

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los
estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad
Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Educación con mención en
Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Autora: Núñez Figueroa, Mariela

Asesor: Grau Chávez, Walter

Cajamarca – Perú

2019

Palabras clave

Clima organizacional, satisfacción de estudiantes universitarios.

Keywords

Organizational climate, satisfaction of university students.

Línea de investigación:

Área : Ciencias sociales

Subárea : Otras ciencias sociales

Disciplina : Ciencias sociales, interdisciplinaria

Línea de investigación: Teoría y tecnologías que fundamentan la educación

TITULO

Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de
Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes, para lo cual se utilizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional, se trabajó con una muestra de 44 estudiantes de enfermería, el diseño del estudio fue de cohorte transversal. La técnica empleada fue la entrevista y se diseñó y aplicó el instrumento que fue un cuestionario, el cual fue aplicado a estudiantes y docentes de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en base a la escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como planificación, desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, servicios de apoyo al estudiante y actividad docente. Se concluyó que el clima organizacional, en las dimensiones imagen gerencial con p-valor de 0.045, relaciones sociales con p-valor de 0.023 y tarea docente con p-valor de 0.038, se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes de enfermería. El tipo de estadística aplicada fue la prueba de CHI ², la cual arrojó los valores antes mencionados con un nivel de significancia del 95%.

ABSTRACT

This research work entitled "Organizational climate and satisfaction in nursing students of the Alas Peruanas University – Cajamarca 2018", had as main objective was to determine the relationship between the organizational climate and student satisfaction, for which it was used a descriptive-correlational investigation, we worked with a sample of 44 nursing students, the study design was cross-sectional cohort. The technique used was the interview and the instrument that was a questionnaire was designed and applied, which was applied to students and teachers of Nursing at the Alas Peruanas University, based on the Likert Scale the students rated aspects such as planning, development of the teaching and evaluation of learning, student support services and teaching activity. It was concluded that the organizational climate, in the managerial image dimensions with p-value of 0.045, social relations with p-value of 0.023 and teaching task with p-value of 0.038, are significantly related to the satisfaction of nursing students. The type of statistics applied was the CHI 2 test, which yielded the aforementioned values with a level of significance of 95%.

INDICE DE CONTENIDOS

Palabras clave	I
Título	II
Resumen	III
Abstract	IV
CAPITULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.3. PROBLEMA	30
1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	31
1.5. HIPÓTESIS	33
1.6. OBJETIVOS	34
CAPITULO II	35
METODOLOGÍA	35
2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	36
2.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	37
CAPITULO III	40
RESULTADOS	40
CAPITULO IV	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	57
4.1. ANALISIS	57
4.2. DISCUSIÓN	60
CAPITULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. CONCLUSIONES	64
5.2. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clima Organizacional.....	26
Figura 2: Satisfacción de los estudiantes de Enfermería.....	27
Figura 3: Evaluación del desempeño docente.....	29
Figura 4: Gestión al finalizar el año.....	30
Figura 5: Promoción del trabajo en equipo.....	31
Figura 6: Reconocimiento de los docentes.....	32
Figura 7: Análisis de alternativas para tomar decisiones.....	33
Figura 8: Disponibilidad de recursos para trabajar.....	34
Figura 9: Satisfacción de los estudiantes con el Plan de estudios.....	35
Figura 10: Satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza.....	36
Figura 11: Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza.....	37
Figura 12: Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión.....	38
Figura 13: Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.....	39
Figura 14: Satisfacción de los estudiantes con la labor docente.....	40

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Calificaciones de valor.....	25
Tabla 2: Evaluación del desempeño docente.....	29
Tabla 3: Gestión al finalizar el año.....	30
Tabla 4: Promoción del trabajo en equipo.....	31
Tabla 5: Reconocimiento de los docentes.....	32
Tabla 6: Análisis de alternativas para tomar decisiones.....	33
Tabla 7: Disponibilidad de recursos para trabajar.....	34
Tabla 8: Satisfacción de los estudiantes con el Plan de estudios.....	35
Tabla 9: Satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza.....	36
Tabla 10: Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza.....	37
Tabla 11: Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión	38
Tabla 12: Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.....	39
Tabla 13: Satisfacción de los estudiantes con la labor docente.....	40
Tabla 14: Tabla de correlación entre el clima organizacional y satisfacción de los estudiantes de enfermería.....	41
Tabla 15: Distribución poblacional de los estudiantes de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Cajamarca - 2018.....	57
Tabla 16: Distribución poblacional de los alumnos de enfermería por ciclo de estudios	57
Tabla 17: Estadísticos de clima organizacional.....	58
Tabla 18: Estadísticos totales del elemento clima organizacional, media, varianza, correlación cuantitativa y alfa de Cronbach.....	58
Tabla 19: Estadísticos totales del elemento clima organizacional, media y desviación estándar.....	59
Tabla 20: Estadísticos totales del elemento satisfacción de los estudiantes de enfermería, media, varianza, correlación cuantitativa y alfa de Cronbach.....	60
Tabla 21: Estadísticos totales del elemento satisfacción de los estudiantes de enfermería, media, y desviación estándar.....	61

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina y en particular el Perú, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo. En la actualidad la actividad universitaria conforma un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión (Aguilar, 2014). La universidad, tanto en su figura institucional como en su actividad docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos.

La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización. (Cornejo y Redondo, 2005). Para Sotelo (2016), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. El presente trabajo tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en estudiantes de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Cajamarca – 2018.

El clima organizacional universitario es el ambiente emocional que se genera a partir de nuestras vivencias cotidianas, y en el cual, a partir de nuestros valores, actitudes, expectativas, se construyen y reconstruyen. La importancia del presente trabajo radica en la

revaloración del clima institucional como núcleo fundamental de la actividad educativa superior, constituyéndose en el insumo fundamental, a partir del cual se puede en conjunto construir una alternativa de cambio, que permita favorecer espacios de reflexión que conlleven a encontrar soluciones a la diversidad de problemas que enfrentan las instituciones educativas superiores en nuestro país. El alcance de la investigación es para el sistema universitario y para la comunidad universitaria de la Universidad Alas Peruanas, para que los docentes cuenten con información valiosa, acerca de la importancia de cada elemento de la comunidad, como parte de una institución educativa superior, y que sólo a partir de la valoración de sus integrantes, podremos valorar a los demás y a nuestro entorno.

Las contribuciones de ésta investigación servirán para mejorar el desarrollo institucional de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cajamarca y de esta manera se convierta en referente para las instituciones universitarias de la ciudad de Cajamarca.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

A nivel internacional, un primer trabajo de investigación Uría afirma que: existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. Por otra parte, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran medida por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y cohibe a los trabajadores, quienes no dan un valor agregado a su trabajo diario. Asimismo, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor de parte de los directivos (Ascencio, 2017).

Un segundo trabajo analizó el clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica del circuito N° 1 del Municipio Maracaibo. Es una investigación descriptiva, de diseño no experimental, transeccional-correlacional. Se ejecutó en una población de 497 docentes, con una muestra probabilística de 107 sujetos. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios: uno de 16 ítems, que mide la variable clima organizacional y otro de 15 ítems, que mide la variable supervisión del desempeño docente. Se validaron mediante juicio de expertos y su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de consistencia interna alfa Cronbach. Fernández concluyó que: existe una relación débil entre el clima organizacional y la supervisión del desempeño docente (Caligiore, 2015).

Una siguiente investigación tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional en la Universidad Tecnológica de Pereira. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población que se pretendía censar es de 455 empleados de planta incluyendo los docentes, 378 empleados transitorios incluyendo docentes, 19 empleados en misión los cuales son Administrativos. Por diferentes factores, el total de encuestas realizadas fue de 623; la muestra fue elegida aleatoriamente, también se realizaron 82 preguntas con cinco alternativas de

respuesta para recolectar información y determinar el clima organizacional de la institución. Se evaluaron 13 variables escogidas rigurosamente; se pudo concluir según los resultados obtenidos que el clima laboral de la institución Educativa, en general es bueno pues el indicador en las diferentes variables se tenía sobre el 60% y este es una buena referencia y de igual manera se pueden aplicar estrategias para mejorarlo, modificarlo y transformarlo, ya que este indicador de clima varía de una dependencia a otra, también se identificaron las necesidades, descontentos, inconformidades y rasgos muy definidos de la población perteneciente a la institución, características que definen su rol dentro y fuera de ella; dichos rasgos traen consigo un sin fin de retos, constituidos por los proyectos de expansión y diversificación de la universidad y es de esta manera como se orienta la investigación a proyectar un mejor clima organizacional y una mejor percepción del empleado perteneciente a la entidad (Grisales y Monroy, 2011).

Un siguiente estudio sobre el clima organizacional en una institución pública de educación superior, se propuso evaluar el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Gonzáles (2001) para detectar los factores prevalecientes en la organización. Los resultados de la investigación arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la IPES. Sin embargo, detectó que los trabajadores tienen una percepción regular del clima en las variables recompensa y conflictos. Por otra parte, los trabajadores tienen una percepción regular del clima organizacional en la variable conflictos; esta variable mide el grado de aceptación de las opiniones discrepantes y la tolerancia a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se manifiesten. La baja percepción en esta variable puede estar asociada a que en la institución están marcados los niveles jerárquicos y por tanto los canales de comunicación deben seguir estos peldaños, haciendo que los conflictos o discrepancias no se resuelvan de manera instantánea. No obstante, dentro de pequeños grupos de trabajo, la comunicación suele ser mejor (Hanco, 2011).

El objetivo de ésta investigación fue conocer la situación real e ideal de la organización de los centros en relación con el clima organizacional. De las respuestas al cuestionario construido al efecto, se pudieron extraer unas interesantes conclusiones. Por una parte, se constataba que el clima organizacional real de los centros educativos, según la percepción de los profesores, era considerado autoritario para un 50 % (29 % explotador y 21 % paternalista) y participativo para el otro 50 % (todo consultivo). Sin embargo, resulta incluso más sorprendente que no se cumpliera la hipótesis de los investigadores en cuanto al clima ideal. Éstos concebían el cuarto tipo de clima (participativo pleno) como el clima ideal. Sin embargo, sólo el 58 % de los profesores coincidieron con esta apreciación. El 42 % restante eligió el participativo consultivo como el clima ideal (González, 2001).

A nivel nacional un trabajo tuvo el objetivo de analizar, explicar y determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y el desempeño del docente del departamento académico de enfermería. Facultad de Medicina UNMSM. Es una investigación de tipo no experimental, teórico, básico y ex post facto, método descriptivo correlacional causal. La recolección de datos se obtuvo a través de cuestionarios tipo Likert que fueron validados y confiables mediante juicio de expertos y pruebas estadísticas: prueba binomial y coeficiente de correlación de Pearson. Para el análisis de consistencia interna se utilizó el alpha de Cronbach siendo los valores 0.80, 0.71 y 0.90 para clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño docente respectivamente, lo cual indica que tienen buena consistencia interna. Los resultados muestran que existe influencia significativa entre las variables en estudio, el clima organizacional influye en un 78.4 % con la satisfacción laboral y un 96% en el desempeño docente (Rivas, 2018).

Un siguiente trabajo denominado clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa 3094, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional satisfacción laboral de la Institución Educativa 3094 distrito de Independencia 2015. La metodología que se utilizó para la realizada fue según su finalidad es básica sustantiva de nivel

descriptivo correlacional explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo formada por 50 trabajadores entre docentes trabajadores administrativos. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que estuvieron validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho = 0,556$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$) con la variable satisfacción laboral (Espinoza, 2017).

Una investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima Este 2016; se fundamentó metodológicamente en el enfoque cuantitativo, siendo el diseño no experimental, específicamente descriptivo correlacional, el método fue hipotético deductivo, la población estuvo constituida por 122 docentes, el muestreo fue aleatorio simple, luego se procedió a ponderar entre los tres institutos y así se determinó el número de docentes a ser encuestados, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta apoyándose en el instrumento denominado cuestionario, la validez se realizó con tres expertos y la confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach, definitivamente se calculó la correlación con la prueba de correlación de Spearman porque ambas variables eran categóricas. Finalmente se logró determinar que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue débil ($Rho = .409$, $p=.000$), asimismo resultó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de las tareas ($Rho = .535$, $p=.000$), condiciones de trabajo ($Rho = .342$, $p=.000$), reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos ($Rho = .315$, $p=.002$) (Berrocal, 2017).

Un siguiente estudio concluyó que, según los resultados obtenidos que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación (Tintaya, 2017). Los resultados indican que el clima institucional, según la percepción de los estudiantes encuestados, expresa una fuerte influencia significativa hacia la variable

calidad de servicio educativo. Asimismo, predomina un grado de correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de ambas variables. También, los objetivos e hipótesis fueron confirmados durante la investigación, donde la variable Clima Institucional tiene un grado relación directa con la calidad de servicio educativo (Echegaray, 2015).

Un estudio demostró que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Esta investigación tiene como finalidad realizar un análisis de la inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay -Apurímac. La población en estudio estuvo integrada por 225 docentes que vienen laborando en Instituciones Educativas Estatales del nivel de secundaria del distrito de Abancay, la muestra fue de 106 docentes. Se concluye que estos docentes poseen una inteligencia emocional por mejorar, un estrés laboral moderado y un clima laboral con tendencia desfavorable; asimismo, en el estudio se demuestra que existe una relación positiva y significativa directa entre las variables estudiadas; predominando de manera significativa con tendencia alta la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral; con un nivel moderada de la inteligencia emocional y clima laboral. Esto significa que en la medida que mejore la inteligencia emocional, disminuye el estrés laboral y mejora el clima laboral de los docentes (Ruiz, 2014).

A nivel local un trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca durante el periodo 2018; el diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva correlacional, en donde a un total de 475 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, se les aplicó un cuestionario basado en las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral; de ello se encontró que el clima organizacional

de la institución influye de manera directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, y esta influencia es positiva moderada (Fabián, 2018).

Un trabajo tuvo como objetivo general determinar la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. La metodología empleada: se utilizó un muestreo no probabilístico accidental, por cuanto, fueron encuestados los estudiantes del décimo ciclo que se encontraban en aula, en cada una de las cinco especialidades de la unidad académica en estudio; para lo cual, se preparó un cuestionario con los 97 estándares de calidad propuestos por la Comisión nacional de evaluación y acreditación universitaria (CONEAU), los que se evaluaron con una escala tipo Likert. Los resultados, destacan como fortaleza los estándares correspondientes al área enseñanza-aprendizaje, los que fueron los mejor evaluados alcanzando un 64.16% de satisfacción. Este resultado, indica la aceptable calidad de la educación universitaria, que se imparte en la Facultad de Educación. El resto de áreas y sus respectivos estándares, fueron calificados como de insatisfacción (Rimarachín, 2015)

En una siguiente investigación se analizaron una serie de factores relacionados con el clima organizacional (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) y la satisfacción laboral (condiciones físicas, beneficio laboral, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones de autoridad) con la aplicación de la escala de Likert para descubrir el conjunto de factores que se manifiestan en ambas variables. La investigación llegó a la conclusión que una organización logrará sus metas en la medida en que exista un clima organizacional favorable para que los trabajadores se desarrollen adecuadamente y experimenten una satisfacción laboral positiva, derivada del aprovechamiento de sus capacidades y destrezas, así como de afirmar su sentido de autorrealización y motivación (Velásquez, 2013).

1.1.2. Fundamentación científica

A. Clima organizacional.

Después de hacer una breve revisión de la literatura existente sobre el clima organizacional, nos permitimos hacer una revisión sobre los diversos matices de su conceptualización. Los primeros estudios sobre el clima fueron realizados por Kurt Lewin en la década de los treinta. Este autor introdujo el concepto de “atmósfera”, lo que podría ser tomada como una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico (Álvarez, 2015).

Con la finalidad de estudiar el clima como una realidad empírica se diseñó un experimento que les permitió reconocer el efecto de un determinado estilo de liderazgo (Democrático, laissez y autoritario) en relación con el clima, las conclusiones fueron determinantes, frente a los diferentes estilos de liderazgo, surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, probando que el clima era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente (Aguilar, 2014)

El clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional, tal y como lo perciben los miembros de esta. Plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, política, reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (Alves, 2010).

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, y que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado (Brunet, 2004)

El clima institucional o ambiente de trabajo en las organizaciones constituyen uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Esto es, el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada escuela (Cornejo

y Redondo, 2005) .De lo cual podemos expresar que un clima no se ve, ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta a todo lo que sucede dentro de la organización y, a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de este. El clima organizacional es el medio ambiente humano físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. (Goncalves .A. 1997).

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

El clima organizacional, al ser una percepción individual de la empresa y su entorno, exige una adecuada gestión del clima organizacional para permitir a las personas desarrollar procesos creativos e innovadores, logrando así: una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, en pos de alcanzar las metas de la organización de la de la mejor manera posible. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo.

Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: Inadaptación, alta rotación, ausentismo. Poca innovación, baja productividad, etc. Es claro que las personas que se sienten a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tiene buenas relaciones personales tanto con sus superiores como con sus compañeros, pueden rendir mucho más y representar, en

ultimas, el activo más valioso para la empresa, no solo por su presencia, sino por los aportes que puede ofrecerle a ella, de ahí que actualmente las compañías hayan empezado a transformar sus formas de pensar y actuar frente a los individuos, por esto las organizaciones que veían al personal como un medio para alcanzar sus objetivos, hoy dan mayor énfasis a los aspectos personales y psicológicos de sus miembros, considerando que en ellos se encuentra cifrado el éxito de la empresa.

De allí se concluye que el ambiente laboral es de vital importancia para que un individuo exponga sus propias ideas, aporte soluciones creativas a posibles problemas o simplemente desarrolle su trabajo de una manera innovadora y diferente. Para que exista un buen clima debe crearse un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas, pues es allí en donde finalmente pasan la mayor parte de su tiempo y es el lugar donde cada persona busca su crecimiento y desarrollo tanto humano como profesional.

Características del clima organizacional

El concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar. (Goncalves A. 1997).

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en este medio ambiente, este último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una apercpección distinta del medio en que se desenvuelve.
- El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, procesos de reducción del personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación este

disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo y varían de una sección a otra.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

-

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc). Otros factores son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (Sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc).

Otra definición de clima organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización las decisiones que en interior de ella se ejecutan o en como se torna las relaciones dentro y fuera de la organización.

Evaluación del clima organizacional

Como toda organización tiene implícito un clima organizacional, bajo el cual se desarrollan las actividades diarias de trabajo, este es susceptible de ser medido mediante cuestionarios y entrevistas.

Litwin y Stringer (2001) plantean puntos que ayudan a evaluar el clima existente dentro de una organización.

- Estructura.- Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.
El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.
- Responsabilidad.- Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.
- Recompensa.- Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino de incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.
- Desafío.- Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden ocurrir durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

- Cooperación.- Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.
- Relaciones.- Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.
- Estándares.- Esta dimensión habla de cómo los miembros de una institución perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.
- Conflictos.- El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones, el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de los que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.
- Identidad.- El sentimiento de que uno pertenece a la institución y es un miembro valioso de un equipo de trabajo, la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales son los de la organización.

La investigación ha señalado que la elaboración del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con

la motivación del personal y como antes se señalan este puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

a. Clases de clima.

Según Martin (1999) realiza un análisis de las dimensiones especificadas anteriormente e identificó cuatro tipos de clima, los dos primeros más próximos al clima cerrado o autoritario y los otros dos más próximos al clima abierto. Así encontramos los siguientes tipos de clima:

- *Climas de tipo autoritario.* Próximo al clima de tipo cerrado y en el cual el rol de la dirección es preponderante, dado que condiciona el tipo de interacciones que se lleva en el interior de la organización, restringiendo la participación de los miembros de la institución a una acción pasiva, sometida a las imposiciones y decisiones que ocurren de forma vertical.
- *Clima autoritario explotador.* Se caracteriza porque la dirección no confía en sus docentes. La interacción entre superiores y subordinados es casi nula, la mayor parte de las decisiones se toman verticalmente, únicamente por el personal directivo, y son transmitidos a las bases sin ningún comentario, el clima que se percibe es de temor, los profesores y personal administrativo trabajan en una atmósfera de recelos, castigos y amenazas.
- *Clima autoritario paternalista.* Se caracteriza porque la dirección actúa de forma condescendiente con los profesores, la mayor parte de las decisiones se toman en la dirección, pero ocasionalmente se prevé la participación en el proceso de los diversos niveles de la organización. Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación para el personal docente, las interacciones se establecen basadas en la condescendencia y la precaución, en este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.
- *Climas de tipo participativo.* Con proximidad al clima de tipo abierto y en el cual el eje central de la dinámica en las organizaciones educativas es el

trabajo con la participación de todos los miembros de la comunidad educativa. Así tenemos:

- *Clima participativo consultivo*. Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, existe interacción entre ambas partes, se le permite al personal docente tomar decisiones específicas, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, castigos ocasionales y la participación son los recursos utilizados en la motivación del personal. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos a alcanzar.
- *Clima participativo en grupo*. Se caracteriza porque existe plena confianza por parte de la dirección hacia los profesores, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, es decir la comunicación fluye de manera horizontal, siendo el punto de motivación la participación plena de todos los integrantes de la institución educativa, la función de control es ejercida por todos los niveles de la estructura, siendo la responsabilidad compartida por todos. (Martín, 1999)

B. Clima organizacional en las universidades

El clima organizacional de la institución educativa se refiere a una serie de percepciones que pueden llegar a afectar el comportamiento y el rendimiento académico de sus integrantes. Hernández y Pozo (2009) afirman que en muchas ocasiones una manifestación del clima organizacional se puede ver reflejado en "la insatisfacción personal del estudiante, desmotivación e incluso baja autoestima ante la imposibilidad de concluir con éxito sus estudios" (p. 34). En el mismo sentido, Schneider (1975) refiere que debería existir una correlación entre las percepciones de los empleados y las de los clientes sobre el clima organizacional y que en la educación, los maestros y los alumnos deberían compartir expectativas frente a los procesos de enseñanza-aprendizaje, atención y cuidado.

La satisfacción del docente en el entorno laboral y su percepción de ese factor es proyectada hacia su quehacer, de acuerdo con Xiaofu y Qiwen (2007), la

enseñanza se ve afectada por la percepción del clima, que incide a su vez en la calidad de la educación, la estabilidad emocional en la relación docente-estudiantes, así como su vivencia moral y salud mental. En términos de estos autores, la labor docente representa un alto grado de influencia dentro del clima organizacional de la institución educativa y proponen cuatro dimensiones del clima organizacional: el administrativo, los procesos de enseñanza, los estudios y las relaciones interpersonales.

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 y a todos los niveles de la organización, 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.

De la postura de los autores anteriores se puede inferir que el clima organizacional de la institución evolucionó hasta llegar a involucrar a todos los estamentos de la comunidad educativa, circunstancia que influye en el ser y el hacer de cada uno de sus miembros, para consolidar imaginarios y percepciones que dan cuenta de la atmósfera de una institución. Se entiende el clima organizacional en las universidades como la percepción de los miembros de la comunidad educativa, estudiantes, profesores, directivos y administrativos referida a las dimensiones académica, socio-afectiva, administrativa y ética que convergen en el entorno de

la institución y que influyen sus acciones y comportamientos, conviene –por tanto– explorar dichas dimensiones.

B.1. Dimensiones del clima organizacional universitario

Después de la revisión de diferentes planteamientos teóricos respecto al clima organizacional en lo educativo, se agruparon cuatro dimensiones que dan cuenta del mismo y que fueron recurrentes a lo largo del rastreo bibliográfico; las dimensiones son: académica, socio-afectiva, administrativa y ética.

La dimensión académica hace referencia a todos los procesos de enseñanza-aprendizaje, logros académicos, actividades escolares, propósitos educativos y currículo. En este espacio se concretan las creencias, valores y perspectivas que sobre el hecho educativo comparte la institución y que, de una u otra manera, facilitan o entorpecen dichos procesos. En este sentido, Pereira (2010), expresa que "la práctica educativa, como parte de un engranaje mayor que la contextualiza, va a condicionar, de manera profunda, las dinámicas interactivas que se desarrollen en las aulas, razón por la cual, el análisis contextual cobra un lugar preponderante en su comprensión" (p. 10). Asimismo, la interacción entre los diferentes componentes de la vida académica en las instituciones es vista así por Villa y Villa (2007):

El ámbito académico-científico es también, el espacio para la adquisición y el desarrollo de los procedimientos, las normas y los métodos de trabajo de cada una de las materias y áreas de conocimiento; así mismo, el área de competencia académica se fundamenta en el plan de estudios y todo aquello que la academia considera clave para la formación de sus titulados (p. 21).

El éxito en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios se le atribuye al estilo de aprendizaje que cada uno tiene, así como a una motivación intrínseca y extrínseca; la primera, derivada de elementos de la

personalidad, factores emocionales, habilidades y hábitos; la segunda, apoyada en aspectos contextuales y determinada por elementos del espacio; es decir, por todo lo que proporciona el ambiente externo y que facilita las tareas académicas (Maris y Noriega, 2013).

Otro aspecto de la dimensión académica es el rol del docente, de acuerdo con Cajide (2004) su cualificación y perfil se puede desglosar en cuatro grandes factores: cognitivo, hace referencia al saber sustentado en diplomas y títulos; el saber hacer, referente a las capacidades del uso de técnicas derivadas de la aplicación del marco teórico de referencia; factor afectivo, como conjunto de capacidades que posibilitan y facilitan la relación con los estudiantes y con los demás miembros de la institución; finalmente el factor social, referido al conjunto de capacidades y habilidades que hacen que la figura del tutor transmita la manera de hacer y ser de la universidad a la que pertenece y por otro lado, de la sensación de encontrarse cómodo en el lugar que ocupa.

Las competencias docentes para la mejora la calidad universitaria son abordadas por Figueroa, Gilio y Gutiérrez (2008), quienes plantean la importancia de los factores afectivos en la interacción con los estudiantes.

La segunda dimensión es la socio-afectiva, la cual incluye todo lo relacionado con las percepciones que tienen los miembros de la institución respecto a sus relaciones interpersonales y la satisfacción frente al entorno. De acuerdo con Pereira (2010) resulta importante señalar que "aunque se trate de ámbitos universitarios, donde la población estudiantil se asume como adulta, no por ello pierden las necesidades de atención, comprensión y el desarrollo de emociones referidas al aprendizaje, características de todo ser humano" (p. 9). Cabe anotar que en la literatura más reciente es reiterada la referencia a las emociones y los sentimientos como elementos que inciden directamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Es, pues, indiscutible la función de las relaciones humanas en el ámbito educativo, en donde el desarrollo del aprendizaje no se limita exclusivamente al aspecto cognitivo, sino que es integral. Trianes y García (2012) resaltan las implicaciones de las relaciones interpersonales en el clima organizacional partiendo de considerar que las relaciones están impregnadas de fenómenos socio-afectivos-emocionales, que pueden ser una fuente de conflicto, no sólo en el ámbito de la educación sino también en otros contextos de la vida.

La tercera dimensión, denominada administrativa, se refiere a todos los procesos de gestión y apoyo a la labor académica, que además incluye la circulación de la información; da cuenta de la relación entre la infraestructura, dirección y gestión administrativa, respecto al clima organizacional. En dicho marco de acción, Pereira (2010) considera que aspectos como características físicas de la institución, condiciones ambientales que rodean el aprendizaje y tipo de interacción entre estudiantes son también elementos del mismo proceso que afectan el clima.

Factores de la institución educativa relativos a la estructura, como patios, jardines, áreas de trabajo, canchas y cafeterías; y la organización, como recesos, tiempo libre y talleres, se constituyen en factores determinantes que inciden en el clima organizacional.

Cañellas y Castellanos (2011) incorporan la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución, como parte del clima organizacional; abarca relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar e incluye criterios, mecanismos y procedimientos en la asignación de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la institución. En la misma línea, Xiaofu y Qiwen (2007) presentan semejanzas en el concepto planteado, especificando lo administrativo como una dimensión dentro del clima de las organizaciones.

Otro aspecto de esta dimensión hace referencia a la forma en que se estructura la organización, Gaírín (1996) señala que "los enfoques teóricos centran el análisis en estructuras organizacionales como piramidales, jerárquicas y verticalistas frente al desarrollo de estructuras autónomas, flexibles y dinámicas para enfrentar los procesos de cambios emergentes" (p. 93). En esta línea, autores como Mujica y Pérez (2007) han identificado dificultades en el funcionamiento interno de las dependencias administrativas, la escasa formación de los profesores, el predominio de métodos de enseñanza tradicional y la deficiencia en el desempeño docente como problemas de la administración en el clima organizacional.

Sánchez (2005), en un estudio sobre la influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional, establece la directa relación e impacto que ésta tiene sobre el clima, en términos del individuo como parte vital de una estructura, en donde su estado conductual repercute en la organización.

La manera en que se percibe el clima organizacional depende de variables como tamaño, estructura, objetivos de la organización, políticas, prácticas y procedimientos administrativos, patrones de liderazgo y pautas de comunicación. En tales circunstancias, con respecto de lo administrativo, el clima organizacional en la universidad se constituye en un compromiso y en una responsabilidad para directivos y gerentes universitarios, quienes deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental que debe incorporarse a las normas administrativas de la organización.

La ética es la cuarta dimensión del clima organizacional e involucra a los valores, virtudes y moral del ejercicio profesional o rol que se cumple en la institución. Sandoval (2008) afirma que "las organizaciones tienen un enfoque ético implícito o explícito, que se evidencia en el concepto de persona, en el comportamiento, en las interacciones y en la forma como se estructuran las decisiones" (p. 70). Las organizaciones a partir de sus

propósitos y la interacción de sus integrantes, generan unos valores que hacen referencia a las presunciones básicas.

En la universidad, el conocimiento no puede ser visto como algo aislado de la relación y el ambiente en que se construye; si bien es cierto que la transmisión del conocimiento es el objetivo prioritario de la educación, también es cierto que no es posible lograr dicho objetivo sin una relación favorable para el aprendizaje, Onetto (2003) afirma que "si la relación humana no se desarrolla bajo ciertos parámetros de bienestar psicológico, éticos y emocionales se puede hacer muy difícil e incluso imposible enseñar y aprender" (p. 100).

Lo anterior permite comprender a la universidad no sólo desde las expectativas sociales que se han puesto en ella, sino desde las necesidades humanas de sus miembros; ello se vuelve particularmente relevante al considerar el proceso de enseñanza-aprendizaje como una dinámica relacional que, para ser efectiva, requiere desarrollarse bajo ciertos parámetros éticos asumidos por sus miembros (Donati y García, 2006).

Al respecto, Rogers (2001) señala que el aprendizaje es potenciado por el sentido que se encuentra en él, y esto ocurre en la medida que se involucra la persona del estudiante integralmente, para que tome decisiones, se movilice y asuma su aprendizaje.

Sobre la dimensión ética, Víctor y Cullen (1988) señalan que "cada vez es mayor la concepción de que las organizaciones son los actores sociales responsables del comportamiento ético y antiético de sus empleados" (p. 101). Es por ello que la condición básica para que haya un clima ético en las organizaciones es que los empleados perciban y compartan los estándares, prácticas y procedimientos de la organización. Lo ético informa a los

miembros de la institución lo que pueden o deben hacer en relación con el trato con otros.

Ferrato y Coutinho (2005) consideran que las fuentes "universales" del pensamiento ético pueden ser conceptos abstractos generados fuera de las organizaciones, pero utilizados dentro de las mismas como parte de un sistema normativo institucionalizado. Toda institución educativa, según Pereira (2010) conlleva una manera de conceptualizar al ser humano, unas creencias y valores propios de esa estructura social. En la misma línea, Grundy (1998) señala que "las creencias y valores de las personas se evidencian en sus interacciones en el mundo entre las que se encuentran las prácticas educativas propias de la institución educativa" (p. 10).

El clima organizacional universitario se configura en la percepción de la comunidad educativa, en este caso los estudiantes, respecto de las dimensiones: académica, socio-afectiva, administrativa y ética; y se evidencia en las interacciones, vivencias, aspectos estructurales, emocionales y motivacionales que viven los estudiantes.

C. Dinámica institucional. Para conceptualizar que entendemos, por dinámica institucional, tenemos que partir por ubicarla en el contexto del entorno social, para, a partir de esos parámetros encontrar los puntos de discusión que nos ayudarán a colocarla como una dimensión de la variable clima institucional. Algunos autores la conciben como López (2006) reafirma: "Conjunto interacciones, actitudes y aptitudes de un grupo de personas, ante diferentes situaciones, que determina la evolución del mismo" (Martín et al., 2009).

Es decir, las características del conjunto de personas que interactúa dentro de una organización, condiciona el logro de las metas trazadas por la misma, sin embargo tenemos que tener en cuenta, que las relaciones humanas, son

impredecibles, en tanto, son muchos los factores psicológicos y emocionales que mueven dicha voluntad (Milla, 2008).

En este sentido las contradicciones que se suceden en el interior de nuestras instituciones, son un factor que retrasa el desarrollo institucional. ¿Pero cómo hacer frente a este aletargamiento en el desarrollo de las instituciones educativas?, al respecto nos dicen los autores como Falcón y Gómez (2005): “La Institución como el individuo es dinámica y por lo tanto susceptible de mejoría o empeoramiento en función de la mayor o menor integración de las partes que la forman.”(p.15).

Entonces para propiciar el logro de un desarrollo humano, integral y participativo en el interior de las organizaciones educativas, tenemos que fortalecer las relaciones personales entre los que conforman dicha comunidad, en tanto ello favorece su nivel de productividad, en este caso su desempeño como docentes, y por ende, esto redundará en la mejora de la calidad de servicio educativo (Milla, 2008).

Así, la satisfacción de los que conforman la cadena educativa resulta trascendente, en tanto ello, garantiza que las actuaciones que se desarrollan y los resultados que se logran sean del máximo nivel. Más aún, si en la labor educativa están implicadas personas. La dimensión personal del proceso educativo resulta indesligable. De ahí que los aspectos más relevantes en lo personal (satisfacción, motivación, sentimiento de éxito, nivel de expectativas, autoestima, etc.) resulten de gran relevancia, en tanto constituyen variables condicionadoras de la calidad de servicio que ofrecen las organizaciones educativas (Murillo y Cuenca, 2007)

a. Factores que influyen en la dinámica institucional

Si bien la organización de una institución descansa sobre las interacciones de los individuos que la conforman, es el trabajo en equipo, en conjunto, uno de los ejes centrales sobre el que se establece toda la actividad de las

instituciones educativas, lo cual constituye un modo de articular las actividades de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar (Navarro et al., 2007)

Así tenemos que el trabajo en conjunto, como institución, implica una interdependencia activa entre los integrantes de una organización que comparten y asumen una misión de trabajo y en la cual, la comunicación se vuelve más fluida entre las personas, estableciéndose relaciones de confianza y de apoyo mutuo, las cuales responden según la percepción del ambiente de trabajo en el que se desenvuelve (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006).

D. El Servicio educativo. Si bien la palabra servicio está más asociada a la cuestión empresarial, es de resaltar su aplicabilidad al sector educativo, en tanto la educación también busca satisfacer ciertas necesidades. Así el alumno (cliente) recibe un servicio por parte de las instituciones educativas, en este caso denominado servicio educativo. De esta manera el servicio educativo hace referencia conjunta de elementos tangibles, acciones e interacciones dentro de la comunidad educativa, y en la cual se busca satisfacer ciertas demandas que el alumno trae consigo. Dentro de ese panorama las organizaciones educativas diseñan actividades educativas encaminadas a proveer a los alumnos de las estrategias necesarias preparándolo para vivir en sociedad (Falcón y Gómez, 2005).

Así entendida, la tarea educativa desde el marco del servicio, debe partir de un diagnóstico real, que le permita consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio podrá mantenerse en el mercado educativo, caso contrario empezará a perder cobertura en alumnados, perdiendo aulas efectivas y personal docente por reducción de las metas de atención. La actitud de docentes y directivos entonces es importante, ya que sólo cuando comiencen a buscar la calidad del servicio que brindan, sin prebendas personales, ni amicales,

haciendo lo que debe hacer un profesional de la educación, que es vender un buen servicio, sólo entonces el cambio estará cerca (Pérez, 2012).

a. Características del servicio. Las características básicas del servicio, lo cual constituye una diferencia sustancial con respecto al producto, no es repetible, es una experiencia (por lo cual cada vez que ocurre es diferente, distinta), por lo cual su calidad es variable (esto es, está asociada al momento en el que ocurre el servicio). Entre estas podemos mencionar:

- Es perecible. Los servicios se dan en el tiempo, ocurren por momento, esto se constituyen hechos irrepitibles, ya que cada uno es independiente del otro, guardando así sus propias características, por lo cual no pueden ser almacenados, esto significa que una vez producido debe ser consumido.
- No pueden ser protegidos. Esto es son fácilmente copiados ya que forman parte del hacer humano, estrategias, métodos, actividades, etc., por lo cual son de difícil protección mediante patentes. Por esta razón, es importante que el servicio presente una buena imagen que le permita diferenciarse de los demás.
- Son subjetivos. El servicio se apoya fundamentalmente en el trabajo humano, y en la satisfacción que pueda ofrecer a quien lo perciba o consuma, por lo cual son valorados subjetivamente por quien los produce, y por el mercado (Mendez,2006)

b. Elementos del servicio educativo. Según los especialistas en el tema, los servicios están constituidos por los siguientes elementos.

- *Cientes de la educación.* El cliente (usuario o consumidor), constituye la razón de ser de toda organización. Son todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos, servicios y productos y que conforme al concepto de calidad del servicio deben quedar plenamente satisfechos. Por lo cual, para definir qué se entiende por cliente de la educación se hace necesario hacer un recorrido por la amplia literatura existente, para conocer

en donde aparece el término cliente, y cómo ha evolucionado hasta nuestros días. Revisando la información existente en Internet nos encontramos que. En la antigua Roma, un cliente era alguien (generalmente un liberto) que dependía de un benefactor, lo cual resultaba necesario para quien no podía en forma legal alcanzar la ciudadanía, un derecho reservado inicialmente a los patricios. En el comercio y el marketing, un cliente es el que coloca el dinero para la compra de un producto o servicio. Quien compra es el comprador y quien consume, el consumidor (Normalmente, cliente, comprador, y consumidor son la misma persona) (Farjat, 2010)

Sandoval (2014). Nos indica que “Cliente es un concepto nuevo en Educación y en gran medida porque tradicionalmente se consideraba a la Educación como un bien público que ofrecía el Estado a la ciudadanía, sin costo alguno para el alumno o sus padres. Sin embargo para las Instituciones Educativas privadas, donde el alumno y sus padres realizan un pago por concepto de un servicio educativo, el concepto de cliente es común y relevante”(p.96).

Los clientes tienen necesidades y expectativas que deben ser tenidas en cuenta por toda organización, esto constituye el fundamento de la gestión educativa moderna, y la cuestión es simple. Si no existen clientes que consumen el servicio o producto que produce la organización, la organización no tiene razón de existir. Asimismo, las Instituciones Educativas existen sólo en la medida porque hay alumnos que requieren servicios, de ahí que si las instituciones educativas estatales perdieran clientes (alumnos), tendrían a desaparecer (Capelleras y Veciana, 2013)

E. Satisfacción educativa. La satisfacción del cliente externo, en este caso el alumnado a quien va dirigido el servicio educativo, es uno de los aspectos más importantes para prestar servicios de buena calidad. Existen factores que dependen de la satisfacción del alumnado o de la comunidad educativa, este hecho

resulta trascendente ya que de ello depende la buena marcha de la institución universitaria. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (Sotelo, 2016).

Así si tenemos que, si las expectativas del cliente (alumno, comunidad educativa) son bajas, pudiera ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes o de poca calidad. Sin embargo, la tarea fundamental de las instituciones educativas será la de brindar servicios de calidad. Si bien, la satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de servicios, resulta difícil evaluar dicha satisfacción, por lo cual se hace necesario el recojo de información a través de encuestas o cuestionarios a alumnos y padres de familia, para de esta manera conocer la percepción que tienen con respecto a los servicios educativos que se brinda (Duque, 2009).

1.2. Justificación de la investigación

El clima organizacional universitario es el ambiente emocional que se genera a partir de nuestras vivencias cotidianas, y en el cual, a partir de nuestros valores, actitudes, expectativas, se construyen y reconstruyen. La importancia del presente trabajo radica en la revaloración del clima institucional como núcleo fundamental de la actividad educativa superior, constituyéndose en el insumo fundamental, a partir del cual se puede en conjunto construir una alternativa de cambio, que permita favorecer espacios de reflexión que conlleven a encontrar soluciones a la diversidad de problemas que enfrentan las instituciones educativas superiores en nuestro país. El alcance de la investigación es para el sistema universitario y para la comunidad universitaria, para que los docentes cuenten con información valiosa, acerca de la importancia de cada elemento de la comunidad, como parte de una institución educativa superior, y que sólo a partir de la valoración de sus integrantes, podremos valorar a los demás y a nuestro entorno.

Las contribuciones del presente proyecto servirán para mejorar el desarrollo institucional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Cajamarca y de esta manera se convierta en referente para las instituciones universitarias de la ciudad de Cajamarca.

1.3. Problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Tabla 1.

Conceptuación y operacionalización de las variables

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018?	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre el Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.</p>	<p><u>Variable Independiente:</u> Clima organizacional: Ambiente generado por las emociones de los miembros de una institución, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.</p>	<p><u>Variable Independiente:</u> Imagen gerencial: Forma como se percibe la institución educativa universitaria, dimensionando el concepto significa que el estudiante tiene en su mente el recuerdo que se ha formado como resultado de la interacción que ha tenido con la universidad.</p>	<p><u>Variable Independiente:</u> Implicancia y pertenencia. Cohesión entre el personal de la universidad Participación en las actividades.</p>	Cuestionario sobre Clima organizacional
	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la Imagen gerencial y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.</p>		<p><u>Variable Dependiente:</u> Satisfacción de los estudiantes: Sentimiento de bienestar de los estudiantes universitarios cuando se han colmado sus expectativas académicas.</p>	<p>Relaciones sociales: Son asociaciones entre dos o más personas, pueden basarse en emociones y sentimientos, se dan en el ambiente universitario.</p>	<p>Comunicación entre los miembros de la universidad Valores e ideales que comparten. Cooperación y ayuda mutua. Confianza entre el personal docente y directivo.</p> <p>Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.</p>	
	<p>Analizar la relación entre las Relaciones sociales y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.</p>					

<p>Comparar la relación entre la Toma de decisiones y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018</p>	<p>Toma de decisiones: Proceso por medio del cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación.</p>	<p>Recompensa por el trabajo realizado.</p>	<p>Cuestionario sobre Satisfacción de estudiantes</p>
<p>Determinar la relación entre la Tarea docente y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.</p>	<p>Tarea docente: Actividad orientada durante el desarrollo de la clase, dirigida a crear situaciones de aprendizaje, una situación de aprendizaje es una condición que provoca el profesor, el texto de estudio, los medios tecnológicos o la propia vida del estudiante, para motivar la actividad del estudiante en clase.</p>	<p><u>Variable Dependiente:</u></p>	<p>Reconocimiento de la comunidad educativa. Cobertura de los alumnos.</p>
	<p><u>Variable Dependiente:</u> Planificación y desarrollo de la enseñanza: Es el conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en la educación.</p>		
	<p>Servicio de apoyo al estudiante: Servicios destinado a proporcionar la ayuda individual de los estudiantes que sirve para complementar su formación académica.</p>		

Fuente: Elaboración propia

1.5. Hipótesis

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la imagen gerencial y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.
- Analizar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre la tarea docente y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Población y muestra

a. Población: La población de estudio estuvo formada por 44 estudiantes de la Enfermería de la Universidad Alas Peruanas – Cajamarca, 2018.

b. Muestra: Para la presente investigación, la población coincide con la muestra seleccionada, siguiendo los conceptos de muestra intencional, no probabilística, mediante la cual se aplicó los instrumentos de medición a 44 estudiantes de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas – Cajamarca, 2018.

2.1.1. Criterios de inclusión- exclusión.

Son características que sirven para diferenciar quién participa como población en la investigación y quiénes no. Los criterios de inclusión son límites que discriminan entre los que fueron parte del estudio y los que no lo fueron. La población estuvo constituida por el siguiente criterio:

Inclusión: estudiantes de Enfermería - estudiantes matriculados, -sexo masculino y femenino.

Exclusión: estudiantes trasladados de otras carreras profesionales.

2.2. Diseño de la investigación

Tipo de Investigación: Aplicada

Según alcance de conocimiento: Correlacional

Diseño de Investigación: Descriptiva - no experimental – Transversal

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas e Instrumentos

A. Técnicas:

- Análisis bibliográfico
- Encuesta
- Análisis de datos – índice de datos

B. Instrumentos:

- Ficha Bibliográfica
- Ficha de Encuesta
- Fichas de Entrevista
- Índice de datos

La encuesta, también llamada encuesta social, tiene una gran versatilidad, en cuanto a los tipos de información que permite recoger y procesar. Las que se utilizaron fueron en un solo momento o punto del tiempo, éstas fueron las encuestas transversales o transeccionales (Salkind, 2009).

c. Elaboración del cuestionario

El cuestionario con el cual se recogió la información y que permitió obtener la información necesaria, permitió a su vez dar respuestas a las preguntas contenidas en el problema de la investigación.

En la elaboración del cuestionario, respecto a la formulación de las preguntas se aplicaron las siguientes reglas:

- a) Las preguntas se redactaron en forma clara, con el uso de términos que pudieron ser comprendidos por todas las personas que luego respondieron.
- b) Las preguntas no contuvieron palabras emocionalmente cargadas, de tal modo, que no suscitaban reacciones de rechazo frente a ellas.
- c) Una misma pregunta no se refirió a varios temas a la vez.
- d) Las preguntas fueron cerradas o estructuradas se formularon en forma de opciones múltiples.

- e) El cuestionario comenzó con preguntas generales que tenga dificultades para ser respondidas.
- f) Se cuidó que la respuesta a una pregunta no estuviera influenciada por respuestas dadas anteriormente a una pregunta del mismo cuestionario.
- g) Una vez terminada la primera versión del cuestionario se probó en un grupo de personas que tuvieran características similares, con el fin de comprobar la dificultad de algunas preguntas, el uso de términos inapropiados, acciones negativas a otras, etc.
- h) Una vez que se tuvo esta información, se procedió a revisar la versión original, su impresión y su aplicación.

d. Aplicación del instrumento

Una vez validado el instrumento se procedió a aplicarlo de la siguiente manera:

- Se visitaron cada una de las aulas de clase de los estudiantes de Enfermería de la UAP, en donde se aplicó el instrumento tanto a cada uno de los docentes como a la totalidad de estudiantes.
- En el séptimo y octavo ciclo se aplicó el instrumento a 05 y 06 docentes respectivamente.
- La aplicación del instrumento se realizó teniendo en cuenta los horarios de clase de cada docente.

2.4. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

El primer paso que se realizó fue la codificación donde se asignaron valores a cada ítem, luego se realizó el procesamiento y análisis de los datos. Una vez codificados los datos, se analizaron estos, a través de un programa informático en el Programa Statistical Package for the Social Sciences 21 (SPSS), ya que es un programa que contiene todas las pruebas estadísticas que se utilizan para un análisis.

Luego se realizó un análisis descriptivo de los 50 ítems, posteriormente los resultados se presentaron en tablas y gráficas de barras, los cuales fueron elaborados en una base de datos empleando el programa Microsoft Excel.

A. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El método de fiabilidad más utilizado en psicometría es el Alfa de Cronbach, desarrollado en 1951; se trata de un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

En palabras de (Ramón y Sulca, 2006, pág. 158) sirve “Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde: 0: significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total”

Con el fin de poder ofrecer información más detallada, se aplicarán técnicas estadísticas que permitirán un mejor análisis de información y, con ello, elementos objetivos para una mejor toma de decisiones, para ello, se realizará un análisis univariado y de las variables categóricas, para lo cual se aplicará una prueba estadística de alfa de Cronbach. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados . Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (Ramón y Sulca, 2006).

Como criterio general, se dan las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Con el fin de poder ofrecer información más detallada, se aplicaron técnicas estadísticas que permitirán un mejor análisis de información y, con ello, elementos objetivos para una mejor toma de decisiones, para ello, se realizó un análisis univariado y de las variables categóricas, para lo cual se aplicó una prueba estadística de X^2 de homogeneidad, tomando como nivel de confiabilidad 95%. La prueba estadística de X^2 de homogeneidad se emplea cuando se tienen clases de datos con respecto a las proporciones de los casos que caen en diferentes categorías, para ello se elaboraron tablas de contingencia, con el fin de probar el significado de diferentes proporciones. El valor de p valúe debe ser menor a 0.05 para que la hipótesis sea aceptada.

CAPITULO III

RESULTADOS

La matriz de datos se ha compilado para 44 individuos, 25 variables de Clima organizacional y 25 variables de satisfacción de los estudiantes de Enfermería, dando un valor de menor a mayor:

Tabla 2.
Calificaciones de valor

Nomenclatura	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Muy de acuerdo	4

Fuente: Escala de valoración de Likert

La evaluación estadística se aplicó a:

- Cada una de las variables de clima organizacional y satisfacción de los estudiantes de Enfermería (50 variables: 25 de clima organizacional y 25 de satisfacción de los estudiantes de Enfermería),
- Cada una de las dimensiones (08 dimensiones: 4 de clima organizacional y 4 de satisfacción del estudiante de Enfermería).

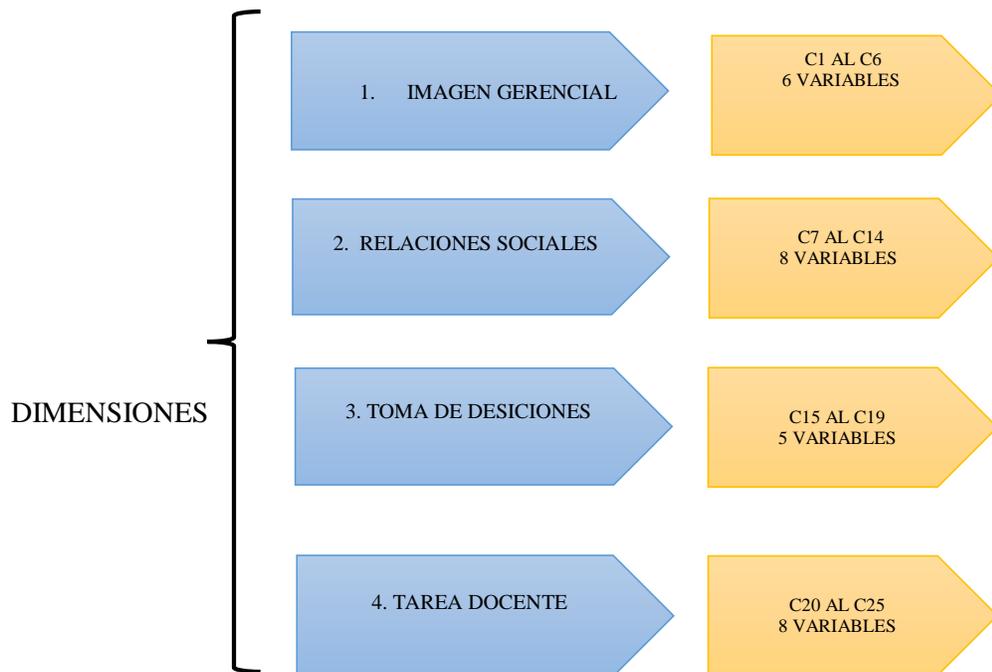


Figura 1: Clima Organizacional (Duque-Chaparro, 2009)



Figura 2: Satisfacción de los estudiantes de Enfermería (Duque – Chaparro, 2009)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

El método de fiabilidad más utilizado en psicometría es el Alfa de Cronbach, desarrollado en 1951; se trata de un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

En palabras de (Ramón y Sulca,2006, pág. 158) sirve “Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde: 0: significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total” Como criterio general, se sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente

- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable.

El método debería contemplar que los ítems se encuentren adecuadamente coordinados, integrados y correlacionados, lo que facilitará obtener mayor exactitud en los resultados. No existen recetas universales; sí es recomendable que el encuestado no responda a cada ítem del cuestionario; más allá de escalas de 1 a 4, donde 1 significa completamente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 completamente de acuerdo, como se muestra en la Tabla 3 (ver anexos)

Según el resultado obtenido con el Alfa de Cronbach se puede inferir que la confiabilidad de las preguntas es bueno.

En la Tabla 4 (ver Anexos) se aprecia que todas las preguntas tienen un valor de alfa de Cronbach aproximado al 0.8, lo cual significa que la confiabilidad es buena.

Análisis de las dimensiones de clima organizacional

Imagen Gerencial

Tabla 3

Evaluación del desempeño docente

C4. Clima organizacional	Escala de valoración			
Imagen gerencial	1	2	3	4
¿Se evalúa el desempeño docente?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	12%	56%	32%

Fuente: Elaboración propia

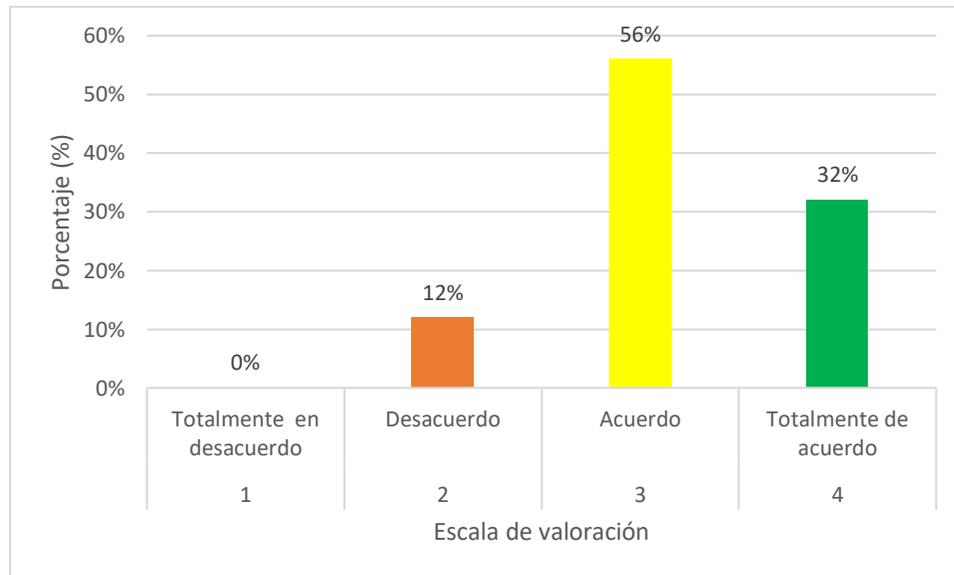


Figura 3: Evaluación del desempeño docente

En la Tabla 3 se observa que un gran porcentaje de docentes (56%) están de acuerdo con la evaluación del desempeño de los docentes, con un 32% están totalmente de acuerdo y en una menor proporción están en desacuerdo (12%)

Tabla 4
Gestión al finalizar el año

C5. Clima organizacional	Escala de valoración			
Imagen gerencial	1	2	3	4
¿Informa su gestión al finalizar el año?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	8%	32%	64%

Fuente: Elaboración propia

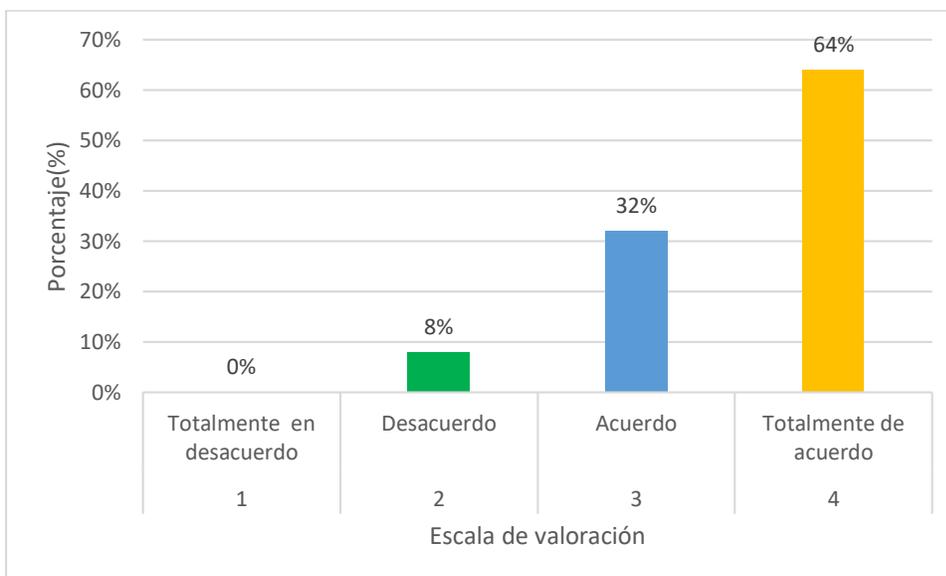


Figura 4: Gestión al finalizar el año

En la Tabla 4 se puede apreciar que el mayor porcentaje (64%) del total de docentes manifiestan estar totalmente de acuerdo con informar su gestión al finalizar el año en contraste con el 8% de docentes quienes manifiestan estar en desacuerdo.

Relaciones Sociales

Tabla 5
Promoción del trabajo en equipo

C10. Clima organizacional	Escala de valoración			
	1	2	3	4
Relaciones sociales				
¿Se promueve el trabajo en equipo?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	44%	36%	20%

Fuente: Elaboración propia

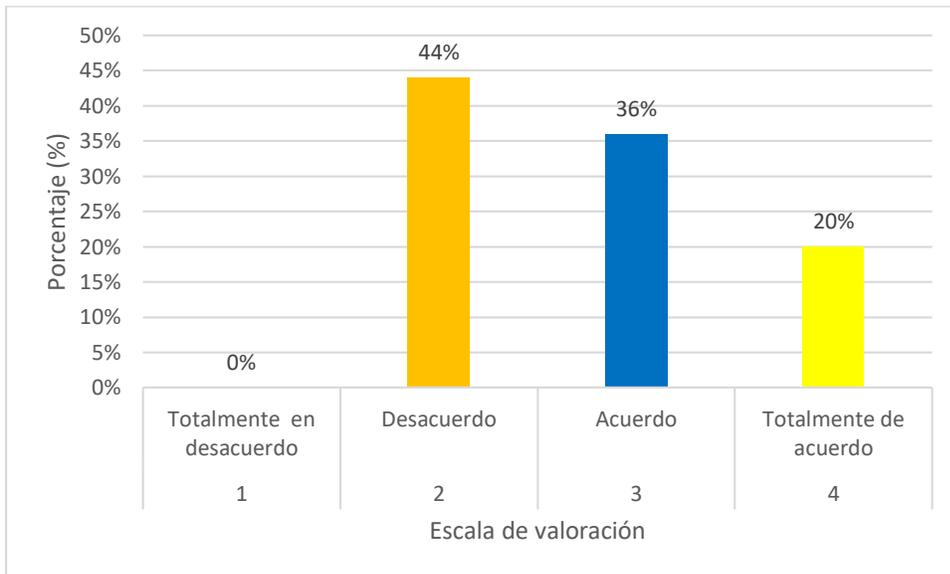


Figura 5: Promoción del trabajo en equipo

En la Tabla 5 el 44% de docente respondieron estar de acuerdo con que se promueva el trabajo en equipo, sin embargo, el 36% manifestó estar en desacuerdo y en contraste el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 6
Reconocimiento de los docentes

C13. Clima organizacional		Escala de valoración			
Relaciones sociales		1	2	3	4
La universidad realiza el reconocimiento de los docentes	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Porcentaje	0%	0%	32%	68%	

Fuente: Elaboración propia

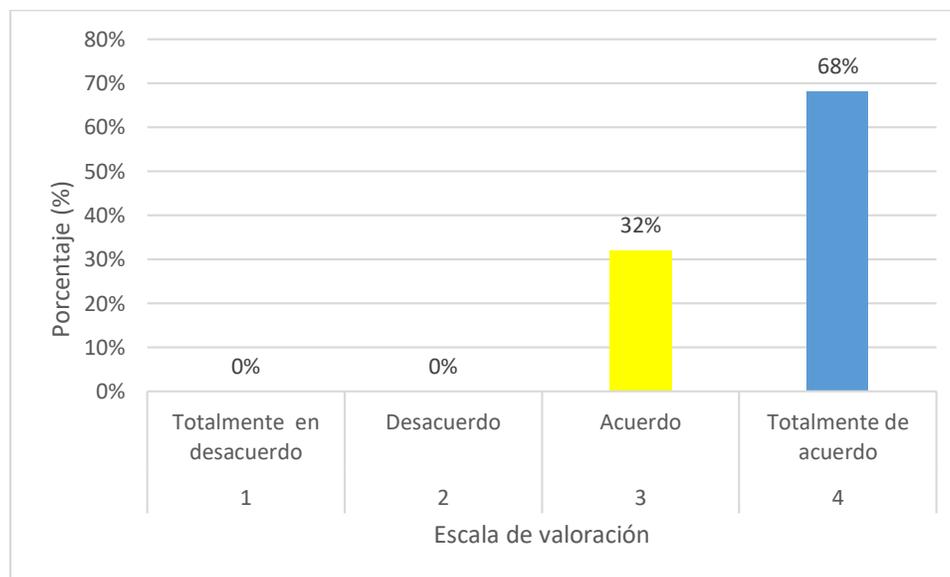


Figura 6: Reconocimiento de los docentes

En la Tabla 6 se puede observar que el mayor porcentaje de docentes (68%) refiere estar totalmente de acuerdo con el hecho de que la universidad realiza el reconocimiento de los docentes, en comparación con el 32%, quienes refieren estar de acuerdo.

Toma de decisiones

Tabla 7

Análisis de alternativas para tomar decisiones

C17. Clima organizacional	Escala de valoración			
Toma de decisiones	1	2	3	4
¿Se analizan las alternativas para la toma de decisiones?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	45%	35%	20%

Fuente: Elaboración propia

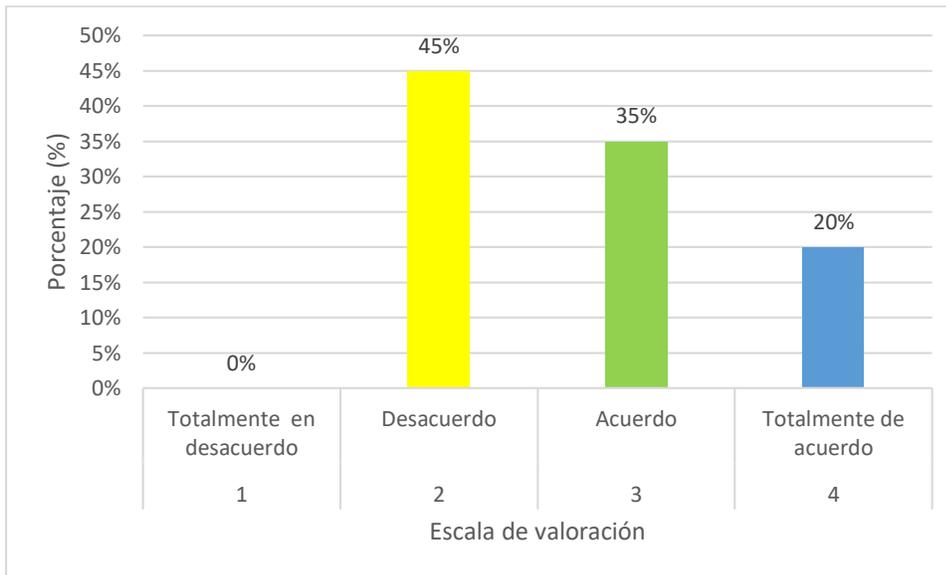


Figura 7: Análisis de alternativas para tomar decisiones

En la Tabla 7, se aprecia que un mayor porcentaje de docentes con el 45% refiere estar en desacuerdo con el análisis de alternativas para tomar decisiones, el 35% refieren estar de acuerdo y el 20% están totalmente de acuerdo.

Tarea docente

Tabla 8

Disponibilidad de recursos para trabajar

C23. Clima organizacional	Escala de valoración				
	Tarea docente	1	2	3	4
¿Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Porcentaje	0%	12%	82%	18%	

Fuente: Elaboración propia

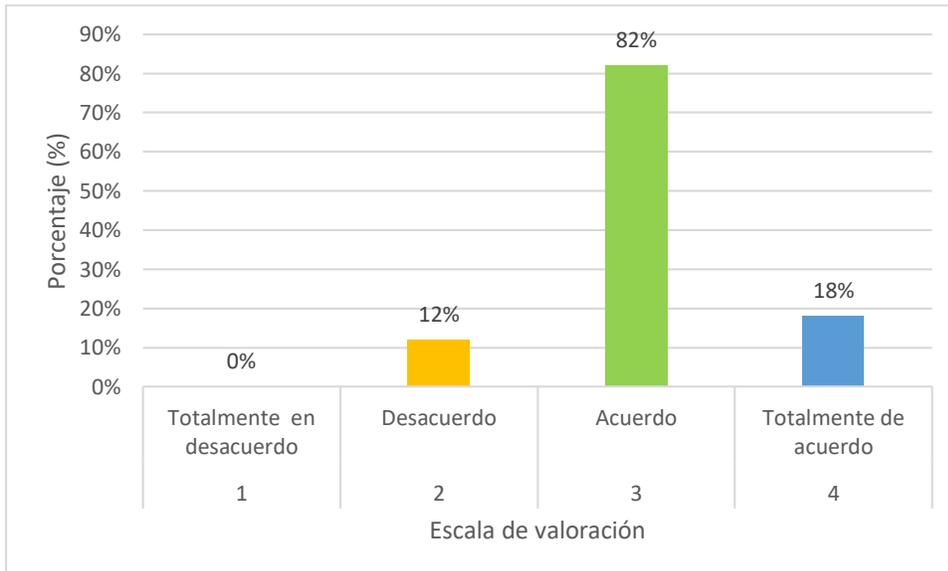


Figura 8: Disponibilidad de recursos para trabajar

En la Tabla 8, se aprecia el mayor porcentaje (82%) de los docentes refieren estar de acuerdo con que existe disponibilidad de recursos para trabajar, en menor proporción con el 18% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 12% refieren estar en desacuerdo.

Análisis de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de Enfermería

Planificación y desarrollo de la enseñanza

Objetivos del plan de estudios

Tabla 9

Satisfacción de los estudiantes con el Plan de estudios

S3. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Planificación de la enseñanza - Objetivos del Plan de Estudios	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con los objetivos del Plan de estudios	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	18%	62%	20%

Fuente: Elaboración propia

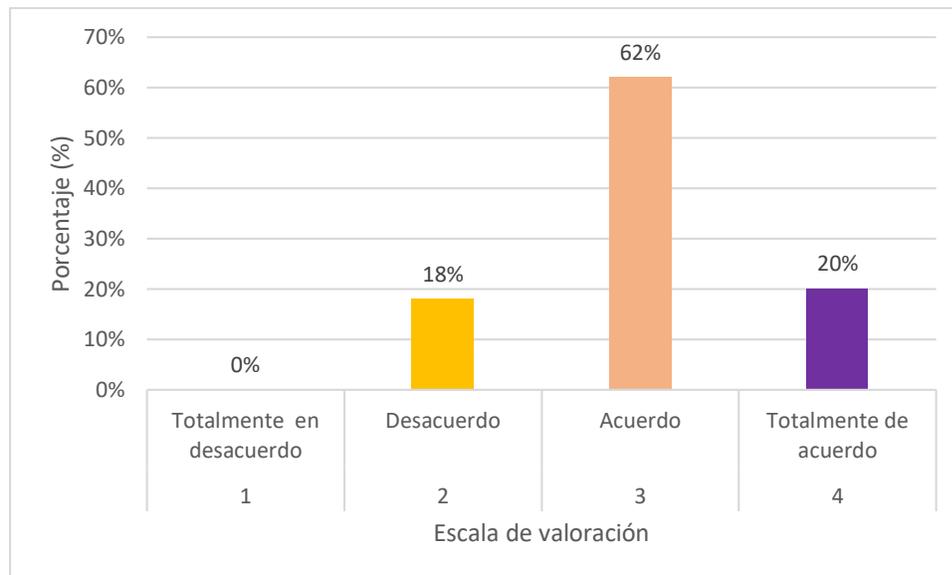


Figura 9: Satisfacción de los estudiantes con el Plan de estudios

En la Tabla 9 se observa que el 62% de estudiantes refieren estar de acuerdo con los objetivos del plan de estudios, en menor proporción con el 20% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refieren estar en desacuerdo.

Planificación de la enseñanza

Tabla 10

Satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza

S7. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Planificación de la enseñanza	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con la planificación de la enseñanza	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	12%	80%	8%

Fuente: Elaboración propia

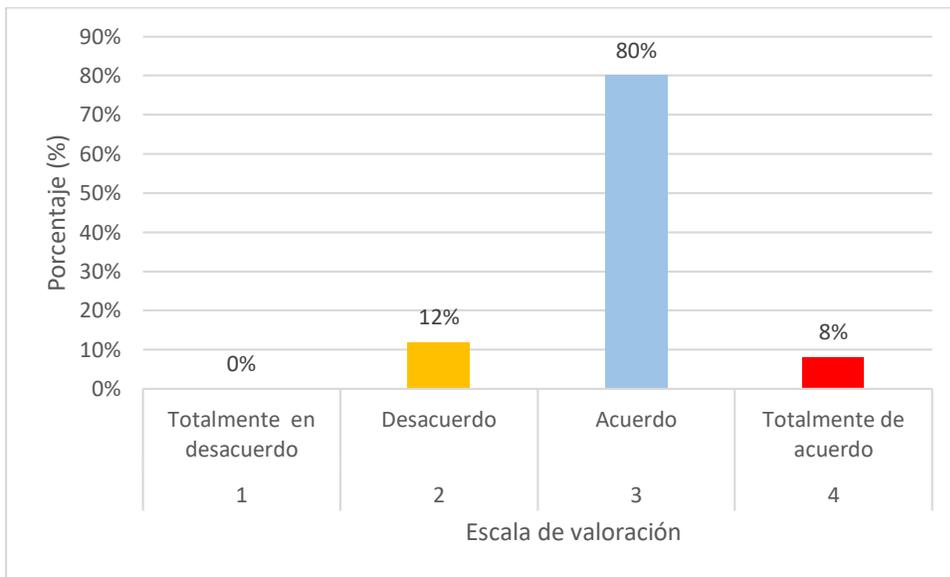


Figura 10: Satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza

En la Tabla 10 se aprecia que un gran porcentaje de estudiantes (80%) refieren estar de satisfechos con la planificación de la enseñanza, en menor proporción con el 12% estaban en desacuerdo y finalmente con el 8% refieren estar totalmente de acuerdo.

Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes

Tabla 11

Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza

S11. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los aprendizajes	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con el desarrollo de la enseñanza	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	6%	64%	30%

Fuente: Elaboración propia

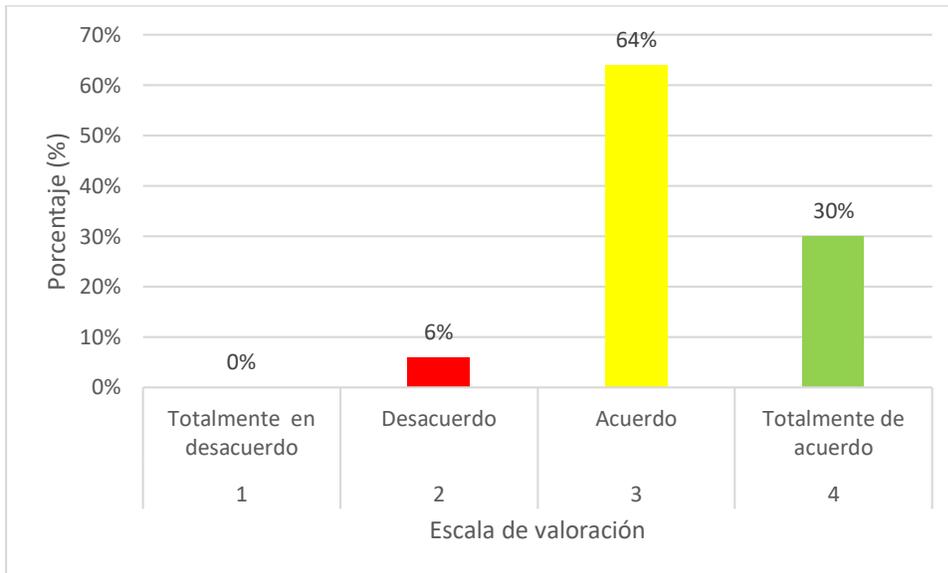


Figura 11: Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza

Los resultados de la Tabla 11 respecto a la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza, un alto porcentaje con el 64% refieren estar de acuerdo, luego un 30% están totalmente de acuerdo y con un mínimo porcentaje de 6% están en desacuerdo.

Servicio de apoyo al estudiante

Admisión de estudiantes

Tabla 12.
Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión

S13. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Servicio de apoyo a los estudiantes - Admisión de los estudiantes	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con el procedimiento de admisión de los estudiantes	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	0%	79%	21%

Fuente: Elaboración propia

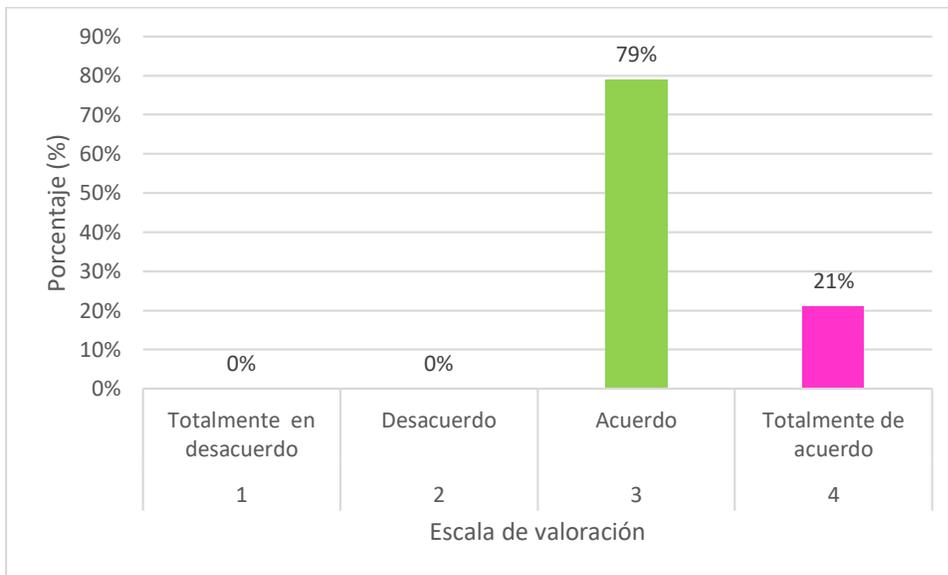


Figura 12: Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión

Respecto a los resultados de la Tabla 12 se aprecia que el 79% de estudiantes manifestaron estar satisfechos con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 21% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Recursos y servicios

Tabla 13

Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza

S18. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Servicio de apoyo a los estudiantes - Recursos y servicios	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con los recursos y servicios destinados a la enseñanza	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	0%	85%	15%

Fuente: Elaboración propia

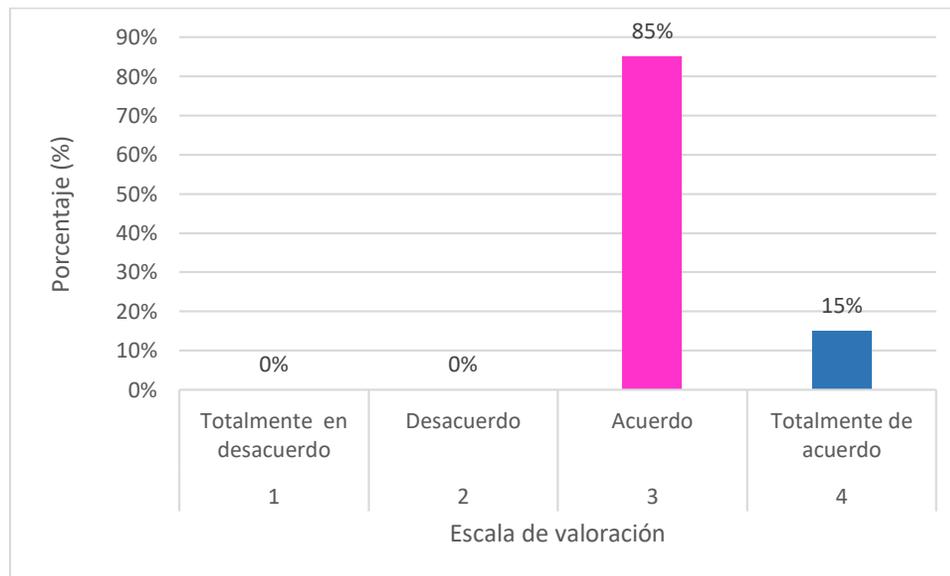


Figura 13: Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza

Respecto a la Tabla 13, se aprecia que un gran porcentaje de estudiantes (85%) refieren estar satisfecho con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 15% refiere estar totalmente de acuerdo.

Actividad docente del profesorado

Tabla 14
Satisfacción de los estudiantes con la labor docente

S25. Satisfacción de los estudiantes	Escala de valoración			
Actividad docente del profesorado	1	2	3	4
Estoy satisfecho(a) con la labor docente	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Porcentaje	0%	0%	55%	45%

Fuente: Elaboración propia

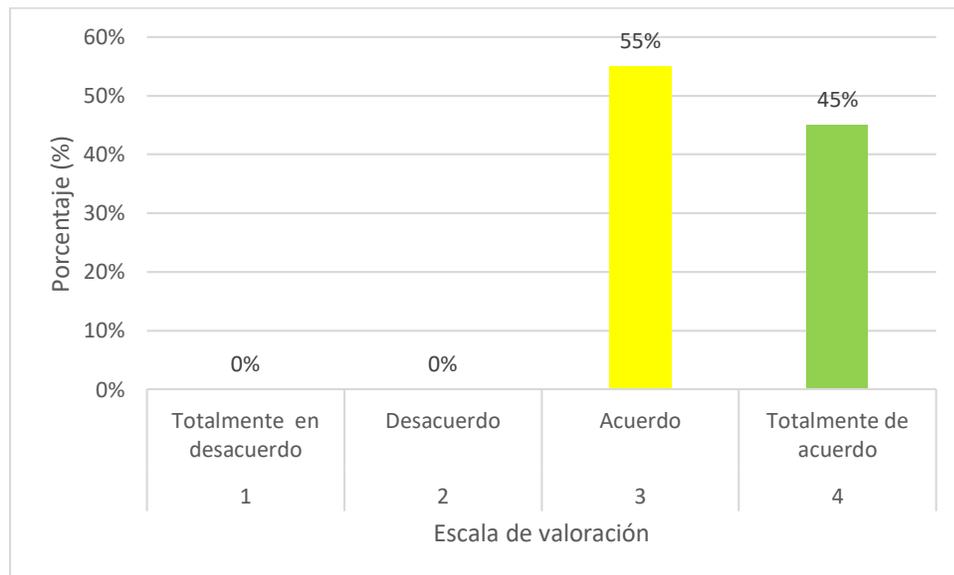


Figura 14: Satisfacción de los estudiantes con la labor docente

En la Tabla 14 se aprecia que el 55% de estudiantes refiere estar satisfechos con la actividad docente del profesorado y el 45 % refiere estar totalmente de acuerdo.

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de Enfermería

Al aplicar la Prueba Chi² de interdependencia, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 15

Tabla de correlación entre el clima organizacional y satisfacción de los estudiantes de enfermería

	Satisfacción de los estudiantes
Clima organizacional	Valor de p-valor
Imagen gerencial	0.045
Relaciones Sociales	0.023
Toma de decisiones	0.227
Tarea docente	0.038

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 se observa que las dimensiones del clima organizacional que se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería son la Imagen gerencial y las Relaciones sociales y la Tarea docente.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. ANALISIS

Tomando en cuenta el análisis realizado a las variables objeto de estudio, y desde los resultados obtenidos, se ha determinado, para el caso de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Cajamarca -2018, que entre clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de Enfermería existe una relación directa. Esta afirmación se sustenta en los resultados de la prueba de independencia Chi cuadrado aplicado a las variables, el cual arrojó un valor de p-valor 0.045 para la correlación de Imagen gerencial, p-valor de 0.023 para Relaciones sociales y p-valor 0.038 para la tarea docente.

Interpretando la tabla de correlación obtenemos, en primer lugar, que sí existe relación entre las variables en estudio ya que los valores están por encima de cero, a esta relación se le denomina positiva.

En segundo lugar, como se sabe, cuando el valor de p-valor es menor a 0.05 la relación entre variables se incrementa; para el caso de nuestra investigación, el valor encontrado indica si hay relación entre las variables de estudio. Estos resultados, por lo tanto, nos permiten aceptar nuestra hipótesis general de investigación y rechazar la hipótesis nula, en la medida que el p-valor es menor a 0.05 existiendo evidencia estadística que respalda lo anteriormente citado.

Coincidimos parcialmente con el estudio realizado por Martín et al. (2009) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes adscritos al departamento de educación de la universidad de Zulia”, en Maracaibo que tiene semejanza con nuestros resultados obtenidos, en que concluye que “la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes adscritos al departamento de Educación, es positiva débil, lo que indica para el caso de la institución estudiada, que el clima organizacional influye débilmente en el desempeño laboral de sus

docentes. Sin embargo, coincidimos totalmente con los demás antecedentes de nuestra investigación que señalan que existe una relación directa entre las variables estudiadas. Citamos, el trabajo de Hannco (2011), en la que concluye que el clima institucional constituye una categoría laboral afectiva que tiene efectos muy poderosos en el desempeño docente”, y agrega que después de concluir con su investigación, se pudo determinar que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del estudiante”. Esto lleva a señalar, además, que las variables clima organizacional y satisfacción del estudiante no sólo están relacionadas, sino que una influye en la otra.

Igualmente lo señala Echegaray (2015), en su tesis “Clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la universidad nacional amazónica de Madre de Dios” en la que concluyen que “el clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio educativo, determinando su nivel de calidad. Cuando el clima institucional no es favorable para los trabajadores su desempeño se ve afectado negativamente, así lo señala Caligiore, (2015) en su trabajo “Clima organizacional y desempeño de los docentes en el aula: estudio de un caso”, al concluir “que los docentes de enfermería y medicina consideran inadecuado el funcionamiento organizacional lo cual no estaría favoreciendo la eficiencia de la facultad”. Para poder contrastar la presente investigación con las teorías que sustentan las variables de estudio, es necesario desagregarlas por dimensiones y hacer un análisis a partir de los resultados porcentuales obtenidos.

Respecto al análisis de las dimensiones de clima organizacional, en la imagen gerencial se obtuvo un gran porcentaje de docentes (56%) están de acuerdo con la evaluación del desempeño de los docentes, con un 32% están totalmente de acuerdo y en una menor proporción están en desacuerdo (12%), en relaciones sociales el 44% de docente respondieron estar de acuerdo con que se promueva el trabajo en equipo, sin embargo el 36% manifestó estar en desacuerdo y en contraste el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo. En Toma de decisiones se aprecia que un mayor porcentaje de docentes con el 45% refiere estar en desacuerdo con el análisis de alternativas para tomar decisiones, el 35% refieren estar de acuerdo y el 20% están totalmente de acuerdo y en tarea docente se

aprecia el mayor porcentaje (82%) de los docentes refieren estar de acuerdo con que existe disponibilidad de recursos para trabajar, en menor proporción con el 18% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 12% refieren estar en desacuerdo.

En relación al análisis de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de enfermería, la planificación y desarrollo de la enseñanza en los objetivos del plan de estudios se obtuvo el 62% de estudiantes refieren estar de acuerdo con los objetivos del plan de estudios, en menor proporción con el 20% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refieren estar en desacuerdo; en la satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza, un gran porcentaje de estudiantes (80%) refieren estar de satisfechos con la planificación de la enseñanza, en menor proporción con el 12% estaban en desacuerdo y finalmente con el 8% refieren estar totalmente de acuerdo.

En la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza un alto porcentaje con el 64% refieren estar de acuerdo, luego un 30% están totalmente de acuerdo y con un mínimo porcentaje de 6% están en desacuerdo. En la satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión de los estudiantes se aprecia que el 79% de estudiantes manifestaron estar satisfechos con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 21% manifestó estar totalmente de acuerdo. En la Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza un gran porcentaje de estudiantes (85%) refieren estar satisfecho con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 15% refiere estar totalmente de acuerdo. En la satisfacción de los estudiantes con la labor docente el 55% de estudiantes refiere estar satisfechos con la actividad docente del profesorado y el 45 % refiere estar totalmente de acuerdo.

4.2. DISCUSIÓN

El buen funcionamiento de una institución educativa depende del personal capacitado con el que cuenta, cuyo desempeño debe ser el mejor; pero también de la existencia de un clima organizacional adecuado para que este personal se encuentre a satisfacción y tenga un buen desempeño. El clima organizacional está configurado por un conjunto de características y regularidades estables y perdurables (Asencio, 2017) que son percibidas por el personal y que van a influir en su bienestar o malestar. El clima es la forma como cada individuo percibe a su ambiente de trabajo (Martín, 2009) y está influenciado por valores, actitudes, creencias y por el entorno mismo.

Para concebir esta investigación se estimó que el clima organizacional tenía alguna relación y la satisfacción en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Cajamarca y que ambos factores se combinan para asegurar un servicio de calidad. En ese sentido, esta investigación se propuso determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción en los estudiantes de Enfermería, pues estamos convencidos de que el clima organizacional es un aspecto importante para lograr una buena satisfacción de los estudiantes.

Los resultados permitieron comprobar que entre el clima organizacional y la satisfacción en los estudiantes de Enfermería existe una relación muy significativa (** $p < .01$) en las dimensiones imagen gerencial con $p= 0.045$, relaciones sociales con $p= 0.023$ y tarea docente con $p=0.038$. Otros estudios internacionales y nacionales exploraron también la relación entre estas dos variables y determinaron que existe alguna relación entre ellas. Por ejemplo, en Puno, Hanco (2011) al estudiar la relación entre clima organizacional y satisfacción de estudiantes comprobó que existe una relación moderada entre esas dos variables. En Lima, Perez (2012) y Tintaya (2017) exploraron también la relación entre clima laboral y la satisfacción académica del estudiante; ambos comprobaron que existe una relación significativa entre estas dos variables. Inclusive, en Ecuador, el estudio de Uría (2011) sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una compañía sirvió para determinar que los trabajadores experimentan inconformidad con respecto al clima organizacional imperante. Es decir, el clima no solo se relaciona con el

desempeño de los trabajadores de una organización, sino que influye en la calidad de dicho desempeño.

En el presente estudio se determinó que el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes se de manera muy significativa. Quiere decir que esta evidencia debe tomarse en cuenta para trabajar más en el clima organizacional de las instituciones educativas del nivel superior y también en capacitar y preparar a los docentes para que tenga un mejor desempeño en provecho de los aprendizajes de los estudiantes. Si las autoridades educativas desean que el personal esté a gusto y manifieste un buen desempeño, deben preocuparse por fomentar y mantener un clima saludable y armonioso en el que cada individuo se desempeñe a satisfacción, pero también deben preocuparse por la formación continua de los docentes.

La investigación tuvo por finalidad verificar también cuatro objetivos específicos. El primero de ellos fue determinar la relación entre la imagen gerencial y la satisfacción en los estudiantes de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Cajamarca. La imagen gerencial es la forma como se percibe la institución educativa universitaria, dimensionando el concepto significa que el estudiante tiene en su mente el recuerdo que se ha formado como resultado de la interacción que ha tenido con la universidad, el mismo que puede ser a veces positivo y a veces negativo.

En las instituciones educativas universitarias, la imagen gerencial es muy importante ya que influye en el proceso enseñanza-aprendizaje (De la Corte, 2004). De ahí que el manejo de imagen gerencial es un factor muy importante para la construcción de un clima organizacional saludable.

El segundo objetivo fue analizar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción en los estudiantes de enfermería, esta dimensión es importante pues los docentes, que están en permanente interrelación con estudiantes, colegas y demás personal deben aprender a manejar sus relaciones, manejando sus emociones para mantener una comunicación eficaz con aquellos (Wiemann, 2011).

La prueba de hipótesis para verificar el primer objetivo demostró que entre la imagen gerencial y la satisfacción de los estudiantes existe una relación muy significativa (** $p < .01$). El docente, por la función pedagógica que desempeña como formador de futuros profesionales es un planificador habitual. Debe asegurarse de adecuar el currículo a las necesidades de los estudiantes y de la comunidad (Venegas, 2006). Las relaciones sociales bien llevadas comprometen la buena interacción del recurso humano de una organización. A su vez, el desempeño de ese personal depende no solo de las buenas relaciones entre los individuos, sino también de cómo los líderes aprenden a gestionar al recurso humano. Sacca (2010) al investigar la relación entre el clima institucional y el desempeño docente, comprobó que existe una relación significativa entre los recursos humanos y el desempeño académico; es decir, la calidad de las relaciones entre quienes forman parte del recurso humano está estrechamente vinculada al desempeño que estos pueden tener en la institución educativa.

También se decidió determinar qué relación existe entre las relaciones sociales y la satisfacción de los estudiantes. Los resultados demostraron que entre estas dos dimensiones existe una relación baja pero muy significativa (** $p < .01$), con un valor $p = 0.023$. Por un lado, las relaciones interpersonales entre trabajadores de una institución educativa superior tienen que ser positivas y, por otro, la planificación se debe realizar sin perder de vista la consecución de los objetivos propuestos. A diferencia de este resultado, Fernández (2006) al examinar la relación entre clima organizacional y la supervisión del desempeño docente halló una relación débil.

Otra asociación importante en esta investigación fue entre la toma de decisiones y la satisfacción en los estudiantes. Se plasmó en el tercer objetivo específico: determinar qué relación existe entre la toma de decisiones y la satisfacción en los estudiantes de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Cajamarca. La toma de decisiones es el proceso por medio del cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación (Pérez, 2012). En las instituciones educativas universitarias debe ser una forma de trabajo permanente, pues se trata de aprovechar el talento, conocimientos y experiencia de los docentes para llevar adelante proyectos de mejora de los aprendizajes mediante una adecuada toma de decisiones (López, 2007). La toma de decisiones se desarrolla con toda

normalidad cuando las relaciones entre el personal son armoniosa, fluidas, empáticas, esto permite que unos aprendan de otros y, entre todos, se enriquezcan. La prueba e hipótesis indicó que entre la toma de decisiones y la satisfacción de los estudiantes no existe una relación significativa ($*p < .05$) con un valor $p = 0.227$.

Por último, se decidió determinar qué relación existe entre la tarea docente y la satisfacción de los estudiantes de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Cajamarca. La tarea docente es una actividad orientada durante el desarrollo de la clase, dirigida a crear situaciones de aprendizaje, una situación de aprendizaje es una condición que provoca el profesor, el texto de estudio, los medios tecnológicos o la propia vida del estudiante, para motivar la actividad del estudiante en clase (Milla, 2008). Entre la dimensión tarea docente de la variable clima organizacional y la dimensión satisfacción de los estudiantes hay una relación significativa ($*p < .05$), con $p = 0.038$. Los docentes, también, tienen que asumir con mayor responsabilidad la evaluación de los aprendizajes y tener muy presente que esta es un proceso integral, sistemático, participativo y flexible cuya finalidad es obtener información sobre los aprendizajes de los estudiantes para reflexionar y tomar decisiones que permitan mejorar el proceso de aprendizaje y corregir las dificultades que lo afectan.

Por lo tanto, el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de enfermería de la universidad Alas Peruanas, Cajamarca se relacionan de forma muy significativa. Las autoridades de la universidad deberían preocuparse por fortalecer el clima, propiciando buenas relaciones personales, promoviendo el trabajo en equipo y la comunicación fluida y eficaz. Asimismo, los docentes deberían mejorar su desempeño fortaleciendo el trabajo de planificación y diversificación curricular, como también la forma cómo vienen evaluando los aprendizajes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional, en las dimensiones imagen gerencial, relaciones sociales y tarea docente se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería.
- El clima organizacional, en la dimensión toma de decisiones no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería.
- La Satisfacción de los estudiantes de Enfermería en las diversas dimensiones fue la siguiente: en relación a la Planificación y desarrollo de la enseñanza el 62% estuvo de acuerdo y el 20% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refieren estar en desacuerdo.
- La Satisfacción de los estudiantes en la planificación de la enseñanza fue la siguiente: el 80% refieren estar de satisfechos con la planificación de la enseñanza, en menor proporción con el 12% estaban en desacuerdo y finalmente con el 8% refieren estar totalmente de acuerdo.
- En la Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la enseñanza el 64% refieren estar de acuerdo, luego un 30% están totalmente de acuerdo y con un mínimo porcentaje de 6% están en desacuerdo.

- En la Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de admisión de los estudiantes se aprecia que el 79% de estudiantes manifestaron estar satisfechos con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 21% manifestó estar totalmente de acuerdo.
- En la Satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios destinados a la enseñanza un gran porcentaje de estudiantes (85%) refieren estar satisfecho con el servicio de apoyo a los estudiantes y el 15% refiere estar totalmente de acuerdo.
- En la Satisfacción de los estudiantes con la labor docente el 55% de estudiantes refiere estar satisfechos con la actividad docente del profesorado y el 45 % refiere estar totalmente de acuerdo.

5.2. RECOMENDACIONES

- En base a los resultados obtenidos se propone realizar una investigación causa-efecto en la universidad Alas Peruanas, Cajamarca, teniendo en cuenta la importancia de las variables planificación de la enseñanza, desarrollo de la enseñanza, servicio de apoyo al estudiante y actividad docente del profesorado ya que son muy importantes para evaluar la satisfacción de los estudiantes universitarios.
- Desarrollar una base de datos de los diferentes indicadores del nivel de satisfacción estudiantil y clima organizacional para planificar y adelantar la mejora continua de la calidad de los servicios educativos a través de manejar información actualizada y obtener consultas rápidas, sobre lo que sucede en la universidad.
- Utilizar la escala de los niveles de clima organizacional y satisfacción estudiantil que fue elaborado en este estudio de investigación para el seguimiento y extensión de su aplicación en la medida de determinar la satisfacción estudiantil.
- Se debe brindar información periódica bimestral a los estudiantes sobre el nivel de satisfacción estudiantil, y así los estudiantes puedan tener un indicador que permita conocer cuál es la aprobación sobre la calidad de los servicios educativos.
- Se debe brindar información periódica bimestral a los docentes sobre el nivel de clima organizacional para que puedan tener un indicador que permita conocer el grado de influencia de éste indicador sobre la calidad de los servicios educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, M. (2014). *El clima social en los docentes universitarios*. En GUIL, R (coord.) Psicología social de las organizaciones educativas. Sevilla: Kronos.
- Alvarez, S. (2015). *La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la Eficacia del Instituto de oftalmología*. Tesis para optar el título de Licenciatura en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: ed. UNMSM.
- Alves, J. (2010). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*. 1-2 (9). pp. 123-133. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.113112.html>
- Ascencio, A. (2017). *Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle". Lima, Perú.
- Berrocal, E. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima Este 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la educación. Universidad César Vallejo. Perú.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cajide, V. (2004). Calidad universitaria y empleo. Madrid: Dykinson.
- Caligiore, I. (2015). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. Recuperado de: www.redalyc.org/redalyc/pdf/290/2900.pdf
- 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>
- Capelleras, J. y Veciana, J. (2013). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala desmedida, en: *Documents de Treball*, 134, Barcelona – España: Universitat autònoma de Barcelona.
- Centro de investigaciones y servicios educativos (2007). *Relaciones interpersonales en la institución educativa*. Lima: Pontificia universidad católica del Perú. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: Mac Graw Hill.

- Cornejo, U. y Redondo, J. (2005) *La imagen institucional en los centros educativos superiores*. Recuperado de: <http://www.oposicionesprofesores.com/biblio/docuedu/>
- De la Corte, L., Blanco, A., y Sbucedo, J.M. (2004). *Psicología y derechos humanos*. Barcelona: Icaria.
- Donati, P. y García, P. (2006). *Repensar la sociedad. El enfoque relacional*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias.
- Duque, E. (2009). *La gestión de la universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los takeholders*. Bogota: Innova. Giraldo,
- Echegaray, G (2015) *Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Disponible en : <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1032/TM%20CE-Ge%20E17%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elera, R. (2013). *Gestión institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública del Callao*. Tesis. Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Educación. Lima: Ed. USIL.
- Espinoza, A (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa 3094 del Distrito de Independencia, 2015*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Sección de Ciencias administrativas, Línea de investigación Administración del Talento Humano.
- Fabián, J. (2018). *El Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- Falcón, E. , Gómez, J. (2005). *Clima organizacional en el aula universitaria*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos31/clima-organizacional-aula/climaorganiza - cional-aula.shtml>
- Farjat, L. (2010). *Gestión Educativa Institucional*. Buenos Aires: Italgraf Fernández, T. (2004). *Clima Organizacional En Universidades: Un Enfoque Comparativo para México y*

Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Fernández, P. (2006). Clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica. (Tesis de maestría inédita, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela). Recuperada de : <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9217-06-00282.pdf>.

Ferrato, E. y Coutinho de Arruda, M. (2005). Clima ético corporativo: una aplicación del modelo de Víctor y Cullen en las organizaciones del estado de Sao Paulo. Sao Paulo: Unimep-Piracicaba.

Figuroa, A., Gilio, M. y Gutiérrez, V. (2008). La función Docente en la Universidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/NumEsp1/contenido-figueroagiliogutierrez.html>

González, A. (2001). *El clima de trabajo: Un factor de calidad de las organizaciones educativas*. Recuperado de: http://www.mec.es/cide/espanol/investigacion/rieme/documentos/files/varios/glezg_alan2001ctes.pdf

Grisales, J y Monroy I. (2011). *Evaluación del clima organizacional en la Universidad Tecnológica de Pereira y propuestas de intervención para mejorarlo*. Tesis para obtener el grado de Magíster en la Universidad Tecnológica de Pereira facultad de Ingeniería Industrial. Colombia.

Hanco, S. (2011). *Clima organizacional y satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 70394*. Puno. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, J. y Pozo, C. (2009). El fracaso académico en la Universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. *Psicología Educativa*, 5(1), 27-40

López, A. (2007). *14 ideas clave: el trabajo en equipo del profesorado*. Barcelona: Graó.

Martín, M. (1999). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. <http://www.bib.uab.es/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf>

Martín, M et al. (2009). *Clima de trabajo y satisfacción de estudiantes*. Venezuela: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Zulia.

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Maris, S. y Noriega, M. (2013). *Relaciones entre rendimiento académico, competencia espacial, estilos de aprendizaje y deserción*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 15(1). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol15no1/contenido-vazqueznoriega.html>
- Milla, I. A. (2008). *El clima organizacional y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del 4º grado de Educación Secundaria de la I.E. N° 7096 Príncipe de Asturias*. Tesis No publicada. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Lima, Perú.
- Murillo, J. y Cuenca, R. (2007). Clima institucional y liderazgo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*.
- Mujica y Pérez (2007). Gestión del clima organizacional, una acción deseable en la universidad. *Revista de Educación*, 13(24), 291-302.
- Navarro, E.; García, A.; y Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Centro de Investigaciones de Estudios Administrativos. España. Extraído de: <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Pereira, Z. (2010). Las dinámicas interactivas en el ámbito universitario: el clima de aula. *Revista Electrónica Educare*, 14, 7-20.
- Pérez, M.(2012).*Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Red N° 01 Pachacutec- Ventanilla*. Tesis. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Facultad de Educación.
- Pérez, I. Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006) Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Revista Investigación y Postgrado*, año/vol 21, N° 02, pp. 448-459.
- Ramón, P. y Sulca, A. (2006). *Estadística aplicada a la investigación educativa*. Lima: Cemed
- Ramírez, E.; Rodríguez, A. y Zapata, E. (2005). *Influencia de las diferencias individuales en la calidad de los servicios universitarios*, en :*Revista Colombiana de Marketing*, 4(6), 7-28.
- Rimarachín, J. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.

- Rivas, L. (2018). *Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015*. TESIS Para optar el Grado Académico de Doctora en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, O. (2010). *El Clima Laboral y su influencia en el nivel de satisfacción laboral en las empresas de publicidad audiovisual en lima metropolitana en el contexto del modelo neoliberal*. Tesis de Maestría en Administración. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Ruiz, J. (2014). *El Clima Laboral y la inteligencia emocional en Docentes y Administrativos de la Universidad Nacional Enrique Guzmán Y Valle*. Tesis de Maestría en Gestión Educativa. Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle “La Cantuta”.
- Saccsa, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa del distrito de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima - Perú.
- Salkind, N (2009). *Métodos de Investigación*. (3ª edición). México: Prentice Hall. Ediciones Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sánchez Soto, J. (2005). *Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sandoval, M. (2014). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de: http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf
- Seseidos (s/f). (2013) *El clima laboral y su medida, en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, N°2. México: Limusa.
- Schneider, B. (1975) Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479
- Sotelo, J (2016) *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008*. Disponible en : https://www.google.com.pe/search?ei=2fTVW-uhF8zc5gLMvoaoBw&q=como+medir+la+satisfaccion+del+cliente+segun+iso+9001+pdf&oq=norma+iso+9000+satisfaccion+del+cliente&gs_l=psy-
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa
- Tintaya, G (2017) Tesis de Maestría titulada “Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del

- Altiplano, Puno, 2016. Disponible en : http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3334/Tintaya_Velasquez_Lissy_Greys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trianes, M. y García, A. (2002) Educación socio-afectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 4.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de ingeniera inédita, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador): Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1376/296%20Ing.pdf?sequence=1>.
- Velásquez, P (2013). *Clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de los Baños del Inca*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Venegas, P. (2006). *Planificación Educativa Bases Metodológicas Para Su Desarrollo en El Siglo XXI (2a reimp.)*. San José de Costa Rica: EUNED.
- Villa, A. y Villa, O. (2007). *El aprendizaje basado en competencias y el desarrollo de la dimensión social en universidades*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Barcelona: UOC.
- Xiaofu, P. y Qiwen, Q. (2007). An analysis of the relation between secondary school organizational climate and teacher job satisfaction. *Chinese Education and Society*, 40(5), 65-77.

ANEXOS

ANEXO 1

Distribución poblacional de los estudiantes de la EAP de Enfermería

Tabla 16

Distribución poblacional de los estudiantes de enfermería de la Universidad Alas Peruanas-Cajamarca, 2018.

N°	Institución	Alumnos	Total	%
UNIVERSIDAD ALAS				
1	PERUANAS ENFERMERÍA	44	44	100
TOTAL		44	44	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Distribución poblacional de los alumnos de enfermería de la Universidad Alas Peruanas por ciclo de estudios – Cajamarca, 2018.

Universidad Alas Peruanas – Cajamarca											
Enfermería											
Semestre académico											
1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	Total	%
0	0	0	0	0	0	40	4	0	0	44	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18
Estadísticos de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N° items
0.785	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19
Estadísticos totales del elemento clima organizacional, media, varianza, correlación cuantitativa y alfa de Cronbach

Muestra	Media	Varianza	Correlación cuantitativa	Alfa de Cronbach
C1	3,313,182	243,478	,813	,774
C2	3,313,182	243,478	,813	,774
C3	3,313,182	243,478	,813	,774
C4	3,313,182	243,478	,813	,774
C5	3,313,182	243,478	,813	,774
C6	3,313,182	243,478	,813	,774
C7	3,308,182	256,571	,000	,786
C8	3,308,182	256,571	,000	,786
C9	3,314,091	244,712	,631	,776
C10	3,313,864	239,405	,818	,771
C11	3,313,182	243,478	,813	,774
C12	3,315,682	248,623	,285	,781
C13	3,320,000	251,907	,281	,782
C14	3,315,227	246,023	,457	,778
C15	3,315,000	243,930	,579	,775
C16	3,314,318	267,553	-,562	,797
C17	3,313,182	270,175	-,834	,798
C18	3,318,636	254,632	,282	,784
C19	3,318,182	256,571	,000	,786
C20	3,318,182	256,571	,000	,786
C21	3,313,182	243,478	,813	,774

C22	3,313,182	270,175	-,834	,798
C23	3,313,182	270,175	-,834	,798
C24	3,308,182	256,571	,000	,786
C25	3,308,182	256,571	,000	,786

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

Estadísticos totales del elemento clima organizacional, media y desviación estándar

	N	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Desviación Estandar
C1	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C2	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C3	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C4	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C5	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C6	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C7	44	4,00	4,00	40,000	,00000
C8	44	4,00	4,00	40,000	,00000
C9	44	2,00	4,00	34,091	,58342
C10	44	1,00	4,00	34,318	,66114
C11	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C12	44	1,00	4,00	32,500	,81054
C13	44	1,00	3,00	28,182	,49522
C14	44	2,00	4,00	32,955	,70148
C15	44	2,00	4,00	33,182	,67420
C16	44	2,00	4,00	33,864	,61817
C17	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C18	44	2,00	3,00	29,545	,21071
C19	44	3,00	3,00	30,000	,00000
C20	44	3,00	3,00	30,000	,00000
C21	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C22	44	3,00	4,00	35,000	,50578

C23	44	3,00	4,00	35,000	,50578
C24	44	4,00	4,00	40,000	,00000
C25	44	4,00	4,00	40,000	,00000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Estadísticos totales del elemento satisfacción de los estudiantes de enfermería, media, varianza, correlación cuantitativa y alfa de Cronbach

Muestra	Media	Varianza	Correlación cuantitativa	Alfa de Cronbach
S1	3,325,455	251,137	,127	,785
S2	3,324,545	252,719	,091	,786
S3	3,320,000	259,256	-,117	,792
S4	3,321,818	251,780	,106	,786
S5	3,320,909	249,759	,191	,783
S6	3,321,818	249,082	,238	,782
S7	3,320,909	250,085	,246	,782
S8	3,320,909	250,364	,235	,782
S9	3,319,545	247,951	,294	,780
S10	3,321,818	250,617	,216	,782
S11	3,317,727	250,226	,364	,781
S12	3,316,364	249,307	,377	,780
S13	3,317,045	251,515	,279	,782
S14	3,318,182	254,059	,110	,785
S15	3,317,273	255,645	,022	,787
S16	3,315,682	252,018	,278	,782
S17	3,315,455	253,510	,199	,784
S18	3,313,636	251,353	,311	,782
S19	3,313,636	251,353	,311	,782
S20	3,315,455	250,858	,269	,782

S21	3,314,545	252,579	,243	,783
S22	3,313,636	251,353	,311	,782
S23	3,313,636	251,353	,311	,782
S24	3,313,636	251,353	,311	,782
S25	3,313,636	251,353	,311	,782

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

Estadísticos totales del elemento satisfacción de los estudiantes de enfermería, media, y desviación estándar

	N	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Desviación Estandar
S1	44	1,00	4,00	22,727	106,452
S2	44	1,00	4,00	23,636	,99044
S3	44	1,00	4,00	28,182	,94679
S4	44	1,00	4,00	26,364	108,029
S5	44	1,00	4,00	27,273	,97321
S6	44	1,00	4,00	26,364	,89159
S7	44	1,00	4,00	27,273	,75832
S8	44	1,00	4,00	27,273	,75832
S9	44	1,00	4,00	28,636	,85156
S10	44	1,00	4,00	26,364	,78031
S11	44	2,00	4,00	30,455	,52627
S12	44	2,00	4,00	31,818	,58161
S13	44	2,00	4,00	31,136	,53769
S14	44	2,00	4,00	30,000	,60999
S15	44	2,00	4,00	30,909	,67577
S16	44	2,00	4,00	32,500	,48823
S17	44	3,00	4,00	32,727	,45051
S18	44	3,00	4,00	34,545	,50369
S19	44	3,00	4,00	34,545	,50369
S20	44	2,00	4,00	32,727	,62370
S21	44	3,00	4,00	33,636	,48661

S22	44	3,00	4,00	34,545	,50369
S23	44	3,00	4,00	34,545	,50369
S24	44	3,00	4,00	34,545	,50369
S25	44	3,00	4,00	34,545	,50369

Fuente: Elaboración propia



ANEXO 2

Cuestionario sobre Clima Organizacional universitario

Estimado docente:

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales ud. marcará con una X de acuerdo a su consideración.

Datos personales del docente:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 20 – 35 años () 36 – 50 () 51 – 65 años ()

Condición laboral : Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicio : 1 – 5 años () 6 – 11 años ()

Tiene Dedicación Exclusiva a la UAP : SI () NO ()

Se siente satisfecho trabajando en UAP : SI () NO ()

Procedencia:.....

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Acuerdo, (4) muy de acuerdo

N°	IMAGEN GERENCIAL	NS/NC	1	2	3	4
1	Se propicia la discusión para resolver conflictos					
2	Se brinda apoyo cuando se realiza el trabajo docente					
3	Se supervisa el desempeño docente					
4	Se evalúa el desempeño docente					
5	Informa su gestión al finalizar el año					
6	Informa los alcances y metas de trabajo					
RELACIONES SOCIALES						
7	El ambiente es cordial					
8	Se aprecian las opiniones de los profesores					
9	Existe la ayuda entre compañeros					
10	Se promueve el trabajo en equipo					
11	Recibe sugerencias de los estudiantes					
12	Se fomentan las iniciativas de trabajo					
13	Realiza el reconocimiento de los docentes					
14	Verifica el cumplimiento del horario de trabajo					
TOMA DE DECISIONES						
15	Jerarquiza problemas en conjunto					
16	Realiza la toma de decisiones para abordar problemas					
17	Se analizan las alternativas para la toma de decisiones					
18	Se comunica la toma de decisiones					
19	Se evalúan la toma de decisiones en conjunto					
TAREA DOCENTE						
20	El número de profesores es suficiente					
21	El ambiente de trabajo es iluminado					
22	El lugar de trabajo es ventilado					
23	Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo					
24	La silla ofrece una postura ergonómica					
25	El ambiente académico es agradable					

ANEXO 3

Cuestionario de Satisfacción de estudiantes

Datos personales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 20 – 35 años () 36 – 50 () 51 – 65 años ()

Procedencia:.....

A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, te pedimos que leas bien las preguntas o ítems, elije una alternativa y marca con una equis (X) o un aspa (+). Debes ser veraz en tus respuestas y no preocuparte de nada porque la encuesta es anónima. Estimado alumno, las alternativas de cada ítem son las siguientes:

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Acuerdo, (4) muy de acuerdo

PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA						
Nº	OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS	NS/NC	1	2	3	4
1	Conozco los objetivos generales del plan de estudios					
2	Los objetivos se detallan con claridad					
3	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios					
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA						
		NS/NC	1	2	3	4
4	Los sílabos de las asignaturas son coherentes con los objetivos del plan de estudios.					
5	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.					
6	La planificación de las prácticas clínicas, que forman parte de los objetivos de las enseñanzas, en instituciones sanitarias y sociosanitarias es adecuada.					
7	Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza					
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES						
		NS/NC	1	2	3	4
8	Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en los sílabos docentes se desarrollan adecuadamente.					
9	La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del sílabo docente.					

10	La evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos en el sílabo.					
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza.					
SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE						
ADMISIÓN DE ESTUDIANTES		NS/NC	1	2	3	4
12	La información previa (preinscripción, proceso de matriculación...) recibida es adecuada.					
13	Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes.					
RECURSOS Y SERVICIOS		NS/NC	1	2	3	4
14	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza					
15	Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados.					
16	Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas.					
17	Las instalaciones ajenas a la universidad, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos de la enseñanza.					
18	Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.					
ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO		NS/NC	1	2	3	4
19	Se coordinan adecuadamente las clases teóricas, prácticas y prácticas clínicas previstas en el sílabo.					
20	El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas.					
21	El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje.					
22	El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)					
23	El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.					
24	El profesor facilitó mi aprendizaje, gracias a su ayuda logré mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas					
25	En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor					

ANEXO 4

Listado de Alumnos Matriculados de Enfermería

PERIODO ACADÉMICO 2018-1B

Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de ENFERMERÍA

Programa: Regular

Nº	CÓDIGO	A_PATERNO	A_MATERNO	NOMBRE
1.	2008217379	BUSTAMANTE	RUIZ	ROCIO
2.	2011183618	MUÑOZ	TARRILLO	TEODOMIRA SUJJEYRE
3.	2012130457	CORTEZ	BAYLON	JHANETT JACKELINE
4.	2012130541	CADENILLAS	ROJAS	CLARIZA
5.	2012131234	DIAZ	MEGO	ROSA YOJANY
6.	2012131236	CORONADO	TORRES	DADY
7.	2012233567	FLORES	COTRINA	GLADIS YANET
8.	2013154426	RUIZ	VASQUEZ	DORIS MARIBEL
9.	2013154432	LOAYZA	SANCHEZ	KARLA VICTORIA
10.	2013154435	GOICOCHEA	VASQUEZ	GILMA YOANA
11.	2013154459	LOPEZ	HOYOS	LELIS YELMERSON
12.	2013154475	CRUZADO	VASQUEZ	ROXANA
13.	2014135737	TERRONES	SÁNCHEZ	MELISA
14.	2014135739	SALAZAR	GUERRERO	ROCIO DEL CARMEN
15.	2014135741	HERNANDEZ	BECERRA	NERY AIDÉ
16.	2014135742	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	SEGUNDO ALDEN
17.	2014135743	PÉREZ	CAMPOS	MARGOT YAQUELINE
18.	2014135744	CRUZADO	FLORES	YADIRA
19.	2014135749	DELGADO	CUSMA	FELICITA
20.	2014226856	ZAMORA	CASTREJON	JUANA
21.	2014226877	TORRES	LEON	MARITZA JOVANY
22.	2014226899	SILVA	VELASQUEZ	MARI CARMEN
23.	2014226915	CHUGNAS	SAPO	MARIA HERMELINDA
24.	2014226916	YUPANQUI	ALIAGA	DORIS
25.	2014226918	RODAS	QUISPE	FLOR UDELMINA
26.	2014226922	SANGAY	DELGADO	MIRIAN SOLEDAD
27.	2014226923	CHICLOTE	HUANGAL	DALILA ELIZABETH
28.	2014226929	HUATAY	ZELADA	SEGUNDO ORLANDO

29.	2014226964	VARGAS	HERRERA	MARIA ZUNILDE
30.	2015103533	BAUTISTA	VILLEGAS	MARITZA
31.	2015103585	ALVARADO	TOCAS	TANIA YOHANA
32.	2015103597	HUACCHA	FERNANDEZ	SANTIAGO
33.	2015103598	QUISPE	JARA	RUTH ELIZABETH
34.	2015103604	CHUGDEN	CABRERA	MARIA CRISTINA
35.	2015103610	HUARIPATA	LUCANO	ROSA ELENA
36.	2015103621	ALCANTARA	ROJAS	KARINA GIOVANA
37.	2015103640	ORTIZ	TORRES	NELLY ISABEL
38.	2015103662	ORTIZ	GALLARDO	YESENIA MAGALI
39.	2015103708	CRESPIN	LUIS	SONIA ELIZABETH
40.	2015168412	ASENCIO	FERNANDEZ	YESSENIA YANACET
41.	2015215951	LEYVA	LEYVA	ENIT VIOLETA
42.	2015215974	BARDALES	MENDOZA	ROCIO LISETH
43.	2015216020	NOVOA	CAMACHO	ADA LUZ
44.	2015216085	PEZO	CORDOVA	JHOANNE

ANEXO

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS QUE MIDEN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

DIMENSIONES / ITEMS		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
N°	IMAGEN GERENCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se propicia la discusión para resolver conflictos	✓		✓		✓		
2	Se brinda apoyo cuando se realiza el trabajo docente	✓		✓		✓		
3	Se supervisa el desempeño docente	✓		✓		✓		
4	Se evalúa el desempeño docente	✓		✓		✓		
5	Infoma su gestión al finalizar el año	✓		✓		✓		
6	Infoma los alcances y metas de trabajo	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
7	El ambiente es cordial	✓		✓		✓		
8	Se aprecian las opiniones de los profesores	✓		✓		✓		
9	Existe la ayuda entre compañeros	✓		✓		✓		
10	Se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
11	Recibe sugerencias de los estudiantes	✓		✓		✓		
12	Se fomentan las iniciativas de trabajo	✓		✓		✓		
13	Realiza el reconocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
14	Verifica el cumplimiento del horario de trabajo	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
15	Jerarquiza problemas en conjunto	✓		✓		✓		
16	Realiza la toma de decisiones para abordar problemas	✓		✓		✓		
17	Se analizan las alternativas para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
18	Se comunica la toma de decisiones	✓		✓		✓		
19	Se evalúan la toma de decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
TAREA DOCENTE								
20	El número de profesores es suficiente	✓		✓		✓		
21	El ambiente de trabajo es iluminado	✓		✓		✓		
22	El lugar de trabajo es ventilado	✓		✓		✓		

23	Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	La silla ofrece una postura ergonómica	✓		✓		✓		
25	El ambiente académico es agradable	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Haya Diana Nelida DNI: 27167570

Especialidad del validador: Ma en Salud - Docente UPC Fecha: 12/07/18

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.


Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
Nº OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES							
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE							
ADMISIÓN DE ESTUDIANTES							
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
RECURSOS Y SERVICIOS							
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		

16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO							
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Madina Hoyos Danga Nélida DNI: 27167570

Especialidad del validador: Docencia Salud - Docente UNE Fecha: 12/07/18

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.


Firma

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IMAGEN GERENCIAL								
1	Se propone la discusión para resolver conflictos	✓		✓		✓		
2	Se brinda apoyo cuando se realiza el trabajo docente	✓		✓		✓		
3	Se supervisa el desempeño docente	✓		✓		✓		
4	Se evalúa el desempeño docente	✓		✓		✓		
5	Informa su gestión al finalizar el año	✓		✓		✓		
6	Informa los alcances y metas de trabajo	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
7	El ambiente es cordial	✓		✓		✓		
8	Se aprecian las opiniones de los profesores	✓		✓		✓		
9	Existe la ayuda entre compañeros	✓		✓		✓		
10	Se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
11	Recibe sugerencias de los estudiantes	✓		✓		✓		
12	Se fomentan las iniciativas de trabajo	✓		✓		✓		
13	Realiza el reconocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
14	Verifica el cumplimiento del horario de trabajo	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
15	Jerarquiza problemas en conjunto	✓		✓		✓		
16	Realiza la toma de decisiones para abordar problemas	✓		✓		✓		
17	Se analizan las alternativas para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
18	Se comunica la toma de decisiones	✓		✓		✓		
19	Se evalúan la toma de decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
TAREA DOCENTE								
20	El número de profesores es suficiente	✓		✓		✓		
21	El ambiente de trabajo es iluminado	✓		✓		✓		
22	El lugar de trabajo es ventilado	✓		✓		✓		

23	Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	La silla ofrece una postura ergonómica	✓		✓		✓		
25	El ambiente académico es agradable	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Carruero Sánchez Yolanda Toribia DNI: 26631920

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación (Doctorado) Fecha: 15-08-2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión


Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

DIMENSIONES / ÍTEMS		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA								
Nº OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS								
1	Conozco los objetivos generales del plan de estudios	✓		✓		✓		
2	Los objetivos se detallan con claridad	✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA								
4	Los sílabos de las asignaturas son coherentes con los objetivos del plan de estudios	✓		✓		✓		
5	Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio	✓		✓		✓		
6	La planificación de las prácticas clínicas, que forman parte de los objetivos de las enseñanzas, en instituciones sanitarias y sociosanitarias es adecuada	✓		✓		✓		
7	Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES								
8	Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en los sílabos docentes se desarrollan adecuadamente	✓		✓		✓		
9	La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del sílabo docente	✓		✓		✓		
10	La evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos en el sílabo	✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza	✓		✓		✓		
SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE								
ADMISIÓN DE ESTUDIANTES								
12	La información previa (preinscripción, proceso de matriculación...) recibida es adecuada	✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes	✓		✓		✓		
RECURSOS Y SERVICIOS								
14	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza	✓		✓		✓		
15	Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados	✓		✓		✓		

16	Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas	✓		✓		✓		
17	Las instalaciones ajenas a la universidad, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos de la enseñanza	✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza	✓		✓		✓		
ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO								
19	Se coordinan adecuadamente las clases teóricas, prácticas y prácticas clínicas previstas en el sílabo	✓		✓		✓		
20	El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas	✓		✓		✓		
21	El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje	✓		✓		✓		
22	El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)	✓		✓		✓		
23	El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente	✓		✓		✓		
24	El profesor facilitó mi aprendizaje, gracias a su ayuda logré mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas	✓		✓		✓		
25	En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Carreras Sández Soledad Toribio DNI: 24431630

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación (Doctorado) Fecha: 15-08-2018

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

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión


Firma

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

DIMENSIONES / ITEMS		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
N°	IMAGEN GERENCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se propicia la discusión para resolver conflictos	✓		✓		✓		
2	Se brinda apoyo cuando se realiza el trabajo docente	✓		✓		✓		
3	Se supervisa el desempeño docente	✓		✓		✓		
4	Se evalúa el desempeño docente	✓		✓		✓		
5	Informa su gestión al finalizar el año	✓		✓		✓		
6	Informa los alcances y metas de trabajo	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
7	El ambiente es cordial	✓		✓		✓		
8	Se aprecian las opiniones de los profesores	✓		✓		✓		
9	Existe la ayuda entre compañeros	✓		✓		✓		
10	Se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
11	Recibe sugerencias de los estudiantes	✓		✓		✓		
12	Se fomentan las iniciativas de trabajo	✓		✓		✓		
13	Realiza el reconocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
14	Verifica el cumplimiento del horario de trabajo	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
15	Jerarquiza problemas en conjunto	✓		✓		✓		
16	Realiza la toma de decisiones para abordar problemas	✓		✓		✓		
17	Se analizan las alternativas para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
18	Se comunica la toma de decisiones	✓		✓		✓		
19	Se evalúan la toma de decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
TAREA DOCENTE								
20	El número de profesores es suficiente	✓		✓		✓		
21	El ambiente de trabajo es iluminado	✓		✓		✓		
22	El lugar de trabajo es ventilado	✓		✓		✓		

23	Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	La silla ofrece una postura ergonómica	✓		✓		✓		
25	El ambiente académico es agradable	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Cecilia Maribeca, Mariana Guzmán DNI: 26630194

Especialidad del validador: Magister en Educación - Docente UNIC Fecha: 24/07/2018

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión


Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
Nº OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS							
1 Conozco los objetivos generales del plan de estudios	✓		✓		✓		
2 Los objetivos se detallan con claridad	✓		✓		✓		
3 Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
4 Los sílabos de las asignaturas son coherentes con los objetivos del plan de estudios	✓		✓		✓		
5 Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio	✓		✓		✓		
6 La planificación de las prácticas clínicas, que forman parte de los objetivos de las enseñanzas, en instituciones sanitarias y socioasistenciales es adecuada	✓		✓		✓		
7 Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES							
8 Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en los sílabos docentes se desarrollan adecuadamente	✓		✓		✓		
9 La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del sílabo docente	✓		✓		✓		
10 La evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos en el sílabo	✓		✓		✓		
11 Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza	✓		✓		✓		
SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE							
ADMISIÓN DE ESTUDIANTES							
12 La información previa (preinscripción, proceso de matriculación...) recibida es adecuada	✓		✓		✓		
13 Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes	✓		✓		✓		
RECURSOS Y SERVICIOS							
14 Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza	✓		✓		✓		
15 Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados	✓		✓		✓		

16 Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas	✓		✓		✓		
17 Las instalaciones ajenas a la universidad, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos de la enseñanza	✓		✓		✓		
18 Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza	✓		✓		✓		
ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO							
19 Se coordinan adecuadamente las clases teóricas, prácticas y prácticas clínicas previstas en el sílabo	✓		✓		✓		
20 El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas	✓		✓		✓		
21 El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio de campo etc.) para facilitar el aprendizaje	✓		✓		✓		
22 El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)	✓		✓		✓		
23 El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente	✓		✓		✓		
24 El profesor facilita mi aprendizaje gracias a su ayuda logré mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas	✓		✓		✓		
25 En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Cáceres Méndez, Mariana Gueman DNI: 26630194

Especialidad del validador: Magister en Educación - Docente VAK Fecha: 24/07/2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión


 Firma

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

DIMENSIONES / ITEMS		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
N°	IMAGEN GERENCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se propicia la discusión para resolver conflictos	✓		✓		✓		
2	Se brinda apoyo cuando se realiza el trabajo docente	✓		✓		✓		
3	Se supervisa el desempeño docente	✓		✓		✓		
4	Se evalúa el desempeño docente	✓		✓		✓		
5	Informa su gestión al finalizar el año	✓		✓		✓		
6	Informa los alcances y metas de trabajo	✓		✓		✓		
RELACIONES SOCIALES								
7	El ambiente es cordial	✓		✓		✓		
8	Se aprecian las opiniones de los profesores	✓		✓		✓		
9	Existe la ayuda entre compañeros	✓		✓		✓		
10	Se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
11	Recibe sugerencias de los estudiantes	✓		✓		✓		
12	Se fomentan las iniciativas de trabajo	✓		✓		✓		
13	Realiza el reconocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
14	Verifica el cumplimiento del horario de trabajo	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
15	Jerarquiza problemas en conjunto	✓		✓		✓		
16	Realiza la toma de decisiones para abordar problemas	✓		✓		✓		
17	Se analizan las alternativas para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
18	Se comunica la toma de decisiones	✓		✓		✓		
19	Se evalúan la toma de decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
TAREA DOCENTE								
20	El número de profesores es suficiente	✓		✓		✓		
21	El ambiente de trabajo es ruidoso	✓		✓		✓		
22	El lugar de trabajo es ventilado	✓		✓		✓		

23	Existe la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
24	La silla ofrece una postura ergonómica	✓		✓		✓		
25	El ambiente académico es agradable	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Lizasoain Mores Alfredo Ruiz Tomas DNI: 22 212221

Especialidad del validador: Desarrollo Curricular de la Educación Fecha: 12-02-2012

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

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALAMARCA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA DE PEDAGOGÍA Y PSICOPEDAGOGÍA
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
N° OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1 Conozco los objetivos generales del plan de estudios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Los objetivos se detallan con claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA							
4 Los sílabos de las asignaturas son coherentes con los objetivos del plan de estudios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 La planificación de las prácticas clínicas, que forman parte de los objetivos de las enseñanzas, en instituciones sanitarias y sociosanitarias es adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES							
8 Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en los sílabos docentes se desarrollan adecuadamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9 La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del sílabo docente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10 La evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos en el sílabo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11 Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE							
ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12 La información previa (prescripción, proceso de matriculación...) recibida es adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13 Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RECURSOS Y SERVICIOS							
14 Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15 Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

16 Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17 Las instalaciones ajenas a la universidad, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos de la enseñanza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18 Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO							
19 Se coordinan adecuadamente las clases teóricas, prácticas y prácticas clínicas previstas en el sílabo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20 El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21 El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22 El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23 El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24 El profesor facilitó mi aprendizaje gracias a su ayuda logré mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25 En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Opinión de aplicabilidad : Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Luis María Alfonso Amador DNI: 26 61 32 71

Especialidad del validador: Docente en Ciencias de la Educación Fecha: 12-02-2012

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

Suficiencia: Se dice cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión

UNIVERSIDAD NACIONAL CLAYTON
FACULTAD

[Firma]
DIRECTOR DE UNIDADES DE ASIGNATURA

Firma