



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción  
Estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una  
Universidad Privada de Lima - 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Br: Judith Rogelia Vizarreta Mendoza

**ASESORA:**

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2015**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

---

**Presidente**

Mg. Walter Manuel Vásquez Modragón

---

**Secretario**

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

---

**Vocal**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Judith Rogelia Vizarreta Mendoza, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 07928333, con la tesis titulada “Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima–2014”.

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.

Lima, Abril del 2015.

Judith Vizarreta Mendoza  
DNI N° 07928333

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme una familia maravillosa y tantas oportunidades para crecer.

A mis padres Manuel y Carmen por sus sabios consejos, formación, amor y el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

A mis hijas Verónica y Cristina quienes son mi razón de ser, mi orgullo, la mejor ocurrencia de mi vida.

A mis hermanos Willy y Wilfredo, los mejores amigos y compañeros.

A mis cuñadas María Luz e Isabel, las hermanas que no me dio la vida, gracias por estar siempre.

A mis sobrinos, Jimena, Lorena y Juan Diego porque su presencia fue el complemento más maravilloso de mi existencia.

## Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno a mis queridos amigos Yasmin, Heraclio y Marión, gracias a ellos conocí, aprendí y experimente una faceta maravillosa de mi vida, la docencia.

A los Directores, docentes y amigos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Negocios Internacionales, quienes me acogieron cálidamente y de quienes aprendí aspectos muy importantes.

A los Maestros de la Escuela de Post Grado quienes han sido pilares fundamentales para llevar a cabo la elaboración de esta tesis.

Y en forma especial a mi asesor, por su sabia orientación, paciencia y los aportes brindados.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima–2014”, en cumplimiento a lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Administración de la Educación.

La presente investigación es de tipo básica, descriptiva-correlacional. Y tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil de una Universidad Privada.

El documento consta de seis capítulos: En el primer capítulo, se expone el planteamiento del problema, a su vez la realidad problemática, formulación del problema, justificaciones y objetivos; en el segundo capítulo, tenemos el marco referencial, compuesto por antecedentes, marco teórico, marco conceptual; el tercer capítulo corresponde a las hipótesis y variables: en el que se encuentran las hipótesis y las características de las variables; en el cuarto capítulo se desarrolla el marco metodológico, donde se expone el tipo de investigación, población, muestra, técnicas de recolección, validación, confiabilidad y método de análisis de datos; el quinto capítulo, se refiere a los resultados y en el sexto capítulo se presenta la discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

## Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Página del jurado	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
I Planteamiento del problema	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	20
1.3 Justificación	21
1.3.1 Práctica	21
1.3.2 Metodológica	21
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	22
II Marco referencial	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	26
2.2 Marco teórico	30
2.2.1 El sistema educativo superior peruano	30

		Pág.
2.2.2	Bases teóricas de la variable clima organizacional	32
2.2.3	Bases teóricas de la variable satisfacción estudiantil	42
2.2.4	Contextualización de la Institución Universitaria	49
2.3	Perspectivas teóricas	52
III	Hipótesis y variables	56
3.1	Hipótesis	57
3.1.1	Hipótesis General	57
3.1.2	Hipótesis Específicas	57
3.2	Identificación de variables	58
3.3	Descripción de variables	58
3.3.1	Definición conceptual	59
3.3.2	Definición operacional	59
3.4	Operacionalización de las variables	59
IV	Marco metodológico	62
4.1	Tipo de investigación	63
4.2	Población, muestra y muestreo	65
4.3	Criterio de selección	68
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	69
4.6	Procedimientos de recolección de datos	71
4.7	Métodos de análisis de datos	71
V	Resultados	72
5.1	Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales)	73
5.2	Contrastación de las hipótesis	87

VI	Discusión	93
	Discusión	94
	Conclusiones	98
	Recomendaciones	99
	Referencias Bibliográficas	100
	Anexos	106
Anexo 1	Matriz de consistencia	107
Anexo 2	Instrumentos de medición de las variables de estudio	109
Anexo 3	Certificado de validez de contenido	114
Anexo 4	Confiabilidad de las variables	126
Anexo 5	Prueba piloto	129
Anexo 6	Base de datos	131

## Índice de tablas

	Pág	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	60
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción Estudiantil	60
Tabla 3	Población de estudio	66
Tabla 4	Muestra de estudio	67
Tabla 5	Rangos de valoración de los ítems del instrumento	69
Tabla 6	Expertos que validaron el instrumento	70
Tabla 7	Fiabilidad de las variables	70
Tabla 8	Niveles de frecuencia del clima organizacional	73
Tabla 9	Niveles de frecuencia de satisfacción estudiantil	74
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	75
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre las relaciones Interpersonales y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	77
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre el estilo de dirección universitaria la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	79
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre el sentido de pertenencia y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	81
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre la disponibilidad de recursos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	83

	Pág.	
Tabla 15	Distribución de frecuencias entre los valores colectivos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima	85
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima organizacional y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima	87
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre las relaciones interpersonales y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima	88
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre el estilo de dirección universitaria y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima	89
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre el sentido de pertenencia y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima	90
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre la disponibilidad de recursos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	91
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre los valores colectivos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	92

## Índice de figuras

	Pág
Figura 1 Niveles de frecuencia de Clima Organizacional	73
Figura 2 Niveles de frecuencia de satisfacción estudiantil	74
Figura 3 Niveles entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	76
Figura 4 Niveles entre las relaciones Interpersonales y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	78
Figura 5 Niveles entre el estilo de dirección universitaria y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	80
Figura 6 Niveles entre el sentido de pertenencia y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	82
Figura 7 Niveles entre la disponibilidad de recursos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	84
Figura 8 Niveles entre los valores colectivos y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima.	86

## Resumen

El presente trabajo de investigación, titulado: Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima – 2014, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima - 2014.

La investigación es tipo básica, descriptivo correlacional dado que se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables en estudio, por otro lado el diseño fue de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional ya que no se manipuló ni sometió a pruebas las variables de estudio. La muestra fue probabilística aleatoria simple, conformada por una población de 193 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, de una Universidad Privada de Lima - 2014 , con una muestra probabilística aleatoria simple conformada por 127 estudiantes.

De acuerdo con los resultados del estadístico podemos apreciar respecto al clima organizacional, que el 86% presentan nivel adecuado, mientras que el 8% se encuentran en nivel de aceptable y el 6% de los estudiantes perciben un nivel inadecuado, y respecto a la satisfacción estudiantil tiene que el 85% presentan nivel de satisfacción, mientras que el 10% se encuentran en nivel de poco satisfecho y el 5% de los estudiantes se encuentran en el nivel de insatisfecho así también de los resultados del Rho de Spearman = ,821 se concluye que existe una relación alta significativa y positiva entre percepción del clima organizacional y satisfacción estudiantil, de la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima – 2014.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción estudiantil.

## **Abstract**

This research paper entitled: Perception of Organizational Climate and Student Satisfaction of Vocational School of Accountancy of a Private University of Lima - 2014, aimed to determine the relationship between organizational climate and Student Satisfaction of Vocational School Accounting for a private university in Lima - 2014.

The research is basic, descriptive correlational as described and characterized the dynamics of each of the variables under study, on the other hand, the design was not experimental, cross-sectional and correlational court because it is not manipulated or subjected to tests the study variables. The sample was simple random probability, comprising a population of 193 students of the Professional School of Accounting of a Private University of Lima - 2014 with a simple random probability sample of 127 students.

According to the statistical results can appreciate respect to organizational climate, that 86% have adequate level, while 8% are at acceptable levels and 6% of students receive an inadequate level and regarding satisfaction Student must have 85% satisfaction level, while 10% are at level dissatisfied and 5% of students are at the level of unsatisfied so also the results of Spearman Rho =, 821 concludes that there is a significant and positive relationship between Perceived high Organizational Climate and Student Satisfaction of the Professional School of Accounting of a Private University of Lima - 2014.

**Keywords:** organizational climate and student satisfaction.

## Introducción

El presente trabajo, se lleva a cabo con el objeto de analizar la relación que tiene el clima organizacional y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad, de una Universidad Privada de Lima y cómo afecta en la calidad de la atención a los estudiantes.

Estamos en un momento en el cual se han producido una serie de cambios en la ciencia, como en la tecnología, lo cual modifica considerablemente la enseñanza universitaria y la necesidad del conocimiento en personas de todas las edades, quienes por las exigencias del trabajo requieren obtener un título universitario, en ese sentido las instituciones universitarias, ven transcurrir por sus aulas y las áreas administrativas de la Escuela, a jóvenes y adultos, quienes requieren de la misma atención, información y orientación relacionada con los quehaceres académicos y administrativos, y cuyo trato debe ser acorde con la edad. Por lo que resulta de vital importancia que los encargados de atender al público universitario de las diferentes edades, así como a los estudiantes que se apersonan a la Escuela Profesional, muestren una actitud positiva, el trato debe ser amable, con educación, buenos modales y principios éticos.

En un clima organizacional adecuado, los colaboradores deben desarrollar su trabajo con gusto, conocimiento y dedicación, deben informar adecuada y oportunamente las acciones que deben realizar los estudiantes para evitar confusiones y desconciertos. Asimismo, en lo concerniente a los estudiantes respecto de la carga lectiva, horarios y aulas que les corresponden.

El clima organizacional establece la base de la organización, las personas que la integran y cómo perciben la organización. La concordancia de los objetivos y metas trazadas, los valores compartidos, el rol del director quien es el responsable de liderar, diseñar y construir la cultura de la organización, de cultivar las relaciones profesionales entre el personal administrativo y estudiantes, crear una fuerte identidad institucional, fomentar un adecuado manejo de los sistemas de retroalimentación.

Se observó que las relaciones interpersonales del personal que labora en la Escuela Profesional de Contabilidad, se encontraban deterioradas, la desmotivación del personal era evidente, no existía una adecuada comunicación entre ellos, ni una planificación estratégica de las actividades. Asimismo, no existía limitación de funciones, ni asignación de las mismas, obviándose procesos y procedimientos administrativos adecuados.

En tal sentido, se requiere efectuar un análisis de las particularidades señaladas para tomar acción en todos aquellos elementos que puedan proporcionar los resultados esperados, se debe tener en cuenta que existen pocos antecedentes sobre el tema, especialmente en el ámbito nacional, por lo que se ha tomado como referencia, antecedentes estrechamente relacionados con el tema tratado.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de una Universidad Privada de Lima – 2014 y a pesar de las limitaciones que se han encontrado se pretende efectuar una investigación innovadora, con el fin de conocer la realidad y proponer una transformación que mejore la gestión de la Escuela.

La estructura del presente trabajo se desarrolla en seis capítulos según el protocolo establecido en la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo.

El documento consta de seis capítulos: en el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, a su vez la realidad problemática, formulación del problema, justificaciones y objetivos; en el segundo tenemos el marco referencial, compuesto por antecedentes, marco teórico, el tercero corresponde a las hipótesis y variables: identificación y descripción de las variables, el cuarto desarrolla el marco metodológico, donde se expone tipo de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas de recolección, validación, confiabilidad y método de análisis de datos , el quinto refiere a los resultados y el sexto a la discusión seguido de conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.