3	2	12	1	2	4	5	12	118
52	4	4	4	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	117
53	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	2	2	3	1	8	100
54	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	2	3	5	13	4	4	2	3	13	4	4	3	2	13	107
55	5	4	4	5	18	3	3	3	2	11	2	3	2	5	12	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15	135
56	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	113
57	4	4	5	4	17	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	135
58	3	4	3	4	14	3	2	3	3	11	3	3	1	4	11	3	3	5	2	13	3	3	4	3	13	111
59	4	3	4	4	15	2	2	3	3	10	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	2	3	4	4	13	135
60	3	4	4	4	15	2	2	2	1	7	3	3	3	4	13	5	4	4	3	16	2	2	2	4	10	112
61	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	3	4	3	12	3	3	3	4	13	119
62	4	4	3	4	15	1	2	2	2	7	2	3	4	4	13	2	4	4	2	12	1	1	3	4	9	103
63	3	3	2	2	10	1	1	4	3	9	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	86
64	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	125
65	3	2	3	3	11	1	2	3	3	9	2	2	3	4	11	4	3	5	5	17	3	2	3	3	11	107
66	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	2	4	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	112
67	5	3	3	4	15	3	4	3	3	13	4	3	5	3	15	2	4	3	1	10	4	3	4	3	14	120
68	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	3	3	13	145
69	3	4	3	4	14	2	2	3	3	10	2	1	2	3	8	3	2	4	3	12	3	3	3	3	12	100
70	4	4	3	4	15	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	116
71	2	3	2	3	10	1	3	1	2	7	1	3	2	1	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	68
72	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	131
73	4	4	3	4	15	1	2	2	1	6	1	3	2	3	9	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	99
74	3	3	4	5	15	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	123
75	4	4	5	4	17	2	3	4	2	11	3	4	5	5	17	5	5	5	2	17	2	2	4	4	12	136
76	4	4	4	4	16	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	113
77	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	102

78	4	3	4	5	16	5	4	3	3	15	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	1	2	3	1	7	123
79	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	134
80	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	151
81	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	5	3	15	3	3	3	3	12	118
82	4	3	3	3	13	4	3	2	3	12	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10	102
83	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	124
84	3	2	3	3	11	4	3	2	4	13	3	3	2	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	99
85	5	5	5	4	19	3	5	3	5	16	2	5	5	5	17	4	4	3	4	15	3	4	5	5	17	151
86	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	2	1	5	10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	72
87	1	2	2	2	7	1	2	1	3	7	1	1	1	2	5	3	2	2	1	8	1	1	1	2	5	59
88	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	114
89	4	3	3	4	14	2	3	4	2	11	4	1	4	2	11	5	2	5	5	17	3	4	4	1	12	118
90	5	4	4	4	17	2	3	3	4	12	3	4	2	4	13	5	5	5	3	18	2	3	4	4	13	133
91	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12	122
92	4	3	4	3	14	3	2	3	2	10	2	3	4	3	12	2	2	4	3	11	4	3	3	4	14	108
93	3	3	4	3	13	2	3	4	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	114
94	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	113
95	5	4	4	5	18	1	1	1	1	4	1	2	3	4	10	3	2	4	2	11	2	2	4	5	13	99
96	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	131
97	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	108
98	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	2	3	4	4	13	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	131
99	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	2	4	14	5	5	5	3	18	5	4	3	3	15	147
100	4	4	3	4	15	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	3	5	4	14	1	3	3	4	11	107
101	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	3	5	5	16	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	164
102	2	3	3	4	12	3	3	2	2	10	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	1	2	4	1	8	110
103	4	2	2	4	12	3	2	3	3	11	2	2	3	4	11	4	2	5	1	12	3	3	4	1	11	103
104	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	1	2	2	5	10	4	3	5	1	13	5	5	5	3	18	116

105	3	2	4	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	2	3	12	110
106	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	3	5	4	17	4	3	4	2	13	155
107	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	1	2	4	3	10	5	2	5	1	13	3	3	3	3	12	106
108	4	5	4	5	18	4	3	3	3	13	3	5	5	4	17	5	4	5	4	18	4	3	3	3	13	145
109	5	5	4	4	18	2	3	3	4	12	2	4	4	4	14	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	138
110	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	1	4	11	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	115
111	4	3	4	3	14	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	145
112	3	2	2	3	10	2	3	2	1	8	2	2	2	4	10	5	4	5	3	17	2	3	1	3	9	99
113	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	5	15	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14	134
114	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	4	5	13	4	3	5	2	14	3	3	3	3	12	110
115	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	4	5	2	16	4	4	4	4	16	136
116	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	125
117	4	4	3	4	15	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	3	5	4	14	1	3	3	4	11	107
118	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	3	5	5	16	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	164
119	2	3	3	4	12	3	3	2	2	10	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	1	2	4	1	8	110
120	4	2	2	4	12	3	2	3	3	11	2	2	3	4	11	4	2	5	1	12	3	3	4	1	11	103

## Anexo 7: Acreditación de la institución donde aplicó su investigación



La Cantuta, 15 de agosto de 2018

OFICIO N° 163-2018-D-DALEX-FCSYH

Mg. María del Carmen Ancaya Martínez  
Coordinadora de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Presente.-

ASUNTO: Autorización de aplicación de Instrumentos para tesis

Me dirijo a usted para saludarla y, al mismo tiempo, para informar a su despacho que el estudiante Daniel NINAPAYTAN FLORES, ha realizado la aplicación de instrumentos de investigación de tesis: Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de Lenguas Extranjeras de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Chosica, 2018, a los alumnos de la especialidad de Inglés, Departamento Académico de Lenguas Extranjeras de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.

Aprovecho la ocasión para reiterar a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*[Handwritten signature]*  
Dra. Libiana Isabel Castillo Vento  
Directora (e) del DALEX





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle-Chosica, 2018”** del estudiante **Daniel Ninapaytan Flores**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez".

María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez

DNI: 10352960

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://evturmin.com/app/carta/em\_us?o=98915501&lang=en\_us&is=&u=107592960&student\_usuario=1

feedback studio    daniel Ninapaytan    clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018.



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la universidad nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018.

**23%**

Match Overview

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
 Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**  
 B<sup>a</sup> Daniel Ninapaytan Flores

**ASESORA:**  
 D<sup>ña</sup> María del Carmen Emilia Abaya Ramírez

**SECCIÓN:**  
 Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Calidad y Gestión Educativa

**PERU - 2018**



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN CAMPOS ATE  
 POSGRADO

*Daniel Ninapaytan Flores*

1 repository.ucv.edu.pe Internet Source 10% >

2 Submitted to Universidad... Student Paper 9% >

3 Submitted to Universidad... Student Paper <1% >

4 es.scribd.com Internet Source <1% >

5 Submitted to Universidad... Student Paper <1% >

6 Submitted to Universidad... Student Paper <1% >

7 www.redalyc.org Internet Source <1% >

8 Submitted to Universidad... Student Paper <1% >

9 Submitted to Universidad... Student Paper <1% >

10 Submitted to Universidad... <1% >

Page 1 of 63    Word Count: 8258    High Resolution    On    11:29    01/08/2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo NINAPAYTAN FLORES DANIEL, identificado con DNI  
 N° 09841187, egresado del programa de (Nombre de maestría o doctorado)  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION de la Universidad César Vallejo,

autorizo (X) , No autorizo ( )  
 la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA EN  
 LA ESPECIALIDAD DE LENGUAS EXTRANJERAS DE LA UNIVERSIDAD  
 NACIONAL ENRIQUE GUBMAN Y VALLE - CHOSICA 2018" en el Repositorio  
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 FIRMA

DNI: 09841187

.....<sup>29</sup>..... de 11..... del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR NINAPAYTON FLORES, DONIEL

TESIS TÍTULADA :

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA  
EN LA ESPECIALIDAD DE LENGUAS EXTRANJERAS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL ENRIQUE GUSMÁN Y VALLE - CHOSICA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A) ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 02 DE SETIEMBRE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

MG. MARÍA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTÍNEZ