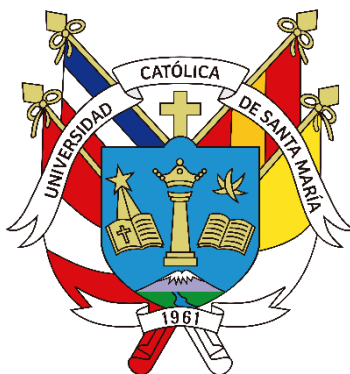


Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Educación Superior



**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS
PRE-PROFESIONALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARÍA - 2020**

Tesis presentada por la Bachiller
Quequesana Miranda, María Cristina
Para optar el Grado Académico de
Maestro en Educación Superior

Asesora:
**Dra. Cateriano Chávez, Tatiana
Jacqueline**

Arequipa - Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 09 de Agosto del 2023

Dictamen: 000592-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 000592, presentado por:

2018005562 - QUEQUESANA MIRANDA MARIA CRISTINA

Titulado:

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - 2020

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29315618 - CATERIANO CHAVEZ TATIANA JACQUELINE
DICTAMINADOR**



**04411473 - BELTRAN MOLINA ROSA PATRICIA
DICTAMINADOR**



**29553971 - PAREDES SAN ROMAN SANDRA IRENE
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	dokumen.tips Fuente de Internet	4%
2	docplayer.es Fuente de Internet	2%
3	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	kipdf.com Fuente de Internet	1%
6	María José Latorre Medina, Francisco Javier Blanco Encomienda. "El prácticum como espacio de aprendizaje profesional para docentes en formación", REDU. Revista de Docencia Universitaria, 2011 Publicación	1%

7	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1 %
9	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	1library.co Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
13	sites.google.com Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
15	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	www.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080 Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

*A Dios por haberme dado la fuerza para seguir adelante
pese a las adversidades y por su inmenso amor y bondad.*

*A todos aquellos que creyeron en mí y me dieron
la energía y apoyo para seguir cumpliendo mis metas.*

*A mis padres por su amor, enseñanzas y aliento;
por creer en mí y siempre estar a mi lado.*



*“El maestro deja una huella para la eternidad;
nunca puedes saber cuando se detiene su influencia”*

Henry Adams



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
EPÍGRAFE.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	3
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	5
1. Clima Organizacional.....	5
1.1. Conceptos.....	5
1.2. Tipos de Clima Organizacional.....	7
1.3. Características del clima organizacional.....	11
1.4. Factores del Clima Organizacional.....	12
1.4.1. Satisfacción.....	12
1.4.2. Comunicación.....	14
1.4.3. Relaciones interpersonales.....	17
1.4.4. Trabajo en equipo.....	18
1.4.5. Motivación laboral.....	20
2. Satisfacción De Práctica Pre-Profesionales.....	22
2.1. Aprendizaje Experiencial.....	22
2.2. Bases teóricas del practicum.....	25
2.3. Estructura y Desarrollo de Prácticas Pre-Profesionales.....	27
2.3.1. Las condiciones doctrinales del practicum y las prácticas en empresas.....	27
2.3.2. Condiciones curriculares del practicum.....	28
2.4. Factores que determinan la satisfacción de las prácticas.....	30
2.4.1. Factores individuales.....	31
2.4.2. Soporte institucional.....	32
2.4.3. Características del trabajo.....	34
2.4.4. Factores contextuales.....	35

2.4.5.	Clima organizacional.....	35
3.	Antecedentes de la Investigación.....	36
3.1.	Internacionales.....	36
3.2.	Nacionales.....	37
3.3.	Regionales.....	38
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....		40
1.	Tipo y nivel de investigación.....	40
2.	Técnicas e instrumentos.....	40
2.1.	Primera Variable: Clima Organizacional.....	40
2.2.	Segunda Variable: Satisfacción de Prácticas Pre-Profesionales.....	41
2.3.	Operacionalización de Variables.....	42
3.	Campo de verificación.....	43
3.1.	Ubicación espacial.....	43
3.2.	Ubicación temporal.....	43
3.3.	Unidades de estudio.....	43
4.	Estrategia de recolección de datos.....	44
5.	Criterios para el manejo de resultados.....	44
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		45
1.	Procesamiento y análisis de datos.....	45
1.1.	Clima organizacional.....	45
1.2.	Satisfacción de prácticas pre-profesionales.....	51
1.3.	Relación entre clima organizacional y satisfacción de prácticas pre-profesionales.....	56
2.	Discusión.....	60
CONCLUSIONES.....		62
RECOMENDACIONES.....		63
REFERENCIAS.....		64
ANEXOS.....		68
Anexo 1 Instrumento de recolección de información n°1.....		69
Anexo 2 Instrumento de recolección de información n°2.....		71
Anexo 3 Matriz de consistencia.....		73
Anexo 4 Análisis descriptivo.....		74
Anexo 5 Validación de los instrumentos.....		78
Anexo 6 Fichas sunedu expertos validadores de instrumentos.....		84
Anexo 7 Permiso de aplicación del instrumento.....		90

Anexo 8 Interpretación del alfa de cronbach.....	91
Anexo 9 Interpretación de coeficiente de correlación.....	92
Anexo 10 Base de datos.....	93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Los cuatro sistemas administrativos.....	9
Tabla 2 Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).....	10
Tabla 3 Estilos de Aprendizaje Experiencial.....	23
Tabla 4 Confiabilidad Clima organizacional.....	41
Tabla 5 Confiabilidad satisfacción de prácticas pre-profesionales.....	42
Tabla 6 Operacionalización de Variables.....	42
Tabla 7 Clima organizacional en la dimensión satisfacción.....	45
Tabla 8 Clima organizacional en la dimensión comunicación.....	46
Tabla 9 Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales.....	47
Tabla 10 Clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo.....	48
Tabla 11 Clima organizacional en la dimensión motivación.....	48
Tabla 12 Clima organizacional en los estudiantes que realizaron practicas pre profesionales en los Estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	50
Tabla 13 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre los factores individuales.....	51
Tabla 14 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre el soporte institucional.....	52
Tabla 15 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre características del trabajo.....	53
Tabla 16 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre factores contextuales.....	54
Tabla 17 Satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	55
Tabla 18 Relación entre clima organizacional sobre factores individuales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	56
Tabla 19 Relación entre clima organizacional sobre soporte institucional en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	56
Tabla 20 Relación entre clima organizacional sobre características del trabajo en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	57
Tabla 21 Relación entre clima organizacional sobre factores contextuales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	58
Tabla 22 Relación entre el clima organizacional y satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima organizacional en la dimensión satisfacción.....	45
Figura 2 Clima organizacional en la dimensión comunicación.....	46
Figura 3 Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales.....	47
Figura 4 Clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo.....	48
Figura 5 Clima organizacional en la dimensión motivación.....	49
Figura 6 Clima organizacional en los estudiantes que realizaron practicas pre profesionales en los Estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	50
Figura 7 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre los factores individuales.....	51
Figura 8 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre el soporte institucional.....	52
Figura 9 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre características del trabajo.....	53
Figura 10 Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre factores contextuales.....	54
Figura 11 Satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería.....	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa. La población estuvo conformada por 39 estudiantes que realizaron prácticas pre-profesionales en el semestre impar del año 2019, es un estudio con un diseño no experimental, tipo básico con enfoque cuantitativo y nivel relacional; desarrollado en el área de la educación superior y línea de gestión organizacional y prácticas pre-profesionales. Se aplicaron dos cuestionarios, para la primera variable denominada clima organizacional se adaptó el cuestionario de clima organizacional elaborado por Moran (2015) y para la segunda variable denominada satisfacción de prácticas pre-profesionales, se elaboró el cuestionario de satisfacción de prácticas pre-profesionales; ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad. La confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo para los indicadores de la primera variable una confiabilidad superior a 0,5 y para la segunda variable una confiabilidad superior a 0,9. Para la determinación de la relación entre ambas variables se utilizó el estadístico de Chi Cuadrado. Los resultados demostraron que existe una relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María.

Palabras Clave: Clima organizacional, practicas pre-profesionales, satisfacción, educación superior.

ABSTRACT

The present research aimed is to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of students with the pre-professional practices of the Professional School of Tourism and Hospitality of the Catholic University of Santa María de Arequipa. The population was made up of 39 students who carried out pre-professional practices in the odd semester of year 2019, it is a study with a non-experimental design, basic type with quantitative approach and relational level; developed in the area of higher education and line of organizational management and Pre-professional practices. Two questionnaires were applied, for the first variable called organizational climate, the organizational climate questionnaire prepared by Moran (2015) was adapted and for the second variable called satisfaction of pre-professional practices, the satisfaction questionnaire of pre-professional practices was elaborated; both instruments were validated by expert judgment with a result of applicability. Reliability was obtained by means of Cronbach's alpha coefficient, obtaining for the indicators of the first variable a reliability greater than 0.5 and for the second variable a reliability greater than 0.9. To determine the relationship between both variables, the Chi Square statistic was used. The results showed that there is relationship between the variables organizational climate and the satisfaction of students with the pre-professional practices of the School of Tourism and Hospitality, Catholic University of Santa Maria.

Keywords: Organizational climate, pre-professional practices, satisfaction, higher education.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los empleados de su centro laboral. A lo largo de los años se ha venido estudiando la importancia de la percepción de los trabajadores sobre su centro de trabajo para desarrollar estrategias que beneficien el rendimiento del empleado lo cual repercute en el éxito de la empresa. El practicante, al incorporarse en su centro de práctica es considerado un trabajador más, el cual debe ajustarse a las políticas de cada empresa. Durante el periodo de prácticas el estudiante se encuentra inmerso en un ambiente laboral con características de gestión organizacional propias de cada empresa o institución a la cual debe de adaptarse.

Las Prácticas Pre-Profesionales son importantes en toda formación académica por diversos factores, como poder acceder a un primer empleo, tener mejores resultados laborales en trabajos futuros, adquirir habilidades propias demandadas por las empresas; así mismo, permite la interacción entre las universidades y empresas. Por otro lado, la satisfacción de un practicante es importante ya que brinda la seguridad para el cumplimiento de sus labores de manera eficiente y, también, representa la primera impresión de cómo será su desarrollo profesional, una vez que esté en el campo laboral.

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería tiene dentro de su malla curricular a las Prácticas Pre-Profesionales como una asignatura; asimismo tiene la peculiaridad que está dividida en cuatro áreas que son: Hotelería, Agencia de Viajes, Gastronomía y Gestión del Turismo. La naturaleza de las áreas de Hotelería, Agencia de Viajes y Gastronomía se da en un campo empresarial, donde el objetivo principal es ofrecer servicios a los turistas y procurar una ganancia económica para la empresa. Para el caso del área de Gestión del Turismo la característica principal es que las actividades que se realizan no generan una ganancia económica, sino que redundan en beneficio de la sociedad.

El estudio se encuentra en el campo de las ciencias de la educación, en el área de educación superior y línea de gestión organizacional y práctica pre-profesional, aplicando la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. La investigación es un primer alcance para conocer cómo percibe el estudiante el clima organizacional de los centros de práctica y cómo influye en su satisfacción con la práctica pre-profesional de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

A pesar de que se llevó a cabo el levantamiento de datos en el año 2020, se procedió a una exhaustiva revisión de la teoría más reciente de los últimos años. Este proceso se emprendió con el objetivo de actualizar y fortalecer la base teórica existente. Durante esta revisión, se constató con interés que los temas analizados seguían vigentes y sin presentar cambios significativos, lo que reafirmó la solidez de los conocimientos previos. Este ejercicio de actualización contribuyó a consolidar la validez y pertinencia de la teoría, asegurando que los datos recopilados en 2020 se contextualizaran adecuadamente dentro del marco teórico más actualizado y relevante.

La tesis presenta una estructura de tres capítulos, en el primer capítulo se desarrolla el Marco Teórico, donde se realiza una revisión de los fundamentos teóricos de las variables Clima Organizacional y Prácticas Pre-Profesionales, así como el análisis de los antecedentes revisados. El segundo capítulo presenta la metodología describiendo las estrategias metodológicas. El tercer capítulo muestra los resultados y discusión, en este capítulo se muestran las tablas obtenidas de los resultados, la interpretación, conclusiones y la discusión. Por último, se muestran las referencias bibliográficas y anexos.

HIPÓTESIS

Dado que el clima organizacional es un factor de gran relevancia en las empresas siendo considerado como un elemento importante ya que precisa la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización.

H1 Es probable que exista relación significativa entre clima organizacional y satisfacción de los estudiantes con las prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

H0 Es probable que no exista relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.



OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María – 2020.

Objetivo Específico

- a. Determinar relación entre el clima organizacional y los factores individuales de satisfacción de los estudiantes de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- b. Determinar la relación entre el clima organizacional y el soporte institucional de las Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- c. Determinar la relación entre el clima organizacional y las características del trabajo de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- d. Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores contextuales de las de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1. CLIMA ORGANIZACIONAL

1.1. Conceptos

El clima organizacional se relaciona al tipo de gestión de cada organización. La imagen interna que proyecta a sus empleados permitirá el desempeño y satisfacción de estos. El ambiente de trabajo generado influirá en la productividad de la empresa; en el caso de ser una empresa u organización de servicio, éste repercutirá no sólo en la satisfacción de los empleados, sino, también, en quienes reciben en servicio.

Chiavenato, E. (2011) señala que:

“el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. (p.77)

Enfatiza la importancia de motivación que perciben los participantes para considerar un clima organizacional elevado o bajo. Cuando la motivación, entre los participantes, es satisfactoria, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones humanas de respeto, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar.

Otras definiciones que podemos analizar son las de Brunet (1987, citado en Rodríguez, 2016) quien señala que:

La definición de clima organizacional fue introducida por primera vez en el área de psicología organizacional por Gellerman en 1960 Este concepto estaba influenciado por dos grandes escuelas del pensamiento como son: la Escuela de la 'Gestalt' y la Escuela 'Funcionalista'. Para la Escuela de la Gestalt, los individuos están influenciados por la percepción que tienen, ellos mismos, sobre su entorno; y la Escuela Funcionalista plantea que el pensamiento y comportamiento de cada individuo depende del ambiente que lo rodea. (p.12)

El mismo autor menciona que, en el año 1950, el clima organizacional se enfoca en la influencia que tiene con la productividad, considerándolo como un factor de motivación. En la década de los años 1970, los estudios se orientan al aspecto individual; cada trabajador percibe el clima organizacional según su ambiente laboral. Por último, a inicios de los años noventa, los estudios se orientan a la percepción individual de las prácticas y procesos de las organizaciones y que influyen en la conducta del trabajador con su centro de trabajo.

Tomando como eje central al trabajador de una organización García & Ibarra, (2012, citado por Zambrano 2017) refieren que:

Es la percepción que diariamente tiene el empleado que está dentro de una organización con respecto a las tareas, el ambiente físico en que éstas se dan, las relaciones con sus compañeros de trabajo y los directivos de la empresa, las retribuciones y recompensas económicas, la evaluación del desempeño laboral, las regulaciones formales establecidas por la empresa, etc. (p.4)

El clima organizacional influye en el desempeño de los empleados de una empresa o institución, por ello, la definición de Rodríguez (2016) considera que:

el clima organizacional es, hoy en día, un factor de gran relevancia, tanto en las grandes como en medianas y pequeñas industrias; se considera como un elemento importante porque, a través de él, se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, los mismos que pueden generar grandes aportes significativos a su trabajo y que, a su vez, influye, de manera positiva, manteniendo la motivación en la realización de sus tareas, generando un gran bienestar para las empresas. (p.4)

A través de los años el concepto se ajusta a la realidad en la que se desempeñan los colaboradores de una empresa o institución donde intervienen componentes políticos, socio-económicos y tecnológicos; así, Andrade (2015, citado en Zambrano 2017) plantea que:

El clima organizacional es un reflejo de lo que sucede dentro de las organizaciones en el plano social, político, económico, tecnológico y humano; el mismo que se desarrolla a partir de las relaciones internas, de allí que la percepción de sus empleados se basa en el liderazgo y en las prácticas de dirección ejercidas por sus directivos. (p.3)

Rodríguez (2016), considera las siguientes variables que forman parte del concepto de clima organizacional y que son percibidas por los colaboradores:

- Variables del ambiente físico, tales como: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.
- Variables estructurales, tales como: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Variable del ambiente social, tales como: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables personales, tales como: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento social, tales como: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc. (p.146-147).

Tomando en consideración los conceptos y las variables del clima organizacional, se puede deducir que el clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador de su ambiente laboral, esta percepción puede ser positiva o negativa y se ve reflejada en la productividad, desempeño y satisfacción que el individuo muestra en su labor.

1.2. Tipos de Clima Organizacional

Los tipos de clima organizacional parten de las características de la organización; a través de las estrategias directivas y administrativas planteadas para su gestión reflejan la percepción que tiene el trabajador de su centro laboral.

Likert (1968, citado por Brunet 1987), establece tres tipos de variables, que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional:

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad; están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Teniendo establecidas las variables de las características de una organización se puede establecer la forma de administración del personal de una empresa. Likert plantea un modelo para analizar y comparar las diferentes formas con las que las organizaciones administran a sus participantes, lo denominó sistemas de administración. Likert (1968, citado por Chiavenato 2011), manifiesta que no existe una política administrativa válida para todas las situaciones y ocasiones posibles. Chiavenato (2011) utiliza solo cuatro variables organizacionales de Likert que son: el proceso de toma de decisiones, el sistema de comunicaciones, relación interpersonal y el sistema de recompensa y de sanciones.

Proceso de toma de decisiones: Definir cómo y quién toma las decisiones en la empresa. Si las decisiones están centralizadas o descentralizadas, se concentrarán en la parte superior de la jerarquía o se dispersarán en la periferia de la organización.

Sistema de comunicación: Define cómo se transmiten y reciben las comunicaciones dentro de la organización. La comunicación fluye en todas las direcciones (vertical, horizontal y horizontal) y la información es fundamental para un buen desempeño del trabajador.

Relación interpersonal: La empresa crea las condiciones para el desarrollo favorables del trabajo en equipo. Estos equipos pueden ser definitivo o esporádicos por lo que es de suma importancia la confianza y respeto.

Sistema de recompensas y sanciones: se da gran importancia a las recompensas simbólicas y sociales, si bien no se omiten las recompensas salariales y materiales. Rara vez hay sanciones, las cuales siempre se definen y deciden entre los grupos interesados.

Estas variables permiten, posteriormente, establecer los cuatro sistemas administrativos de las organizaciones: sistema 1 autoritario coercitivo, sistema 2 autoritario benevolente, sistema 3 consultivo y sistema 4 participativo. Cada sistema tiene cuatro características que se relacionarán con las variables antes mencionadas. Es decir, que toda empresa se puede caracterizar por los

sistemas organizacionales y, estos sistemas, serán percibidos por los trabajadores reflejando su satisfacción y desempeño en su campo laboral.

Chiavenato (2011) presenta el siguiente cuadro de los sistemas administrativos con las variables organizacionales para comprender la relación existente.

Tabla 1

Los cuatro sistemas administrativos

Variables comparativas	Sistema 1 Autoritario coercitivo	Sistema 2 Autoritario benevolente	Sistema 3 Consultivo	Sistema 4 Participativo
Proceso de toma de decisiones	Totalmente centrado en la cúpula de la organización, que monopoliza las decisiones.	Centralización en la cúpula, pero permite una pequeña delegación de decisiones sencillas y rutinarias.	Consulta a los niveles inferiores, permite delegación y participación de las personas.	Totalmente delegado y descentralizado. La cúpula define políticas y controla resultados
Sistema de comunicación	Muy precario. Sólo comunicaciones verticales, descendentes, de órdenes.	Relativamente precario. Prevalece la comunicación vertical descendente sobre la ascendente.	Se facilita el flujo de comunicación vertical (ascendente/ descendente) y horizontal.	La comunicación es vital para el éxito de la empresa. La información se comparte por completo.
Relaciones interpersonales	Los contactos entre personas provocan desconfianza. La organización informal está prohibida y se considera perjudicial. Los puestos aíslan a las personas.	Se toleran con alguna condescendencia. La organización informal es incipiente y se considera una amenaza para la empresa.	Se deposita en las personas una confianza relativa. La empresa fomenta la organización informal. Trabajo en equipo o en grupos esporádicos.	Trabajo en equipo. La formación de grupos informales es importante. Confianza mutua, participación y compromiso grupal.
Sistema de recompensas	Centrado en sanciones y medidas disciplinarias. Obediencia estricta a los reglamentos	Centrado en sanciones y en medidas disciplinarias de manera menos arbitraria.	Centrado en las recompensas materiales (sobre todo salarios). Recompensas sociales	Centrado en las recompensas sociales. Recompensas materiales y salariales frecuentes. Raras

internos. Raras recompensas materiales.	Raras Recompensas salariales más frecuentes. Raras Recompensas sociales	ocasionales. Raras sanciones o castigos.	sanciones y, cuando presentan, deciden por los grupos.
---	---	--	--

Fuente: Chiavenato (2011)

A partir de esta tabla 1, Rodríguez (2016) presenta la Tabla 2 donde se aprecia claramente los tipos de clima organizacional y su relación con las variables y sistemas organizacionales.

Tabla 2

Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)

Clima Autoritario-Explotador	Clima Autoritario-Paternalista	Clima Participativo-Consultivo	Clima de Participación en Grupos
Compuesto por el Sistema I.	Compuesto por el Sistema II.	Compuesto por el Sistema III.	Compuesto por el Sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas; ocasionalmente, recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos, sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos; se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales	Prevalecen comunicaciones y control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Fuente: Chiavenato (2011)

1.3. Características del clima organizacional

Siendo el clima organizacional, comprendido como la percepción que tiene el trabajador de su ambiente laboral, Brunet (1987) se cuestiona sobre si la percepción de los empleados de distintos departamentos de una empresa es la misma. A esta interrogante se encuentra dos respuestas una afirmativa y otra negativa. En una empresa existen diferentes percepciones del clima laboral que serán más variadas dependiendo de cuan descentralizada es la empresa. La forma de administración, el control, las tensiones entre otras características organizacionales serán determinantes para la percepción. Asimismo, que la existencia de grupos en la empresa, estos grupos crean “microclimas” que cuando un empleado es cambiado de área puede generar ciertas molestias e incomodidad al ingresar a un nuevo grupo.

Es así que Rodríguez (2011) caracteriza el clima organizacional de la siguiente manera: El clima se refiere al entorno en el que trabaja la organización. Las variables que definen el clima son aspectos relacionados con el entorno laboral.

A pesar de los cambios debidos a las condiciones temporales, el clima de la organización tiene un cierto grado de persistencia. Esto significa que puede confiar en un cambio relativamente gradual en el entorno organizacional para mantener un cierto grado de estabilidad. Sin embargo, esta estabilidad puede estar sujeta a perturbaciones importantes debido a decisiones que afecten significativamente el desarrollo de la organización.

El clima organizacional tiene una gran influencia en el comportamiento de los miembros de la empresa. Como resultado, un buen ambiente permitirá que las personas tengan un mejor carácter para participar activa y eficazmente en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, el clima severo dificultará enormemente la gestión y coordinación del trabajo de la organización.

El clima organizacional afecta el grado de compromiso y reconocimiento de los miembros de la organización. Es probable que una organización con un buen clima obtenga un reconocimiento significativo entre sus empleados. Por el contrario, cuando "no lleva camisa", el ambiente organizacional suele verse afectado.

El clima organizacional se ve afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, lo que a su vez afecta esos comportamientos y actitudes. En otras palabras, una persona puede ver lo agradable que es el ambiente de su organización, y sin darse cuenta, sus acciones contribuyen a hacer agradable ese ambiente; por el contrario, sucede a menudo. La

situación es que los miembros de la organización hicieron severo críticas al ambiente de la organización, pero no se percataron de que su actitud negativa estaba dando forma a ese clima de insatisfacción e insatisfacción.

El clima de una organización se ve afectado por diferentes variables estructurales, tales como: estilo de gestión, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. A su vez, estas variables también se verán afectadas por el clima.

El absentismo y la movilidad excesiva pueden ser indicadores de un mal ambiente laboral. Una situación similar puede suceder si no está satisfecho con su trabajo. Las organizaciones con alto ausentismo o miembros insatisfechos son definitivamente organizaciones con malas condiciones laborales. Por tanto, la solución a estos problemas puede resultar difícil porque implica que las complejas variables que componen el entorno de la organización necesitan ser modificadas.

En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio el clima organizacional es siempre posible; pero se requiere cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se estabilice en una nueva configuración.

1.4. Factores del Clima Organizacional

Para conocer a profundidad el clima organizacional de una empresa, es necesario prestar atención a ciertos factores que inciden en el comportamiento individual y que se pueden medir. Estas razones pueden provenir de diferentes variables dentro de la organización, como el entorno físico y social, y diferentes formas de comportamiento. La gama de variables es tan amplia que los expertos aún no han llegado a un consenso sobre cómo definir el número y la naturaleza de estos factores, que se han introducido como dimensiones en la literatura empresarial.

1.4.1. Satisfacción

La satisfacción laboral está relacionada con la confianza gerencial y organizacional que tienen los individuos en su centro de trabajo. Para Perry y Mankin (2007) es una percepción subjetiva que se desarrolla a través de características particularidades de oportunidades la satisfacción laboral; está relacionada con los logros personales y con la valoración del trabajo en la sociedad.

Chiang (2010, citado por Lomas 2017), afirman que la satisfacción laboral es una actividad por la cual las personas pueden demostrar sus habilidades, y esto les genera desafíos y les hace interesarse en obtener buenos resultados. Pero también, sentirse felices cuando la organización les brinde beneficios, satisfaga sus necesidades básicas y valore sus esfuerzos a través del reconocimiento.

Olivares, Silva y Carlos (2013, citados por Lomas 2017), infieren que este es el grado de cumplimiento de la persona con su entorno laboral. La satisfacción laboral incluye consideraciones tales como salario, tipo de trabajo, relación interpersonal y seguridad.

Después de una revisión literaria existen varios factores que determinan la satisfacción laboral, dentro de ellos podemos destacar los siguientes:

Condiciones de trabajo: Poseer un área de trabajo adecuado para el tipo de función que desarrolla como un espacio cómodo, ventilación y buena iluminación. Tener las herramientas adecuadas de trabajo como tecnología adecuada, materiales de trabajo necesarios e información adecuada para el desarrollo del trabajo.

Oportunidad de ascenso: otorgar a los empleados la oportunidad de ascender brindándoles mayores responsabilidades, oportunidad de superación, capacitaciones, entre otros.

Ambiente laboral: relación de respeto entre los compañeros de trabajo, y entre los directivos. Trabajo donde el dialogo sea la forma de solución conflictos.

Recompensas: pueden ser físicas como un adecuado sueldo, aumento de salario en base a sus méritos o psicológicas. Se valora a la persona mediante palabras de aliento, destacando sus logros positivos y alentándolo a que siga adelante.

Entre las diferentes teorías sobre satisfacción laboral destacamos la Teoría Bifactorial de Herzberg. Manso (2001, citado por Alvarado 2021) concluye que Herzberg considera la satisfacción en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Es así que la teoría presenta dos elementos:

- *Factores de higiene:* Herzberg (1959, citado por Manso 2002; Alvarado 2021), considera que estos están relacionados con las emociones negativas y la insatisfacción que sienten los

trabajadores en sus puestos de trabajo, debido a que se comportan de manera diferente, atribuidos al contexto de su trabajo. Consiste en el bienestar, seguridad en el lugar de trabajo, políticas y prácticas de gestión de la empresa. En ausencia o aplicación de estos factores, existe insatisfacción del trabajador, y cuando están presentes, no crean una fuerte motivación, sino que solo sirven para reducir o eliminar la insatisfacción.

- *Factores motivadores:* Herzberg (1959, citado por Manso 2002; Alvarado 2021), afirma que los factores motivacionales son un conjunto de factores relacionados con una experiencia satisfactoria y se basan en la trascendencia de las tareas realizadas, mayores responsabilidades de cara a la dirección, oportunidades de ascenso profesional, y crecimiento personal en el ámbito laboral. Herzberg argumentó que cuando estos factores están presentes en el lugar de trabajo, ayudan a obtener altos niveles de motivación y satisfacción de los empleados, lo que estimula un desempeño superior.

1.4.2. Comunicación

La comunicación es fundamental en las actividades organizacionales y es esencial para el normal funcionamiento de la organización. Una buena comunicación puede mejorar la competitividad de la organización, adaptarse a los cambios del entorno, promover la realización de los objetivos establecidos, satisfacer las necesidades de uno mismo y de los participantes, coordinar y controlar las actividades y cultivar una buena motivación y compromiso.

En las actividades de todos los niveles de la organización, las personas adquieren y difunden información constantemente. La comunicación es un elemento clave, porque los administradores trabajan con información específica del rubro en el que se desenvuelven. Además, todas las funciones de gestión como planificación, organización, mando y control solo pueden funcionar a través de la comunicación eficaz en la práctica. A pesar de todos los avances en los campos de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, la comunicación entre personas aún tiene muchas deficiencias, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de las personas y del esfuerzo de las personas que las rodean.

La comunicación en una empresa puede ser externa e interna. La comunicación externa como menciona Ruiz et al. (2013) “es la comunicación de la empresa con su entorno, dirigida a clientes,

proveedores, instituciones, otras empresas, etc” (p.94). Esta comunicación implica las estrategias que tiene la organización para llegar de manera efectiva al mercado.

Por otro lado, la comunicación interna también tratada por Ruiz et al. (2013) “se genera y ejecuta dentro de la empresa con el objetivo de informar, coordinar, organizar tareas, controlar, motivar y liderar” (p.94). Para este tipo de comunicación los medios y formas como se va a llegar a los colaboradores son fundamentales. Ruiz et al (2016) dividen la comunicación interna en:

- *Comunicación descendente*; es la que se trasmite desde los mandos superiores ya sea ejecutivos o mandos intermedios a todos los trabajadores. La información transmitida está relacionada a la cultura organizacional; es decir, informar sobre trabajos, normas, ritmo de trabajo, horarios, vacaciones. La información es transmitida de a través de reuniones, internet, entrevistas, manuales entre otros.
- *Comunicación ascendente*; es la comunicación que se da desde posiciones jerárquicas inferiores a las superiores. Este tipo de comunicación permite conocer las necesidades y realidad interna de los trabajadores. Para este tipo de comunicación la evaluación de desempeño del trabajo y comunicación del clima laboral.
- *Comunicación horizontal y lateral*; se establece entre personas de las mismas áreas que tienen el mismo nivel jerárquico. A través de esta comunicación se coordinan las actividades correspondientes a cada departamento, resolución de problemas, coordinaciones y contribuye a acelerar la circulación de la información.

Dentro de toda organización saber comunicarse permite generar un ambiente de trabajo positivo así como facilitará el cumplimiento de los objetivos trazados. “La comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias” (Traverso, Williams y Palacios, 2017, p. 33).

El fin de la comunicación dentro de una empresa implica que el receptor comprenda y asimile el mensaje para que pueda lograr los objetivos, tareas, funciones, etc. planteados por la organización. “En otras palabras, la comunicación implica un proceso de comprensión por parte del receptor, una respuesta que puede ser un cambio de actitud o un modo de pensar...” (Brandolini y Gonzales, 2009, citados por Quaranta, 2019, p.29). Siendo la comunicación eficaz la forma de

forma de transmitir el mensaje de manera que sea comprensible sin alterar su objetivo finalidad, Quaranta (2019) destaca los siguientes factores.

- *Lingüístico y paralingüístico*: Al hacer referencia a lingüístico se relaciona todo lo referido al lenguaje, las palabras y sus significados. “Para que una comunicación sea efectiva, es fundamental que los términos que se utilicen tengan una comprensión común para los interlocutores y que los mismos estén aplicados en un contexto que permita su clara interpretación” (Quaranta 2019, p. 30). Y para conceptualizar paralingüístico hace referencia a todo aquello que hace a cómo transmitir el mensaje: el lenguaje no verbal, el tono, las posturas. El lenguaje paralingüístico complementa al anterior dando un marco de significado que influye en la comunicación realizada. “En muchas ocasiones, el término o el concepto es el apropiado, pero a pesar de ello existen factores que generan una distorsión por cómo se da el mensaje. Esto es muy común cuando consideramos el tono de voz, determinadas miradas, posturas o gestos” (Quaranta 2019, p. 31).
- *La escucha empática*: La escucha es sumamente importante en la comunicación, es así que para Quaranta “cuando hablamos de una escucha empática, enfatizamos el nivel más elevado de la escucha, la capacidad de tener realmente la intención de comprender al otro y su mensaje con todo lo que implica y no la mera capacidad auditiva del individuo. (2019, p. 31)
- *La cooperación*: Quaranta (2019) señala que la cooperación: “entendiendo por esto el interés de participar, la confianza de presentar una idea contrapuesta, el poder expresar creencias, valores, pensamientos, sentimientos, como también evitar una participación destructiva, la cual se genera con conversaciones monotemáticas, o cuya finalidad sea ganar una discusión, el aportar comentarios fuera de contexto, etcétera.” (p. 33)

La confianza se fundamenta en los comportamientos de los directivos y los jefes, lo que favorece la comunicación, el trabajo en equipo, el rendimiento, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, y a su vez hace productiva a la organización (Cardona y Wilkinson, 2009; Chand, 2018, citados por Cortez, 2021).

Sin embargo, existen barreras que pueden dificultar o incluso impiden la buena comunicación. Ruiz et al (2016) considera las siguientes barreras de la comunicación:

- Barreras físicas: interferencias como ruido, iluminación, personas hablando entre otras.
- Barreras semánticas: uso inadecuado del idioma como mala estructuración de oraciones, utilización del lenguaje rebuscada o que no entiende el receptor, etc.

- Barreras de contexto: cuando en la organización existen conflictos internos como desconfianza o mal ambiente laboral.
- Barreras personales y psicológicas: Todas las personas son diferentes y tienen distinta personalidad. Aparecen los estereotipos, efecto del halo y expectativas.
- Perdidas por transmisión en cadena: cuando los mensajes son transmitidos varias veces de manera verbal suelen desvirtuarse.
- Exceso de información: Cuando la organización da abundante información y los colaboradores se saturan.
- Falta de planificación: Al emitir mensajes sin pensarlos puede haber distorsiones en la comprensión.
- Punteo (by pass): Al saltarse las líneas jerárquicas.

1.4.3 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en el trabajo se desenvuelven a través de la interacción entre los colaboradores o entre colaboradores y directivos de las organizaciones. La convivencia diaria genera un ambiente agradable o tenso según la relación entre ellos. Para Bonilla (2017, citado por Gastañadú 2020) las relaciones interpersonales son como aquellas formas diferentes que tenemos las personas, de interactuar dentro de un ambiente laboral; siendo la comunicación la base en el impacto negativo o positivo de la convivencia; considerando que las expresiones auténticas de cada persona, difieren unas de otras. Por otro lado, Silveira (2014, citada por Vasquez, J. 2018) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. Como se aprecia ambos autores destacan la importancia de la comunicación para el desarrollo de relaciones interpersonales óptimas.

Así Hanco, Carpio, Laura y Flores (2021) señalan:

Desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. (p. 188)

Podemos mencionar que las relaciones interpersonales poseen una variedad de dimensiones de las cuales haremos referencia a las más pertinentes para el presente estudio.

Comunicación Interpersonal: es el proceso por el cual los colaboradores en una organización intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales. Constituye un elemento fundamental en las relaciones humanas (Díaz et al. 2014 citados por Hanco et al. 2021, p. 188). Por ello es imprescindible el desarrollo de las habilidades comunicacionales.

Maxwell (2016, citado por Gastañadú 2020) dice que hablar resulta fácil y que todos lo hacemos, el asunto es como transmitir lo realmente importante de manera eficaz. Resulta insuficiente ser excelentemente productivo sino se logra una efectiva comunicación con los demás. (p.17)

Actitudes de los colaboradores: es definida como la disposición interna aprendida y duradera que sostiene las respuestas favorables o desfavorables del individuo dentro de una organización (Díaz et al. 2014 citados por Hanco et al. 2021, p. 188).

Vasquez Donada (2018) señala:

El compromiso se exterioriza en las actitudes que demuestran convencimiento y aprobación de los valores y propósitos institucionales. Se expresa también en una voluntad proactiva en favor de la institución, así como en la aspiración de participar en la elaboración de instrumentos y herramientas de gestión, documentos, que forman parte de la organización (p.19).

Para Ramírez-Wong (2019) El clima laboral también está relacionado con la convergencia de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Las condiciones negativas en el trabajo se reflejan en el ambiente laboral, las malas relaciones con los compañeros o empleados de la gerencia durante el trabajo crean un sentimiento de insatisfacción; mientras que el ambiente en el clima organizacional se torna desfavorable y la estructura organizacional de la empresa comienza a sufrir de insatisfacción de los empleados, lo que afecta el logro de las metas organizacionales.

1.4.4. Trabajo en equipo

Citando a Ruiz et al. (2013): “un equipo es un conjunto de personas que trabajan juntas de manera coordinada para lograr unas metas comunes” (p. 115). El equipo busca un objetivo en común, cada miembro domina una faceta específica, cada persona es responsable de sus funciones, pero los resultados se articulan entre sí y conducen al logro de los objetivos.

Los roles en el trabajo de equipo según Ruiz et al. (2013) son:

- El rol funcional es la función que cada uno desempeña dentro del equipo.

- El rol de equipo es una tendencia a comportarse, contribuir e interactuar con los demás de una manera específica, lo que permite que el equipo trabaje como un todo.

Para Ayoví-Caicedo (2019) En el trabajo en equipo, la comunicación, la información y la cooperación entre los miembros es fundamental, pues la dinámica de trabajo requiere cooperación, reconocimiento mutuo y amistad en el trabajo, también incluye la organización de los roles de equipo mencionados que definen ciertas dinámicas de trabajo para asegurar la confianza en sí mismos de los empleados, respeto y estabilidad laboral.

Ayoví-Caicedo (2019) indica que otros autores brindan sus criterios sobre los elementos o principios básicos del trabajo en equipo; así señala la investigación de Valverde y col (s.f.) citada por Cabrera, (2004); donde expresan que, además de los principios de cohesión e integración, normales en la existencia de grupos humanos, el trabajo de un equipo tiene varios principios que le sirven de guía:

- *Cooperación:* Bienestar del equipo que aumenta los niveles de producción y productividad a través de la cooperación; logrando y creando una competencia constructiva satisfactoria. La cooperación y colaboración entre los integrantes del equipo permitirá la consecución y eficiente los objetivos marcados por la compañía.
- *Pertinencia:* Saber lo que se hace como parte del trabajo grupal es importante porque aclara los deberes y responsabilidades de cada miembro individual. Por lo tanto, al coordinar los esfuerzos de colaboración, los recursos humanos y materiales se distribuyen adecuadamente, se construye un lenguaje común dentro de las diferencias internas de conocimiento científico, fomentando la crítica constructiva, la autocrítica, la interacción y organización grupal; todos, sin duda, contribuyen a esta tarea.
- *Comunicación:* El equipo posibilita la comunicación, es posible la comunicación estándar que facilita la toma de decisiones y la ejecución de acciones concretas; la comunicación debe ser clara, espontánea y, en la medida de lo posible, deben guardarse únicamente los secretos profesionales básicos; en resumen, la comunicación debe evitar medias palabras, el lenguaje hablado debe ser preciso y el lenguaje hablado redundante debe resaltarse de manera oportuna. El mejor proceso de retroalimentación proviene de una adecuada comunicación que ayudará al proceso necesario para analizar y afrontar determinadas situaciones.

- *Toma de decisiones y liderazgo*: Valverde, Ayala, Pascua, & Dy'ala (s.f.) citado por Ayoví-Caicedo (2019)

“En el trabajo de equipo constantemente se debe tomar decisiones para el logro de los objetivos, por ello, la toma de decisiones debe partir de una adecuada recolección de información, discusión, comunicación y evaluación de tareas por parte de los miembros del equipo. El compartimiento de la toma de decisiones con los otros miembros, la tarea se hace más fácil y efectiva, éste mismo hecho se convierte en un posibilitador de obstáculo del proceso grupal, en la medida que se adecúe o no a las normas, propósitos, modelo de equipo, y supremacía situacional que tienen cada una de las disciplinas representadas en un momento dado (p. 68-69).

Para Chiavenato (2009, p.286)) Los equipos eficaces tienen las siguientes características:

1. Objetivos claros y comprensibles para todos los miembros.
2. Miembros con habilidades útiles, de modo que el equipo disponga de todas las capacidades necesarias para ejecutar la tarea.
3. Confianza recíproca entre los miembros.
4. Compromiso unánime en torno a los objetivos y los medios para alcanzarlos.
5. Buena comunicación interna entre los miembros.
6. Habilidades de negociación para lograr el consenso interno y la aceptación externa.
7. Liderazgo renovador, capaz de impulsar y aprovechar a las personas.
8. Apoyo interno (de los miembros) y externo (de todas las partes de la organización)

1.4.5. Motivación laboral

Ruiz et al. (2016) definen “la motivación laboral es el móvil la necesidad o el deseo que dinamiza e impulsa a los empleados a desempeñar su trabajo de manera excelente” (p.109).

Vásquez, M. (2018) manifiesta que: “La motivación en el contexto laboral, es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por determinados incentivos inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización” (p.120).

Los tipos de motivación según la procedencia son extrínseca e intrínseca y son definidos por Vásquez, M. (2018) de la siguiente manera:

Extrínseca: Es causada por expectativas externas de comportamiento personal. El individuo busca obtener recompensas o evitar consecuencias no deseadas. En otras palabras, el comportamiento se vuelve útil y se convierte en un medio para un determinado fin. La motivación extrínseca depende de otro individuo para evaluarla.

Intrínseca: Es provocada por la satisfacción que generada por la propia conducta. En este caso, el comportamiento es tanto un medio como un fin. Por ejemplo, hacer un trabajo desafiante hará que la actividad en sí sea satisfactoria. Esta motivación no depende de ningún tipo de evaluación externa.

Las técnicas y factores de motivación como señala Vásquez (2018) son:

- Estrategias relacionadas con el puesto de trabajo donde encontramos a la rotación de puesto, ampliación del puesto y enriquecimiento del puesto.
- Delegación de autoridad y responsabilidad.
- Reconocimiento de méritos
- Oportunidad de desarrollo profesional
- Políticas de conciliación.

La motivación es analizada a través de teorías que se enfocan desde diferentes puntos de vista como circunstancias personales y sociales. Chiavenato (2009) explica el proceso de motivación de la siguiente manera:

1. Las necesidades y las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión.
2. La persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
3. Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina o reduce la carencia. No obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés.
4. Esa evaluación del desempeño determina algún tipo de recompensa (incentivo) o sanción para la persona.
5. Se desencadena un nuevo proceso de motivación y se inicia otro ciclo. (p.238-239)

Dentro del proceso la satisfacción de las necesidades constituye un elemento fundamental que impulsa a toda persona a cumplir tareas con actitud positiva o negativa, es así que, Chiavenato

(2009, p.242) señala la teoría de Maslow (1943) donde plantea cinco niveles de jerarquías que deben ser satisfechas, lo cual motiva al individuo a alcanzarlas. Estas son:

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de protección y necesidad
- Necesidades afectivas o de pertenencia a grupos
- Necesidades de valoración y estima
- Necesidades de autorrealización

Ruiz et al. (2016) señala que: “Según Maslow, cuando una necesidad se satisface, deja de ser motivadora y son las necesidades insatisfechas las que pueden motivar” (p.109).

2. SATISFACCIÓN DE PRÁCTICA PRE-PROFESIONALES

2.1. Aprendizaje Experiencial

Desde el punto de vista pedagógico, se analizará a David Kolb (2001) para comprender mejor las bases de la práctica pre-profesional. Kolb, considera, a la experiencia, como un vínculo perfecto para aprender. La experiencia vivida permite adquirir un aprendizaje que se percibe y procesa mediante el actuar, reflexionar, teorizar y experimentar.

Para Gómez (s.f):

La Teoría de Aprendizaje Experimental «Experimental Learning Theory» se centra en la importancia del papel que juega la experiencia en el proceso de aprendizaje. Desde esta perspectiva, el aprendizaje es el proceso, por medio del cual, construimos conocimiento mediante un proceso de reflexión de dar sentido a las experiencias. Siguiendo esta línea, los desarrollos de David Kold se centra en explorar los procesos cognitivos asociados al abordaje y procesamiento de las experiencias, y en identificar, y describir los diferentes modos en que realizamos dicho proceso, esto es, los diferentes estilos individuales de aprendizaje. Sus trabajos se basan en desarrollos y trabajos teóricos previos de autores, como Jean Piaget, Jhon Dewey y Kurt Lewin. (pág. 2)

Rodríguez Cepeda, (2018 citado por Marcillo et al. 2019) hace referencia a que el proceso de aprendizaje es un ciclo experiencial que implica experimentación, reflexión sobre la experimentación, teorización a partir de la reflexión y acción sobre la teoría propuesta, y el modelo enfatiza la necesidad de cubrir cuatro etapas para que las nuevas reflexiones sean asimiladas (absorción y transformación) en conceptos abstractos con significados dados por acciones

Marcillo et al. (2019) elaboraron el siguiente cuadro tomando como referencia a Garrido (2015) para comprender los estilos de aprendizaje experimental.

Tabla 3

Estilos de Aprendizaje Experiencial

Estilos de Aprendizaje	Características
Estilo convergente	Este tipo de alumnado prefiere la conceptualización y la aplicación en su aprendizaje. Son personas bastante analíticas que disfrutan con los aspectos más técnicos y son muy inductivos
Estilo divergente	Este tipo de alumnado se caracteriza por el predominio de la inmersión y la reflexión en su aprendizaje, es decir, son personas sociables, muy imaginativas, generadora de ideas y bastantes espontaneas. Suelen tener facilidad para generar ideas y ver situaciones desde distintos puntos de vista.
Estilo asimilador	Estas personas tienden más hacia la reflexión y la conceptualización en su aprendizaje. Son capaces de sintetizar bien las ideas, pues disfrutan con la teoría y son planificadores e investigadores.
Estilo acomodador	Este tipo de alumnado se caracteriza por la aplicación y la inmersión en su aprendizaje. Son personas sociables e impulsivas que buscan objetivos. Son flexibles y se caracterizan por su poca habilidad analítica. Tienen una gran facilidad para asumir riesgos y actuar ante situaciones inesperadas.

Fuente: (Garrido, 2015). Elaborado por: Marcillo Cantos, Madelaine; Veloz Choez, Elena; Solís Sierra, Marlene y Haro Pacha, Abel (2019).

En la obtención del conocimiento se dan diversas etapas experienciales que dependen de cada persona, estos son considerados por Kolb como un espiral derivando de ello el ciclo experiencial.

David Kolb (2015, citado por Marcillo et al. 2019) indica que a través de un modelo de aprendizaje experiencial se vincula los estilos de aprendizaje con los procesos de actividad cognitiva que se desarrollan en las experiencias específicas, se crea conocimiento a través de las transformaciones que trae consigo la experiencia para facilitar la mejora del sistema judicial y la aplicación de la ley.

- **Experiencia Concreta:** Aprender experimentando

Las personas aprenden al estar involucradas en una actividad o experiencia y recordando cómo se sintieron. Esta es la forma primaria en la que aprendemos y puede servir como la base de todas las otras etapas en el ciclo de aprendizaje.

- **Observación Reflexiva:** Aprender procesando

Utilizando una experiencia concreta como base, el estudiante reflexiona sobre la experiencia para obtener más información o profundizar su comprensión de la experiencia.

- **Conceptualización Abstracta:** Learning by generalizing

Basado en el reflejo de una experiencia, el estudiante, consciente o inconscientemente, teoriza, clasifica o generaliza su experiencia en un esfuerzo para generar nueva información. Esta etapa de pensamiento sirve para organizar el conocimiento, permitiendo a los estudiantes para ver el panorama e identificar patrones y normas. Esta etapa es crítica para los estudiantes, para ser capaces de transferir sus conocimientos de un contexto a otro.

- **Experimentación activa:** Aprender haciendo

El estudiante aplica o prueba sus conocimientos recién adquiridos en el mundo real. La aplicación de aprendizaje, en sí, es una nueva experiencia desde la cual el ciclo comienza nuevamente.

El aprendizaje experiencial permite aprender mediante la práctica, donde tanto los conocimientos teóricos y la personalidad del estudiante lo conducirán a la percepción y procesamiento de la información. Según la etapa en que nos encontremos, se recibirá y procesará de diferente manera.

2.2. Bases teóricas del practicum

Para León & Mayta (2011):

La práctica pre-profesional, es el conjunto de actividades realizadas por el practicante en forma temporal en una empresa u organización, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento profesional. Las prácticas pre-profesionales proveen oportunidades para los estudiantes, puesto que les permite ganar experiencia en el ámbito profesional, determinar si poseen un interés en alguna especialidad en particular, crear una red de contactos, o bien ganar méritos. De igual forma, también, permiten a las empresas identificar practicantes excelentes, los que serán contratados una vez que hayan terminado su carrera. (pág. 28)

El practicum, por sí, se ajusta a la realidad de prácticas pre – profesionales, que se relacionan de manera directa con las competencias de perfil de egreso y curricular que se tienen en la mayoría de las universidades. Estas, como lo dice González, Fuentes y Raposo (2006, citados por Latorre y Blanco 2011), responde a un periodo estratégico del proceso de socialización profesional, por cuanto ofrece, a los estudiantes, la oportunidad de conocer y experimentar, en contextos reales, lo que más tarde será su actividad profesional y representa, por ello, una ocasión ideal para favorecer su inserción en la futura cultura profesional.

Para Pérez García, (2008 citado por Latorre y Blanco 2011) Un porcentaje considerable, aunque no la mayoría, de las competencias se adquieren principalmente durante las pasantías, y ninguna se adquiere solo durante la formación teórica recibida.

Zabalza (2009, citado por Latorre y Blanco 2011)

La riqueza formativa del practicum reside, exactamente, en que éste se integre en las carreras como un momento y un recurso importante en la formación universitaria, produciéndose un enriquecimiento mutuo entre todos los componentes del proceso formativo, esto es, entre el resto de materias y el practicum. Al igual que en las materias, hay teoría y práctica en él. La relación teoría-práctica es igualmente

importante dentro de la Facultad como en los aprendizajes que se llevan a cabo fuera de ella. Hasta tal punto que, sin ese componente teórico, el aprendizaje experiencial perdería una parte esencial de su riqueza. (pág. 41)

Hascher et al. (2004, citado por Latorre y Blanco 2011):

revelan que las posibilidades de aprender durante el practicum están sujetas a tres consideraciones: a) existe aprendizaje cuando se desarrolla una nueva comprensión o capacidad; b) el proceso de aprendizaje debe atender a los siguientes criterios: el contexto de aprendizaje, durante el practicum es complejo y es parte del proceso de aprendizaje a lo largo de la vida; el conocimiento profesional está fuertemente asociado a las actividades y acontecimientos de la clase; el desarrollo profesional es siempre un proceso, y situación, orientado, social y subjetivo; aprender a ser un buen profesional requiere mucho más que usar modelos teóricos o métodos de enseñanza; y c) existen distintos caminos para aprender durante el practicum y la adopción de éstos depende del aprendiz, de las situaciones de aprendizaje y del contexto de aprendizaje. (pág. 42)

A pesar que Zabalza no considera correcto que el practicum tenga como fin el encontrar un empleo; lo importante es afianzar y comprender los conocimientos adquiridos en el aula. Marhuenda, Bernad y Navas (2010, citado por Latorre y Blanco 2011), mencionan que cuando se trata de empleabilidad, se refiere a un conjunto de habilidades esenciales que se pueden aprender y desarrollar de manera efectiva en el lugar de trabajo, incluidas las habilidades de comunicación y relaciones interpersonales, la resolución de problemas y la gestión de procesos organizacionales, y la organización del propio comportamiento de acuerdo con los requisitos del puesto de trabajo.

Schön, (1992 citado por Mayorga, Sepúlveda et al 2017):

Las prácticas constituyen un espacio privilegiado, una oportunidad idónea, única, diseñada expresamente para que el alumnado investigue, reflexione y construya su pensamiento práctico a partir de las interacciones que pueda establecer entre los planteamientos teóricos y las experiencias que se vivan en los diferentes contextos profesionales. Son una situación pensada y dispuesta para aprender una práctica. (pág. 142)

Es, a partir de la reflexión sobre las experiencias profesionales, los planteamientos e ideas que respaldan las decisiones que se adopten para resolver una situación determinada, como el futuro profesional, irá reconstruyendo su pensamiento y adquiriendo las competencias profesionales para afrontar su labor profesional. En esta reelaboración, la reflexión juega un papel central; sin ella, la práctica carecería del carácter profesionalizador que se requiere. Korthagen (2011); Schön (1983, 1987, 1998); Argyris, (1993), citado por Mayorga, Sepúlveda et al. (2017).

Además, existen contextos de prácticas en los que no se facilita el desarrollo de propuestas de intervención autónomas, acerca de las que hay que reflexionar posteriormente y repensar sobre ellas; el alumnado parte de situaciones y bagajes diferentes y, en ocasiones, no cuenta con el apoyo de profesionales que cumplan una función de tutoría y orienten el proceso de construcción. Lo anterior permite afirmar que el aprendizaje del alumnado, durante su periodo de formación práctica, es complejo y no es lineal, ya que son muchas las variables, tanto personales como institucionales, que confluyen en este espacio. Mayorga, Sepúlveda et al. (2017)

2.3. Estructura y Desarrollo de Prácticas Pre-Profesionales

Zabalza (2004) identifica cuatro grupos de condiciones para el desarrollo de buenos programas de practicum y prácticas en empresas que son:

2.3.1. Las condiciones doctrinales del practicum y las prácticas en empresas

Zabalza (2004) menciona que: “El practicum forma parte del periodo de formación y ha de planificarse para que signifique y aporte nuevos inputs y oportunidades de formación a los alumnos en prácticas. (pág.4)” Durante este periodo de formación se presenta un aprendizaje que forma parte de la formación de los estudiantes que participan de la práctica.

Zabalza (2004) tomando como referencia lo dicho por la Unión Europea indica que tanto las competencias generales como las competencias propias de la titulación han de verse reflejadas en el practicum.

El modelo basado en las competencias específicas dando oportunidad a los estudiantes para que continúen su equipamiento competencial especializado. Culminado el periodo los estudiantes deberán adquirir habilidades y competencias profesionales previstos en el plan de formación.

Los modelos que se enfocan en el desarrollo general y polivalente se orientan para que cada estudiante siga su propio camino y les brinde oportunidades para participar en un "ejercicio profesional anticipado" llamado practicum.

Asimismo, Zabalza (2004) manifiesta que se ofrecen diversas modalidades de prácticas y, lo que es más importante, se valora la experiencia vivida por el estudiante. Aspectos como la autoestima, el autoconocimiento, la visión crítica de la profesión y del escenario de trabajo, etc. forman parte sustantiva de lo que se espera que las prácticas proporcionen al futuro profesional.

Gardiner (1989, citado por Zabalza 2004) ha planteado esa dicotomía entre los modelos de formación refiriéndose a los aprendizajes públicos y los aprendizajes personales de los programas de formación. Identifica tres niveles en la formación de los futuros profesionales: (pág 3)

- El primer nivel se centra en lo que se ha de aprender, los contenidos, que, a veces, se convierten en resultados o metas concretas que se han de alcanzar y que aparecen como requisitos para graduarse.
- El segundo nivel se refiere al desarrollo personal y a la forma en que cada uno de los aprendices construye los significados, a partir de su propia experiencia.
- El tercer nivel se refiere al meta-aprendizaje: a cómo cada uno/a llega a identificar y hacerse consciente de su propio estilo de aprendizaje y de actuación.

Zabalza (2004) tomó en cuentas las opiniones de los empresarios, analistas de mercado laboral, entre otros quienes que insisten en la gran importancia que poseen las variables personales en la inserción a la profesión: la capacidad para trabajar en equipo y asumir responsabilidades; la actitud de disponibilidad permanente para aprender y mejorar; la autoestima positiva, etc. Todos estos aspectos, si han de suponer algo más que una mera declaración de principios han de impregnar, no solamente el trabajo en las clases, sino también en las prácticas. (pág. 4)

2.3.2. Condiciones curriculares del practicum

Como se ha venido analizando anteriormente incluir a las prácticas pre-profesionales dentro del currículo formativo de los futuros profesionales constituye incorporarlo de manera efectiva dentro del Plan de Estudios de una carrera profesional ya que cumple una función relevante en el

desarrollo de las asignaturas, actividades, clases que se llevarán a cabo. Zabalza (2004) plantea cinco puntos que relacionan la dimensión curricular del practicum – prácticas.

- **La formalización de programa de prácticas:** La formalización de las prácticas permite tener claro los objetivos y propósitos planteados por la carrera que deben ser conocido tanto por estudiantes, profesores y los mismos centros de práctica. Posibilita el desarrollo efectivo de cualquier currículum. Permite establecer las responsabilidades de los actores y establecer procesos para el desarrollo de la práctica. Además, permite verificar si se han cumplido los propósitos y conocer la satisfacción de los participantes.
- **La integración del practicum en el proceso global de la carrera:** Uno de los inconvenientes que se presentan en este aspecto es que la práctica se convierte en un segmento aislado e independiente de la carrera. Es decir, no existe vínculo con el resto de los componentes curriculares (las otras materias, el resto de las experiencias formativas que se les ofrecen a los estudiantes, etc.). Zabalza (2004), indica que existen dos rupturas principales: La desconexión entre el practicum y el perfil profesional de las carreras y la desconexión del practicum con las otras materias del currículum.
- **Las fases en las que está establecido:** La formalización de las prácticas implica la organización por fases del proceso. Para Zabalza (2004) las siguientes fases permiten un buen desarrollo de las prácticas.

i. La fase de preparación: Esta etapa es importante por cuanto aporta información sobre el desarrollo de las prácticas, los centros de práctica, lineamientos de trabajo, objetivos, metas entre otras. Asimismo, como parte formativa se refuerzan los conocimientos previos que serán puestos en práctica durante el desarrollo del practicum.

ii. La fase de acogida: Se hace referencia al momento de llegar al centro de práctica. La calidad de la recepción será el punto de inicio para la percepción del futuro periodo de prácticas. Permitirá al estudiante saber cómo dirigirse y a quién hacerlo en caso de duda o problema.

iii. La fase de evaluación: La práctica debe ser evaluada según lo planteado en el proyecto. Se debe considerar quién evaluará, criterios, valor, etc.

iv. La fase reflexión o puesta en común de la experiencia: A través de esta fase se pueden compartir las experiencias, analizar el trabajo y reestructurar las actividades si fuera el caso.

En este caso la participación del estudiante es importante. La reflexión exige una doble condición: hacerse el grupo con el objetivo de enriquecerse mutuamente con las experiencias compartidas y hacerse de forma guiada ya que requiere una narración pensada, enriquecida por las

preguntas, los comentarios, la relectura de los hechos que proporciona el supervisor o tutor de prácticas

- **Estrategias de supervisión adoptadas durante el practicum:** La supervisión tiene un sentido más directivo y dirigido a “completar el programa” en el caso de modelos de formación basados en competencias específicas. “supervisión” como función a desarrollar por los centros de formación está menos formalizada. La idea del “training”, según estos autores, trae consigo la expectativa de que los estudiantes han de ir adquiriendo listados de competencias y habilidades previamente determinados en su plan formativo.
- **Dispositivos de evaluación arbitrados:** Zabalza (2004) considera que en la evaluación de las prácticas a veces se saturan los componentes reflexivos y analíticos de la experiencia que se pide a los estudiantes son aspectos que los profesores/as de universidad encargados de orientar y coordinar el practicum no ejercen sobre su parte del compromiso. El mismo autor indica que “Es bien sabido que la experiencia no genera por sí misma aprendizaje. (pág. 11)”

2.4. Factores que determinan la satisfacción de las prácticas

Basados en la revisión bibliográfica, Staribratov (2019) hace una síntesis de diferentes autores que han investigado la satisfacción de las prácticas, haciendo un estudio, tanto de los estudiantes como de los empleadores, que han acogido, en su empresas e instituciones, a jóvenes que se han desempeñado en diferentes tareas propias de la empresa.

Tomando en consideración los estudios realizados, la satisfacción de los estudiantes o personas sin experiencia laboral respecto a la práctica se orienta en la siguiente dirección:

- Estudiantes que han ganado experiencia en un ambiente laboral reconocen, claramente, sus ventajas y expectativas para encontrar un trabajo y construir una carrera. Tienden a quedarse en la compañía donde realizaron la práctica.
- En la primera etapa de la práctica los estudiantes o pasantes presentan un cierto grado de insatisfacción por las tareas asignadas; pero, al final de la práctica, comprenden la razón de las tareas, lo cual es el último indicador de la satisfacción de la práctica.
- Las oportunidades para comenzar y quedarse en la compañía donde realizaron la práctica juegan también un rol importante en la satisfacción. Staribratov (2019), citando a Okay y Sahin (2010), quienes han encontrado que las ofertas de trabajo son propuestas a

practicantes que han tomado la práctica de manera seria, y han tomado sus actividades con responsabilidad y conciencia, siendo disciplinados, tomando iniciativa y, por lo tanto, han sido bien ranqueados por los empleadores.

- Los practicantes satisfechos con la práctica son aquellos que constantemente reciben retroalimentación de sus empleadores y también tienen autonomía en la realización de sus tareas. Pasantes, que han sido tomados medio tiempo por sus empleadores, han mostrado bajo nivel de satisfacción.

Continuando con Staribratov (2019), los factores que influyen en la satisfacción de las prácticas son:

2.4.1. Factores individuales

Se identifican tres factores individuales que son definidos como importantes requisitos para un efectivo programa de prácticas: preparación académica (buena formación teórica y práctica en la especialidad); expectativa positiva para la práctica; y posibilidad de quedarse en la compañía y autoiniciativa (búsqueda activa de información, construyendo relaciones constructivas con otros pasantes o empleadores.) En otros estudios, la madurez y responsabilidad también son importantes.

- *Expectativa de la Práctica:* los estudiantes tienen expectativas previas al inicio de la práctica que varían según la personalidad. Según estudios realizados podemos identificar que las expectativas de los practicantes son variadas y el cumplimiento de estas dependerá del nivel de percepción que con los que se presentan a las prácticas. En el estudio realizado por Dhevabanchachai y Wattanacharoensil (2017) identificaron criterios relacionados a aspectos desafiantes, aprendizaje esperado y resultados de la experiencia.
- *Preparación académica:* Quinteros et al. (2017, citado por Rodríguez Díaz, Cabrera Olvera y Muñoz Guanga 2022) indican que: “la práctica preprofesional es vital en el ámbito de la educación superior, ya que gracias a esta los estudiantes universitarios pueden poner en evidencia los conocimientos adquiridos en las aulas y así alcanzar los desempeños auténticos” (p.3).

La preparación académica para Jawabri (2017) es importante porque determina el grado en que los estudiantes son capaces de transferir y aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad a la práctica. El contenido de los cursos tomados por el estudiante influye en el nivel de interés en el programa de prácticas, y también en la capacidad de transferir efectivamente el conocimiento al escenario de la práctica. La preparación académica podría

fragmentarse en cursos generales, conocimientos funcionales y preparación administrativa del estudiante.

- *Experiencia laboral:* Glaymann (2014) indica que todo joven formado necesita años de experiencia y confrontaciones con las realidades y dificultades del trabajo para adquirir lo que hace lo "real" y lo "bueno" profesionalmente. La educación superior de calidad debe aportar para "profesionalizar" el conocimiento fundamental y la capacidad de reflexionar sobre lo que se hace y lo que se ve que hará posible que el individuo gane en madurez, eficiencia y productividad gracias a las experiencias adquiridas que se podrán hacer fructificar.

Para Montoya, E. (2019) algunos estudios universitarios a menudo los convierten en la única oportunidad para que los estudiantes pongan en práctica su educación, obtengan información sobre el funcionamiento interno de una empresa, comparen sus conocimientos y habilidades con la imagen deseada de la empresa e incluso aclaren sus aspiraciones profesionales. Asimismo, indica que orienta al practicante en lo referido a:

- El conocimiento de la realidad profesional y el funcionamiento de las organizaciones, así como la percepción del mercado de trabajo en ese momento determinado, los perfiles más buscados, los sectores más dinámicos, etc.;
- La posibilidad de aplicar en contexto real los conocimientos adquiridos en las aulas;
- El desarrollo y maduración personales que proporcionan;
- La visión clarificadora respecto a la orientación profesional y vocacional que conllevan.
- La posibilidad de desarrollar una red de contactos personales que serán de gran ayuda en el momento de iniciar la búsqueda de empleo.

2.4.2. Soporte institucional

Según Klee (2011), practicantes que reciben asistencia y retroalimentación de sus clases están más satisfechos con las prácticas que aquellos que no lo recibieron. La razón de ello es que los supervisores de la práctica juegan el rol de consultores y ayudan a los pasantes en situaciones de dificultad. Visitas frecuentes, monitoreo constante y supervisión de los docentes son percibidos como útiles por los estudiantes.

Moghaddam (2011) refiere que los pasantes que se encuentran satisfechos con las prácticas son aquellos que encuentran un soporte administrativo que involucra una buena comunicación entre los supervisores y los guías dentro de la empresa.

- *Preparación Previa:* Como se señaló en las condiciones curriculares del practicum, la fase de preparación es importante debido al aporte de conocimiento e información que recibe el estudiante previo al ingreso a un centro de práctica. Esta preparación académica que reúne conocimientos adquiridos durante sus años previos y la capacitación previa, dan al estudiante la seguridad para poder realizar las prácticas.
- *Monitoreo:* El monitoreo y la supervisión están directamente relacionados. El monitoreo se orienta principalmente a la observación del practicante durante el desarrollo de sus actividades y darle las herramientas necesarias para el cumplimiento de las tareas. Por ello, la empresa o institución es la que realiza principalmente esta acción ya que puede apreciar la ejecución de las labores en el momento. Así, para Rojas y Castro (s.f) “la participación de la organización como validador de un proceso profesional participa al proveer un escenario experiencial, un espacio validador y confrontador para medir, capacidad, fortalezas, actitud crítica e innovadora, y de fogueo, en un beneficio común (p.4).”

Como menciona Rojas y Castro (s.f) en este espacio en el que se relacionan practicantes y colaboradores...

“...es importante como las mismas organizaciones observan y ayudan a los y las jóvenes en relación a comprender y manejar el nivel de tolerancia a la frustración para poder desempeñar su trabajo, así como lo que corresponde a la iniciativa, y la capacidad de trabajo bajo presión; aspectos que desde el inicio de su proceso se evidencia... (p. 4-5)”

- *Supervisión:* D'abate, Youndt y Wenzel (2009 citado por Jawarbri 2017) mostraron que los practicantes reportaron un mayor nivel de satisfacción al asumir tareas desafiantes cuando se les proporcionó la supervisión y el apoyo adecuados. Jawarbri (2017) también señala que se ha encontrado que el apoyo de los supervisores afecta los niveles de satisfacción del pasante, además de proporcionar mejores oportunidades de aprendizaje. Rojas y Castro (s.f) señalan que “... el seguimiento a través de asesorías y visitas de evaluación que la Coordinación de Prácticas diseña para ser desarrolladas con los Jefes Inmediatos, se guía y acompaña al practicante para que vaya superando los obstáculos que se le presenten (p.5)”.

2.4.3. Características del trabajo

Las características del trabajo son variables relacionadas a las actividades realizadas en el trabajo. Lord et al. (2011), encuentran una relación entre las habilidades de los pasantes con las características asociadas a las tareas dadas. Otros factores relacionados con las características del trabajo son: la identidad de la tarea, las habilidades, la importancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación. Las habilidades están relacionadas a la variedad de las actividades y al talento.

- *Identificación de las tareas:* Las tareas que se realizan en los centros de práctica deben estar relacionadas con los conocimientos que se aprendieron durante las clases. La relación entre teoría y práctica permitirá al practicante desarrollar las habilidades necesarias para el cumplimiento de las tareas. Para Bravo B. et al (2021) las prácticas relacionadas con la teoría están interconectadas, funcionan e interactúan de diferentes maneras según los diferentes enfoques diseñados en el currículo de la carrera profesional según el cargo de los programadores. Los autores mencionados señalan relación de la práctica con la teoría desde tres enfoques: enfoque tecnológico, donde la teoría es independiente de la práctica; enfoque práctico e interpretativo, las prácticas profesionales proporciona un saber práctico y enfoque socio crítico y reconstruccionista social donde estimulan el conocimiento de estudiantes y les ayuda a liberarse de creencias y valores tradicionales que interpretan ejercicios educativos.
- *Material de Trabajo:* la revisión literaria permite dar a conocer que el material de trabajo es fundamental para el desarrollo de las actividades de los practicantes. Los centros de práctica proporcionan las herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores. Cabe señalar que si no se tiene la información adecuada o material físico el estudiante podría desmotivarse ya que por su inexperiencia quizás no logré cumplir a cabalidad la tarea dada. Tengamos en cuenta que durante las clases teóricas se le presenta al estudiante modelos de herramientas de trabajo o formatos que son los que serán utilizados para el cumplimiento de la tarea.
- *Ambiente físico:* Para Apuy (2008, citado por Berriel 2021) señala que “las condiciones del espacio físico se refieren a la infraestructura donde el trabajador ejecuta sus tareas, así como los elementos que afectan su comodidad en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos.”

El turismo tiene una combinación de ambientes de turismo donde se desarrolla la actividad turística así tenemos agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, líneas aéreas, cruceros, oficinas de turismo, entre otros. Esta variedad de lugares desarrolla un trabajo

combinado entre estar en un ambiente cerrado y abierto, cada uno con sus diferentes características.

- *Trabajo grupal*: Una característica de la actividad turística el trabajo en grupal ya que involucra a un conjunto de personas que buscan un determinado fin como por ejemplo elaborar un paquete turístico. Robbins (1999, citado por Treviño et al. 2017) lo define como un conjunto de personas que interactúan y son interdependientes, y que se han juntado para lograr objetivos particulares y Koontz un grupo puede definirse como la comunidad de dos o más personas que se interrelacionan interdependientemente y de manera igual para lograr metas comunes. Reza, (2013, citado por Treviño et al. 2017) Un grupo puede considerarse como un conjunto numeroso de personas que procuran alcanzar un objetivo, cuyo nivel de organización es principal; con tareas, funciones y desprovistos de exactitud.

2.4.4. Factores contextuales

“Los factores contextuales son elementos ajenos a las características específicas de un puesto de trabajo que tienen influencia sobre el rendimiento laboral de un empleado.” (Conexión ESAM 2018)

D’Abate et al. (2009), citado por Staribratov (2019), identifica diferentes factores contextuales que afectan la satisfacción de la práctica: salario, tiempo de trabajo, movilización hacia la práctica. Nelson (1994), añade seguridad en el trabajo, compañeros, colegas y consejeros. Las prácticas pagadas, o aquellas con alguna retribución económica, llevan a niveles más altos de satisfacción. La movilización hacia el centro de práctica considera la distancia, el tiempo de traslado para cumplir con el horario. La compatibilidad de las prácticas está relacionada al tiempo que permanece en la práctica con el tiempo que necesita para cumplir con las obligaciones propias de todo estudiante como es la asistencia a clases, tiempo para realizar tareas y estudiar.

2.4.5. Clima organizacional

Incluye todas las oportunidades de aprendizaje, oportunidades de desarrollo de la carrera, soporte del consejero de la compañía, oportunidades de trabajo en equipo, apoyo entre empleados y satisfacción organizacional. Tarquin y Truscott (2006) encontraron que la conexión y relación entre pasantes y sus consejeros es muy importante. El adecuado soporte, monitoreo y apoyo del consejero, como también de los otros empleados de la compañía, es una alta condición para la satisfacción de la práctica. Introduciendo en la cultura organizacional e identificándose con el equipo de trabajo lleva a un mejor compromiso con la organización; la clara precepción de los

roles en la campaña, la falta de ausentismo, bajos niveles de estrés y reducido riesgo de conflictos con otros practicantes.

Otros estudios revelan que otros factores son: la claridad en las tareas asignadas, la buena comunicación y retroalimentación, autonomía de trabajo en equipo y otros; estos, son los factores que determinan la satisfacción de las prácticas.

3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios de clima organizacional y satisfacción con prácticas pre-profesionales son abordados de manera independiente por varios autores, tanto a nivel internacional como nacional; es por ello que la presente revisión busca una aproximación a los aspectos teóricos y metodológicos de manera independiente del clima organizacional, en empresas vinculadas al sector turismo y satisfacción de prácticas pre-profesionales.

3.1. Internacionales

Morán (2015), en su investigación Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz, Río Hondo, del departamento de Zacapa, Guatemala, de la Universidad Rafael Landívar, planteó, como objetivo principal, conocer la percepción del clima organizacional del personal del hotel citado, y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente. En relación a la metodología el tipo de investigación es descriptiva. La investigación consideró 21 sujetos de estudio que laboran en el hotel y desarrollan las diferentes funciones que corresponde a cada área. Se aplicó un cuestionario de veintidós preguntas de escala de Likert divididos en 5 indicadores: satisfacción, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y motivación; utilizando como ponderación la escala del 1 al 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre. Como conclusión se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel, objeto de estudio, es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados, sobre cada uno de los indicadores estudiados, al ser promediado, son positivos, no así, a la hora de ponderar indicador por indicador, que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable.

Šimičević & Štetić (2017) en la investigación The role and importance of internship programs as part of formal education: Students' perceptions: The case of college of tourism. La investigación se centra en las percepciones de los estudiantes sobre los programas de pasantías y capacitación como parte de su educación formal. Se utilizó el método de consistencia interna dentro del cual se utilizaron diferentes técnicas entre las cuales las más utilizadas son el coeficiente de confiabilidad dividido a la mitad, la fórmula de Kuder-Richardson y el coeficiente alfa de Cronbach. Se realizó

una encuesta a los estudiantes del último año de la carrera de Turismo. El cuestionario creado para esta investigación consta de dos partes. La primera parte del cuestionario se refiere al perfil sociodemográfico y las características sociodemográficas de los encuestados. La segunda parte tiene 11 variables las cuales están relacionados con la percepción de necesidad de los estudiantes y las ventajas profesionales de los programas de pasantías, el proceso de pasantía y la cooperación entre estudiantes y empleadores, la comunicación entre los estudiantes y la universidad y la coherencia entre los conocimientos teóricos y las habilidades prácticas que han aprendido durante la pasantía y finalmente la satisfacción con la práctica pre-profesional. Como conclusión general la impresión general de los estudiantes sobre la pasantía es satisfactoria y positiva, pero hay un espacio para mejorar aún más en esta impresión.

Kwame Armaha y Kwaku Armah (2021) en su investigación *Internship Satisfaction of Tourism and Hospitality Management Students*. La investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción de las pasantías de los estudiantes de turismo y gestión hotelera. El estudio se realizó entre estudiantes de hotelería de la Universidad de Energía y Recursos Naturales, Sunyani, Ghana. Este estudio presenta un diseño de investigación descriptiva, utiliza el cuestionario como el instrumento principal de recolección de datos. Un total de 80 estudiantes fueron encuestados para la investigación utilizando una técnica de muestreo aleatorio simple. El estudio construyó cinco factores para examinar la satisfacción; factores individuales, apoyo universitario, clima organizacional, características del trabajo y factores contextuales. Se concluyó que el ambiente organizacional y los factores individuales tenían el impacto más significativo de la satisfacción.

3.2. Nacionales

Armas (2022) en su estudio *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo Cajamarca 2021*, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca, para el logro de este objetivo se analizaron todas las dimensiones que involucra el clima organizacional (Liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y metas) y las dimensiones de la Satisfacción laboral (Remuneración, relaciones con los compañeros, condiciones ambientales, reconocimiento y supervisión), de tal forma que al obtener el porcentaje de resultados de cada una de ellas, arrojó las dimensiones menor calificadas en las cuáles se debe reforzar. Los resultados que se lograron muestran que la percepción del clima organizacional, según el promedio de

respuestas tiene una calificación de alto; de igual manera la satisfacción laboral, en consecuencia, existe relación entre ambas variables.

Acero (2017) en su investigación Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de Agencias de Viajes y Turismo de Puno – 2016 tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de agencias de viajes y turismo de Puno - 2016. La investigación, pertenece a la investigación cuantitativo no experimental se utilizó el método descriptivo y estadístico, con un diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores de las agencias de viajes y turismo de Puno - 2016. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad, para el plan de tratamiento de datos, se sistematizó los 109 cuestionarios sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, con el software estadístico SPSS V-24. Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación se utilizó la “r” de Pearson y “chi” cuadrado. Los resultados de figuras y tablas nos indican que se ha determinado con un nivel de significancia de 5%, que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo de Puno – 2016.

3.3. Regionales

Herrera (2018) Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018 de la Universidad San Ignacio de Loyola, plantea como objetivo determinar cuál es relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de todo el personal del restaurante Chaqchao. El tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional con un diseño no experimental. Dentro de la metodología consideró como población al total de trabajadores de la empresa Chaqchao que laborearon en el primer semestre del 2018. La empresa se encuentra comprendida por 33 trabajadores. Para medir el clima organizacional se aplicó un cuestionario denominado “Factores Psicosociales en el trabajo académico” que consta de 46 preguntas divididas en siete dimensiones: Condiciones físicas de las instalaciones, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y satisfacción con la remuneración, utilizando la escala de Likert como medición. Para evaluar la “Satisfacción Laboral” se usó el cuestionario “Escala de Opiniones SL – SPC”, creado por Palma Carrillo (1999), el cuestionario cuenta con cuatro dimensiones: Satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento Personal y/o social y beneficios económicos, el

cuestionario se compone de 27 ítems, que están estructurados en afirmaciones y preguntas positivas y negativas. Existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.



CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio con un diseño no experimental, tipo básico con enfoque cuantitativo y nivel relacional desarrollado en el área de la educación superior y línea de gestión organizacional y prácticas pre-profesionales.

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La presente investigación emplea la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento para la primera variable el cuestionario sobre percepción del Clima Organizacional y para la segunda variable se elaboró un cuestionario para conocer la Satisfacción de las Prácticas Pre-Profesionales, ambos instrumentos fueron aplicados en estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

2.1. Primera Variable: Clima Organizacional

Se adaptó la encuesta de Clima Organizacional elaborada por Morán (2015) validándose por expertos. El cuestionario consta de 21 ítems basados en 5 indicadores que son: satisfacción, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y motivación. El tipo de preguntas fue cerrada con opción única utilizando la escala de Satisfacción de Likert tomando como puntuación cinco criterios: Siempre (5); Casi siempre (4); Algunas veces (3); Muy pocas veces (2); y Nunca (1).

Confiabilidad

En relación a la variable de clima organizacional, todos sus indicadores muestran una confiabilidad superior a 0.5 (ver Tabla 4). Por lo tanto, los indicadores satisfacción y motivación presentaron un $\alpha > 0.5$ lo que indica una buena confiabilidad, así mismo, los indicadores comunicación y trabajo en equipo tienen un $\alpha > 0.9$ que indica un nivel de confiabilidad excelente. Por último, el indicador relaciones interpersonales presenta una muy buena confiabilidad con un α de 0.847. Adicional a ello, los datos en general no presentan una distribución normal, a excepción de los datos del indicador motivación que es paramétrica.

Tabla 4*Confiabilidad Clima organizacional*

Indicador	Alfa Cronbach	N
Satisfacción	0.554	3
Comunicación	0.92	6
Relaciones Interpersonales	0.847	4
Trabajo en equipo	0.912	4
Motivación	0.911	4

Fuente: Elaboración Propia

2.2. Segunda Variable: Satisfacción de Prácticas Pre-Profesionales

Se elaboró un cuestionario de 18 ítems basado en 4 indicadores que son: factores individuales, soporte institucional, características del trabajo y factores contextuales. La valoración está basada en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo). Antes de hacer la validación del instrumento se llevó a cabo un proceso de pilotaje del instrumento. Durante este piloteo no se identificaron observaciones ni problemas significativos con el instrumento. El instrumento fue validado por expertos.

Confiabilidad

En relación a la variable satisfacción de prácticas pre-profesionales, la Tabla 5 muestra que los indicadores factores individuales y soporte institucional presentaron un $\alpha > 0.9$ lo que indicó una excelente confiabilidad, así mismo, el indicador características del trabajo presentó un α de 0.785 que indica un nivel de confiabilidad muy bueno. De manera similar, el cuarto indicador factores contextuales presentaron una buena confiabilidad con un α de 0.650. Además, los datos no presentaron una distribución normal, a excepción de los datos del indicador factores contextuales que es paramétrica.

Tabla 5

Confiabilidad satisfacción de prácticas pre-profesionales

Indicador	Alfa Cronbach	N
Factores Individuales	0.935	6
Soporte Institucional	0.877	4
Características el Trabajo	0.785	5
Factores Contextuales	0.65	3

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 6

Operacionalización de Variables

VARIABLES	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Dimensiones y Rango
Clima Organizacional	Satisfacción		1. Nunca	Muy bajo (0 – 3)
	• Condiciones generales del trabajo	2, 1,3	2. Muy pocas veces	Bajo (4 – 6)
	• Satisfacción por el trabajo		3. Algunas veces	Regular (7 – 9)
			4. Casi siempre	Alto (10 – 12)
			5. Siempre	Muy alto (13 – 15)
	Comunicación		1. Nunca	Muy bajo (0 – 6)
	• Eficacia	4,5	2. Muy pocas veces	Bajo (7 – 12)
	• Claridad	6,		Regular (13 – 18)
	• Receptividad	7,8	3. Algunas veces	Alto (19 – 24)
	• Empatía	9,	4. Casi siempre	Muy alto (25 – 30)
			5. Siempre	
	Relaciones Interpersonales	10,	1. Nunca	Muy bajo (0 – 4)
	• Respeto	11,	2. Muy pocas veces	Bajo (5 – 8)
	• Cooperación	12,	3. Algunas veces	Regular (9 – 12)
	• Buen Trato	13,	4. Casi siempre	Alto (13 – 16)
			5. Siempre	Muy alto (17 – 20)
	Trabajo en Equipo		1. Nunca	Muy bajo (0 – 4)
	• Efectividad	14,	2. Muy pocas veces	Bajo (5 – 8)
	• Confianza	15,16,		Regular (9 – 12)
• Colaboratividad	17,	3. Algunas veces	Alto (13 – 16)	
		4. Casi siempre	Muy alto (17 – 20)	
		5. Siempre		
Motivación		1. Nunca	Muy bajo (0 – 4)	
• Intrínseca	19,	2. Muy pocas veces	Bajo (5 – 8)	
• Extrínseca	18,		Regular (9 – 12)	
	20, 21	3. Algunas veces	Alto (13 – 16)	
		4. Casi siempre	Muy alto (17 – 20)	
		5. Siempre		

Satisfacción de Prácticas Pre-Profesionales	Factores Individuales		1. Totalmente en desacuerdo	Muy bajo (0 – 6)
	• Expectativa	1,	2. En desacuerdo	Bajo (7 – 12)
	• Preparación académica	2,3, 4,5,6	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (13 – 18)
	• Experiencia		4. De acuerdo	Alto (19 – 24)
			5. Totalmente de acuerdo	Muy alto (25 – 30)
	Soporte Institucional		1. Totalmente en desacuerdo	Muy bajo (0 – 4)
	• Preparación previa	7,	2. En desacuerdo	Bajo (5 – 8)
	• Monitoreo	8,	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (9 – 12)
	• Supervisión	9, 10,	4. De acuerdo	Alto (13 – 16)
			5. Totalmente de acuerdo	Muy alto (17 – 20)
	Características del Trabajo		1. Totalmente en desacuerdo	Muy bajo (0 – 5)
	• Identidad de las tareas	11,	2. En desacuerdo	Bajo (6 – 10)
	• Material de trabajo	12,	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (11 – 15)
	• Ambiente de trabajo	13,	4. De acuerdo	Alto (16 – 20)
	• Trabajo grupal	14, 15,	5. Totalmente de acuerdo	Muy alto (21 – 25)
	Factores Contextuales		1. Totalmente en desacuerdo	Muy bajo (0 – 3)
	• Remuneración	16,	2. En desacuerdo	Bajo (4 – 6)
	• Movilización hacia la práctica	17,	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (7 – 9)
	• Compatibilidad con estudios	18	4. De acuerdo	Alto (10 – 12)
			5. Totalmente de acuerdo	Muy alto (12 – 15)

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. Ubicación espacial

La investigación se realizó en la Universidad Católica de Santa María, ubicada en la ubicada en la Urb. San José, s/n, distrito de Arequipa, departamento de Arequipa.

3.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó durante los meses de noviembre 2019 y setiembre de 2020.

3.3. Unidades de estudio

Los instrumentos se aplicaron a la población de estudiantes del X semestre matriculados en la asignatura de Prácticas Pre-Profesionales II de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

Se encuestaron a 39 estudiantes de ambos sexos. El muestreo es no probabilístico de tipo intencional por lo que se obvió las fórmulas muestrales. La elección de los sujetos de estudio fue de acuerdo a nuestros criterios de inclusión y exclusión, obteniendo 39 sujetos de estudio:

Criterios de Inclusión

Estudiantes que culminaron la asignatura de Prácticas Pre-Profesionales II.

Criterio de Exclusión

Estudiantes que abandonaron la asignatura de Prácticas Pre-Profesionales II

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Culminado el periodo de prácticas pre-profesionales se aplicó el cuestionario utilizando la plataforma de Google Forms.

Dada la emergencia sanitaria por el COVID 19 se hizo una invitación de manera personal vía Facebook a cada uno de los estudiantes. Se informó sobre la finalidad de las encuestas y se obtuvo la aceptación de todos los participantes.

Es cuestionario estuvo disponible durante una semana para su aplicación.

5. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

Para llegar a los resultados se procedió a la calificación de los cuestionarios según Baremos, para luego trasladar los datos obtenidos a una base de SPSS en su versión 23, con la que se analizó la información obtenida según los objetivos planteados en la investigación, así como contrastar la hipótesis.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

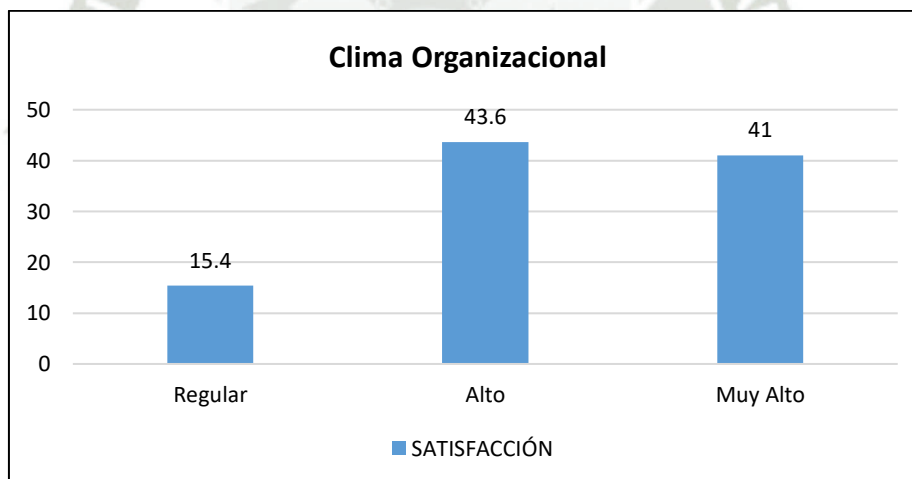
Tabla 7

Clima organizacional en la dimensión satisfacción

Satisfacción	N°	%
Regular	6	15,4
Alto	17	43,6
Muy Alto	16	41,0
Total	39	100

Figura 1

Clima organizacional en la dimensión satisfacción



La tabla 7 y figura 1, presenta el clima organizacional en la dimensión satisfacción. Se observa que el 43.6% de los estudiantes tienen un nivel alto en la dimensión satisfacción de clima organizacional y sólo el 15.4% de ellos presentaron un nivel regular.

Podemos señalar que los altos niveles de satisfacción con el trabajo desarrollado durante la práctica se relacionan con los factores motivacionales relacionados a la experiencia satisfactoria de los practicantes, a las condiciones físicas adecuadas de trabajo en cada centro de práctica así como la percepción de valoración del trabajo realizado que tuvieron los practicantes lo cual permitió un buen desempeño en sus funciones considerando un primer avance en su crecimiento profesional.

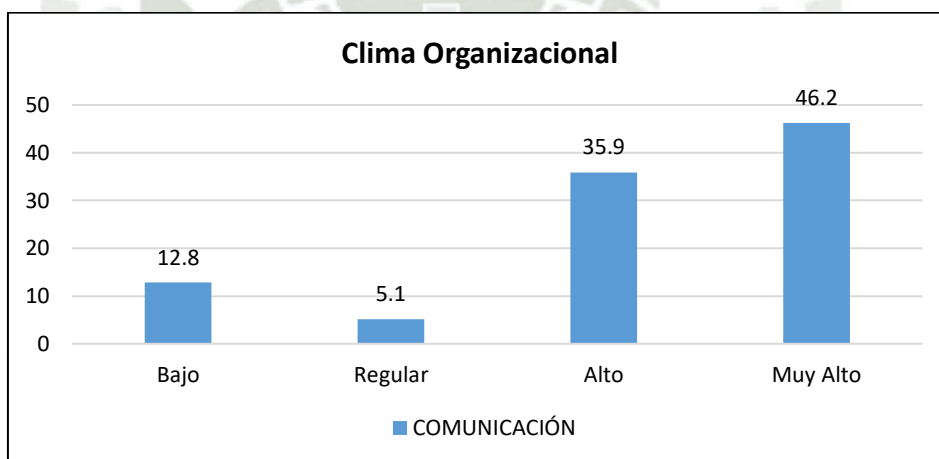
Tabla 8

Clima organizacional en la dimensión comunicación

Comunicación	N°	%
Bajo	5	12,8
Regular	2	5,1
Alto	14	35,9
Muy Alto	18	46,2
Total	39	100

Figura 2

Clima organizacional en la dimensión comunicación



La tabla 8 y figura 2, muestra el clima organizacional en la dimensión comunicación. Se aprecia que el 46.2% de los estudiantes tienen un nivel muy alto en la dimensión comunicación de clima organizacional y sólo el 5.1% de ellos presentaron un nivel regular.

Se puede inferir que se percibió una comunicación adecuada en un porcentaje significativo de los practicantes. La comunicación eficaz permitió gestionar casi siempre una adecuada planificación y control sobre las funciones propias del centro de práctica facilitando el cumplimiento de los objetivos planteados por las empresas o instituciones. Los practicantes percibieron una adecuada comunicación interna reflejada a través de la pertinencia y claridad de información para el cumplimiento de las tareas. Asimismo, la confianza y la cooperación fueron factores claves para la seguridad del practicante en su desempeño.

Tabla 9

Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales	N°	%
Bajo	3	7,7
Regular	3	7,7
Alto	15	38,5
Muy Alto	18	46,2
Total	39	100

Figura 3

Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales



La tabla 9 y figura 3, presenta el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales.

Se muestra que el 46.2% de los estudiantes tienen un nivel muy alto en la dimensión relaciones interpersonales de clima organizacional y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel bajo y regular.

Se puede inferir que un alto porcentaje de practicantes percibieron que las relaciones interpersonales fueron cordiales, factor importante en el campo del turismo debido a que el trabajo se realizó generalmente en equipo por lo que la comunicación interpersonal fue asertiva y respetuosa por parte de los compañeros que laboraban en el centro de práctica. El compromiso que transmitieron los colaboradores a los practicantes demuestra que los valores y propósitos institucionales están claramente definidos

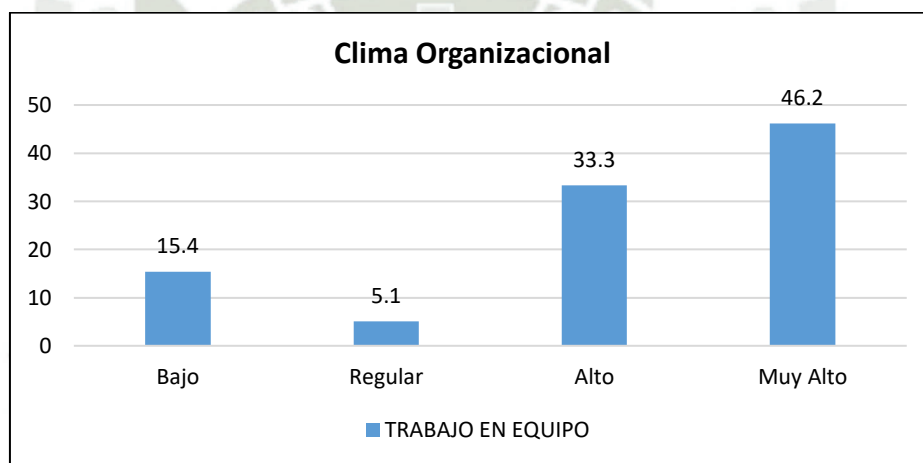
Tabla 10

Clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo

Trabajo en equipo	N°	%
Bajo	6	15,4
Regular	2	5,1
Alto	13	33,3
Muy Alto	18	46,2
Total	39	100

Figura 4

Clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo



La tabla 10 y figura 4, presenta el clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo. Se muestra que el 43.6% de los estudiantes tienen un nivel muy alto en la dimensión trabajo en equipo de clima organizacional y sólo el 5.1% de ellos presentaron un nivel regular.

Se infiere que un porcentaje muy alto de encuestados consideraron que el trabajo en equipo fue satisfactorio y útil para su desempeño. Mediante las reuniones de trabajo donde se destacó la adecuada comunicación, el apoyo de sus compañeros al momento de necesitar ayuda, la cooperación que jugó un rol importante debido a que la mayoría de las actividades que se realizan en los centros de práctica son colaborativas permitió desarrollar un sentido de pertinencia al equipo de trabajo otorgando al practicante la seguridad y confianza necesaria para poder expresarse con seguridad lo cual contribuyó al desarrollo de tareas de manera óptima.

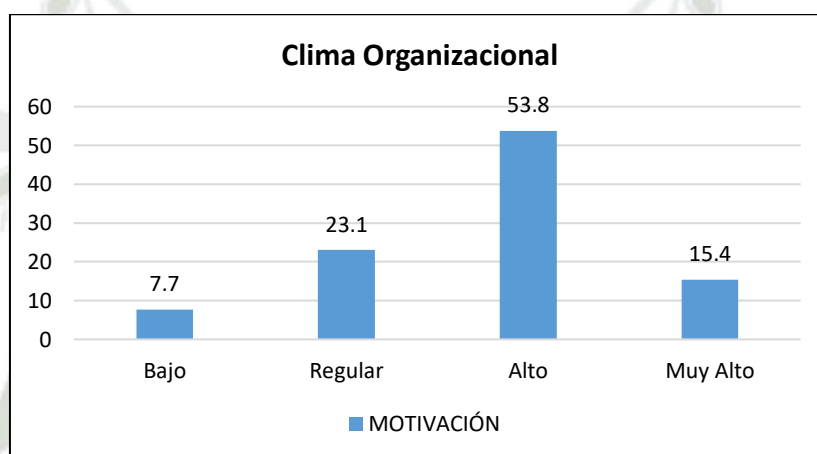
Tabla 11

Clima organizacional en la dimensión motivación

Motivación	N°	%
Bajo	3	7,7
Regular	9	23,1
Alto	21	53,8
Muy Alto	6	15,4
Total	39	100

Figura 5

Clima organizacional en la dimensión motivación



La tabla 11 y figura 5 presenta el clima organizacional en la dimensión motivación. Se muestra que el 53.8% de los estudiantes tienen un nivel alto en la dimensión motivación de clima organizacional y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel bajo.

Se puede inferir que las actividades de motivación fueron de manera regular, lo cual fue beneficioso para el correcto rendimiento laboral del practicante. Tanto la retribución justa como elogios por el buen trabajo desarrollado muestran un resultado positivo, siendo la motivación extrínseca valorada por los practicantes a través de incentivos que fomentaron el mejor desempeño y la motivación intrínseca fue factor relevante que permitió generar una adecuada conducta para el logro de los objetivos de la empresa y del propio practicante.

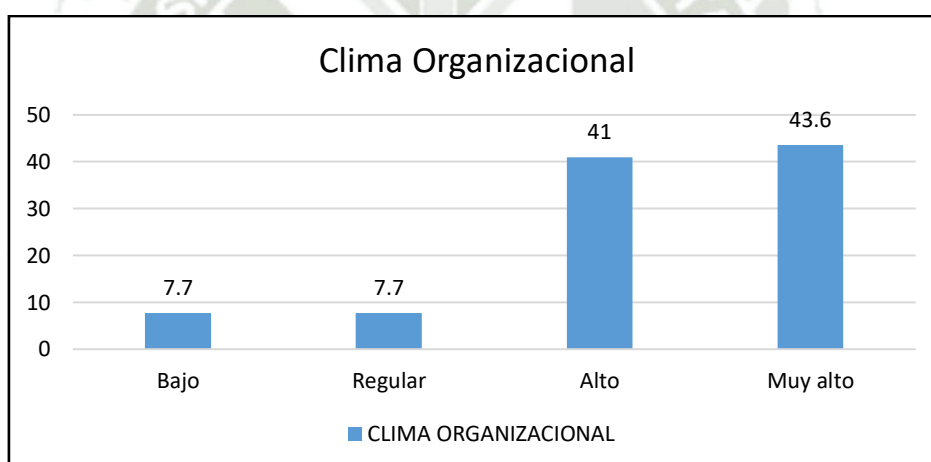
Tabla 12

Clima organizacional en los estudiantes que realizaron practicas pre profesionales en los Estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Clima organizacional	N°	%
Bajo	3	7,7
Regular	3	7,7
Alto	16	41,0
Muy alto	17	43,6
Total	39	100

Figura 6

Clima organizacional en los estudiantes que realizaron practicas pre profesionales en los Estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería



La tabla 12 y figura 6, muestra que el 43.6% de los estudiantes tienen un nivel muy alto de percepción positiva del clima organizacional y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel regular o bajo. A través del alto porcentaje se puede inferir que los practicantes percibieron el clima organizacional de manera positiva lo cual pudo reflejarse en su productividad, desempeño y satisfacción en los centros de prácticas.

1.2. SATISFACCIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

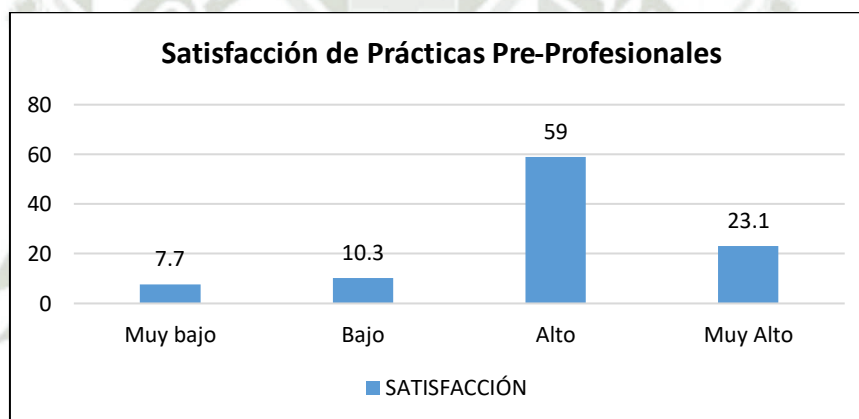
Tabla 13

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre los factores individuales

Factores individuales	N°	%
Muy bajo	3	7,7
Bajo	4	10,3
Alto	23	59,0
Muy Alto	9	23,1
Total	39	100

Figura 7

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre los factores individuales



La tabla 13 y figura 7, muestra la satisfacción de prácticas preprofesionales sobre los factores individuales.

Se observa que el 59.0% de los estudiantes tienen un nivel alto en la dimensión factores individuales de satisfacción de prácticas pre profesionales y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel regular.

Se puede inferir que las expectativas de los practicantes fueron satisfechas en su mayoría considerando aspectos desafiantes como enfrentarse a un ambiente de trabajo por primera vez y haber cubierto el aprendizaje esperado respecto al área de práctica que seleccionaron. La preparación académica tanto teórica como práctica desarrollada en clase, permitió poner en evidencia los conocimientos adquiridos en las aulas para alcanzar las metas propuestas en cuanto a su desempeño y haber adquirido experiencia provechosa lograron que la práctica pre-profesional fuera beneficiosa para su desarrollo personal y profesional.

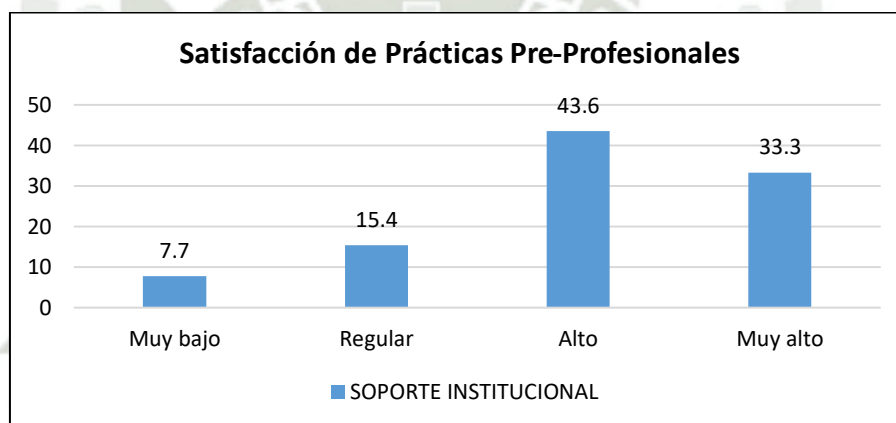
Tabla 14

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre el soporte institucional

Soporte institucional	N°	%
Muy bajo	3	7,7
Regular	6	15,4
Alto	17	43,6
Muy alto	13	33,3
Total	39	100

Figura 8

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre el soporte institucional



La tabla 14 y figura 8 presenta la satisfacción de prácticas preprofesionales sobre el soporte institucional.

Se muestra que el 43.6% de los estudiantes tienen un nivel alto en la dimensión soporte institucional de satisfacción de prácticas pre profesionales y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel muy bajo.

Se puede inferir que un porcentaje alto de satisfacción con el soporte institucional que se refleja en la utilidad de la capacitación previa a las prácticas pre-profesionales debido a que los conocimientos previos se orientan a la revisión de contenido teórico que serán necesarios para la ejecución de la práctica, en la efectividad del monitoreo realizado por la empresa o institución y principalmente por la supervisión por parte de los docentes encargados quienes orientaron en la realización de tareas y asesorías a los estudiantes a través de vistas a los centros de práctica lo que hizo que el practicante percibiera un acompañamiento continuo para la realización de sus prácticas.

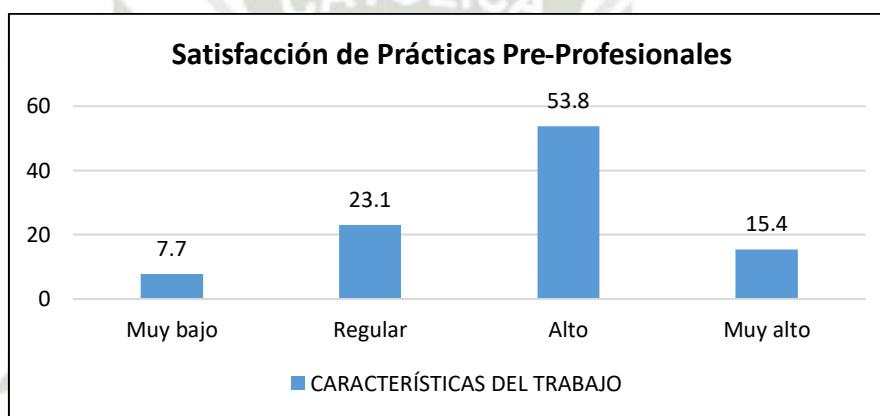
Tabla 15

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre características del trabajo

Características del trabajo	N°	%
Muy bajo	3	7,7
Regular	9	23,1
Alto	21	53,8
Muy alto	6	15,4
Total	39	100

Figura 9

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre características del trabajo



La tabla 15 y figura 9 presenta la satisfacción de prácticas preprofesionales sobre características del trabajo. Se muestra que el 53.8% de los estudiantes tienen un nivel alto en la dimensión características de trabajo de satisfacción de prácticas pre profesionales y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel muy bajo.

Se puede inferir que el alto porcentaje de satisfacción sobre las características de trabajo corresponde con las actividades realizadas durante la práctica, la relación entre teoría y práctica permitió al practicante poder cumplir de manera efectiva las tareas encomendadas. El conocimiento teórico proporcionó al estudiante una base de información que ayudó a la comprensión del funcionamiento del centro de práctica permitiéndole desarrollar con mayor facilidad habilidades para su desempeño, por otro lado la práctica en clase proporcionó modelos de herramientas de trabajo o formatos que deberían ser utilizadas para el cumplimiento de las tareas en centro de práctica. Los espacios de trabajo cumplieron con las necesidades de trabajo propias de cada área como son agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, oficinas de turismo y municipalidades.

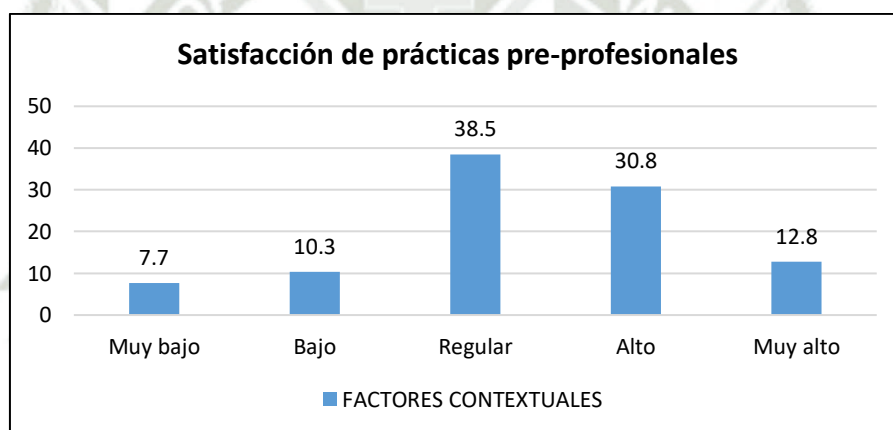
Tabla 16

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre factores contextuales

Factores contextuales	N°	%
Muy bajo	3	7,7
Bajo	4	10,3
Regular	15	38,5
Alto	12	30,8
Muy alto	5	12,8
Total	39	100

Figura 10

Satisfacción de prácticas preprofesionales sobre factores contextuales



La tabla 16 y figura 10 presenta los resultados de satisfacción de prácticas preprofesionales sobre factores contextuales.

Se observa que el 38.5% de los estudiantes tienen un nivel regular en la dimensión factores contextuales de satisfacción de prácticas pre profesionales y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel muy bajo.

Se puede inferir que un porcentaje regular consideró los factores contextuales satisfactorios debido a que no recibió retribución económica sin embargo sí tuvo apoyo en cuanto a los gastos de movilidad, no tuvo problema con el traslado al centro de práctica debido a que la mayoría de empresas e instituciones del ámbito turístico se encuentran en el centro. Para el caso de municipalidades se consideró el lugar de domicilio para facilitar la movilización y finalmente no tuvo problemas para compatibilizar las prácticas con los estudios debido a que los horarios de las prácticas permitían tener el tiempo necesario para asistir a clases y poder desempeñar sus labores propias del estudiante.

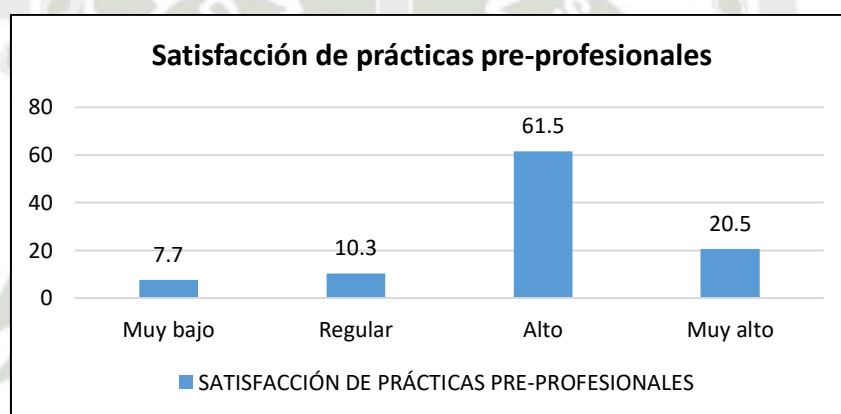
Tabla 17

Satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Satisfacción de práctica preprofesionales	N°	%
Muy bajo	3	7,7
Regular	4	10,3
Alto	24	61,5
Muy alto	8	20,5
Total	39	100

Figura 11

Satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería



La tabla 17 y figura 11, muestra que el 61.5% de los estudiantes tienen un nivel alto en la satisfacción de prácticas pre profesionales y sólo el 7.7% de ellos presentaron un nivel muy bajo. Se puede inferir que el nivel alto de satisfacción por parte de los estudiantes fue como consecuencia de poder desenvolverse en un espacio real donde tanto los conocimientos como su personalidad fueron puestos en el contexto que les tocó participar.

1.3. RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

Tabla 18

Relación entre clima organizacional sobre factores individuales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Factores Individuales	Clima Organizacional								Total	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0.0	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3	7.7
Bajo	3	7.7	0	0.0	0	0.0	1	2.6	4	10.3
Alto	0	0.0	1	2.6	13	33.3	9	23.1	23	59.0
Muy alto	0	0.0	0	0.0	3	7.7	6	15.4	9	23.1
Total	3	7.7	3	7.7	16	41.0	17	43.6	39	100

$X^2=47.09$ $P=0.000$ $P<0.05$

La tabla 18, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=47.09$) se muestra que el clima organizacional y los factores individuales de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, el 33.3% de los estudiantes con un nivel alto en los factores individuales de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

Tabla 19

Relación entre clima organizacional sobre soporte institucional en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Soporte Institucional	Clima Organizacional								Total	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0.0	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3	7.7
Regular	3	7.7	0	0.0	0	0.0	3	7.7	6	15.4
Alto	0	0.0	1	2.6	11	28.2	5	12.8	17	43.6
Muy alto	0	0.0	0	0.0	5	12.8	8	20.5	13	33.3
Total	3	7.7	3	7.7	16	41.0	17	43.6	39	100

$X^2=39.51$ $P=0.000$ $P<0.05$

La tabla 19, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=39.51$) se muestra que el clima organizacional y el soporte institucional de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, el 28.2% de los estudiantes con un nivel alto en el soporte institucional de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

Tabla 20

Relación entre clima organizacional sobre características del trabajo en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Características de Trabajo	Clima Organizacional								Total	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0.0	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3	7.7
Regular	3	7.7	1	2.6	3	7.7	2	5.1	9	23.1
Alto	0	0.0	0	0.0	11	28.2	10	25.6	21	53.8
Muy Alto	0	0.0	0	0.0	2	5.1	4	10.3	6	15.4
Total	3	7.7	3	7.7	16	41.0	17	43.6	39	100
					$X^2=29.71$		$P=0.000$		$P<0.05$	

La tabla 20, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=29.71$) se muestra que el clima organizacional y las características de trabajo de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, el 28.2% de los estudiantes con un nivel alto en las características de trabajo de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

Tabla 21

Relación entre clima organizacional sobre factores contextuales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Factores Contextuales	Clima Organizacional								Total	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0.0	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3	7.7
Bajo	3	7.7	0	0.0	0	0.0	1	2.6	4	10.3
Regular	0	0.0	1	2.6	8	20.5	6	15.4	15	38.5
Alto	0	0.0	0	0.0	6	15.4	6	15.4	12	30.8
Muy alto	0	0.0	0	0.0	2	5.1	3	7.7	5	12.8
Total	3	7.7	3	7.7	16	41.0	17	43.6	39	100

$$X^2=45.97 \quad P=0.000 \quad P<0.05$$

La tabla 21, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=45.97$) se muestra que el clima organizacional y los factores contextuales de trabajo de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, el 20.5% de los estudiantes con un nivel alto en los factores contextuales de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

Tabla 22

Relación entre el clima organizacional y satisfacción de prácticas preprofesionales en los estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería

Satisfacción Prácticas Pre profesionales	Clima Organizacional								Total	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0.0	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3	7.7
Regular	3	7.7	0	0.0	0	0.0	1	2.6	4	10.3
Alto	0	0.0	1	2.6	14	35.9	9	23.1	24	61.5
Muy Alto	0	0.0	0	0.0	2	5.1	6	15.4	8	20.5
Total	3	7.7	3	7.7	16	41.0	17	43.6	39	100

$$X^2=48.65 \quad P=0.000 \quad P<0.05$$

La tabla 22, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=48.65$) se muestra que el clima organizacional y la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P<0.05$). Asimismo, el 35.9% de los estudiantes con un nivel alto en satisfacción de prácticas pre profesionales tienen un nivel alto en el clima organizacional.



2. DISCUSIÓN

El objetivo general de nuestra investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María en el año 2020.

La interpretación de los resultados muestra que el contexto organizativo de la escuela juega un papel decisivo en la configuración de las percepciones y experiencias de los estudiantes durante la práctica profesional. Un clima positivo puede influir positivamente en las actitudes y la satisfacción de los estudiantes.

Encontramos una relación significativa entre el clima organizacional positivo y niveles más altos de satisfacción de los estudiantes con sus prácticas pre-profesionales. Los estudiantes que percibieron un clima de apoyo y colaboración de la escuela reportaron una mayor satisfacción en sus experiencias prácticas.

Se encontró que existe una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables de estudio, cabe mencionar que, dada la novedad del tema de estudio, no existe una amplia cantidad de antecedentes, sin embargo, en investigaciones que abordan temáticas similares como en la de Herrera M. (2018) el cual estudio la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción, en dicha investigación se encontró evidencia que respaldan los resultados encontrados, debido a que, este encontró una relación entre el clima laboral y la satisfacción. Asimismo, Acero (2017) concluye en su investigación con una correlación positiva fuerte y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral así como Armas (2022) quien en sus resultados muestra que la percepción del clima organizacional, según el promedio de respuestas tiene una calificación de alto; de igual manera la satisfacción laboral, en consecuencia, existe relación entre ambas variables.

El clima organizacional y los factores individuales de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P < 0.05$). Kwame Armaha y Kwaku Armah (2021) concluyen en su investigación igualmente que el ambiente organizacional y los factores individuales tenían el impacto más significativo de la satisfacción.

En cuanto a los resultados obtenidos en relación al clima organizacional y el soporte institucional, las características de trabajo y a los factores contextuales de trabajo de la satisfacción de prácticas pre profesionales los cuales presentan una asociación estadística significativa ($P < 0.05$) respectivamente se pueden contrastar con los resultados de Šimičević & Štetić (2017) quienes como conclusión general indican que la impresión general de los estudiantes sobre la pasantía es satisfactoria y positiva, pero hay un espacio para mejorar aún más en esta impresión y con Moran (2015) quien concluye que clima organizacional del personal del hotel, objeto de estudio, es

favorable, ya que la opinión que tienen los empleados, sobre cada uno de los indicadores estudiados, al ser promediado, son positivos, no así, a la hora de ponderar indicador por indicador, que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable. Este último análisis de ponderación indicador por indicador no coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación por cuanto los niveles son altos o muy altos.

La interpretación de los resultados sugiere que el ambiente organizacional en la escuela desempeña un papel crucial en la formación de percepciones y experiencias de los estudiantes durante sus prácticas pre-profesionales. Un clima positivo puede influir positivamente en la actitud y la satisfacción de los estudiantes.

La hipótesis inicial, que proponían una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil, fueron respaldadas por los datos recopilados. La evidencia sugiere que un clima organizacional favorable contribuye a experiencias más positivas durante las prácticas pre-profesionales.

La investigación aporta al campo al destacar la relación específica entre el clima organizacional y la satisfacción durante las prácticas pre-profesionales, proporcionando información valiosa para la gestión educativa y el diseño de programas académicos.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se demuestra que existe una relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María presentando una asociación estadística significativa positiva. ($P < 0.05$).

SEGUNDA. Se demuestra que el clima organizacional y los factores individuales de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, los estudiantes con un nivel alto en los factores individuales de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

TERCERA. Se demuestra que el clima organizacional y el soporte institucional de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, los estudiantes con un nivel alto en el soporte institucional de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

CUARTA. Se demuestra que el clima organizacional y las características de trabajo de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, los estudiantes con un nivel alto en las características de trabajo de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

QUINTA. Se demuestra que el clima organizacional y los factores contextuales de trabajo de la satisfacción de prácticas pre profesionales presentó asociación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, los estudiantes con un nivel alto en los factores contextuales de satisfacción tienen un nivel alto en el clima organizacional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda dar a conocer los resultados de la presente investigación a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería para socializar los resultados y poder plantear estrategias que puedan reforzar las características positivas que mostraron los resultados y plantear alternativas de mejora en aquellas que se consideran que pueden mejorar.

SEGUNDA. Se propone aplicar los instrumentos de clima organizacional y satisfacción de prácticas pre-profesionales utilizados en la presente investigación al culminar el periodo de las prácticas pre-profesionales con la finalidad de conocer la percepción de los estudiantes. A través de la interpretación de los resultados se podrá mejorar la temática tratada durante la capacitación previa a la realización de las Prácticas Pre-Profesionales.

TERCERA. Se recomienda realizar una investigación que pueda analizar las áreas de agencias de viajes, hotelería, gastronomía y gestión turística de manera independiente para obtener datos diferenciados que permitan identificar las características, perfil y satisfacción de cada área con la finalidad de mejorar la capacitación previa de las Prácticas Pre-Profesionales.

CUARTA. Se sugiere aplicar encuestas a los centros de prácticas para identificar las fortalezas y debilidades que presentan los estudiantes durante el desarrollo de las Prácticas Pre-Profesionales y poder plantear estrategias de mejora durante el periodo de capacitación.

REFERENCIAS

- Acero, S. (2017). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de Agencias de Viajes y Turismo de Puno – 2016* [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez] Dspace <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4186>
- Alvarado, A. (2021). *Factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Beauty & Books del distrito de Huancayo*. [Tesis de maestría, Universidad Continental] <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8549>
- Armas, R. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo Cajamarca 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca] <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5269>
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 10(4), 58-76. DOI:10.23857/fipcaec.v4i10.39
- Berriel, M. (2021). *Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México* [Tesis de Licenciatura, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla] <https://hdl.handle.net/20.500.12371/14662>
- Bravo, B., Cárdenas, D., & Lucas, E. (2021). *Prácticas Pre Profesionales y la formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas, UNHEVAL 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Emilio Valdizán] <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6214/TEDH00237B81.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Brunet L. (1987). *El clima organizacional en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da. ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na. ed.) McGraw Hill.
- Conexión ESAM. (24 agosto 2018) *¿Qué factores contextuales pueden afectar a un empleado?*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-factores-contextuales-pueden-afectar-a-un-empleado>
- Cortez L. (2021). Management Competencies and Trust in a Private Service Company. *Industrial Data*, 24(1), 121-137. DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.17700>
- Dhevabanchachai, N. & Wattanacharoensil, W. (2017). Students' expectations, experiences, and career direction after in-house internship: the pedagogical role of the hotel training center

- in Thailand. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 17(2), 118-134. DOI:10.1080/15313220.2017.1312663
- Gastañaduí, E. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una unidad médico legal de Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán – Pimentel] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8187/Gasta%20B1adu%203%AD%20Rebaza%20Ernaldo%20Efra%20ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Glaymann, D. (2014). Le stage dans l'enseignement supérieur, un dispositif riche de promesses difficiles à tenir. *Phronesis*, (31)2, 58–69. DOI:10.4000/edso.714
- Gómez, J. (s.f) El aprendizaje experiencial. *Capacitación y Desarrollo en las Organizaciones*. Universidad de Buenos Aires.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021) Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion [online]*, 12(3), 186-194. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Herrera, M. (2018). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola) <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/3caa1c19-0d87-4f8c-af5c-f16370b2f4e9>
- Jawabri, A. (2017) Exploration of Internship Experience and Satisfaction Leading to Better Career Prospects among Business Students in UAE. *American Journal of Educational Research*, 5(10), 1065-1079. DOI:10.12691/education-5-10-8
- Kwame Armaha, S. y Kwaku Armah, L. (2021) Internship Satisfaction of Tourism and Hospitality Management Students. *Quest Journals*, 9(7), 25-32. <https://www.questjournals.org/jrhss/papers/vol9-issue7/Ser-3/D09072532.pdf>
- Latorre, M. J. y Blanco, F. J. (2011). El prácticum como espacio de aprendizaje profesional para docentes en formación. *REDU - Revista de Docencia Universitaria*, 9(2), 35-54. DOI: <https://doi.org/10.4995/redu.2011.6157>
- León Velásquez, W., & Mayta Huatuco, R. (2014). Diagnóstico de las prácticas pre profesionales: caso Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Mayor de San Marcos. *Industrial Data*, 14(1), 028-033. <https://doi.org/10.15381/idata.v14i1.6206>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12891>

- Marcillo, M., Veloz E., Solís M., & Haro, A. (2019). *Aprendizaje experiencial y su aplicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje*, (1ra. ed.) Editorial Grupo Compás.
- Mayorga, M., Sepúlveda, M., Madrid, D., & Gallardo, M. (2017). Grado de satisfacción y utilidad profesional de las prácticas externas del alumnado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga (España). *Perfiles educativos*, 39(157), 140-159. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000300140
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú) <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Montoya, E. (2019). Importancia de prácticas profesionales en la carrera de Contaduría Pública y Finanzas. *Revista Multi-Ensayos*, 8(9), 22–26. DOI: <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v5i9.9432>
- Morán, S. (2015). *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar) <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Palomino & Peña (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena]
- Perry R. & Mankin L. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), DOI: 10.1177/009102600703600205
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo de equipo. *Enfoques*, 31(1), 21–46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7143959>
- Ramírez-Wong, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara] <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2819080>
- Rodríguez, J., Cabrera, J., Muñoz, A. (2022). El éxito de las Prácticas pre-profesionales: ¿De qué depende? *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 21(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v21n2/1729-519X-rhcm-21-02-e4151.pdf>
- Rodríguez, D. (2016). *Diagnóstico Organizacional* (7ma. ed.) Ediciones UC.
- Rodríguez, E. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Rojas, R., & Castro, L. (s.f). La práctica como experiencia de vida que valora la integridad del ser humano desde su saber hacer. (1ra. ed.) *Humanidades digitales, diálogo de saberes y*

- prácticas colaborativas en Red. Cátedra UNESCO de comunicación.* Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.2307/j.ctv893gmm>
- Ruiz E., Gago M., García C., & López S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa.* (1ra. ed.) McGraw Hill.
- Šimičević, D., & Štetić, S. (2017). The role and importance of internship programs as part of formal education: Students' perceptions: The case of college of tourism. *Turističko poslovanje*, 19, 51-60. DOI:10.5937/TurPos1719051S
- Staribratov I. (2019). Students' and employers' satisfaction of Internship in companies. Research Gate.[Online]
https://www.researchgate.net/publication/333388800_STUDENTS'_AND_EMPLOYERS'_SATISFACTION_OF_INTERNSHIP_IN_COMPANIES
- Traverso, P., Williams B. y Palacios I. (2019) *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios.* Universidad ECOTEC.
<https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/13/12/72-1?inline=1>
- Vasquez, J. (2018) *Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11859/vasquez_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez M. (2018) *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa.* (2da. ed.) Editorial Síntesis.
- Zabalza, M. (2004) Condiciones para el desarrollo del Prácticum. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*. 8(2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2304443>
- Zambrano, C. (2017) Validación de Instrumento de clima organizacional para aplicar en la cadena de restaurantes D'Leña de la ciudad de Guayaquil [Propuesta de artículo para optar al título de maestría Universidad Espíritu Santo] Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2276>

ANEXOS



ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN N°1 ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado estudiante:

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer la percepción del Clima Organizacional en los centros de prácticas de la asignatura de Prácticas Pre-Profesionales I y II donde desarrolló sus prácticas. La información obtenida será manejada de manera confidencial, por lo que es de suma importancia la sinceridad.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo a su opinión, marcando con una "X" la alternativa que, según su opinión, describe con más exactitud el clima organizacional de su centro de prácticas.

Indicador	Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Satisfacción	1. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					
	2. ¿Considera que sus necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente?					
	3. ¿Cree que su trabajo es importante para la empresa o institución?					
Comunicación	4. ¿A su criterio, considera que la forma de comunicación dentro de la empresa o institución es la adecuada?					
	5. ¿Según su criterio, la comunicación que existe entre los distintos mandos es buena?					
	6. ¿La empresa o institución proporciona información necesaria y clara para la realización de sus tareas en su puesto de trabajo?					
	7. ¿Existe la suficiente confianza para dar a conocer un problema laboral?					
	8. ¿La empresa o institución, generalmente, alienta a compartir el conocimiento /experiencia con los demás?					
Relaciones interpersonales	9. ¿El proceso de comunicación es abierto entre compañeros y jefaturas?					
	10. ¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo son cordiales?					
	11. Según su criterio, ¿el personal de la empresa o institución se respeta y					

	comprenden en el desarrollo de sus actividades diarias?					
	12. ¿El personal de los diferentes mandos se apoyan en la ejecución de las tareas cuando es necesario?					
	13. ¿Se siente bien con la calidad de servicio y respuesta que recibe de parte de sus compañeros de trabajo?					
Trabajo en equipo	14. ¿Las reuniones de trabajo resultan de mucha utilidad para realizar el trabajo asignado?					
	15. ¿Cree que puede contar con sus compañeros de trabajo cuando necesita realizar tareas que necesiten apoyo?					
	16. ¿Considera que puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga al de otros compañeros de trabajo?					
	17. En esta empresa o institución, ¿considera que, con frecuencia, se trabaja en equipo?					
Motivación	18. ¿La empresa o institución realiza actividades de motivación que fomentan las relaciones humanas entre los empleados?					
	19. ¿Se siente motivado por los resultados que logra en su puesto de trabajo?					
	20. ¿La retribución que recibe es justa de acuerdo a las actividades que realiza?					
	21. ¿Cuándo realiza de manera adecuada su trabajo, reciben algún elogio de parte de su jefe inmediato?					

Fuente: Adaptación Moran S. (2015) Clima Organizacional para el Personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa." Universidad Rafael Landívar - Guatemala

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN N°2 ENCUESTA SATISFACCIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

La presente encuesta de **Satisfacción de Prácticas Pre-Profesionales** tiene la finalidad de conocer su grado de satisfacción que tuvo en los centros de prácticas de la asignatura de Prácticas Pre-Profesionales II, donde desarrolló sus prácticas. La información obtenida será manejada de manera confidencial, por lo que es de suma importancia la sinceridad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, marque, con una (X), la alternativa que considere exprese mejor su Satisfacción con las Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela de Turismo y Hotelería.

INDICADOR		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Factores Individuales						
1	Mis expectativas respecto a la práctica pre-profesional se cumplieron.					
2	La formación teórica en clases fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.					
3	La práctica desarrollada en clase y/o campo fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.					
4	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido provechosas					
5	Trabajaría en el área donde desarrollé las prácticas pre-profesionales.					
6	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido beneficiosas para mi formación personal.					
Soporte Institucional						
7	La capacitación de las prácticas pre-profesionales fue útil para el desarrollo de la práctica.					
8	El representante o encargado del centro de					

	práctica me brindó el apoyo necesario para el cumplimiento de las prácticas.					
9	Hubo una comunicación permanente con el docente supervisor.					
10	El docente supervisor apoyo para el mejor desempeño en el centro de prácticas.					
Características del Trabajo						
11	Las actividades realizadas en las prácticas han estado relacionadas con los estudios.					
12	El centro de práctica me brindó el material necesario para el desarrollo de mis prácticas.					
13	Las tareas asignadas se realizaron dentro del centro de práctica.					
14	Realice tareas fuera del centro de práctica.					
15	La mayoría de tareas realizadas en el centro de práctica fueron grupales.					
Factores Contextuales						
16	Tuve retribución económica					
17	La distancia de mi domicilio al centro de práctica no me causó problemas.					
18	No tuve problemas para compatibilizar mis prácticas con los estudios.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA – 2020

Autor: María Cristina Quequesana Miranda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Interrogante General ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería?</p>	<p>Objetivo General Relacionar el clima organizacional y satisfacción de los estudiantes con las prácticas pre-profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María - 2020</p>	<p>Dado que el clima organizacional se sustenta en el ambiente laboral percibido por los integrantes de una empresa o institución, que conlleva a la satisfacción y rendimiento de los trabajadores; y que, por ende, los practicantes son considerados parte del grupo de trabajo; y que la satisfacción con las prácticas pre-profesionales determina la visión del campo laboral del futuro profesional. Por tanto:</p> <p>H1 Es probable que exista relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción en prácticas pre-profesionales de la Escuela de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María.</p> <p>H0 Es probable que no exista relación entre el clima organizacional y satisfacción en prácticas pre-profesionales de la Escuela de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María.</p>	<p>VARIABLE 1. CLIMA ORGANIZACIONAL Indicadores - Satisfacción - Comunicación - Relaciones Interpersonales - Trabajo en Equipo - Motivación</p> <p>VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES Indicadores - Factores individuales - Soporte institucional - Características del trabajo - Factores contextuales</p>
<p>Interrogantes Específicas ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los factores individuales de satisfacción de los estudiantes de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el soporte institucional de las Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las características del trabajo de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los factores contextuales de las de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería?</p>	<p>Objetivos Específicos 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores individuales de satisfacción de los estudiantes de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. 2. Determinar la relación entre el clima organizacional y el soporte institucional de las Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. 3. Determinar la relación entre el clima organizacional y las características del trabajo de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. 4. Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores contextuales de las de Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería</p>		
<p>Método: Científico Nivel: Investigación Correlacional</p>	<p>Población: 39 sujetos de estudio</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Tratamiento estadístico: Chi cuadrado</p>	

ANEXO 4
ANÁLISIS DESCRIPTIVO

1. Análisis descriptivo de los indicadores de clima organizacional

Indicadores	Ítem	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Satisfacción	1. ¿Se sintió satisfecho con el trabajo que realiza?	15	38%	14	36%	7	18%	0	0%	3	8%	39
	2. ¿Considera que sus necesidades básicas fueron satisfechas adecuadamente?	7	18%	19	49%	8	21%	2	5%	3	8%	39
	3. ¿Cree que su trabajo fue importante para la empresa o institución?	10	26%	21	54%	5	13%	2	5%	1	3%	39
Comunicación	4. ¿A su criterio, considera que la forma de comunicación dentro de la empresa o institución fue la adecuada?	5	13%	17	44%	9	23%	3	8%	5	13%	39
	5. ¿Según su criterio, la comunicación que existió entre los distintos mandos fue buena?	12	31%	16	41%	5	13%	6	15%	0	0%	39
	6. ¿La empresa o institución proporcionó información necesaria y clara para la realización de sus tareas en su puesto de trabajo?	14	36%	13	33%	8	21%	4	10%	0	0%	39
	7. ¿Existió la suficiente confianza para dar a conocer un problema laboral?	12	31%	10	26%	8	21%	3	8%	6	15%	39
	8. ¿La empresa o institución, generalmente, alienta a compartir el conocimiento /experiencia con los demás?	12	31%	17	44%	5	13%	5	13%	0	0%	39
	9. ¿El proceso de comunicación fue abierto entre compañeros y jefaturas?	10	26%	16	41%	7	18%	1	3%	5	13%	39

Relaciones interpersonales	10. ¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo fueron cordiales?	17	44%	13	33%	6	15%	3	8%	0	0%	39
	11. Según su criterio, ¿el personal de la empresa o institución se respetaban y comprendían en el desarrollo de sus actividades diarias?	10	26%	18	46%	4	10%	7	18%	0	0%	39
	12. ¿El personal de los diferentes mandos se apoyaban en la ejecución de las tareas cuando es necesario?	14	36%	14	36%	9	23%	2	5%	0	0%	39
	13. ¿Se sintió bien con la calidad de servicio y respuesta que recibió de parte de sus compañeros de trabajo?	17	44%	13	33%	2	5%	4	10%	3	8%	39
Trabajo en equipo	14. ¿Las reuniones de trabajo resultan de mucha utilidad para realizar el trabajo asignado?	12	31%	15	38%	9	23%	1	3%	2	5%	39
	15. ¿Pudo contar con sus compañeros de trabajo cuando necesitaba realizar tareas que necesitaban apoyo?	17	44%	11	28%	5	13%	1	3%	5	13%	39
	16. ¿Considera que pudo expresar su punto de vista, aun cuando contradijera al de otros compañeros de trabajo?	9	23%	14	36%	9	23%	7	18%	0	0%	39
	17. En la empresa o institución, ¿considera que, con frecuencia, se trabajó en equipo?	12	31%	13	33%	6	15%	5	13%	3	8%	39
Motivación	18. ¿La empresa o institución realizó actividades de motivación que fomentan las relaciones humanas entre los empleados?	5	13%	10	26%	12	31%	8	21%	4	10%	39
	19. ¿Se siente motivado por los resultados que logra en su puesto de trabajo?	12	31%	16	41%	5	13%	6	15%	0	0%	39
	20. ¿La retribución que recibió fue justa de acuerdo a las actividades que realiza?	6	15%	13	33%	6	15%	7	18%	7	18%	39
	21. ¿Cuándo realizó de manera adecuada su trabajo, recibió algún elogio de parte de su jefe inmediato?	8	21%	15	38%	7	18%	4	10%	5	13%	39

2. Análisis descriptivo de los indicadores de satisfacción de prácticas pre-profesionales

Indicadores	Ítem	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Factores individuales	1. Mis expectativas respecto a la práctica pre-profesional se cumplieron.	5	13%	18	46%	6	15%	2	5%	8	21%	39
	2. La formación teórica en clases fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	2	5%	14	36%	14	36%	6	15%	3	8%	39
	3. La práctica desarrollada en clase y/o campo fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	4	10%	13	33%	10	26%	9	23%	3	8%	39
	4. Considero que las prácticas pre-profesionales han sido provechosas.	16	41%	15	38%	1	3%	3	8%	4	10%	39
	5. Trabajaría en el área donde desarrollé las prácticas pre-profesionales.	10	26%	12	31%	9	23%	0	0%	8	21%	39
	6. Considero que las prácticas pre-profesionales han sido beneficiosas para mi formación personal.	16	41%	14	36%	2	5%	3	8%	4	10%	39
Soporte institucional	7. La capacitación de las prácticas pre-profesionales fue útil para el desarrollo de la práctica.	4	10%	14	36%	12	31%	6	15%	3	8%	39
	8. El representante o encargado del centro de práctica me brindó el apoyo necesario para el cumplimiento de las prácticas.	11	28%	16	41%	8	21%	1	3%	3	8%	39
	9. Hubo una comunicación permanente con el docente supervisor.	11	28%	16	41%	6	15%	3	8%	3	8%	39

	10. El docente supervisor apoyo para el mejor desempeño en el centro de prácticas.	8	21%	17	44%	6	15%	5	13%	3	8%	39
Características del trabajo	11. Las actividades realizadas en las prácticas han estado relacionadas con los estudios.	5	13%	16	41%	9	23%	5	13%	4	10%	39
	12. El centro de práctica me brindó el material necesario para el desarrollo de mis prácticas.	8	21%	12	31%	10	26%	5	13%	4	10%	39
	13. Las tareas asignadas se realizaron dentro del centro de práctica.	11	28%	18	46%	4	10%	2	5%	4	10%	39
	14. Realicé tareas fuera del centro de práctica.	5	13%	16	41%	3	8%	10	26%	5	13%	39
	15. La mayoría de tareas realizadas en el centro de práctica fueron grupales.	5	13%	11	28%	5	13%	10	26%	8	21%	39
Factores contextuales	16. Tuve retribución económica	4	10%	7	18%	7	18%	4	10%	17	44%	39
	17. La distancia de mi domicilio al centro de práctica no me causó problemas.	7	18%	17	44%	4	10%	6	15%	5	13%	39
	18. No tuve problemas para compatibilizar mis prácticas con los estudios.	7	18%	17	44%	6	15%	3	8%	6	15%	39

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción							
1	¿Se sintió satisfecho con el trabajo que realizó?	X		X		X		
2	¿Consideró que sus necesidades básicas fueron satisfechas adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Cree que su trabajo fue importante para la empresa o institución?	X		X		X		
	Comunicación							
4	¿A su criterio, considera que la forma de comunicación dentro de la empresa o institución fue la adecuada?	X		X		X		
5	¿Según su criterio, la comunicación que existió entre los distintos mandos fue buena?	X		X		X		
6	¿La empresa o institución proporcionó información necesaria y clara para la realización de sus tareas en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Existió la suficiente confianza para dar a conocer un problema laboral?	X		X		X		
8	¿La empresa o institución, generalmente, alentó a compartir el conocimiento /experiencia con los demás?	X		X		X		
9	¿El proceso de comunicación fue abierto entre compañeros y jefaturas?	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales							
10	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo fueron cordiales?	X		X		X		
11	Según su criterio, ¿el personal de la empresa o institución se respetó y comprendió el desarrollo de sus actividades diarias?	X		X		X		
12	¿El personal de los diferentes mandos se apoyaron en la ejecución de las tareas cuando fue necesario?	X		X		X		
13	¿Se sintió bien con la calidad de servicio y respuesta que recibió de parte de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Trabajo en Equipo							
14	¿Las reuniones de trabajo resultaron de mucha utilidad para realizar el trabajo asignado?	X		X		X		
15	¿Pudo contar con sus compañeros de trabajo cuando necesitó realizar tareas que necesitaron apoyo?	X		X		X		
16	¿Considera que pudo expresar su punto de vista, aun cuando contradijera al de otros compañeros de trabajo?	X		X		X		
17	En la empresa o institución, ¿consideró que, con frecuencia, se trabajó en equipo?	X		X		X		
	Motivación							
18	¿La empresa o institución realizó actividades de motivación que fomentaron las relaciones humanas entre los empleados?	X		X		X		
19	¿Se sintió motivado por los resultados que logró en su puesto de trabajo?	X		X		X		
20	¿La retribución que recibió fue justa de acuerdo a las actividades que realizó?	X		X		X		
21	¿Cuándo realizó de manera adecuada su trabajo, recibió algún elogio de parte de su jefe inmediato?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

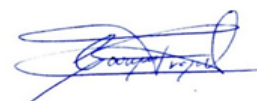
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Carmen Vanessa Franco Franco DNI: 41449517

Especialidad del validador:

01 de diciembre 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción							
1	¿Se sintió satisfecho con el trabajo que realizó?	X		X		X		
2	¿Consideró que sus necesidades básicas fueron satisfechas adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Cree que su trabajo fue importante para la empresa o institución?	X		X		X		
	Comunicación							
4	¿A su criterio, considera que la forma de comunicación dentro de la empresa o institución fue la adecuada?	X		X		X		
5	¿Según su criterio, la comunicación que existió entre los distintos mandos fue buena?	X		X		X		
6	¿La empresa o institución proporcionó información necesaria y clara para la realización de sus tareas en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Existió la suficiente confianza para dar a conocer un problema laboral?	X		X		X		
8	¿La empresa o institución, generalmente, alentó a compartir el conocimiento /experiencia con los demás?	X		X		X		
9	¿El proceso de comunicación fue abierto entre compañeros y jefaturas?	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales							
10	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo fueron cordiales?	X		X		X		
11	Según su criterio, ¿el personal de la empresa o institución se respetó y comprendió el desarrollo de sus actividades diarias?	X		X		X		
12	¿El personal de los diferentes mandos se apoyaron en la ejecución de las tareas cuando fue necesario?	X		X		X		
13	¿Se sintió bien con la calidad de servicio y respuesta que recibió de parte de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Trabajo en Equipo							
14	¿Las reuniones de trabajo resultaron de mucha utilidad para realizar el trabajo asignado?	X		X		X		
15	¿Pudo contar con sus compañeros de trabajo cuando necesitó realizar tareas que necesitaron apoyo?	X		X		X		
16	¿Considera que pudo expresar su punto de vista, aun cuando contradijera al de otros compañeros de trabajo?	X		X		X		
17	En la empresa o institución, ¿consideró que, con frecuencia, se trabajó en equipo?	X		X		X		
	Motivación							
18	¿La empresa o institución realizó actividades de motivación que fomentaron las relaciones humanas entre los empleados?	X		X		X		
19	¿Se sintió motivado por los resultados que logró en su puesto de trabajo?	X		X		X		
20	¿La retribución que recibió fue justa de acuerdo a las actividades que realizó?	X		X		X		
21	¿Cuándo realizó de manera adecuada su trabajo, recibió algún elogio de parte de su jefe inmediato?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...Roger Guillermo Picardo Castillo DNI: 42425843

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales con Mención en Marketing y Gestión Comercial

1 de Diciembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción							
1	¿Se sintió satisfecho con el trabajo que realizó?	X		X		X		
2	¿Consideró que sus necesidades básicas fueron satisfechas adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Cree que su trabajo fue importante para la empresa o institución?	X		X		X		
	Comunicación							
4	¿A su criterio, considera que la forma de comunicación dentro de la empresa o institución fue la adecuada?	X		X		X		
5	¿Según su criterio, la comunicación que existió entre los distintos mandos fue buena?	X		X		X		
6	¿La empresa o institución proporcionó información necesaria y clara para la realización de sus tareas en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Existió la suficiente confianza para dar a conocer un problema laboral?	X		X		X		
8	¿La empresa o institución, generalmente, alentó a compartir el conocimiento /experiencia con los demás?	X		X		X		
9	¿El proceso de comunicación fue abierto entre compañeros y jefaturas?	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales							
10	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo fueron cordiales?	X		X		X		
11	Según su criterio, ¿el personal de la empresa o institución se respetó y comprendió el desarrollo de sus actividades diarias?	X		X		X		
12	¿El personal de los diferentes mandos se apoyaron en la ejecución de las tareas cuando fue necesario?	X		X		X		
13	¿Se sintió bien con la calidad de servicio y respuesta que recibió de parte de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Trabajo en Equipo							
14	¿Las reuniones de trabajo resultaron de mucha utilidad para realizar el trabajo asignado?	X		X		X		
15	¿Pudo contar con sus compañeros de trabajo cuando necesitó realizar tareas que necesitaron apoyo?	X		X		X		
16	¿Considera que pudo expresar su punto de vista, aun cuando contradijera al de otros compañeros de trabajo?	X		X		X		
17	En la empresa o institución, ¿consideró que, con frecuencia, se trabajó en equipo?	X		X		X		
	Motivación							
18	¿La empresa o institución realizó actividades de motivación que fomentaron las relaciones humanas entre los empleados?	X		X		X		
19	¿Se sintió motivado por los resultados que logró en su puesto de trabajo?	X		X		X		
20	¿La retribución que recibió fue justa de acuerdo a las actividades que realizó?	X		X		X		
21	¿Cuándo realizó de manera adecuada su trabajo, recibió algún elogio de parte de su jefe inmediato?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ NINGUNA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...PEGGY GINA DELGADO DEL CARPIO..... DNI:29519336.....

Especialidad del validador: Lic. Administración de Empresas y Lic. Adm. Hotelera y Turismo Colegiatura CTL REGIÓN LIMA N° 384

Arequipa 01. de diciembre. del 2020..

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
SATISFACCIÓN DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Factores Individuales							
1	Mis expectativas respecto a la práctica pre-profesional se cumplieron.	X		X		X		
2	La formación teórica en clases fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
3	La práctica desarrollada en clase y/o campo fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
4	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido provechosas	X		X		X		
5	Trabajaría en el área donde desarrollé las prácticas pre-profesionales.	X		X		X		
6	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido beneficiosas para mi formación personal.	X		X		X		
	Soporte Institucional							
7	La capacitación de las prácticas pre-profesionales fue útil para el desarrollo de la práctica.	X		X		X		
8	El representante o encargado del centro de práctica me brindó el apoyo necesario para el cumplimiento de las prácticas.	X		X		X		
9	Hubo una comunicación permanente con el docente supervisor.	X		X		X		
10	El docente supervisor apoyo para el mejor desempeño en el centro de prácticas.	X		X		X		
	Características del Trabajo							
11	Las actividades realizadas en las prácticas han estado relacionadas con los estudios.	X		X		X		
12	El centro de práctica me brindó el material necesario para el desarrollo de mis prácticas.	X		X		X		
13	Las tareas asignadas se realizaron dentro del centro de práctica.	X		X		X		
14	Realice tareas fuera del centro de práctica.	X		X		X		
15	La mayoría de tareas realizadas en el centro de práctica fueron grupales.	X		X		X		
	Factores Conceptuales							
16	Tuve retribución económica	X		X		X		
17	La distancia de mi domicilio al centro de práctica no me causó problemas.	X		X		X		
18	No tuve problemas para compatibilizar mis prácticas con los estudios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI: 2970711

Especialidad del validador:

19 de noviembre 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
SATISFACCIÓN DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Factores Individuales							
1	Mis expectativas respecto a la práctica pre-profesional se cumplieron.	X		X		X		
2	La formación teórica en clases fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
3	La práctica desarrollada en clase y/o campo fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
4	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido provechosas	X		X		X		
5	Trabajaría en el área donde desarrollé las prácticas pre-profesionales.	X		X		X		
6	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido beneficiosas para mi formación personal.	X		X		X		
	Soporte Institucional							
7	La capacitación de las prácticas pre-profesionales fue útil para el desarrollo de la práctica.	X		X		X		
8	El representante o encargado del centro de práctica me brindó el apoyo necesario para el cumplimiento de las prácticas.	X		X		X		
9	Hubo una comunicación permanente con el docente supervisor.	X		X		X		
10	El docente supervisor apoyo para el mejor desempeño en el centro de prácticas.	X		X		X		
	Características del Trabajo							
11	Las actividades realizadas en las prácticas han estado relacionadas con los estudios.	X		X		X		
12	El centro de práctica me brindó el material necesario para el desarrollo de mis prácticas.	X		X		X		
13	Las tareas asignadas se realizaron dentro del centro de práctica.	X		X		X		
14	Realice tareas fuera del centro de práctica.	X		X		X		
15	La mayoría de tareas realizadas en el centro de práctica fueron grupales.	X		X		X		
	Factores Conceptuales							
16	Tuve retribución económica	X		X		X		
17	La distancia de mi domicilio al centro de práctica no me causó problemas.	X		X		X		
18	No tuve problemas para compatibilizar mis prácticas con los estudios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. PARI FLORES, RÓMULO ELÍAS DNI: 29363022

Especialidad del validador:

19 de noviembre 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
SATISFACCIÓN DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Factores Individuales							
1	Mis expectativas respecto a la práctica pre-profesional se cumplieron.	X		X		X		
2	La formación teórica en clases fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
3	La práctica desarrollada en clase y/o campo fue útil para el desarrollo de la práctica pre-profesional.	X		X		X		
4	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido provechosas	X		X		X		
5	Trabajaría en el área donde desarrollé las prácticas pre-profesionales.	X		X		X		
6	Considero que las prácticas pre-profesionales han sido beneficiosas para mi formación personal.	X		X		X		
	Soporte Institucional							
7	La capacitación de las prácticas pre-profesionales fue útil para el desarrollo de la práctica.	X		X		X		
8	El representante o encargado del centro de práctica me brindó el apoyo necesario para el cumplimiento de las prácticas.	X		X		X		
9	Hubo una comunicación permanente con el docente supervisor.	X		X		X		
10	El docente supervisor apoyo para el mejor desempeño en el centro de prácticas.	X		X		X		
	Características del Trabajo							
11	Las actividades realizadas en las prácticas han estado relacionadas con los estudios.	X		X		X		
12	El centro de práctica me brindó el material necesario para el desarrollo de mis prácticas.	X		X		X		
13	Las tareas asignadas se realizaron dentro del centro de práctica.	X		X		X		
14	Realice tareas fuera del centro de práctica.	X		X		X		
15	La mayoría de tareas realizadas en el centro de práctica fueron grupales.	X		X		X		
	Factores Conceptuales							
16	Tuve retribución económica	X		X		X		
17	La distancia de mi domicilio al centro de práctica no me causó problemas.	X		X		X		
18	No tuve problemas para compatibilizar mis prácticas con los estudios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

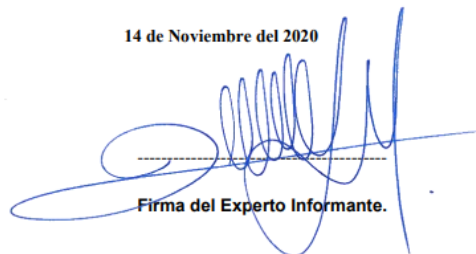
Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Mario Gustavo Berrios Espezúa DNI: 44117337

Especialidad del validador: Sociólogo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

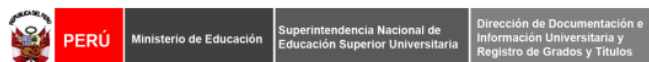
14 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

FICHAS SUNEDU EXPERTOS VALIDADORES DE INSTRUMENTOS



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	LICENCIADO EN TURISMO Fecha de diploma: 25/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU'
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	MAESTRO EN MARKETING TURISTICO Y HOTELERO Fecha de diploma: 29/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU'
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	BACHILLER EN TURISMO Fecha de diploma: 27/08/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU'
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	LICENCIADA EN TURISMO Fecha de diploma: 25/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU'
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA Fecha de diploma: 27/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU'
FRANCO FRANCO, CARMEN VANESSA DNI 41449517	DOCTORA EN TURISMO Fecha de diploma: 31/01/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/05/2010 Fecha egreso: 13/12/2011	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU'



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PICARDO CASTILLO, ROGER GUILLERMO DNI 42425843	LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 11/06/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
PICARDO CASTILLO, ROGER GUILLERMO DNI 42425843	BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 29/08/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
PICARDO CASTILLO, ROGER GUILLERMO DNI 42425843	MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN EN MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL. Fecha de diploma: 16/01/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matricula: 24/05/2014 Fecha egreso: 02/10/2016	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU





PERÚ

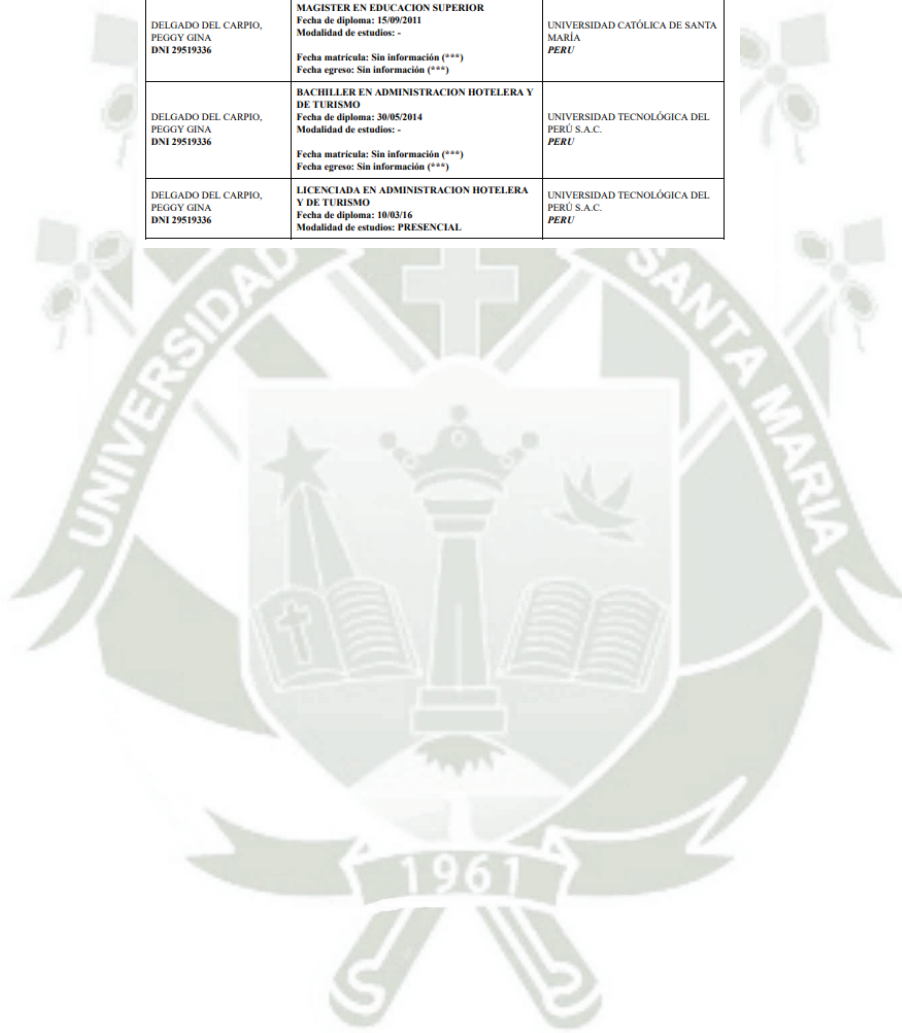
Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DELGADO DEL CARPIO, PEGGY GINA DNI 29519336	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
DELGADO DEL CARPIO, PEGGY GINA DNI 29519336	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
DELGADO DEL CARPIO, PEGGY GINA DNI 29519336	MAGISTER EN EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 15/09/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
DELGADO DEL CARPIO, PEGGY GINA DNI 29519336	BACHILLER EN ADMINISTRACION HOTELERA Y DE TURISMO Fecha de diploma: 30/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
DELGADO DEL CARPIO, PEGGY GINA DNI 29519336	LICENCIADA EN ADMINISTRACION HOTELERA Y DE TURISMO Fecha de diploma: 10/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>

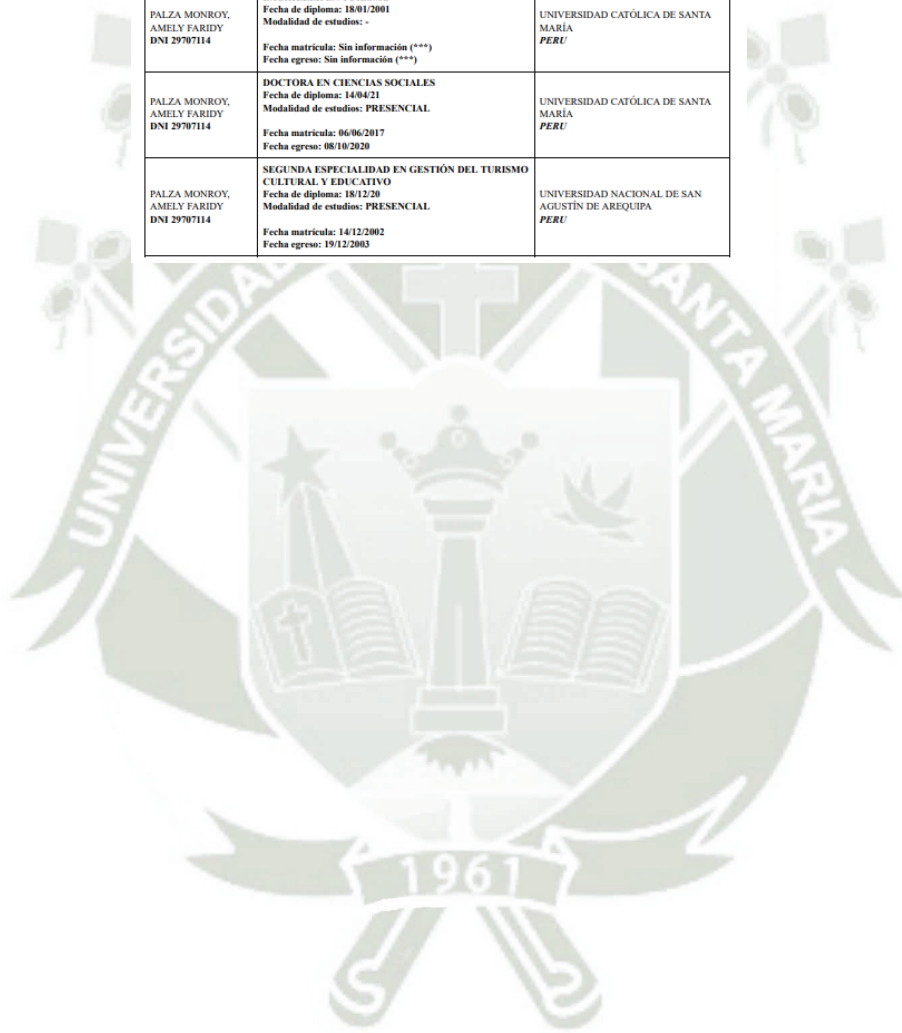


**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	LICENCIADO EN TURISMO TURISMO Fecha de diploma: 20/12/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	MAESTRO EN CIENCIAS GESTION DEL TURISMO SOSTENIBLE Fecha de diploma: 18/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	LICENCIADA EN TURISMO Fecha de diploma: 20/12/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	BACHILLER EN TURISMO Fecha de diploma: 18/01/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	DOCTORA EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 14/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/06/2017 Fecha egreso: 08/10/2020	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PALZA MONROY, AMELY FARIDY DNI 29707114	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DEL TURISMO CULTURAL Y EDUCATIVO Fecha de diploma: 18/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/12/2002 Fecha egreso: 19/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU





PERÚ

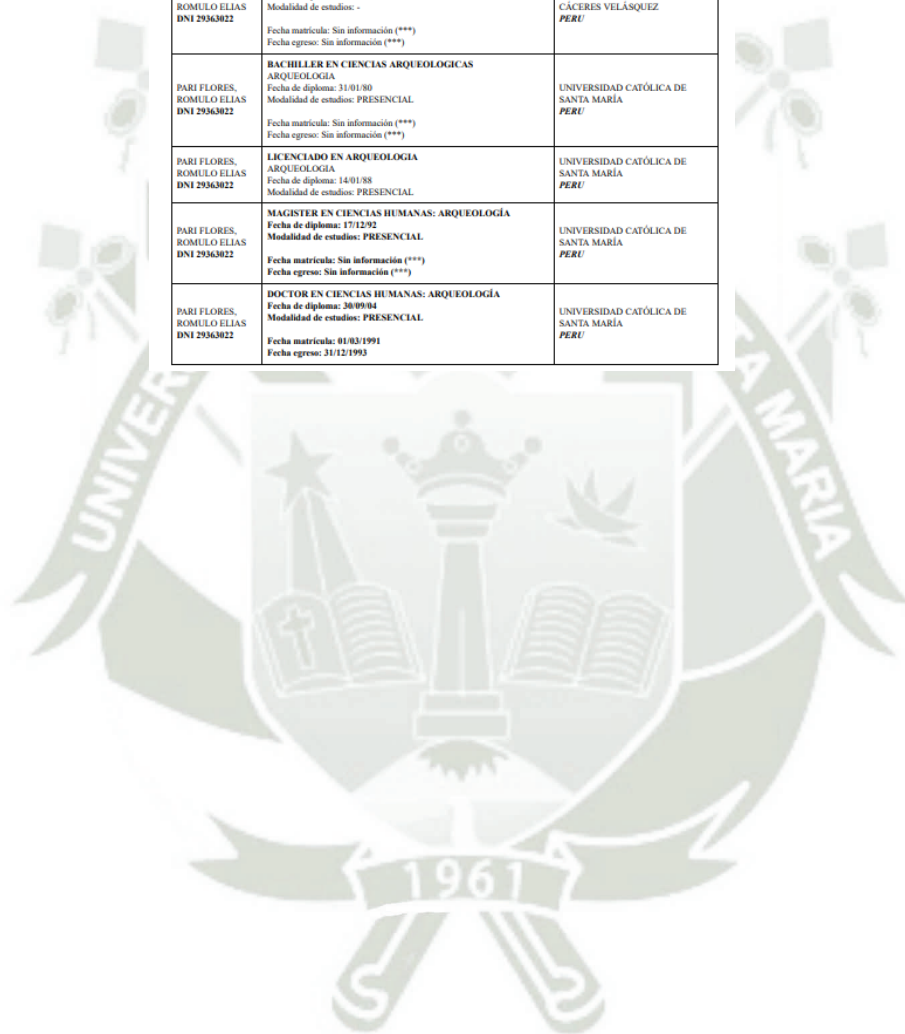
Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	PROFESOR DE EDUCACION SECUNDARIA LENGUA, LITERATURA Y FILOSOFIA Fecha de diploma: 16/12/1976 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	PROFESOR DE EDUCACION SECUNDARIA, ESPECIALIDAD: LENGUA, LITERATURA Y FILOSOFIA Fecha de diploma: - Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL HOTELERIA Y GASTRONOMIA Fecha de diploma: 06/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CACERES VELASQUEZ PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	BACHILLER EN CIENCIAS ARQUEOLOGICAS ARQUEOLOGIA Fecha de diploma: 31/01/80 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	LICENCIADO EN ARQUEOLOGIA ARQUEOLOGIA Fecha de diploma: 14/01/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	MAGISTER EN CIENCIAS HUMANAS: ARQUEOLOGIA Fecha de diploma: 17/12/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
PARI FLORES, ROMULO ELIAS DNI 29363822	DOCTOR EN CIENCIAS HUMANAS: ARQUEOLOGIA Fecha de diploma: 30/09/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/1991 Fecha egreso: 31/12/1993	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERRIOS ESPEZUA, MARIO GUSTAVO DNI 44117337	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 20/08/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
BERRIOS ESPEZUA, MARIO GUSTAVO DNI 44117337	MAGÍSTER EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/03/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
BERRIOS ESPEZUA, MARIO GUSTAVO DNI 44117337	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 19/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU



ANEXO 7

PERMISO DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



AREQUIPA - PERÚ

Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AUTORIZACIÓN

Mediante el presente documento la directora de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería Mgter. Amely Palza Monroy autoriza a la Lic. María Cristina Quequesana Miranda la aplicación de cuestionarios para la investigación denominada *“Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción de los Estudiantes con las Prácticas Pre-Profesionales de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, Universidad Católica de Santa María – 2020”* por ser de interés y beneficia para la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

Arequipa, 15 de diciembre 2019


Mg. Amely Faridy Palza Monroy

ANEXO 8
INTERPRETACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH

Interpretación de Alfa de Cronbach

Nivel	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente]0.9 – 1]
Muy bueno]0.7 – 0.9]
Bueno]0.5 – 0.7]
Regular]0.3 – 0.5]
Deficiente	0 – 0.3]

Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario del uso de las TIC en docentes universitarios*. *Revista mktDescubre*(10), 37-48. p.41.

ANEXO 9

INTERPRETACIÓN DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Interpretación de coeficiente de correlación

Valor	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0	No existe correlación alguna entre las variables.
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.9	Correlación positiva muy fuerte.
1	Correlación positiva perfecta

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education. p.305.

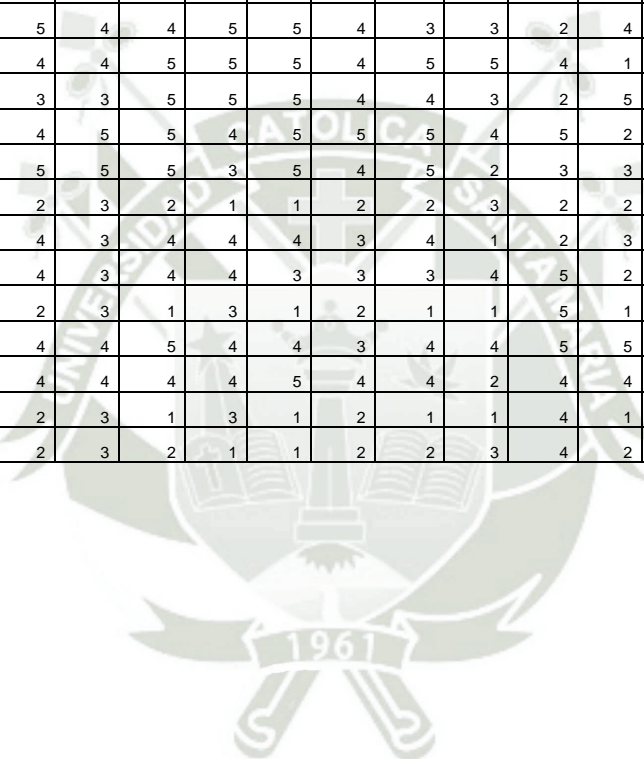
ANEXO 10
BASE DE DATOS

Base de datos de clima organizacional

ID	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20	CO21	%Satisfacción	Comunicación	Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	Motivación
1	5	5	5	4	5	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	15	26	20	19	16
2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	10	19	13	13	15
3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	13	18	13	11	13
4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	10	24	18	15	18
5	5	3	5	4	4	5	2	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	13	22	19	17	15
6	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	12	25	18	20	18
7	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	12	18	10	8	9
8	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	12	26	19	17	15
9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1	14	29	20	20	11
10	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	12	27	20	19	15
11	5	5	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	13	24	20	19	18
12	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	13	27	18	18	16
13	3	3	1	4	4	4	1	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	7	22	16	19	13
14	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	4	4	12	29	17	19	13
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	30	20	20	20
16	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	14	26	18	16	15
17	4	3	3	4	4	2	3	4	4	5	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	10	21	15	13	14
18	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4	13	25	16	16	12
19	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	12	20	15	12	10
20	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	5	2	3	11	27	15	17	13
21	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	13	26	16	16	17
22	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	13	26	17	16	15

23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	12	22	14	15	13
24	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	4	3	2	4	5	5	12	25	14	16	16
25	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	11	22	16	13	12
26	1	1	5	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	4	1	1	7	9	8	7	7
27	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	2	4	4	13	27	18	17	13
28	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	13	29	18	19	15
29	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	5	5	5	4	4	3	2	5	3	12	21	16	18	13
30	3	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	3	11	21	19	19	14	
31	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	2	3	3	4	14	26	20	17	12
32	3	2	2	1	2	3	1	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	7	10	11	6	9
33	4	3	5	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	1	2	3	4	12	20	16	15	10
34	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	11	21	16	13	14
35	1	1	5	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	5	1	1	7	9	8	7	8
36	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	13	27	18	15	18
37	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	13	22	16	17	14
38	1	1	5	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	4	1	1	7	9	8	7	7
39	3	2	2	1	2	3	1	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	4	2	2	7	10	11	6	11

Elaboración Propia



Base de datos de satisfacción de prácticas pre-profesionales

ID	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	%Factores Individuales	Soporte Institucional	Características del Trabajo	Factores Contextuales
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	24	16	18	12
2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	22	15	18	10
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	23	14	16	10
4	4	2	2	4	3	5	2	4	4	3	2	4	4	1	2	5	5	5	20	13	13	15
5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	2	2	4	5	3	22	19	17	12
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	3	2	5	29	19	20	10
7	1	3	2	5	5	5	3	3	4	4	2	2	4	4	2	1	4	3	21	14	14	8
8	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	1	3	5	22	12	19	9
9	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	3	28	18	21	11
10	4	3	2	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	4	23	18	17	14
11	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	2	1	4	4	24	16	17	9
12	4	3	2	5	5	5	3	4	3	2	4	4	5	1	4	4	5	4	24	12	18	13
13	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	22	17	17	9
14	4	3	3	5	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	22	13	15	6
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	3
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	1	2	4	28	20	19	7
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	3	4	1	4	4	4	23	15	11	12
18	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	3	22	16	16	7
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	22	16	15	11
20	2	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	19	14	18	12
21	1	2	2	1	1	1	2	4	4	4	1	3	1	4	3	1	4	4	8	14	12	9
22	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	1	2	5	25	19	22	8
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	1	4	24	16	24	8
24	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	1	2	4	26	18	22	7
25	3	3	2	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	21	13	18	11
26	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	4	2	1	1	4	1	10	9	12	6
27	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	3	4	4	26	19	21	11
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	29	20	24	11

29	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	21	17	20	9
30	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	22	14	20	9
31	4	3	3	5	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	2	1	2	4	24	12	18	7
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	3
33	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	27	15	18	8
34	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	2	19	17	17	7
35	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	4	2	1	1	4	1	10	9	12	6
36	4	2	3	5	5	5	3	5	3	2	2	5	5	3	4	5	5	5	24	13	19	15
37	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	27	17	19	15
38	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	4	2	1	1	4	1	10	9	12	6
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	3

Elaboración propia

