



# REVISTA INCLUSIONES

HOMENAJE A NOEMÍ LILIANA BRENTA

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 8 . Número Especial

Enero / Marzo

2021

ISSN 0719-4706

**CUERPO DIRECTIVO**

**Director**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**  
Universidad Católica de Temuco, Chile

**Editor**

**Alex Véliz Burgos**  
Obu-Chile, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**  
Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

**Editor Europa del Este**

**Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev**  
Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**  
Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**  
Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**  
Universidad de Sao Paulo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**  
Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**  
Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**  
Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**  
Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**  
Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**  
Universidad de La Serena, Chile

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**  
Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**  
Universidad Adventista de Chile, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**  
Universidad de Potsdam, Alemania  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**  
Universidad de Santander, Colombia

**Ph. D. Natalia Milanesio**  
Universidad de Houston, Estados Unidos

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Ph. D. Maritza Montero**  
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

**Dra. Eleonora Pencheva**  
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**  
Universidad de La Coruña, España

**Mg. David Ruete Zúñiga**  
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**  
Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**  
Academia Colombiana de Historia, Colombia

**Dra. Mirka Seitz**  
Universidad del Salvador, Argentina

**Ph. D. Stefan Todorov Kapralov**  
South West University, Bulgaria

**COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

**Comité Científico Internacional de Honor**

**Dr. Adolfo A. Abadía**

*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**

*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandía**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dr. Antonio Hermosa Andújar**

*Universidad de Sevilla, España*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia  
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos*

**Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*

**José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**

*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**

*Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**

*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández**

*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**

*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades  
Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Dra. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Romyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal*

*Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte,  
Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Perú*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**REVISTA  
INCLUSIONES** M.R.  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

**Dr. Stefano Santasilia**  
*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**  
*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*

**Dra. Jaqueline Vassallo**  
*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

**Dr. Evandro Viera Ouriques**  
*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**  
*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**  
*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

## Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN



**EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
DE LA CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA, PERÚ**

**ASSESSMENT OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND STUDENT SATISFACTION  
FROM THE INTERNATIONAL BUSINESS CAREER OF A UNIVERSITY OF LIMA, PERU**

**Mg. Alejandro Chuyma Huilca**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú  
ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0001-8650-4426>  
alekhine20@gmail.com

**Dr. Salomón Berrocal Villegas**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6320-2342>  
sberrocalv@unmsm.edu.pe

**MSc. Mary Liz Mendoza Hidalgo**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8792-1691>  
malimehi@gmail.com

**Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8117-2319>  
malimehi@gmail.com

**Fecha de Recepción:** 28 de octubre de 2020 – **Fecha Revisión:** 30 de octubre de 2020

**Fecha de Aceptación:** 19 de diciembre de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de enero de 2021

**Resumen**

El presente trabajo titulada “La evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, esto tuvo como fin determinar la relación entre las variables. La investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica, de alcance descriptivo correlacional, utilizando un diseño transversal y no experimental. Manejando una muestra de 120 alumnos de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019. Para recoger los datos se manejó la encuesta para las variables y como instrumento se usó el cuestionario, implementando la muestra luego de transitar por una confiabilidad con la debida validación. El proceso de los datos se utilizó el programa SPSS (versión 23). Con un estudio descriptivo con una correlación por medio del coeficiente de Rho de Spearman, dando como resultado un  $Rho = ,659^{**}$ , analizando una correlación entre variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con esto se rechaza la hipótesis nula; con estos resultados permiten mostrar la relación entre la variable evaluación del clima organizacional con la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales.

**Palabras Claves**

Clima organizacional – Satisfacción estudiantil – Estudiantes

**Abstract**

The present work entitled “The evaluation of the organizational climate and the satisfaction of the students of the international business career of a university in Lima, this had the purpose of

determining the relationship between the variables. Research with a basic quantitative approach, descriptive and correlational scope, using a cross-sectional and non-experimental design. Handling a sample of 120 students of the international business career of a university in Lima, 2019. To collect the data, the survey for the variables was handled and the questionnaire was used as an instrument, implementing the sample after passing through a reliability with the due validation. The data processing was used the SPSS program (version 23). With a descriptive study with a correlation through Spearman's Rho coefficient, resulting in a  $Rho = .659^{**}$ , analyzing a correlation between variables, with a  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), with this the hypothesis is rejected null; With these results, they show the relationship between the organizational climate evaluation variable and the satisfaction of international business students.

### Keywords

Organizational climate – Student satisfaction – Students

### Para Citar este Artículo:

Chuyma Huilca, Alejandro; Berrocal Villegas, Salomón; Mendoza Hidalgo, Mary Liz y Romero Díaz, Alejandra Dulvina. Evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú. Revista Inclusiones Vol: 8 num Especial (2021): 256-266.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported  
(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



## 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 procesos de acreditación de los que van siendo partícipes, 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<sup>1</sup> señala que es importante evaluar el clima organizacional de las instituciones ya que dichos resultados llevarían a cuidar con mucha atención la calidad del servicio educativo brindado.

Las instituciones de educación superior tienen que trabajar para cumplir objetivos comunes de progreso colectivo trabajando en equipo coordinadamente, como 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 dentro de ella perciban un clima adecuado que favorezca su desarrollo profesional. En cuanto a la variable satisfacción estudiantil universitaria, Zas<sup>2</sup>, hace referencia a la satisfacción del estudiante instituyen un indicador de calidad.

Jiménez, Terriquez y Robles<sup>3</sup> mencionan que los alumnos son los primordiales beneficiarios de los servicios educativos universitarios, ellos pueden valorarla y logran poseer una perspectiva neutral, sus dictámenes no dejan de ser producto de los conocimientos, afectadas por varios componentes, que aprovechan como indicador de mejora de la gestión y progreso de eventos académicos.

Desde lo social, el valor de este trabajo se atañe con aportar al desarrollo de habilidades de los alumnos para que se desenvuelvan debidamente en un entorno cambiante y apresurado.

Las nuevas descendencias verán más acelerado diversos conceptos y la forma de relación cambian, es muy posible que el progreso tecnológico tenga cada vez más injerencia en cómo se desarrollan las interacciones entre las comunidades con el entorno.

## Teórica

La presente investigación permitirá ampliar nuestro conocimiento en cuanto a las variables presentadas; así mismo se justifica ya que amplía los contenidos teóricos de cada

---

<sup>1</sup> A. Mendoza, "Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria de una institución educativa de Ventanilla", Tesis de maestría en Universidad San Ignacio de Loyola, 2012.

<sup>2</sup> B. Zas, La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud (2002), Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>. (Consultada en febrero de 2010).

<sup>3</sup> A. Jiménez; B. Terriquez y F. Robles, "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit", Revista Fuente Vol: 3 num 6 (2011).

variable, pero se precisa que para la variable satisfacción estudiantil está en base a los sostenido por Candelas, Gururcha, Mejía y Flores<sup>4</sup> quien la señalo, como la valoración propicia realizadas por alumnos de los resultados y prácticas relacionadas con su educación, en ocupación de la atención a sus debidas necesidades y al producto de sus perspectivas.

Con respecto a la variable clima organizacional está basada en lo referido por Mujica y Pérez<sup>5</sup> manifiesta que el clima y/o ambiente de trabajo, forma uno de los componentes concluyentes, de la transformación organizacional y de los métodos organizativos.

### Práctico

La investigación pretende determinar la relación que existe entre la evaluación del clima organizacional y la satisfacción estudiantil, es necesario precisar que las universidades de hoy buscan lograr la acreditación, el licenciamiento por ello un aspecto a considerar es la satisfacción de los estudiantes el cual es u usuario de su servicio prestado.

Los resultados mostraran información los cuales pueden servir a las autoridades de la universidad para tomar decisiones pertinentes que permitan brindar una calidad de servicio educativo así mismo servirá como fuente de información para futuras investigaciones relacionadas al presente estudio.

### Antecedentes

En cuanto a las investigaciones internacionales referidas al tema se señal la realizada por Jiménez, Terriquez y Robles<sup>6</sup>, en su trabajo investigativo referida a valoración de la satisfacción académica de los alumnos 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,<sup>7</sup> en su investigación referida a la medición de la satisfacción estudiantil universitaria, la cual partió con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes, utilizando un instrumento para evaluar la satisfacción del cliente denominado 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.

<sup>4</sup> C. Candelas; M. Gurruchaga; A. Mejía y L. Flores, "Medición de la satisfacción estudiantil universitaria", Revista iberoamericana de ingeniería industrial Vol: 5 (9) (2013): 261.

<sup>5</sup> M. Mujica y I. Pérez, "Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional", Revista venezolana de gerencia Vol: 14 (47) (2009): 393.

<sup>6</sup> A. Jiménez; B. Terriquez y F. Robles, "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit", Revista Fuente Vol: 3 num 6 (2011).

<sup>7</sup> C. Candelas; M. Gurruchaga; A. Mejía y L. Flores, "Medición de la satisfacción estudiantil universitaria", Revista iberoamericana de ingeniería industrial Vol: 5 (9) (2013): 261.

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 lugar para crear un plan de mejora con el fin de elevar el desempeño.

Álvarez, Chaparro y Reyes<sup>8</sup>, plantea sobre la satisfacción de los alumnos y servicios educativos otorgados por instituciones de educación superior, aplicándose una herramienta a los alumnos del Valle de Toluca en universidades privadas y públicas, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental.

El autor plantea que evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los beneficiarios, ya que ello es preciso para evaluar la calidad del servicio educativo.

Llegando a plantear que el mayor nivel de satisfacción de los alumnos 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<sup>9</sup> en su artículo referido a la satisfacción y clima 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 con un enfoque cuantitativo, descriptiva, con diseño no experimental; en la que se trabajó con una muestra conformada por 150 profesores, a los cuales se le aplicó dos cuestionarios para recolectar datos.

Se manifiesta sobre el clima laboral analizado, favorece el rol educador de las personas, como por las relaciones humanas entre las personas, mientras en cuanto a la satisfacción laboral se evidenció que los profesores se encuentran 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<sup>10</sup>, en su estudio referido al clima organizacional en universidades de Bogotá, especifica que la forma de presentación de los alumnos, traza la caracterización del clima organizacional entre seis universidades, la investigación de alcance descriptivo; la técnica empleada fue la de grupo focal y entrevistas a profundidad, participaron 63 estudiantes.

---

<sup>8</sup> J. Álvarez; E. Chaparro y D. Reyes, "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 Vol: 13 (2) (2014): 5.

<sup>9</sup> C. Polanco, "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 en Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan, 2014.

<sup>10</sup> J. Bermúdez; A. Pedraza y C. Rincón, "El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes". Revista electrónica de investigación educativa Vol: 17 (3) (2015): 1.

Los resultados mostraron que desde el discernimiento de los alumnos el clima organizacional universitario es el conjunto de factores intangibles y tangibles tratados en el día a día en las universidades, la parte administrativa es un aspecto que condiciona e intervienen en clima organizacional.

## Desarrollo

### Metodología

El presente estudio se justifica metodológicamente por los aportes teóricos que se desarrollan en el desarrollo de la fundamentación científica técnica y humanística, de ambas variables, por otro lado, la información que se recoja será analizada e interpretada para brindar recomendaciones pertinentes, todo este proceso pasara por un determinado proceso científico

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional será de tipo básica, y de naturaleza descriptiva y correlacional.

### Procedimiento

Luego, de recolectar los datos dados según los instrumentos, se plantea el análisis estadístico, utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21; el cual apoya a las ciencias sociales. Dichos datos se tabularon y registradas los respectivos gráficos, según las variables y dimensiones.

Para probar la hipótesis se aplicó la estadística Rho de Spearman, con la finalidad de establecer la correlación entre variables a un nivel de confianza del 95% con una significancia del 5%.

#### Interpretación de Rho de Spearmann

Rango de Valores	Interpretación de Correlación
0,91 a 1	Muy alta
0,71 a 0,90	Alta
0,41 a 0,70	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0 a 0,20	Prácticamente nula
0 a 0,20	Prácticamente nula
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,70	Moderada
0,71 a 0,90	Alta
0,91 a 1	Muy alta

Fuente. Tomado de Bisquerra (2009)

## Resultados

### Análisis descriptivos de los resultados de la variable clima organizacional

Medidas de frecuencia de la variable evaluación del 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

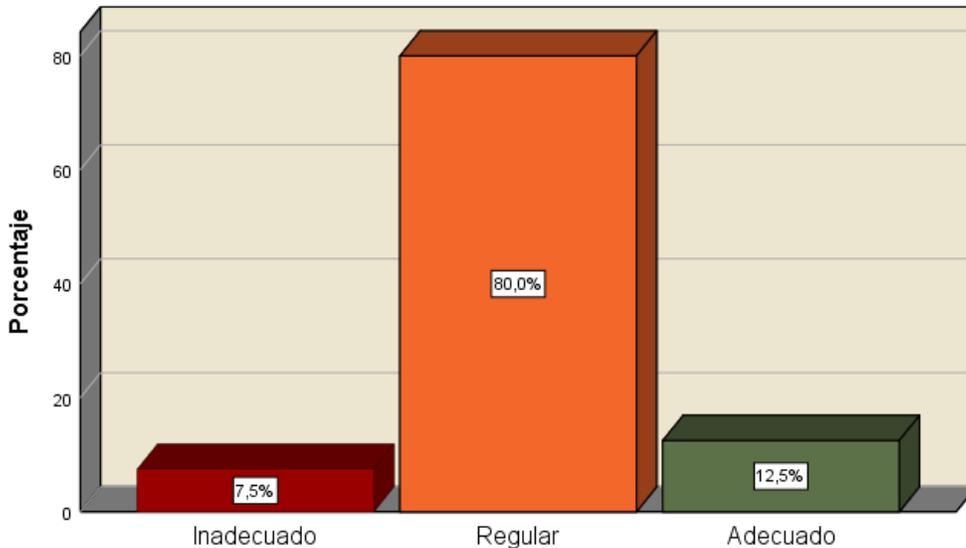


Gráfico 1

Clima organizacional.

Fuente: Base de datos de las encuestas

### Medidas de frecuencia de la variable evaluación del clima organizacional

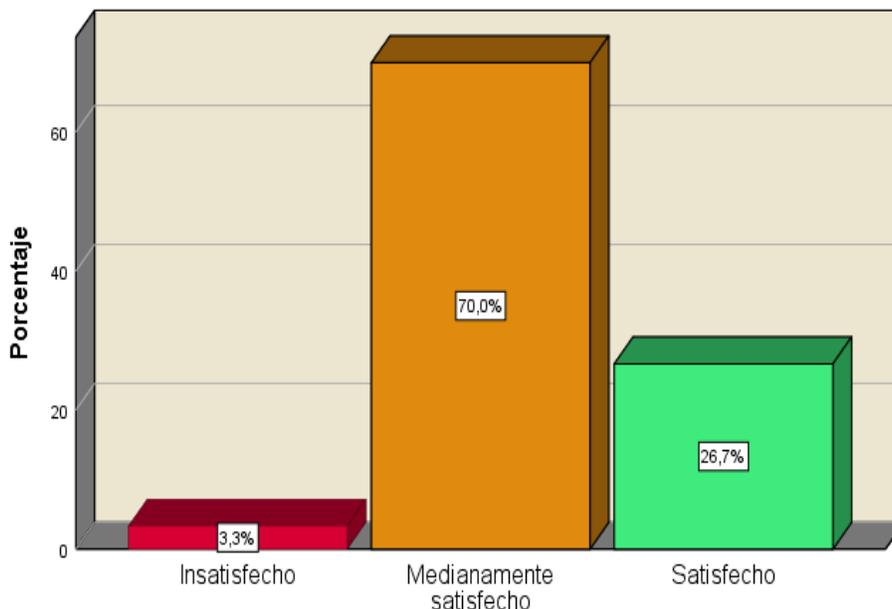
Los datos presentados en la tabla y figura en torno a la variable clima organizacional percibido por los alumnos de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, en la cual el 7,5%, lo considera en un nivel inadecuado; el 80% en un nivel regular y el 12,5% en un nivel adecuado.

### Análisis descriptivos de los resultados de la variable satisfacción estudiantil

Medidas de frecuencia 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



**Gráfico 2**  
Medidas de frecuencia de la variable satisfacción estudiantil  
Fuente: Base de datos de las encuestas

En cuanto a la variable satisfacción estudiantil, la información presentada en la tabla y figura 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 carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019.

### **Análisis Estadístico**

#### Formulación de la hipótesis

Ha = Existe relación entre las tareas y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019

Ho = No existe relación entre las tareas y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019

En cuanto a los datos recolectados para comprobar la hipótesis específica cuarta se observa en la tabla que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.550\*\* lo que se analiza una moderada correlación es relevante al nivel 0,05 bilateral, además al obtenerse que el valor de  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula consintiendo la existencia de la relación entre las tareas y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019

### **Discusión**

Los datos permitieron afirmar la relación específica entre la evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los alumnos de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ .

Pérez y Rivera<sup>11</sup> 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<sup>12</sup> 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 la cual incide de forma directa con la variable clima organizacional.

Tintaya<sup>13</sup> en su investigación sobre relación del clima laboral y la satisfacción académica hace referencia sobre la correlación baja entre variables; así también los datos permitieron aseverar que existe relación entre la imagen gerencial y la satisfacción educativa de los alumnos de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ;

Los resultados obtenidos permitieron aseverar la correspondencia entre las relaciones sociales y la satisfacción estudiantil de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; al respecto la investigación realizada por Polanco<sup>14</sup> concluye que el clima laboral analizado favorece las relaciones humanas entre personas.

También, los resultados permitieron afirmar que la toma de decisiones y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez<sup>15</sup> 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<sup>16</sup> en su investigación referida a la medición de la satisfacción estudiantil universitaria señaló que la toma de decisiones es un punto de inicio para concebir un plan de mejora con el fin de elevar el desempeño

Definitivamente se llegó a confirmar la relación existente entre las tareas y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019, al obtenerse que el valor de  $p = ,000 < 0,05$ ; Mujica y Pérez<sup>17</sup> 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

---

<sup>11</sup> N. Pérez y P. Rivera, "Clima organizacional y satisfacción laboral", Tesis Maestría en Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2015).

<sup>12</sup> Y. Delgado, "Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa", Tesis de Maestría en Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2016.

<sup>13</sup> L. Tintaya, "Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016", Tesis de pregrado en, Universidad Nacional del Altiplano, 2017.

<sup>14</sup> C. Polanco, "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 en, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan, 2014.

<sup>15</sup> M. Mujica y I. Pérez, "Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional", Revista venezolana de gerencia Vol: 14 (47) (2009): 393.

<sup>16</sup> C. Candelas; M. Gurruchaga; A. Mejía y L. Flores, "Medición de la satisfacción estudiantil universitaria", Revista iberoamericana de ingeniería industrial Vol: 5 (9) (2013): 261.

<sup>17</sup> M. Mujica y I. Pérez, "Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional", Revista venezolana de gerencia Vol: 14 (47) (2009): 393.

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<sup>18</sup> en su trabajo investigativo de la satisfacción de los alumnos y los servicios educativos, 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.

## Conclusiones

Los datos procesados permitieron afirmar con respecto al objetivo general planteado se determina la relación entre las variables evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019; el nivel de significancia calculado es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.659\*\*; permitiendo señalar que si el clima organizacional que se percibe en la universidad es mejor ello ayuda a que el estudiante este satisfecho.

En lo concerniente al objetivo específico, se puede afirmar sobre la relación entre la imagen gerencial y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, 2019; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.562\*\*; ello permitió señalar que si el estudiante percibe una adecuada imagen gerencial de la universidad estará satisfecho de ello.

En referencia al segundo objetivo específico se tiene que existe relación entre las relaciones sociales y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.552\*\* ; y precisar que si el estudiante percibe que existe buenas relaciones sociales en la universidad podrá estar satisfecho.

Con respecto al tercer objetivo se determina la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción de los alumnos de la carrera de negocios internacionales; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.524\*\*, señalándose adema que si el estudiante percibe que la toma de decisiones que realizan los gestores de la universidad, ello permite que los estudiantes estén satisfechos

Para finalizar, se establece la relación entre las tareas y la satisfacción de los alumnos de la carrera de negocios internacionales; el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.550\*\*, afirmando que si el alumno percibe un debido desarrollo de las tareas planteadas por la universidad estar satisfecho.

## Bibliografía

Álvarez, J.; E. Chaparro y D. Reyes. "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 Vol: 13 (2) (2014): 5-26.

---

<sup>18</sup> J. Álvarez; E. Chaparro y D. Reyes, "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 Vol: 13 (2) (2014): 5.

Bermúdez, J.; A. Pedraza y C. Rincón. “El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes”. Revista electrónica de investigación educativa Vol: 17 (3) (2015): 1-12.

Candelas, C.; M. Gurruchaga; A. Mejía y L. Flores. “Medición de la satisfacción estudiantil universitaria”. Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial Vol: 5 (9 (2013): 261 -274.

Delgado, Y. “Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa”. Tesis de Maestría en Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. 2016.

Jiménez, A.; B. Terriquez y F. Robles. “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit”. Revista Fuente Vol: 3 (6) (2011).

Mendoza, A. “Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria de una institución educativa de Ventanilla”. Tesis de Maestría en Universidad San Ignacio de Loyola. 2012.

Mujica, M y I. Pérez. “Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional”. Revista venezolana de gerencia Vol: 14 (47) (2009): 393-411.

Pérez, N y P. Rivera. “Clima organizacional y satisfacción laboral”. Tesis Maestría en Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2015.

Polanco, C. “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 en Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan. 2014.

Tintaya, L. “Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016”. Tesis de pregrado en Universidad Nacional del Altiplano. 2017.

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