



**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON  
EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20341 “MADRE TERESA DE  
CALCUTA” – DISTRITO SANTA MARIA – 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PERIODISMO**

**PRESENTADO POR:**

Bach.: NORABUENA OBREGÓN, Luis Enrique

Asesor: Mag. Jaime Teodorico DEXTRE RODRIGUEZ

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huaraz, siendo las 11:00 horas del día miércoles 22 de marzo del 2023, se reunieron los Miembros del Jurado de Sustentación de Tesis en acto público en la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y de la Comunicación de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo para evaluar la defensa de la tesis presentada por el bachiller:

Nombre(s) y apellidos	Carrera profesional
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Enrique NORABUENA OBREGÓN</li> </ul>	Periodismo

### TÍTULO DE LA TESIS:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA Nº 20341 "MADRE TERESA DE CALCUTA" – DISTRITO SANTA MARÍA – 2022

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas por el Jurado, se le declara apto para optar el Título de Licenciado en Periodismo.

- Con el calificativo de (14) catorce al Bach. Luis Enrique NORABUENA OBREGÓN

En consecuencia, el sustentante queda en condición de recibir el título de Licenciado en Periodismo, conferido por el Consejo Universitario de la UNASAM de conformidad con las Normas Estatutarias y la Ley Universitaria en vigencia.

Huaraz, 22 de marzo del 2023



Mag. Ernesto Filomeno Narváez Pomiano  
**Presidente**

Mag. Fredy Oswaldo Loli Natividad  
**Secretario**



Mag. Edgar Alberto Herrera Tuya  
**Vocal**

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Presentado por:

con DNI N°:

para optar el Título Profesional de:

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : ..... de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).**

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input checked="" type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz,



FIRMA

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL  
Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA INSTITU  
CIONAL EN LOS DOCENTES DE LA IN**

AUTOR

**LUIS ENRIQUE NORABUENA OBREGON**

RECUENTO DE PALABRAS

**20303 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**112778 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**104 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**31.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 25, 2023 8:42 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 25, 2023 8:44 AM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## DEDICATORIA

Con cariño y mucho aprecio a los motores de mi vida: mis hijos y esposa. También a mis padres y hermanos por haber superado las adversidades de la vida, hoy disfrutamos de ese logro.

**Enrique.**

## AGRADECIMIENTO

A los motores y motivos de mi vida, mis padres, hermanos, esposa e hijos, por sus soportes y guías de manera permanente en la culminación de este logro académico.

A todos los profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación - Facultad de Ciencias Sociales Educación y de la Comunicación de nuestra primera casa superior de estudios, responsables del fortalecimiento de mis capacidades profesional para ser competente en el campo científico del Periodismo.

También mi agradecimiento a la comunidad educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” - Santa María - Huacho, por la apertura y facilidades otorgadas para la realización de la presente investigación.

**El tesista.**

## RESUMEN

La investigación realizada, tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” —Distrito Santa María — 2022.

La población y muestra quedó integrada por 20 docentes y para la recolección de información se empleó como instrumento el cuestionario que tuvo características de respuestas likert. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo correlacional además de la teorización de los principios de relación que tienen las variables.

Los resultados indican que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa alcanzando el  $r= 0.661$  con el clima institucional en la institución educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María, confirmando la hipótesis alterna, por lo que se concluye que mientras se mejore la comunicación organizacional en cada una de sus dimensiones, también se mejorará el clima institucional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María-Huacho.

**Palabras Claves:** Comunicación organizacional y clima institucional.

## ABSTRAC

The objective of the research carried out was to establish the level of relationship between organizational communication and the institutional climate in the teachers of the Educational Institution No. 20341 "Madre Teresa de Calcutta" - Santa María District - 2022.

The population and sample was made up of 20 teachers and for the collection of information the questionnaire that had characteristics of Likert responses was used as an instrument. The applied research design was correlational descriptive in addition to the theorization of the relationship principles that the variables have.

The results indicate that organizational communication is significantly related, reaching  $r= 0.661$ , with the institutional climate in the educational institution No. 20341 "Madre Teresa de Calcutta" - Santa María District, confirming the alternative hypothesis, for which it is concluded that while organizational communication is improved in each of its dimensions, the institutional climate in Educational Institution No. 20341 "Madre Teresa de Calcuta" - Santa María-Huacho District will also be improved.

Keywords: Organizational communication and institutional climate.

## INTRODUCCIÓN

Desde el planteamiento de Van Riel, la comunicación organizacional es un instrumento de gestión que permite a las organizaciones crear un entorno favorable para las relaciones con los públicos, siendo éste un factor relevante para generar compromisos institucionales que apunten a mejorar su identidad, su imagen y su reputación corporativas.

Bajo esa premisa, se comprende que la comunicación corporativa, no es exclusivamente información, sino involucra toda acción de comunicación tanto interna como externa, de todos los colaboradores de la organización, por lo tanto, es hablar de gestión de la comunicación organizacional.

Entendiendo así, la presente investigación surge como necesidad de conocer el nivel de relación de las dos variables; toda vez que la comunicación es apreciada como un proceso que acontece entre los conformantes de una organización y que esto es influenciado por su clima institucional, por lo tanto, la comunicación al interior de las organizaciones permite un comportamiento fuerte manteniendo un cierto nivel de identidad.

Por ende, la comunicación organizacional es muy importante en las relaciones humanas, ya que una persona, como persona sociable, necesita comunicarse con sus pares para satisfacer sus necesidades de integración y socialización.

A nivel de las instituciones educativas se presenta esta problemática de la comunicación organizacional y clima institucional, considerando que cada personal asume sus funciones con culturas diferentes; así como dependen de otras para contribuir a un buen clima institucional; por lo tanto, la falta de una gestión de la comunicación organizacional entre los miembros, fomenta conflictos institucionales los que conlleva a malos entendidos o rumores provocando una limitada relación y afectando el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

El estudio comprende de tres capítulos, los cuales describen y explican cada uno de ellos. A continuación, se explicará el contenido de cada uno de ellos:

El capítulo primer describe la metodología del problema, menciona los datos estadísticos, la literatura de diferentes estudios. Ante esto, surgen interrogantes que conducen a la formación de metas y la formación de opiniones. Este primer artículo explica las razones del estudio; también se enfatiza el método utilizado; el diseño del estudio, variables, unidad de análisis, población, muestra, métodos y herramientas para el recojo de datos.

El capítulo segundo presenta las bases teóricas, conceptos y fundamentos que sustentan el estudio. Estas teorías apoyan puntos de vista y objetivos de investigación, y revelan los métodos examinados en términos de variables: Se aclaran los fundamentos teóricos como herramienta para la enseñanza y desarrollo del comportamiento humano. Por lo tanto, este capítulo cubre el marco de referencia de conceptos

En el tercer capítulo se explicita los resultados y toda la cantidad y calidad de la información proporcionada por los encuestados.

Para finalizar la presente investigación, se detallan las conclusiones que resumen los resultados y se presentan las recomendaciones correspondientes. Por lo tanto, se logró el objetivo de este estudio.

**El Autor.**

## SUMARIO

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	vi
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1.1. Problema de investigación</b> .....	<b>1</b>
1.1.1. El planteamiento del problema .....	1
1.1.2. Formulación del problema.....	4
<b>1.2. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Justificación de la investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Hipótesis</b> .....	<b>7</b>
1.4.3. Variables de investigación.....	8
1.4.4. Operacionalización de variables .....	9
<b>1.5. Metodología de la investigación</b> .....	<b>10</b>
1.5.1. Tipo de estudio .....	10
1.5.2. Diseño de la investigación .....	10
1.5.3. Población y muestra.....	11
1.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
1.5.5. Técnicas de análisis y prueba de hipótesis .....	12

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teóricas .....	18
2.3. Definición de términos .....	53

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Descripción del trabajo de campo.....	58
3.2. Presentación de los resultados y prueba de hipótesis.....	63
3.3. Discusión de resultados... ..	71
3.4. Adopción de decisiones... ..	73

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
---------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
------------------------------	-----------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>76</b>
---	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>
--------------------	-----------

## SUMARIO TABLAS Y FIGURAS

- Tabla N° 1. Docentes que laboran la I. E. Madre Teresa de Calcuta ..... 11
- Tabla N° 2. Alto comportamiento organizacional de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta.....59
- Tabla N° 03. Favorable clima institucional en la I. E. Madre Teresa de Calcuta.....60
- Tabla N° 04. Comunicación permanente entre departamentos de la institución educativa..... 61
- Tabla N° 05. Trabajo en equipo.....62
- Tabla N° 6. Prueba de normalidad de los datos.....63
- Tabla N° 07. Prueba de Rho de Spearman entre comunicación organizacional y clima institucional.....64
- Tabla N° 08. Prueba de Rho de Spearman entre formas de comunicación y clima institucional..... 66
- Tabla N° 09. Prueba de Rho de Spearman entre barreras comunicativas y clima institucional .....68
- Tabla N° 10. Prueba de Rho de Spearman entre Cultura organizacional y Clima institucional..... 59
- Figura 1. Organigrama de la I.E N° 20341.....57
- Figura N° 02. Alto comportamiento organizacional de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta..... 59
- Figura N° 03. Favorable clima institucional en la I. E. Madre Teresa de Calcuta.. 60
- Figura N° 04. Comunicación Permanente entre departamentos de la institución educativa .....61
- Figura N° 05. Trabajo en equipo..... 62

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.1 Planteamiento del problema

Es claro que la comunicación es una forma de interacción social que también se da dentro de la organización y que está relacionada con el nivel de los empleados, ya que con una buena comunicación se hará la verdad en conjunto y por lo tanto acorde con los objetivos de las organizaciones.

Por lo tanto, la comunicación organizacional hoy en día se convirtió en un componente fundamental en toda organización permitiendo coadyuvar a los objetivos fijados donde el superior emplear con la ayuda de esta disciplina científica los medios adecuados para articular a los integrantes de la organización de manera que el mensaje sea oportuno, claro y que permita comprender y entender su rol para el desarrollo óptimo de sus labores.

Pese a la importancia de la comunicación organizacional hoy en día muchas organizaciones públicas como las instituciones educativas del país presentan una mala comunicación y clima organizacional en donde sus colaboradores perciben que no se implementa la comunicación que permita cumplir con misión, visión y objetivos planteados, desconociendo la identidad, estructura y forma de trabajo de la organización que son parte.

Drucker citado por Formanchuk (2015) indica que la mayoría de los problemas que hay en las organizaciones es la mala comunicación que se representa el 60%

de sus problemas. Es decir, la gerencia no mantiene una comunicación fluida y muchas veces no emplea el canal adecuado para llegar al personal lo que implica que se generen distorsiones influyendo a su clima institucional, por lo que es esencial que se gestione la comunicación organizacional para un mejor entendimiento y una buena relación de los directivos con sus grupos de interés.

En el caso de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María su estructura institucional muestra que la comunicación es descendente, presentando poca atención e interés de los directivos de involucrar a los trabajadores acerca de las actividades propuestas por la dirección.

La realidad también muestra que en esta institución educativa es frecuente la falta de interacción con los docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia, el mantenerlos poco informados acerca de las actividades institucionales. Los colaboradores perciben que muchas veces sus opiniones no son escuchados, poco empleado el feedback, muy poco utilizan materiales comunicativos por consiguiente es muy deficiente la comunicación organizacional lo que repercute en el clima institucional.

También suelen presentarse imprevistos por la poca comunicación entre distintas áreas, por lo general, se busca solucionar el problema por sí solos, además la poca confianza hace que exista poca fluidez verbal en el ambiente laboral.

Según los informes estadísticos de Escala 2019, 2020 y 2021 del Ministerio de Educación, en la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta, se

puede desprender que no existe una buena comunicación organizacional entre los directivos, el personal docente y administrativo hecho que se refleja en la disminución de las metas de atención en los años indicados, esta situación implica que los profesores puedan tener información transparente y oportuna para la organización de sus funciones y el cumplimiento de metas comunes planteados por la Institución Educativa.

A ello se suma que las labores de comunicación organizacional son realizadas por el director de la Institución Educativa, cuyo perfil es docente en educación sin especialización por lo menos en comunicación organizacional. A pesar del esfuerzo que realiza se evidencia que persisten los problemas en cuanto a nuestras variables de estudio.

De no corregir este fenómeno se verá afectado la atención a los estudiantes y a la comunidad educativa, toda vez que no sólo buscan como grupo de interés algún servicio, sino también una actitud propositiva y la calidez de atención por parte de los directivos y docentes, y que a largo plazo contribuya a cerrar brechas sociales en cuanto al sistema educativo del país.

Por esta razón, las investigaciones sobre este tema han demostrado que, para el eficiente desenvolvimiento en el trabajo, es un tener y constituir un ambiente laboral afable, que inicia con una comunicación buena de manear interactuada entre las partes de la organización.

De acuerdo con los argumentos expuestos, es importante ver la relación entre las

dos variables de estudio; para mejorar diferentes dimensiones de la comunicación y, por lo tanto, lograr el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones y las políticas públicas de educación, como eje fundamental para el desarrollo del país.

### **1.1.2 Formulación del problema**

#### **Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022?

#### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre las formas de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las barreras de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la comunicación

organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.

### **Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la dimensión de formas de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión barreras de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.
- Describir la relación que existe entre la dimensión cultura organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La presente investigación se realiza con el propósito de conocer, identificar y explicar la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María. Es decir, se centrará en ubicar el problema, con la intención de brindar a la organización la importancia de la comunicación y así mejorar el clima laboral.

Por otro lado, creemos que con este estudio se amplía el conocimiento sobre el índice de comunicación en la organización y su relación con el clima laboral ya que se conoce muy poco sobre esta variable.

Los resultados obtenidos de este estudio nos permiten informar mejor a la organización para la planificación de la comunicación organizacional, creando un mejor ambiente para el desarrollo institucional.

### **Conveniencia**

El estudio descrito conduce a información útil, incluyendo el conocimiento de diferentes métodos de comunicación, lo que permite determinar cómo mejorar el aspecto comunicacional en la comunidad educativa de la institución educativa.

### **Relevancia social**

Los beneficiarios serán profesores y estudiantes del ámbito educativo. En el caso de los docentes, esto ayudará a fortalecer las relaciones entre administradores docentes y padres de familia; de igual forma, para los estudiantes, mejoran el proceso de aprendizaje al utilizar la comunicación como vía para mejorar las relaciones sociales e institucionales.

### **Implicancias prácticas**

Ayuda al fortalecimiento de la calidad educativa al permitir el desarrollo de la comunicación organizacional en toda la comunidad educativa en términos de imagen, reputación e identidad en los colaboradores.

### **Valor teórico**

Con seguridad los resultados de la presente investigación servirán como antecedentes para determinar nuevos principios teóricos sobre la comunicación y el clima institucional.

### **Valor metodológico**

El posible valor metodológico de la presente investigación está determinado en el mejoramiento de los aspectos comunicativos y de aprendizajes de los alumnos, es por esta razón que la información que se recopilará, serán un aporte en el conocimiento a nivel local y nacional.

## **1.4 Hipótesis de la investigación**

### **1.4.1 Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.

### **1.4.2 Hipótesis específica**

- Las formas de comunicación se relacionan directamente con el clima institucional en los docentes de la institución educativa N.º 20341 “Madre Teresa De Calcuta” – Distrito Santa María.
- Las barreras de comunicación se relacionan significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.
- La cultura organizacional se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341

“Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.

### 1.4.3 Variables de estudio

#### Variable 1:

- Comunicación organizacional

#### Variable 2:

- Clima institucional

## 1.5 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento / técnica
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Para Riel (1990) es una herramienta de gestión en la que cualquier medio interno o externo de comunicación se coordina de la manera más eficiente y eficaz posible para crear buenas relaciones que dependen de la empresa.	Formas de comunicación	Comunicación de tipo verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación</li> </ul>
			Comunicación de tipo no verbal	
			Comunicación de nivel horizontal	
			Comunicación de nivel vertical	
			Comunicación de tipo informal	
			Comunicación organizacional externa	
		Comunicación organizacional interna		
		Barreras de comunicación	Barrera de percepción física	
			Barrera de la percepción intelectual	
			Barrera de la percepción psicológica	
Cultura organizacional	Cambio Organizacional			
	Creación de cultura			
	Desarrollo organizacional			
CLIMA INSTITUCIONAL	Robbins y Judge (2013) indican que es el ambiente creado en una organización a partir de la experiencia diaria de sus integrantes, incluyendo aspectos como el comportamiento organizacional, las relaciones entre los integrantes, las relaciones interpersonales, la comunicación y la práctica gerencial. Es un ambiente bueno o perfecto necesario para el buen funcionamiento de las organizaciones.	Comportamiento en la organización	Personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación</li> </ul>
			Evaluación de las funciones	
			Satisfacción en el entorno laboral	
		Calidad de vida en el entorno laboral	Lugar de trabajo	
			Estrés laboral	
			Higiene laboral	
			Seguridad en el trabajo	
		Conflictos	Origen de los conflictos	
			Resultados de conflictos	
			Soluciones de conflictos	
Trabajo en equipo	Equipos de trabajo			



## 1.6 Metodología de la investigación

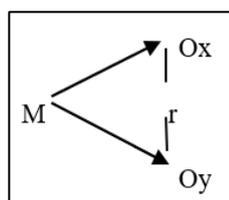
### 1.6.1 Tipo de estudio

El diseño de la investigación que se aplicó fue descriptivo correlacional, en el sentido que buscó identificar las relaciones entre las variables comunicación organizacional y clima institucional, además de la teorización que tienen dichas variables.

Ahondando, se puede señalar que es correlacional porque tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre dos variables de estudio que son comunicación organizacional y clima institucional para conocer si están o no relacionadas en nuestro objeto de estudio.

### 1.6.2 Diseño de la investigación

Su diseño metodológico es:



**Donde:**

M: Muestra (docentes de la institución educativa)

O1: Observancia de la variable: comunicación organizacional.

O2: Observancia de la variable: clima institucional.

r: Correlación de variables O1 y O2.

### 1.6.3 Población y muestra

#### Población

La población fue conformada por 20 docentes que han sido seleccionados y reclutados del Centro Educativo No. 20341 "Madre Teresa de Calcuta" - Distrito Santa María, se describe a continuación:

**Tabla N° 1**

*Docentes que laboran la I.E. N.º 20341 Madre Teresa de Calcuta.*

Docentes	Varones	Mujeres	Total
Nomb/Cont	07	13	20
Total	07	13	20

Fuente: Nómina de docentes - 2022.

#### Muestra

Teniendo en cuenta la cantidad de población, se decidió que la muestra sea censal, por lo tanto, se incluyó en la muestra a los 20 docentes (nombrados y contratados)

### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon para la obtención de los datos son los siguientes:

#### Encuesta

Para recopilar información mediante el cuestionario se aplicó la encuesta, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan la hipótesis, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos. La encuesta se aplicó fundamentalmente a los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 "Madre Teresa de Calcuta" – Distrito Santa María.

## **Cuestionario**

Conformado por un total de 28 de preguntas. Tres dimensiones de la variable comunicación y cuatro de la variable clima institucional con alternativa de:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

Este instrumento permitió valorar los grados de relación de la comunicación organizacional y clima institucional (relación de variables).

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

Se logró la validez de los instrumentos a través de juicios de expertos, los mismos que se adjuntan en el anexo.

En cuanto a la confiabilidad el resultado que muestra la prueba estadística de Alfa de Cronbach, arroja el siguiente resultado: 0.856, lo cual indica que el instrumento de investigación es confiable. En ese sentido el instrumento de recolección de datos tiene alto grado de confiabilidad que le dio el soporte científico para el recojo de la información.

### **1.6.5 Técnicas de análisis y prueba de hipótesis**

El procedimiento de observación y comparación se utilizó para medir la relación entre dos variables: Comunicación organizacional y clima institucional. Se utilizó la estadística descriptiva y prueba de hipótesis de Spearman.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Cabe señalar respecto a nuestro tema de investigación existen trabajos realizados con diferentes estudios, bibliografías, por lo que para dicho tema tomamos como antecedentes los siguientes estudios:

#### **Antecedentes Internacionales.**

Pazmiño (2018), en su investigación titulada comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre comunicación y clima organizacional en profesores de una I.E. de Guayaquil-Ecuador. La investigación fue no experimental, con diseño correlacional asociativo, asimismo se aplicó la técnica de la encuesta, el grupo de estudio estuvo compuesta por 15 docentes de la preparatoria y primaria, se procesó la información utilizando el software SPSS versión 22. Los principales resultados indican que el grado de correlación entre variables y dimensiones puede demostrar que las hipótesis planteadas tienen relación entre la comunicación y el clima organizacional y sus dimensiones: estructura, relaciones, recompensas e identidad.

También se concluye del trabajo que al procesar los datos en los que se evaluaron las variables se aplicaron cuestionarios de comunicación y clima organizacional adaptado por Pazmiño (2018), cuya prueba piloto para determinar la confiabilidad fue aceptable con 959 y para la variable de comunicación obtuvo una puntuación aceptable de 804 en Alfa de Cronbach, cuyas variables se relacionan significativamente, Rho: 0,639 y R: 0,01, en base a lo siguiente se refiere a un nivel de relación de 1%.

Lara (2019), en su investigación titulada la Comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la universidad tecnológica Indo América, extensión Quito, asumió como objetivo investigar la comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la Universidad Tecnológica Indo América extensión Quito. La investigación se realiza de forma no empírica debido a que las variables a medir no son manipuladas y son del tipo correlacionadas, con el fin de conocer la existencia de la relación entre comunicación y compromiso organizacional a través de pruebas estadísticas Chi Cuadrado.

El resultado principal de esta investigación tiene un valor experimental de 1.54 esto nos permite aceptar que la hipótesis alternativa es cierta, mostrando que existe una relación entre las variables de comunicación organizacional y compromiso organizacional; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa que indica que la comunicación intraorganizacional incide en el compromiso organizacional de los servidores del área administrativa de la Universidad Tecnológica Indoamérica extensión Quito.

Alvares (2017), en su investigación titulado El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la institución educativa técnico industrial Simona duque del municipio de marinilla –Colombia- 2017, se plantea como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima institucional, la gestión y el rendimiento académico a nivel interno de los alumnos de la Institución Educativa en mención. La investigación no es experimental, donde se usó el diseño de estudio de caso descriptivo con asociación de factores, asimismo se empleó la técnica de la escala de Likert a la muestra integrada por 72 profesores, 357 estudiantes, 294 padres de familia, y 5 directivos además utilizo la entrevista de manera

semiestructurada de seis docentes y tres directivos con la técnica focus group.

Cuando los datos son procesados por el autor, se puede apreciar que si se destaca la relación entre el ambiente institucional, la gestión y los resultados de aprendizaje, se puede evidenciar que las condiciones laborales favorables y los problemas de índole personal y familiar permiten un aumento significativo. en el rendimiento académico. El trabajo complementario mejorado se enseña con excelencia a partir del esfuerzo de los administradores, pero es necesaria la participación de los miembros de la comunidad educativa.

El autor concluye que el ambiente institucional es un factor importante que debe ser analizado, planificado e implementado por los tomadores de decisiones en las instituciones educativas.

### **Antecedentes nacionales**

Olaya (2019), en su tesis cuyo título es Clima institucional y el desempeño profesional docente de la I.E. Inmaculada Concepción – Tumbes, 2019, se planteó como objetivo: evaluar los resultados que presenta la relación entre el clima institucional y desempeño laboral entre profesores de la I.E. Inmaculada Concepción de la región Tumbes. La investigación que se plantea el autor es no experimental, con un diseño correlacional porque busca la interrelacionan de variables diversas entre sí; de tal forma que al modificar una de las variables, se entiende que también se presentarán cambios en la otra variable. La muestra de la investigación está constituida por 30 profesores de ambos géneros de un total de 125 trabajadores de la I.E. en referencia.

Los resultados más notables indican que existe un grado de correlación muy alto

entre las dos variables de estudio, a saber, el entorno institucional y el profesional docente en la institución educativa Inmaculada Concepción de la zona de Tumbes. Se concluyó mostrando que hubo una relación directa y significativamente positiva entre el ambiente institucional y el desempeño profesional docente durante el ciclo escolar 2019; representa un valor "r" de Pearson de 0,824.

Masías (2019), En su estudio titulado Comunicación Organizacional y Clima Institucional en Instituciones Educativas 50163 Quebrada Virgen de Fátima - Yanatile-2019, el objetivo fue identificar una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional organización y el clima institucional en la I.E. 50163 Quebrada Virgen Fátima Yanatile. El estudio no fue experimental sino descriptivo, aplicando de cerca dos herramientas de evaluación escalar a una muestra de 17 docentes.

La tesis llegó a la conclusión que si existe un nivel moderado de interdependencia entre la variable uno: comunicación organizacional y la variable dos: clima institucional en la muestra de estudio que han sido sustentado en las tablas adjuntas en la presente investigación como es en el índice Rho de Spearman 45,5%, siendo manifestación de que existe una importante relación de interdependencia entre una buena comunicación organizacional y el clima institucional generado en la I.E.

Delgado (2017), en su investigación titulado relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la escuela militar de chorrillos, asumió como objetivo determinar la relación que existente entre las variables clima institucional y desempeño docente de los Instructores Militares en la Escuela Militar de Chorrillos, aplicando para ello dos encuestas, ambas de cuatro dimensiones cada

una. La primera está relacionada al clima institucional y el segundo referente al desempeño de los instructores. El estudio es no es experimental y la metodología de tipo cuantitativa para confirmar, realizar e inferencia las hipótesis que serán corroboradas, la muestra estuvo conformada por 65 oficiales que trabajan en el año que se realizó la investigación.

La tesis concluye que el clima institucional de las organizaciones muestra que 2 de las cuatro dimensiones son positivas y contribuyen a un buen clima institucional, por lo que los aspectos de motivación y participación permiten una estimulación intrínseca por la razón de trabajar en uno de los centros de formación más importantes.

Ramos (2017), en su tesis titulada comunicación organizacional y gestión administrativa percibida por quienes trabajan en el poder judicial del cono norte, Lima. 2016, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del poder judicial del cono norte de Lima en el año 2016. Este estudio es no experimental y tipo de correlación es cuantitativo. La población y a la vez muestra de estudio estaba conformado por 90 colaboradores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima. Para el recojo de datos se empleó el cuestionario con respuestas tipo likert.

Los resultados de la investigación evidenciaron que más de la mitad, es decir que el 56 % de los colaboradores piensan que la comunicación organizacional es aceptable, y que un reducido 7 % como mala. La tesis concluye que la comunicación organizacional tiene relación directa y alta con la gestión administrativa que alcanza el de  $r= 0.716$  en el contexto del Poder Judicial del Cono Norte de Lima,

siendo esta

Reyes y Ayarza (2017), en su investigación titulado La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de Industrias San Miguel en el 2017, se formula como objetivo analizar la influencia entre la comunicación organizacional y el clima organizacional en dicha empresa para lo cual utiliza un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, contando con una muestra fue 154 colaboradores, pertenecientes al género masculino. Para el desarrollo de la investigación, se empleó una encuesta tipo Likert.

Los resultados indican que la comunicación organizacional influye en el clima organizacional evidenciándose esto resultados a través del coeficiente de Pearson con 0.648, bajo esos resultados se concluye afirmando que si hay una relación de influencia moderada entre la comunicación organizacional y clima organizacional en Industrias San Miguel en el 2017.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. comunicación organizacional**

Al revisar la literatura, existen muchas definiciones y/o conceptualizaciones relacionadas con el concepto de comunicación organizacional, las cuales se detallan a continuación.

Pasquali (1982) indica que la comunicación se da a través de la difusión de la información y que siempre está presente en la empresa, y si no se brinda la misma o completa comunicación, entonces no se crea la organización social de la organización.

Por su parte Van Riel (1997) muestra que la comunicación organizacional es una función de gestión en la que todos los métodos de comunicación internos y externos están bien organizados para crear una buena base para la relación de la empresa, así como la simpatía entre ellos, basado en la visión, misión y valores de la empresa.

Robbins y Judge (2017) confirman que la comunicación organizacional ayuda a las organizaciones a tener éxito. Comunicación efectiva Ningún grupo u organización puede existir si sus miembros no comparten significado.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) sostienen que debido a que la información debe viajar más rápido que nunca en los negocios actuales, incluso el cierre temporal de una línea de producción de alta velocidad puede resultar costoso en términos de pérdida de productividad por lo que la comunicación se convierte en aliado importante.

Si analizamos este concepto, la necesidad de las organizaciones de tener una comunicación fluida es fundamental para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, hoy en día las organizaciones tienen que adaptarse a los cambios repentinos que se presentan, para ello la toma de decisiones debe ser inmediata, con la ayuda de una comunicación efectiva, esta se desarrollará en un tiempo razonable sin afectar su producción y no quedarse atrás de la competencia.

Es así, que toda organización está formada por sus colaboradores, las metas que se proponen, los canales de comunicación que usan, la cultura que crearon y el

clima en el que se desarrollan, tal es así que Ladino (2017) manifiesta que la comunicación organizacional es el intercambio permanente de la información dentro de una empresa a nivel complejo, pues son muchos los ámbitos de intercambio donde la comunicación realiza una presencia importante.

### 2.2.2. Teorías de la comunicación organizacional

Camino (2019) describe cuatro teorías que refiere que la comunicación organizacional;

- **Teoría clásica:** Consideremos el desarrollo de la comunicación informal, que suele estar representada por mensajes escritos y orales que bajan, su uso está controlado por el contenido y el comportamiento, ya que se utiliza únicamente en relación con la expresión de interés o al tomar decisiones donde el usuario no está involucrado.
- **Teoría humanista:** Se caracteriza por la comunicación formal e informal, escrita y oral, donde se puede demostrar la cooperación de abajo hacia arriba, de arriba hacia arriba, donde la toma de decisiones es muy difícil, y el contenido del mensaje está sujeto a las necesidades internas y externos y considerar el impacto en los empleados.
- **Teoría de sistema:** Esto significa que la comunicación varía tanto formal como informalmente entre áreas y partes de liderazgo de la empresa; dos caminos: vertical y horizontal, donde se da la interacción interna y externa, es decir, la información entrante y saliente fluye en equilibrio, sin responder, donde se consideran las necesidades de las personas y áreas de trabajo de la organización.

- **Teoría contingente:** Explica que la comunicación puede ser importante e integrada con sistemas y métodos, también representan interacciones directas, indirectas, internas y externas de acuerdo a las necesidades emergentes de quienes quieren conectar información con los miembros de la organización.

### 2.2.3. La comunicación organizacional y su importancia

Fernández y Fernández (2015) señalan que es importante porque la buena comunicación hace que los mensajes enviados se entiendan de forma sencilla y eficaz logrando que los colaboradores tengan una misma misión y visión organizacional

Asu vez según Palma (2014) sostiene que su importancia radica en la transformación de las áreas principales de la institución por su contribución a la mejora de las relaciones de comunicación entre los actores internos, y esto es visible para las audiencias externas; creando tu imagen y personalidad. Para ello, es importante utilizar como método las herramientas de comunicación de la organización.

Por otro lado, Pérez (2014) destaca que la importancia de la comunicación organizacional se encuentra en el hecho de que está presente en todas las actividades, y en el hecho de que es un proceso en el que todos los empleados están siempre involucrados. Para los gerentes, la comunicación efectiva es importante porque las funciones de planificación, organización y control se establecen solo a través de la comunicación organizacional.

#### 2.2.4. Funciones que cumple la comunicación organizacional

Robbins (2004), sostiene que la comunicación organizacional cumple mínimamente cuatro funciones, esto, en un grupo u organización:

- **Control:** Para controlar el comportamiento de los colaboradores de diferentes maneras es importante que trabaje la comunicación. Las instituciones tienen reglas y pautas que corresponden ser seguidas por los colaboradores. El objetivo del control ocurre en organizaciones con un alto nivel de estructura y reglas estrictas que rigen la conducta de los empleados.
- **Motivación:** En esta función es importante señalar que la comunicación incrementa la motivación al permitir que los colaboradores sepan lo que se debe hacer, qué tan bien están cumpliendo sus funciones y qué se puede hacer para el mejoramiento del desempeño si no es bueno. Efectúa con su cometido de motivar al colaborador, es utilizado por el gerente o el jefe de departamento para explicarle al empleado si está haciendo bien su trabajo o no, o qué puede hacer para mejorarlo, de manera de enseñar la orientación.
- **Expresión emocional:** Para la expresión de las emociones y la satisfacción de las necesidades humanas de comunicarse crean oportunidades. La mayoría de las personas en sus puestos de trabajo y sus empleados están muy preocupados por mejorar las relaciones humanas. La comunicación dentro de un grupo es un proceso empleado por sus miembros para expresar sus opiniones o conformidad.

- **Información:** La comunicación cumple un papel importante en las decisiones institucionales. Provee de información a las personas cuando toman decisiones y, al proporcionar la información correcta, ven y evalúan diferentes opciones antes de tomar una decisión, a través del gobierno de sus miembros, y brindar incentivos para trabajar, aumentar sus opiniones y elecciones para la tomar decisiones, mediante el acto de comunicación.

#### 2.2.5. características de la comunicación organizacional.

Collado (1991) argumenta que los aspectos más importantes de una comunicación organizacional efectiva son la importancia del capital humano en la comunicación, a la cultura de las relaciones humanas le gusta expresar ideas, el objetivo es facilitar la comunicación, se reconoce la importancia de la comunicación informal como forma de cooperación en todas las situaciones, la comunicación no sólo es funcional, sino también relacional y la conciencia de la importancia de la comunicación comienza a desarrollarse

#### 2.2.6. Barreras en la comunicación organizacional

Costa (2004) señalan que las barreras en la comunicación organizacional, tiene que ver con:

- **Falta o ausencia de planeación:** Este obstáculo suele aparecer en el interior de la institución, para que la comunicación en la empresa sea completa y cumpla sus metas suele surgir como resultado de la planificación, análisis y creación del mensaje que se desea comunicar, junto con sus orígenes y perspectivas; Además, el individuo que se comunica debe seleccionar el método de comunicación más idóneo así como el lapso establecido para

transmitir la información, para que deje de resistirse al cambio.

- **Supuestos o hechos confusos:** En el envío de la información o informaciones se dan por comprendido algunos mensajes que fue captado por los colaboradores, por lo que no se comunican con el resto, estas situaciones o sucesos presentados que no suelen aclararse entre las personas pueden ocasionar desconciertos, desordenes y en ciertas circunstancias genera acciones de mayo impacto.
- **Distorsión del contexto del mensaje y/o de la semántica:** Abordar un malentendido del significado o la semántica de un mensaje resuelve una de las mayores barreras para la comunicación. Por ejemplo, si es la palabra "gobierno" se puede considerar como una acción de gobierno que no fomenta la confianza mutua, pero, por otro lado, puede significar soporte, igualdad o imparcialidad.
- **Información expresada deficientemente:** esto ocurre cuando, a pesar de que el emisor que envía el mensaje expresa claramente las ideas del mensaje, puede elegir las palabras equivocadas, caer en cosas que no están de acuerdo, esto puede ser muy riesgoso para la organización, por lo que es importante que la persona que lo envía preste mucha atención al código del mensaje que desea transmitir.
- **Barreras de contexto internacional:** Si el proceso de comunicación está obstaculizado por la presencia de culturas, idiomas y costumbres distintas y distintas, esto obstaculiza la transferencia de información. Verbigracia sería

tratar de cambiar el eslogan de una empresa o introducir un concepto de rendimiento, que puede variar mucho de una cultura a otra y, a veces, puede ser ofensivo si no se conduce empáticamente.

- **Pérdida de información por retención limitada:** Ocurre cuando la información que se pasa de una persona a otra se vuelve imprecisa y es una de las principales causas de graves problemas de comunicación. En este caso, es importante tomar precauciones, como almacenar información, repetir información y utilizar varios métodos al mismo tiempo.
- **Información con escucha limitada y la evaluación anticipada de la misma:** No todas las personas son empáticas para escuchar, muchas pueden comunicarse sin ninguna conexión real con el tema del que están hablando, además, muchas personas tienden a juzgar el contenido de la información durante mucho tiempo sin verificar la información obtenida.
- **Comunicación de forma impersonal:** La utilización de herramientas de comunicación en la organización evita la transferencia de datos por parte de los empleados, la comunicación es más efectiva cuando las personas se encuentran (cara a cara) con quienes reciben el mensaje en la organización, pues este método existe. nivel alto. confianza y comprensión, y proporcionar respuestas informativas.
- **Desconfianza o temores en la comunicación:** La correspondencia jefe-empleado puede mejorar o empeorar el nivel de comunicación si el jefe o supervisor no se esfuerza por mantener un buen nivel de confianza y clima

organizacional. Un lugar de trabajo hostil o intimidante puede generar desconfianza y miedo, lo que dificulta la comunicación.

- **Tiempo insuficiente ante los cambios:** Al interior de los variados cambios de información que se producen, la mayoría de ellos están relacionados con grandes cambios organizacionales que son importantes y afectan a los empleados de la empresa. Muchos empleados reaccionan de forma diferente al cambio, otros tardan mucho en adaptarse, y esta falta de tiempo puede dificultar afrontar las consecuencias de la organización.
- **Exceso de información:** Cuando el flujo de información o datos es alto, su nivel de entendimiento suele ser restringida, y los empleados miden la información de acuerdo con sus creencias y opiniones, reduciendo en ocasiones la información que el cliente considera importante. La verdad es que demasiados datos pueden causar inconsistencias y errores cuando intentas procesar la información. Por eso es importante cautelar el contenido de la información para su publicación de manera concisa y correcta, y no existan barreras que afecten la calidad y contenido de la información que transmite la organización o viceversa.

#### 2.2.7. Tipos de comunicación organizacional.

Acosta (2004) señala que existen los siguientes tipos de comunicación organizacional:

- **Comunicación Formal:** Esta es aquella en la que el mensaje sigue los procedimientos legales establecidos por las autoridades y está definido en la estructura organizacional de la institución. A menudo, estos mensajes se

propagan hacia abajo, hacia arriba u horizontal.

- **Comunicación descendente:** Se utiliza para enviar mensajes de superiores a inferiores; uno de los objetivos fundamentales de estos mensajes es facilitar indicaciones de trabajo detalladas y específicas: "quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué".
- **Comunicación ascendente:** Es la comunicación que va de abajo hacia arriba. La primordial ventaja es que es una forma de que los gerentes obtengan las opiniones de los empleados, lo que le permite tener una idea del nivel de gestión en estas áreas.

#### 2.2.7. Dimensiones de la comunicación organizacional

Riel (1997) sostiene que La comunicación organizacional es una herramienta de gestión donde cualquier forma de comunicación interna o externa se coordina de la manera más efectiva y eficiente posible para crear una buena base para las relaciones públicas relacionadas con la empresa. Por lo tanto, tienen que ver con formas de comunicación, barreras de comunicación y cultura organizacional.

- ❖ **Formas de comunicación:** Esta forma de comunicación está referido a:
  - **Comunicación verbal:** Este tipo de comunicación es probablemente el más utilizado dentro y fuera de la organización por su sencillez; Presentamos conceptos de diferentes autores, primero Hitt, Black y Porter (2006) nos dicen que la mayoría de nosotros pensamos en el habla cuando hablamos de habla, sin embargo, el problema principal no es una palabra que se habla sino que se usa para transmitir

significado, así hablar significa todo lo que se dice y se escribe.

Además, Robbins y Judge (2013), plantean que el principal medio para la transmisión de mensajes es la comunicación oral, como las discusiones personales y grupales, y los rumores. También tiene ventajas en velocidad y capacidad de respuesta. Es posible enviar de boca en boca y obtener una respuesta en poco tiempo. Sin embargo, si el destinatario no está seguro del mensaje, una respuesta rápida le permite al remitente encontrarlo rápidamente y corregirlo; cuando surgen obstáculos cuando un mensaje debe pasar a través de varias personas: Cuanta más gente, más probable es que se vea afectado. Por eso, necesitamos saber utilizar la comunicación para llegar a todos en poco tiempo.

- **Comunicación no verbal:** Además de usar palabras, también usamos otra forma de comunicación, incluso usando la misma redacción; lo que opinan otros autores como Robbins y Judge (2013), nos dicen que siempre que se envía un mensaje verbal a otra persona, también se transmite otro mensaje no verbal, incluyendo movimientos corporales, expresiones o énfasis en palabras o rostros. voz y distancia física entre emisor y receptor. Así, el lenguaje corporal facilita la comunicación verbal, aunque muchas veces la dificulte.

En ese sentido, conocer los movimientos corporales de una persona y ser capaz de interpretar su lenguaje corporal superior puede ayudarte a nivel personal y profesional. Por otro lado, Koontz, Weihrich y

Cannice (2012) agregan que lo que dice una persona puede ser confirmado (o negado) por su comunicación no verbal como las expresiones faciales y el lenguaje corporal, por lo que la comunicación no verbal puede apoyar o oponerse a la comunicación verbal, y da el sentido de que las acciones muchas veces hablan más que las palabras.

- **Comunicación horizontal:** Este tipo de comunicación sirve de mucha ayuda para la coordinación entre las áreas de cualquier organización, con el fin de plantear las estrategias y las acciones para la obtención de los objetivos propuestos; acerca de esto, Robbins y Coulter (2012) describen que la comunicación que se da entre los empleados en un mismo nivel organizacional se llama comunicación horizontal. (...). Diferentes grupos, verbigracia, interrelacionan en gran medida de este tipo de comunicación. Sin embargo, pueden surgir conflictos si los empleados no informan a sus superiores sobre las decisiones o acciones que han tomado.

También, para Guzmán (2012) se define como el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización, que tiene varios propósitos como, coordinación de la tarea, resolución de problemas, además de participación en la información, y la resolución de conflicto, entre los miembros de un departamento o con varios departamentos.

Además, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) dicen que ocurre entre miembros de grupos de trabajo, entre un grupo de trabajo y otro, entre

miembros de diferentes departamentos, tiene como propósito ofrecer un canal directo para coordinar a la organización y para resolver los problemas; de esta manera se evita el procedimiento mucho más lento, de dirigir los comunicados por medio de la cadena de mando. Además, permite a los integrantes de la institución establecer relaciones con sus pares. Por lo tanto, reduce el error porque tiene una buena relación con los componentes.

Para, Puchol (2003) es aquella que tiene como objetivo la coordinación interdepartamental, la armonización de las acciones de los distintos departamentos y secciones de la empresa, y para asegurar que no existan lagunas, solapes, o duplicidades en el quehacer de los departamentos. Consecuentemente, si se genera una buena comunicación directa, se logra que todo el entorno de trabajo sea más rápido donde la comunicación juega un papel de alto nivel. Además, las reuniones departamentales y los mensajes electrónicos son herramientas importantes.

- **Comunicación vertical:** Para, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) la comunicación se mueve hacia arriba o hacia abajo en la cadena de mando de una organización, y la comunicación desciende de la alta gerencia hacia abajo, donde su propósito es informar, guiar y evaluar a los empleados. Si bien la comunicación de alto nivel informa a los niveles superiores de lo que sucede en los niveles inferiores, también incluye informes de progreso, sugerencias, comentarios y solicitudes de ayuda o retroalimentación.

- **Comunicación informal:** Para, Robbins y Coulter(2012) esta es una comunicación organizacional que no está definida por la estructura de la organización, por ejemplo, cuando los empleados hablan en el comedor, caminan por los pasillos o juegan en el gimnasio de la empresa, abogan por la comunicación íntima, además, la comunicación íntima tiene dos propósitos en organizaciones: permite a los empleados satisfacer su necesidad de interactuar con la comunidad y aumentar la productividad de la organización mediante la creación de métodos inusuales de comunicación más rápidos y eficientes. Sin embargo, también puede desviarse de las buenas intenciones y la comunicación informal puede convertirse en chismes o habladurías que afecten las condiciones laborales en la organización.
  
- **Comunicación interna:** Cuenca (2018), indica que la comunicación interna es una comunicación realizada por una organización que tiene como objetivo crear y mantener relaciones favorables entre sus miembros mediante el uso de diferentes métodos y herramientas de comunicación que los mantienen informados, conectados y motivados, y también contribuyen al éxito de las metas de la organización.

Por otro lado, Guzmán (2012) plantea que el objetivo de la comunicación interna en la empresa, es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes, además constituye uno de los

elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial.

- Puchol (2003) agrega que tiene como objetivos concretos de difundir y consolidar los valores de la cultura de la empresa, favorecer la identificación del trabajador con la empresa, además de transmitir eficaz, eficiente y efectivamente los mensajes de la estrategia, por lo tanto, contribuye al crecimiento del compromiso y de la integración del personal, además de contribuir a la mejora del conocimiento y de las relaciones interdepartamentales.
- **Comunicación externa:** La comunicación no sólo ocurre dentro de la organización, sino que siempre interactúa con otras cosas, como clientes, gobiernos, proveedores, competidores y otros, ya que Hellriegel, Jackson y Solum (2011) argumentan que los gerentes y empleados también pasan más tiempo interactuando con colegas, empleados y otros fuera de la organización. Asisten a reuniones de asociaciones comerciales, ferias comerciales y otras conferencias. Debido a esto, pueden desarrollar muchas relaciones íntimas con personas interesantes y talentosas fuera de la organización.

Para que la organización sea líder se necesitan líderes, para ello se debe atraer o llamar a los mejores en cada área, con la ayuda de lo posible para alcanzar las metas planteadas. Otra forma que nos puede ayudar es conectarnos con otras empresas que nos permitan ser fuertes y

competir con la competencia, para ello se deben hacer acuerdos que beneficien a ambas partes, estos acuerdos se llegarán a través de largas negociaciones entre los directivos de las empresas, pero largas negociaciones no significan fatiga, y poco tiempo no significa que funcionen.

Así Guzmán (2012); describe cómo las comunicaciones externas se dirigen a partes externas: clientes, agentes, proveedores, competidores, los medios de comunicación y el público, se define por personas que tienen poca o ninguna conexión con la empresa, ya sea la ubicación, el producto o el servicio. (...) todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización

- ❖ **Barreras de la comunicación:** La comunicación tiene ciertos problemas para que el mensaje llegue a su destino, estos problemas son llamados obstáculos que según Kunz, Weirich y Kannis (2012) los problemas de comunicación, generan problemas institucionales de carácter grave (...) un gerente sabio hará eso buscar las causas de los problemas de comunicación, no tratar los síntomas. Las barreras pueden estar en el emisor, en la transmisión del mensaje, en el receptor o en la realimentación

Además de la argumentación de los anteriores autores, Puchol (2003) asegura que para que el mensaje alcance su objetivo, es necesario que venza sucesivamente tres barreras: la barrera de la percepción física, la

barrera de la percepción intelectual, y la barrera de la percepción psicológica.

- **Barrera de la percepción física:** Cuando el mensajero utiliza una voz casi inaudible, el mensaje no llega, no es captado por el oído, choca con la barrera de la visión física.
  
- **Barrera de la percepción intelectual:** Cuando el mensaje es visto y leído o se escucha claramente, pero la persona que lo envía usa un idioma extranjero que no entiende, o usa el mismo idioma que el receptor, pero con términos técnicos, entonces el mensaje llegará, pero no se entenderá porque ha topado con la segunda barrera, la barrera de la comprensión mental.
  
- **Barrera de la percepción psicológica.** cuando el mensaje es recibido y entendido, y finalmente, todavía tiene que superar el tercer obstáculo para lograr su meta. Además, esta barrera también se denomina “conflicto interno” y se basa en el miedo, el cansancio, las dudas o el odio que el emisor tiene hacia el receptor.

Para Hitt, Black y Porter (2006) las barreras de comunicación surgen por diferentes razones, aunque el entorno organizacional brinda diferentes oportunidades para una comunicación efectiva y eficiente, también brinda muchas barreras que afectan el proceso de comunicación. Las barreras provienen de una variedad de fuentes, incluidas las sociales, organizacionales y culturales.

❖ **Cultura organizacional:** Al mencionar la cultura organizacional Según Riel (1997), se tiene que incluir a:

❖ **Cambio organizacional:** Según, Hellriegel, Jackson y Solum (2011) el éxito de implementar un cambio importante en cualquier organización requiere una inversión significativa de tiempo, dinero y personal, por lo que primero deben asegurarse de comprender cómo los procesos actuales afectan la cantidad y el tipo de variables, dentro de la organización como un todo y dentro de sus subdivisiones. Ahora en perspectiva, al planificar el cambio es importante crear y comunicar una visión clara de cómo el mañana puede ser mejor.

Posterior de participar, las personas afectadas deben aceptarlo. Una forma de asegurarse de que hagan esto es involucrarlos desde el principio y, finalmente, los cambios organizativos planificados tienden a seguir un camino evolucionista. Una expectativa realista de qué tan rápido ocurrirá el cambio es fundamental para el éxito del cambio a plazo largo.

• **Creación de cultura:** Para, Robbins y Judge (2013) se crea de tres maneras. Primero, los fundadores contratan y retienen empleados con ideas afines. Luego socializan y capacitan a estos trabajadores en su propia forma de pensar y sentir. Finalmente, el comportamiento específico de los fundadores fomenta que los empleados se identifiquen con ellos e interioricen sus creencias, valores e ideas. Cuando una organización tiene éxito, la identidad de los fundadores está integrada en la cultura. Toda

organización pasa por un ciclo en el que tiene que cambiar, debido a la competencia y los cambios en el mundo, por lo que es importante ver qué es la organización y hacia dónde quiere ir.

- **Desarrollo organizacional:** Este aspecto se centra en la mejora basada en el desarrollo de las competencias de los empleados, su satisfacción y un mejor desempeño que permita alcanzar los objetivos empresariales, como argumentan Robbins y Judge (2013), es un método de cambio establecido que busca mejorar ambos. desempeño organizacional y el bienestar de los empleados. Los enfoques del DO valoran el desarrollo humano y organizacional, los procesos colaborativos y participativos, y el espíritu de indagación (...) Se preocupa por cómo los individuos entienden el entorno y hacen su trabajo

### 2.2.8. La escuela como organización

Una escuela, como toda institución jurídica, es también un sistema social que incluye un grupo o grupos de personas vinculadas por sus roles, relaciones y formas de interactuar. Por tanto, la institución educativa no debe ignorar su relación con la comunidad, deben estar integradas, deben entenderse como organizaciones sociales relacionadas con otros procesos colectivos que están en conflicto, frente al cambio, por lo que no es aventurado ratificar que para dichas relaciones es indispensable gestionar su comunicación organizacional.

Entre los representantes de la comunicación en la escuela, el docente es el representante de la imagen directa de la escuela y del alumno, así como el director, por lo que la red de comunicación interactúa y todos están conectados

de manera formal o informal convirtiéndose en agentes de la comunicación organizacional tal como indica Costa (2012) y por lo que es necesario gestionarla para mejorar su imagen identidad y reputación corporativa.

### **2.2.9. Comunicación organizacional en las instituciones educativas**

Según Francklin Sosa (2017) desde una perspectiva más relacionada con la teoría de la organización, el sistema educativo se considera un conjunto de métodos teóricos y prácticos, combinados directa e indirectamente con el sistema educativo para satisfacer las necesidades de la sociedad en cuyo eje la comunicación cumple un papel fundamental

Para Valencia (Valencia, 2016) La comunicación en los entornos educativos es fundamental para su eficaz funcionamiento. Los problemas de comunicación encontrados en el sistema educativo han planteado este problema para someterlo a estudio. Bajo esa concepción la educación requiere una comunicación e interacción constante entre el docente y los alumnos para combatir el aislamiento que pueda ocurrir en otros participantes y promover el intercambio, la discusión, la reflexión y la construcción de conocimiento, con esto en mente, el docente que participa en el proceso de aprendizaje debe tener algunas habilidades de comunicación que son importantes para guiar a sus estudiantes en la mejora del sistema de aprendizaje.

### **2.3. Clima institucional**

Se precisa, según Alves (2000) que el clima es el resultado de cómo los empleados ven la organización. Además, si los empleados saben que hay buena comunicación, respeto mutuo, buenas relaciones entre las personas, aceptación, apoyo y

satisfacción con el éxito, entonces se puede decir que hay buen ambiente y que la empresa tiene buen desempeño y éxito.

Para Sotelo y Figueroa (2017) el clima es el resultado o consecuencia de la actitud del personal de la institución y de los acontecimientos que en ella se desarrollan.

Para Chirinos (2018) El clima es un rasgo o característica del lugar de trabajo que es valorado y experimentado por los empleados de la empresa y, a menudo, está influenciado por el empleador. El entorno entonces se rige por pensamientos, sentimientos, emociones y otros factores psicológicos que ayudan a alcanzar y exponer lo que ocurre en la sociedad en la que trabaja una persona.

Zulueta (2015) Muestra que el ambiente organizacional es un ambiente creado como resultado de la cooperación de las personas que trabajan en la organización López (2017) dijo que el clima también se llama lugar de trabajo, lugar de trabajo o entorno organizacional. Como puede ver, diferentes autores se han dado a sí mismos diferentes nombres.

### **2.3.1. Importancia del clima organizacional**

Bustos (2002), demuestra que el clima es importante porque garantiza buenas condiciones de vida, apoya el logro de las metas de las organizaciones enfocadas en el desarrollo humano. Como argumentan Guillén y Guil (2000), el éxito de una empresa depende de cómo los empleados perciben el clima organizacional; es decir, si los integrantes de la empresa creen que el clima de la empresa es bueno o malo, y eso depende de su opinión. Un buen clima organizacional tendrá un efecto positivo en la organización, por ejemplo: éxito, energía,

desempeño, satisfacción, innovación y creatividad, entre otros.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) muestran que, por el contrario, un bajo nivel de clima organizacional provoca apatía, indiferencia, depresión e insatisfacción entre los trabajadores; en algunos casos, pueden ser descontentos, agresividad e insubordinación

Palomino y Rogger (2001) sostienen dos consecuencias importantes del clima organizacional:

- Logra mayor productividad a un plazo largo en las organizaciones, y
- Gozar de un ambiente laboral favorable que coadyuve al triunfo de la organización

Al respecto también Martínez de Velasco y Nosnik (2002), describen que estudiar el clima organizacional varía según cómo la satisfacción afecta la motivación y el desempeño de los empleados. También es útil conocer qué factores pueden aumentar o disminuir la motivación y el rendimiento.

Navarro, García Santillán, Casiano y Bustamante (2007) afirman que el clima organizacional se presente como un vínculo o un obstáculo para el desempeño organizacional por lo que puede al ser factor que afecte el comportamiento de los empleados debe ser considerado de manera importante.

Por su parte López (2017) manifiesta que el clima institucional es muy importante porque favorecen las buenas relaciones sociales, contribuyendo a lograr metas educativas encaminadas a la superación de las personas.

### 2.3.2. Características del clima institucional

Guevara (2018) resalta seis diferentes características:

- ✓ Son un conjunto de características de un lugar de trabajo, ya sea interno o externo.
- ✓ Son reconocidos directa o indirectamente por los colaboradores que laboran en el área que les ha sido asignada.
- ✓ El clima afecta el comportamiento de los individuos
- ✓ El clima afecta el comportamiento de los individuos y de la institución en su conjunto.
- ✓ Son Características propias de cada empresa y diferentes a las demás.
- ✓ Son todo lo visto por los empleados de la propia organización y genera un sistema único y poderoso. También, establece que las organizaciones tienen características importantes para la existencia de un buen clima, como la cooperación, la influencia, la dirección, la organización, la protección y el pensamiento.

### 2.3.3. Clima institucional en la educación

Específicamente sobre el particular Zulueta, (2015) considera que el ambiente organizacional es lo que experimentan los miembros de la organización.

Por su parte MED (2012) la define como un conjunto de condiciones que permitan la participación democrática y promover un ambiente seguro, acogedor y cooperativo. En las escuelas se elaboran normas y se maneja el conflicto como una oportunidad para aprender a evitar, resolver y experimentar posibles conflictos y/o situaciones de conflicto, sin embargo, se promueve el desarrollo de

habilidades personales y actitudes positivas para crear un clima institucional favorable que permita el desarrollo organizacional.

Zulueta (2015) por su parte indica que el clima institucional es una forma útil de ver el comportamiento organizacional en una institución educativa, lo que ayuda a comprender mejor el comportamiento y desarrollar estrategias efectivas de gestión organizacional.

#### **2.3.4. Dimensiones del clima institucional**

##### **Comportamiento organizacional**

Para, Robbins y Judge (2013) es un área de investigación que estudia la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones. De manera similar, utiliza el conocimiento que ha adquirido sobre individuos, grupos y el efecto de la gestión en el comportamiento para hacer que las organizaciones funcionen mejor.

Otra definición es la que nos da Chiavenato (2009) quien nos dice que se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Tiene que ver con cómo todos interactúan con las organizaciones y cómo las organizaciones interactúan con ellas; en otras palabras, muestra la interacción e influencia continuas entre las personas y las organizaciones.

Tal es así que, las empresas no son las que muestran un determinado comportamiento, sino los individuos y grupos que participan y trabajan en ellas. Cada uno de los colaboradores tienen diferente comportamiento, y es éste el cual plasman en la organización a la que pertenecen, y por cual es el que crea buenas

relaciones con sus compañeros de trabajo o conflictos por causa del mismo; por lo cual Maristany (2007), describe que las personas y las organizaciones no sólo están juntas, como señalamos, sino que, precisamente por el hecho de estar juntas, tienen un comportamiento. El comportamiento es inevitable. Todos nos comportamos de una manera determinada, es decir, todos tenemos un comportamiento determinado. Tal comportamiento humano es evaluado por el comportamiento organizacional.

Todas las actividades deben ser planificadas para lograr las metas de la organización, pues para ello todos deben comprometerse y transformar las metas de la organización en metas individuales, recordando que el logro de las metas de la organización es el logro de cada integrante, sobre esto Bateman y Snell (2009), confirman que el proceso estratégico siempre enfatiza el desarrollo de los recursos organizacionales para el logro de las metas personales y organizacionales (...) la mayoría de los factores considerados por el comportamiento de la organización también aparecen en el cuidado e interés del liderazgo, la gestión del personal y la autonomía y relacionados con el comportamiento, la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral.

- **Personalidad**

Al igual que el comportamiento, la personalidad es un rasgo individual, por lo que es lo que nos distingue de los demás; nuestras personalidades hacen que nos unamos a grupos y tengamos amigos, pero también tenemos conflictos, por eso, en Robbins y Judge (2013) es el número de cómo una persona se comporta y le gusta comunicarse con los demás. Por lo general, se define en términos del comportamiento medible que exhibe una persona.

- **Evaluación de desempeño**

Según, Chiavenato (2011) es examinar cómo una persona hace su lugar y cómo puede avanzar. Cualquier evaluación es una forma de motivar o evaluar la calidad, la capacidad y el carácter de una persona. Además, es una definición fuerte debido a que las organizaciones siempre evalúan a sus empleados, en un orden determinado. También es una herramienta que permite identificar los problemas de gestión de personal y de participación del empleado en la institución o en su puesto, así como inconsistencias, destrucción de empleados que tienen más oportunidad que el nivel requerido, problemas de motivación, etc.

Por otro lado, para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) argumentan que la evaluación del desempeño y la retroalimentación se deben dar al empleado para cumplir con las expectativas. Por esta razón, el objetivo principal de la prueba es obtener conocimientos prácticos. Sin embargo, esta información básicamente sirve para diferentes propósitos para el puesto, como ser la base para la distribución del salario, como promoción, asensos, rotaciones, despido temporal. Además de identificar oportunidades de capacitación y desarrollo.

- **Satisfacción laboral**

Cuando una persona se siente a gusto y feliz en el puesto en el que trabaja, se puede decir que está satisfecha con su trabajo, sin embargo, esta satisfacción no necesariamente hace que el colaborador se desempeñe mejor como lo dice Maristany (2007) está relacionada con el cumplimiento de las expectativas.

Una persona con altas expectativas no estará satisfecha hasta que se cumplan. Por el contrario, si tus expectativas coinciden con tus circunstancias, te sentirás satisfecho. En tal circunstancia, se asume que no existe una relación entre satisfacción y desempeño. Un colaborador satisfecho puede o no tener un buen desempeño. Una buena persona puede estar satisfecha o no satisfecha. Además, el buen ánimo entre las personas no garantiza buenos resultados, pero los conflictos ciertamente garantizan malos resultados.

Por lo tanto, mantener bajos los niveles de conflicto es una buena base para trabajar hacia buenos resultados. También es fácil intentar desarrollar la satisfacción personal sin dejarse engañar por el resultado que obtendremos. Además, la satisfacción es el sentimiento de obtener lo que se espera, no relacionado con el resultado, sino relacionado con el conflicto, por lo que este es un tema que nos afecta como líderes.

Para muchos trabajadores no es suficiente tener un buen salario o un buen lugar, sino que son otras razones, por lo que Robbins y Judge (2013) el apoyo, la cooperación, las emociones, el apoyo social y la amistad con sus compañeros fuera del trabajo están fuertemente asociados con la satisfacción laboral, incluso fuera del propio trabajo; esto demuestra que un buen ambiente y buenas relaciones con los compañeros inciden en la satisfacción laboral.

### **Calidad de vida en el trabajo**

Para tener buenos resultados en el trabajo, es necesario contar con un lugar lleno de condiciones para el desarrollo laboral de los empleados, y para Chiavenato (2011) no solo son importantes las condiciones físicas de trabajo, algo es

necesario. Los factores sociales y psicológicos también forman parte del lugar de trabajo.

Además, las organizaciones deben tener personas que estén incentivadas para hacer su trabajo y reciban una compensación justa por sus contribuciones, por lo que, para atender a los clientes externos, los clientes internos no deben ser desperdiciados, por lo que las organizaciones deben comenzar a complacer a sus empleados que son responsables del producto. o servicio que prestan. Es por esto que la vida profesional es una extensión en la que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades individuales a través de su trabajo dentro de la organización. Esto se debe a factores como: Condiciones ambientales, estrés, seguridad y salud en el trabajo.

- **Condiciones ambientales**

Para que los colaboradores se desempeñen mejor, las condiciones en las que trabajan, deben de ser las adecuadas, como, por ejemplo, una buena iluminación; por ello Chiavenato (2011), plantea tres grupos de condiciones que influyen en gran medida en el trabajo:

- Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condiciones de tiempo: tiempo en el horario laboral, horas fuera de trabajo, periodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales: organizaciones informales, relaciones, estatus, etc.

En la medida de lo posible, las condiciones ambientales en el lugar de trabajo no deben causar molestias o molestias a los trabajadores, ya que pueden afectar el

desempeño de los colaboradores.

- **Estrés**

En los últimos años, un grueso porcentaje de los empleados de cualquier organización se encuentran estresados debido a las altas exigencias que la empresa impone a sus empleados para lograr sus objetivos.

A continuación, se presentan algunas definiciones de ansiedad de diferentes autores; de Robbins y Judge (2013) quienes señalan que es un proceso cognitivo desagradable que ocurre debido al estrés ambiental. Generalmente, el estrés está relacionado con las necesidades y los recursos. Las exigencias, presiones, responsabilidades y dudas a las que se enfrentan las personas en el ámbito laboral. Los recursos son cosas que una persona puede controlar y usar para satisfacer sus necesidades.

Sin embargo, para Chiavenato (2009) estas son las señales que muestran las personas ante el estrés provocado por factores, situaciones y acciones externas: inquietud, ira, agresividad, cansancio, inquietud y depresión, que afectan a su trabajo y, sobre todo, a su bienestar.

- **Higiene laboral**

Según Chiavenato (2011), argumentan que la higiene ocupacional se refiere a un conjunto de normas y procedimientos destinados a proteger la integridad física y psíquica del trabajador, protegerlo de los riesgos para la salud que existen en la actividad del lugar de trabajo y el medio físico en que se desempeña.

Durante el desempeño de las labores diarias dentro de la organización, las situaciones que se presenten pueden afectar al empleado; Según Maristany (2007), esto significa miedo ambiental. Esta disciplina no está relacionada con los accidentes, pero a menudo se las denomina enfermedades profesionales causadas por el entorno de trabajo. Los problemas que trata están relacionados con la luz, el ruido, los gases, las vibraciones y cualquier condición de trabajo que afecte a la salud laboral.

Para no caer en estas enfermedades en el trabajo, se deben establecer metas y soluciones donde existan para que la organización no salga perjudicada en el trabajo y que los empleados se sientan satisfechos y seguros de trabajar en ella.

- **Seguridad laboral**

Con la finalidad de salvaguardar la seguridad de todos aquellos que laboran en una organización, se establece las medidas de seguridad correspondiente de acuerdo a cada área de trabajo, ya que cada una, es diferente de las demás, Chiavenato (2011) define como el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.

Todas estas normas, se realizan con el fin de prevenir los accidentes laborales, y mejorar la calidad de vida en el trabajo; cuando una organización es segura para sus colaboradores, ésta es más atractiva para potenciales integrantes, y ante alguna inseguridad, la organización es la responsable de solucionarlo; Maristany

(2007) sustenta que se ocupa de la prevención de accidentes y de las soluciones que eviten accidentes futuros (...) RR.HH. Puede impulsar una mejor situación, pero no tiene que ceder en el consejo del personal de seguridad que recomendará e implementará soluciones que parezcan apropiadas para esa disciplina.

### **Conflictos**

Según Chiavenato (2009) se presenta cuando no hay metas comunes y una de las partes, ya sea un individuo o un grupo, trata de lograr los objetivos propios y evitar que el otro lado lo haga, también es más que sólo pensar en un simple desacuerdo; implica una interferencia deliberada con el propósito de buscar o impedir que la otra parte logre sus objetivos, por lo que puede surgir un conflicto entre dos o más personas o grupos.

Por último, los resultados del conflicto pueden ser buenos o malos, y esto cambiará o suprimirá los sentimientos que pueden provocar nuevos conflictos. De manera similar, la resolución puede acelerar o reducir el conflicto, según la situación.

En cualquier organización siempre existirán desacuerdos por intereses grupales o personales, por esta razón el conflicto que se pone de manifiesto puede afectar el logro de las metas, por lo que Robbins y Judge (2013) describen al conflicto como un proceso que se inicia cuando uno de los grupos se da cuenta que la otra parte tiene influencia o está a punto de influir en algo malo que las acciones previas que no están de acuerdo. En esta situación límite, los directivos deben saber gestionar y resolver este conflicto, que perjudicará a las organizaciones.

- **Causas de los conflictos**

Se producen por diversas causas, según Chiavenato (2011) puede suceder debido a la diferencia de deberes en el desempeño de diferentes trabajos e interactuando con diferentes partes del ambiente, los grupos comienzan a tener sus propios lenguajes, objetivos e intereses. Esta es la razón por la que los objetivos y los intereses a menudo difieren, lo que lleva al conflicto.

Para, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), las causas de los conflictos son:

- **Diferenciación de metas:** Muchas problemáticas relacionadas con las diferencias en los objetivos pueden ocasionar conflictos, por ello es importante que los grupos en conflicto se concentren en las metas de la organización.
- **Diferencias de percepciones:** confusión estructural, que se refiere al nivel de los grupos. A menudo en las instituciones no existe un nivel de estructura, sino varios, que producen la existencia de estructuras. Y finalmente, las opiniones diferentes, porque las opiniones diferentes son el resultado de culturas organizacionales diferentes, explican el conflicto en la fusión de empresas.

- **Resultado de los conflictos**

La existencia de conflictos laborales se entiende como natural, dada la presencia de elementos claramente opuestos en el mundo de las relaciones laborales, por un lado, los empleadores, y, por otro lado, los trabajadores con intereses diferentes. tal es así que el resultado tal y cual como lo indica Según

Robbins (2004), dependerá del uso de la técnica o estrategia de resoluciones empleados frente a la situación de conflicto.

- **Solución de los conflictos**

Las funciones de gestión incluyen la resolución de conflictos, cualesquiera que sean las razones, deben eliminarse en beneficio de la organización; para Maristany (2007) las probables soluciones son:

- En Harvard ha desarrollado un enfoque de ganar-ganar que tiene como objetivo arribar a un acuerdo, que ambas partes se sientan satisfechas.
- Evitar el problema, incluso si se menciona. Esto a menudo se considera una situación de perder-perder.
- Confrontar agresivamente una situación ganar-ganar, aunque no es fácil ver quién perderá: el atacado o el atacante.
- Una de las partes está de acuerdo con el pensamiento de la otra y acepta su compromiso. Por esta razón, puede ser una solución beneficiosa para todos, dependiendo de las razones por las que una de las partes esté de acuerdo.

Chiavenato (2011, p. 301), también define algo similar, pero definido en tres puntos:

- Ganar-perder: una de las partes vence en el conflicto. Así una gana y el otra pierde.
- Perder-perder: Cada parte ofrece su propio objetivo, por lo que ninguna parte obtiene todo lo que quiere.
- Ganar-ganar: las partes pueden encontrar una solución exitosa a sus problemas que les permita a ambas partes alcanzar los objetivos

deseados.

- **Trabajo en equipo**

Algunas tareas o labores dentro del trabajo no se pueden hacer solos, en estos casos trabajamos con la ayuda de nuestros socios, aunando fuerzas y conocimientos para hacer lo que está demostrado que no lo puede hacer otra empresa; según Bateman y Snell (2009), los participantes de un equipo pueden aprender sobre la empresa y aprender nuevas habilidades y formas de mejorar su desempeño. Un grupo puede satisfacer necesidades humanas básicas como la pertenencia y el respeto. También se satisfacen otras necesidades cuando los miembros del equipo reciben recompensas tangibles de la organización que no podrían obtener trabajando solos.

Además, los miembros del equipo pueden proporcionar comentarios; buscar oportunidades de crecimiento y desarrollo; enseñar, y asesorar. Es por eso que las habilidades de trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades sólidas para resolver problemas son una adición importante a una determinada habilidad laboral o experiencia laboral, y las habilidades se pueden transferir a nuevas áreas. Según esta definición, podemos dividir el trabajo en equipo en: Grupos de trabajo, grupos de trabajo y liderazgo.

- **Equipo de trabajo**

Según Maristany (2007) es un grupo de cinco o seis personas que laboran sin un líder, cada uno con sus propias habilidades, que se reúnen para una tarea específica y temporal y destruyen cuando esta tarea finaliza. Por lo tanto, estos grupos tienen la oportunidad de ser independientes, trabajan sin

supervisión directa, porque estos grupos tienen costos bajos, sin despidos y alto compromiso; sin embargo, esto requiere tiempo de capacitación, procesos de cambio organizacional y, por supuesto, costos adicionales.

Si es necesario formar un grupo de trabajo, se seleccionan los mejores según la responsabilidad; sus conformantes trabajan para lograr un objetivo común que los incentiva, tal como lo definen Ivantsevich, Konopaske y Matteson (2006), es un grupo grande cuyos integrantes tienen cierto grado de interacción y motivación para lograr objetivos comunes.

- **Grupo de trabajo**

Después de explicar que son los grupos funcionales, ahora es el momento de hablar sobre los grupos funcionales, averiguar qué es diferente y bueno para la organización y qué es relevante para su problema; en cuanto a la cantidad de integrantes, se ha dicho que para un grupo de trabajo se necesitan 5 o 6 personas, aquí está la primera diferencia, según Ivantsevich, Konopaske y Matteson (2006), que enfatiza la presencia de dos personas o más colaboradores y otro para lograr un objetivo común, crear y compartir métodos y técnicas.

Otra diferencia que tienes en relación a los grupos de trabajo es en cuanto a la participación, en este caso todos, que cada uno trabaja por su parte solo con la meta de completar la tarea realizada como Robbins y Judge (2013) argumentan, un equipo de trabajo altamente colaborativo comparte información y toma decisiones que ayudan a cada miembro a desempeñarse en su lugar de trabajo. Los grupos de trabajo no quieren ni tienen la

oportunidad de hacer un trabajo conjunto, por lo que su trabajo es solo una fracción del aporte individual de sus miembros. No hay mejor sinergia que rinda un mayor rendimiento total que la suma de las aportaciones.

- **Liderazgo**

Toda organización necesita personas que lideren y sean ejemplo para los demás con su comportamiento, porque el liderazgo según Maristany (2007) es una cualidad y designa a que tiene una cualidad desconocida que hace que las personas le sigan. Esta cualidad, no fija, pero claramente vista, es el carisma.

## 2.4. Definición de términos

- **Comunicación organizacional**

Robbins y Judge (2013) define a la comunicación organizacional como tales procesos y métodos de comunicación que ocurren en organizaciones, ya sea una empresa, una institución educativa, una organización sin fines de lucro o una agencia gubernamental. Esto implica tanto la comunicación dentro de la organización como la comunicación con partes externas.

- **Comunicación**

Guzmán (2012) entiende como la forma en que se transmite información, ideas, pensamientos y todo aquello que pueda ser compartido. De igual forma, el acto de comunicar o comunicarse, se entiende como la forma en que se comunica y recibe la información.

- **Clima institucional**

Robbins y Judge (2013), dice que el clima organizacional es el ambiente creado en una institución educativa a partir de las experiencias cotidianas de los integrantes de la escuela, incluyendo factores como las interacciones entre los integrantes, las relaciones interpersonales, la comunicación, etc., la gestión y la práctica. Un buen o perfecto ambiente es necesario para el buen funcionamiento de una institución educativa.

- **Estrategia**

Koontz, Weihrich y Cannice, (2012) lo definen como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.

- **Desarrollo organizacional**

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) sostienen que es un enfoque estructurado, integrado y estructurado destinado a contribuir el rendimiento empresarial. Está estructurado para resolver problemas que limitan el éxito en todos los niveles, como la falta de coordinación, el hacinamiento y la mala comunicación.

- **Equipo de trabajo**

Robbins y Judge (2013) señalan que el trabajo en equipo crea una conexión positiva con un esfuerzo coordinado. El esfuerzo de su gente resulta en mayor éxito que la suma de las contribuciones individuales.

- **Cultura organizacional**

Robbins y Judge (2013) confirman que la cultura organizacional en el sistema de valores compartidos por los integrantes que distinguen a la institución de las demás.

## **I.E. No 20341 “Madre Teresa De Calcuta” – distrito Santa María Huacho**

La Institución Educativa fue fundada en el año 1922, como Escuela Elemental N° 4162, posteriormente en el año 1945 cambió de denominación a escuela de segundo grado N° 428 de varones y en el año de 1998 toma el nombre de Centro Educativo Técnico Industrial Comercial (C.E.T.I.C. N° 20341 agregando el nombre de “Madre Teresa de Calcuta”), actualmente contamos con dos niveles educativos: Nivel Primario con 08 secciones a cargo y el nivel secundario con 5 grados; además contamos con dos especialidades técnicas como es Industria del Vestido y Computación, la institución cuenta con una infraestructura moderna con 30 años de antigüedad; sus aulas son amplias y ventiladas, cuenta con talleres de danza, Ed. Física, Biblioteca, Centro de Innovación, dos amplios patios y dos lozas deportivas una de gras natural y una de cemento.

Tiene el propósito de brindar una educación técnica, científica, humanista e inclusiva, moderna e integral basada en valores. Contamos con una plana docente líderes, preparados para los cambios y exigencias del siglo XXI.

Nuestra institución alberga estudiantes comprometidos con la educación basada en nuevas tecnologías. A través de una educación personalizada y de calidad, buscando satisfacer necesidades intelectuales, físicas, emocionales con emprendimiento.

### **Misión**

- Formar integralmente a los estudiantes que fortalecen sus competencias establecidas en el CNEB, en un enfoque transversal, para su formación críticos-reflexivos, emprendedores, innovadores y competitivos, basados en los valores éticos – morales dentro de su entorno socio-cultural. Así mismo fomentar la



participación activa de los padres de familia en sus de diversas actividades sociales, culturales y deportivas logrando así la integración de toda la comunidad educativa.

### Visión

- Al 2024, somos reconocidos como un ambiente de aprendizaje estructurado, emprendedor, cultural e inclusivo que construye una educación de calidad, mejora los procesos de enseñanza y aprendizaje, promueve el liderazgo académico y desarrolla el potencial de nuestros estudiantes para obtener títulos según el CNEB.

### Objetivos institucionales

- Mejorar el nivel de éxito de los niños y jóvenes mediante el desarrollo de métodos de gestión y métodos de enseñanza para el desarrollo de habilidades de nuestros alumnos con el objetivo de lograr el perfil de egreso según el CNEB.
- Garantizar la permanencia y culminación de manera oportuna de los estudiantes de la IETIC N° 20341 potenciando las condiciones de aprendizaje con buenas prácticas de gestión y pedagógicas.

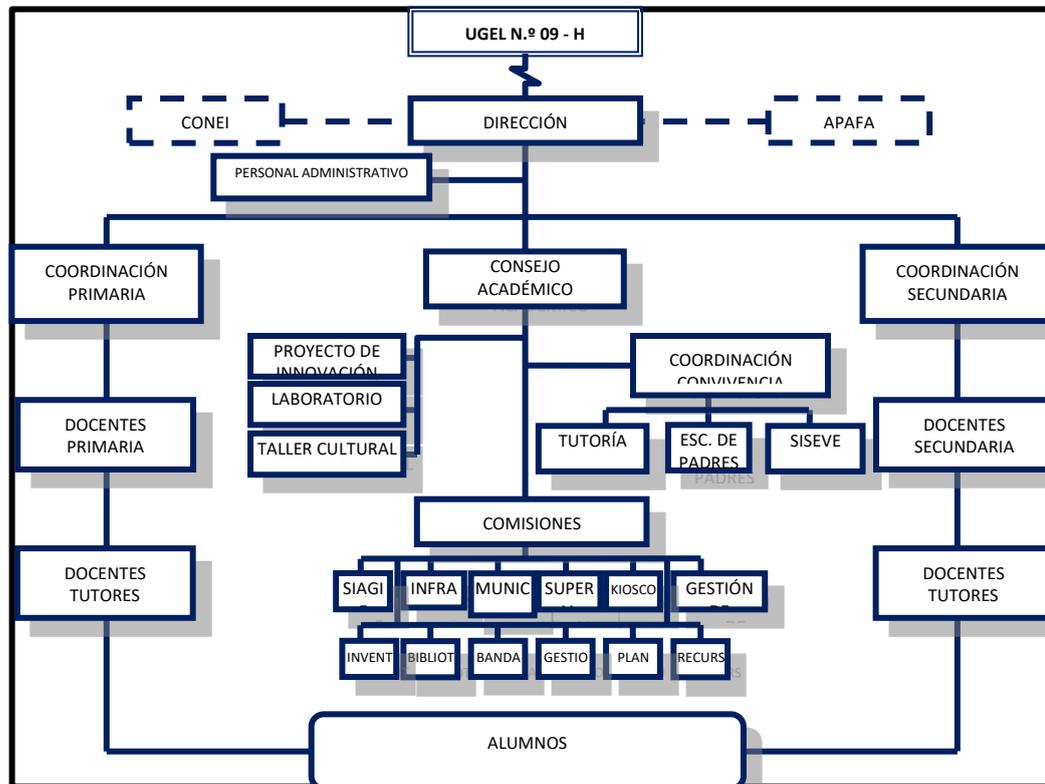
### Valores institucionales

- ✓ **Respeto:** La comunidad educativa debe mostrar respeto en todo momento y en el desarrollo de las clases virtuales.
- ✓ **Asertividad:** Los agentes deben tener un momento de reflexión antes de emitir sus opiniones.
- ✓ **Solidario:** Ser humano y sensible ante el dolor ajeno o necesidades de los actores educativos.
- ✓ **Cooperación:** Trabajar en equipo compartiendo e intercambiando experiencias por el bien institucional.

- ✓ **Tolerantes:** Tener paciencia para guiar con amor a sus niños (as), adolescentes, padres de familia, entre docentes y los actores educativos.
- ✓ **Empatía:** Ser empáticos ante cualquier dificultad que encuentren los miembros de la comunidad educativa.
- ✓ **Responsabilidad:** Demostrar responsabilidad durante las clases virtuales por parte de todos los miembros de la comunidad educativa.
- ✓ **Conciencia Ambiental:** Como parte de la filosofía de vida que se interesa por el medioambiente y su protección para conservarlo y garantizar su equilibrio sostenible.
- ✓ **Honestidad:** Es el amor a la justicia y la verdad buscando el bien común o de la conveniencia.
- ✓ **Equidad:** Tratar de forma justa respetando su dignidad.

## Organigrama

Figura 1. Organigrama de la I.E N° 20341



Fuente: Dirección de la I.E N° 20341(2022)

## CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Descripción del trabajo de campo

La investigación inició en el mes de marzo del 2022 en los ambientes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María - Huacho; su inicio fue a través de la coordinación que se realizó con la dirección del plantel explicando la finalidad de la investigación. Pedido que fue acogido y en la que se inició el trabajo de campo para la contrastación de la investigación

La muestra quedó conformada por los docentes aplicándose un cuestionario a través de la técnica de la encuesta con Ítems de las variables y dimensiones según la elaboración de la operacionalización. Se culminó con su aplicación en una semana específicamente en junio del 2022.

Una vez concluida la aplicación de la herramienta de investigación a la muestra y la recolección de datos, se comenzó a ver el análisis estadístico y obtener las tablas y gráficos correspondientes, lo que permitió examinar y aclarar el importante sustento de la demostración de relación de las variables. Este proceso se realizó en el mes de julio con el objetivo de iniciar la elaboración del informe final de la investigación.

### 3.2. Presentación de resultados e interpretación de la información

Para la presentación de resultados se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual brindó la siguiente información.:

### 3.2.1. Descripción de los resultados

**Tabla N° 2**

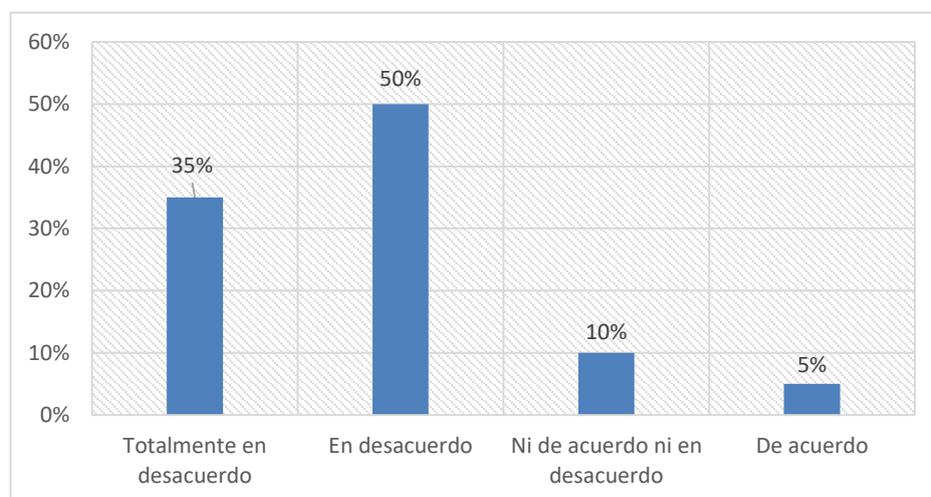
*Alto comportamiento organizacional de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	35%
En desacuerdo	10	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10%
De acuerdo	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: *Encuesta docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Figura N° 02.**

**Alto comportamiento organizacional de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta**



Fuente: *Encuesta docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Análisis:** En la figura N.º 2, se aprecia que el 80% de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta están entre totalmente en desacuerdo y desacuerdo que haya un alto comportamiento organizacional con la institucional educativa. Lo que significa que, más de la mitad de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta no relacionan el papel que cumplen como agente de la comunicación organizacional para mejorar la identidad corporativa.

**Tabla N° 03**

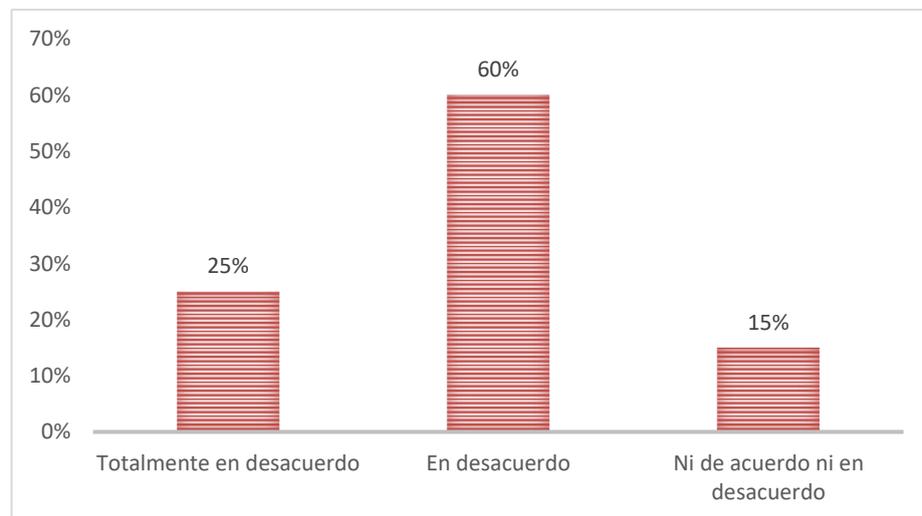
***Favorable clima institucional en la I. E. Madre Teresa de Calcuta***

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	25%
En desacuerdo	12	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: *Encuesta docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Figura N° 03.**

**Favorable clima institucional en la I. E. Madre Teresa de Calcuta**



Fuente: *Encuesta a los docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Análisis:** En la figura N.º 3, se aprecia que el 60% de los docentes de la I. E. Madre Teresa de Calcuta están desacuerdo que el clima institucional sea favorable, mientras que el 25% está totalmente en desacuerdo y un 15 % asume una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo que significa que es necesario fortalecer el clima institucional para alcanzar mejores resultados institucional.

**Tabla N° 04**

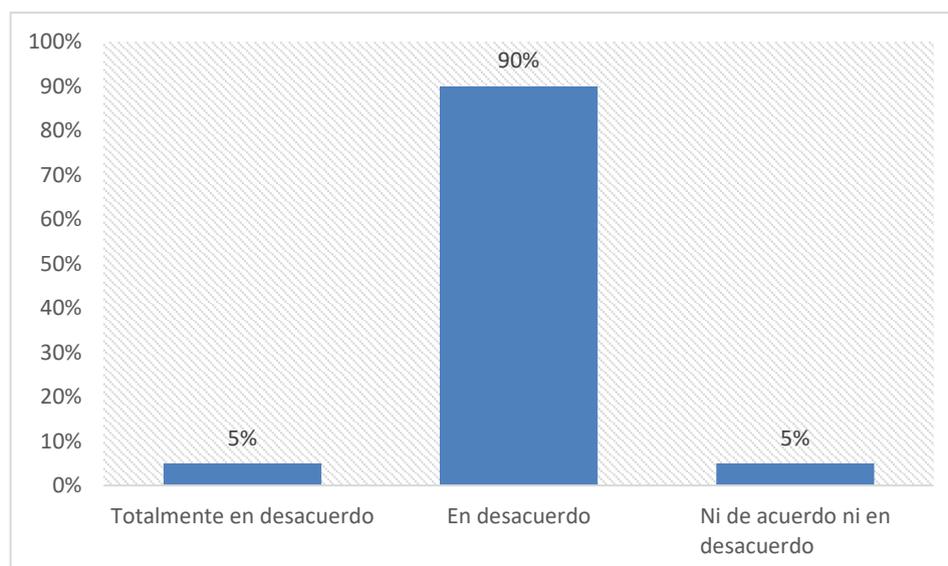
***Comunicación permanente entre departamentos de la institución educativa***

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	18	90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: *Encuesta a los docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Figura N° 04.**

**Comunicación Permanente entre departamentos de la institución educativa**



Fuente: *Encuesta a los docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022*

**Análisis:** En la figura N.º 4, el 90% de los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María - Huacho, están en desacuerdo que hay comunicación permanente entre los departamentos de la institución educativa, lo que significa que se tiene que fortalecer los diferentes vínculos comunicativos que permita la fluidez del mensaje para una mejor interrelación con el personal.

**Tabla N° 05**

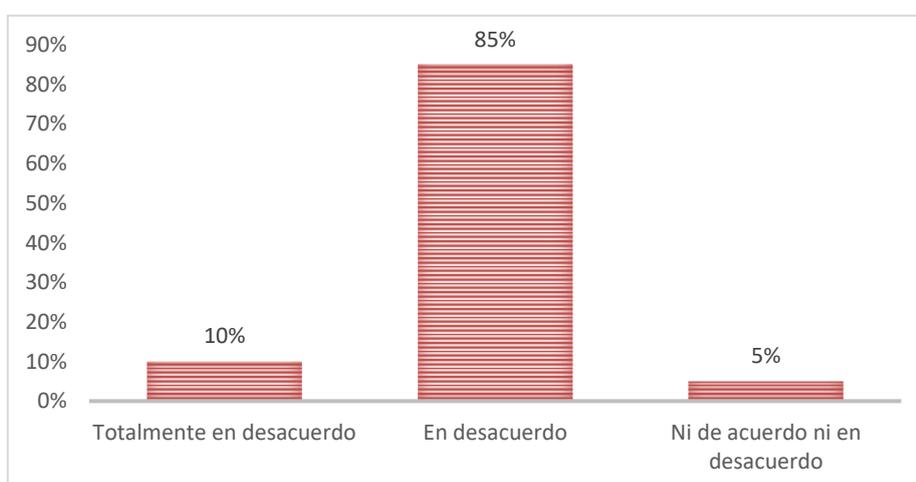
**Trabajo en equipo**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	10%
En desacuerdo	17	85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a los docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022

**Figura N° 05.**

**Trabajo en equipo**



Fuente: Encuesta a los docentes de la I.E. Madre Teresa de Calcuta 2022

**Análisis:** En la figura N.º 5, el 85% de los profesores de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María - Huacho, están en desacuerdo que haya un trabajo en equipo, mientras que el 10 % señaló estar totalmente en desacuerdo y el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que significa que se tiene que fortalecer el trabajo en cooperativo que permita contribuir de manera colectiva a la misión y visión institucional.

### 3.2.2. Prueba de Hipótesis

La Hipótesis se contrastaron mediante la prueba estándar (Shapiro de Wilk  $n < 50$ ), luego del supuesto de normalidad se utilizó la estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla N° 6

#### *Prueba de normalidad de los datos*

Variable / dimensión	Prueba de Normalidad Shapiro de Wilk			Resultado	Modelo a Aplicar
	Estadístico	gl	Sig.		
<i>Comunicación organizacional</i>	.721	20	0,000	No Normal	Rho Spearman
<i>Clima institucional</i>	.807	20	0,001	No Normal	Rho Spearman
<i>Formas de comunicación</i>	,788	20	0,001	No Normal	Rho Spearman
<i>Barreras de comunicación</i>	,721	20	0,000	No Normal	Rho Spearman
<i>Cultura organizacional</i>	.797	20	0,001	No Normal	Rho Spearman

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María — 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María — 2022.

### Nivel de Significación

95%, toda vez que según su nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ .

### Función de Prueba

Fue realizado por medio de la prueba no paramétrica utilizando Rho de Spearman.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos

#### Tabla N° 07

*Prueba de Rho de Spearman entre comunicación organizacional y clima institucional*

		<b>Comunicación organizacional</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima institucional</b>	Coefficiente de correlación	,661*
		Sig. (bilateral)	0,001
		n	20

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

Según la tabla N° 07, existen diferencias significativas por lo cual existe relación significativa entre la Comunicación organizacional y el Clima Institucional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María - Huacho.

## **Conclusión**

Al observar que el valor de significación observada  $p = 0.001$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se concluye rechazar la Hipótesis nula, lo que significa que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

## **Primera Hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La dimensión formas de comunicación no se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de formas de comunicación se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

## **Nivel de Significación**

95% de confiabilidad, debido a que el nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ .

## **Función de Prueba**

Mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### Regla de decisión

Se rechaza  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No se rechaza  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos

#### Tabla N° 08

#### *Prueba de Rho de Spearman entre formas de comunicación y clima institucional*

		Formas de comunicación	
		Coefficiente de correlación	,652*
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima institucional</b>	Sig. (bilateral)	0,002
		n	20

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

Como se ve en la tabla N° 8, la relación es significativa entre la de formas de comunicación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

### Conclusión

Como el valor de significación observada  $p = 0.002$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula. Lo que significa que existe relación significativamente entre formas de comunicación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

## Segunda Hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de barreras de comunicación no se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de barreras de comunicación se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” —Distrito Santa María.

## Nivel de Significación

95% de confiabilidad, por lo que el nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05.$ ,

## Función de Prueba

Se realizó por medio de la prueba Rho de Spearman

## Regla de decisión

Se rechaza la H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ . En contraste, no rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

## Cálculos

**Tabla N° 09**

*Prueba de Rho de Spearman entre barreras comunicativas y clima institucional*

		<b>Barreras de Comunicación</b>	
		Coeficiente de correlación	,770*
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima institucional</b>	Sig. (bilateral)	0,000
		n	20

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

Como se observa el cuadro N° 12, existe diferencias significativas por lo tanto existe relación significativamente entre las barreras de comunicación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

## Conclusión

Como el valor de significación  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Lo que significa que las barreras de comunicación se relacionan significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

## Tercera Hipótesis específica

**H<sub>0</sub>**: La dimensión cultura organizacional no se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” —Distrito Santa María.

**H<sub>1</sub>**: La dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N°

### Nivel de Significación

95% de confiabilidad, debido a que el nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ .

### Función de Prueba

Se realizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman

### Regla de decisión

Se rechaza la  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$  y en contraste no se rechaza la  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos

#### Tabla N° 10

#### *Prueba de Rho de Spearman entre Cultura organizacional y Clima institucional*

		<b>Cultura organizacional</b>	
		Coefficiente de correlación	,785*
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima institucional</b>	Sig. (bilateral)	0,000
		n	20

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

Como se observa en la tabla 10, existe diferencias significativas por lo tanto

existe relación significativamente entre la cultura organizacional con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

### **Conclusión**

Considerando que el valor de significación  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula. Ello significa que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María.

### 3.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación, tuvo como objetivo general, conocer qué relación existe entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.

Referente al análisis correlacional se encontró relación positiva altamente significativa en la comunicación organizacional, y sus dimensiones de la variable clima institucional, a un nivel de significancia ( $p < .01$ ). Esto indica al encontrar esta correlación, los docentes deben liderar su trabajo y brindar información sobre la organización de la comunicación desde la parte superior a la inferior, dando respuestas, instrucciones, información confiable y oportuna, consejos correctos, así como reuniones de equipo en el trabajo, aclarando la definición de tareas a realizar, de quejas sobre servicios compartidos; Este comportamiento influirá en el nivel de interés, motivación y compromiso en su trabajo, como apoyarse mutuamente, tomar sus propias decisiones, enfatizar la importancia de la planificación y si deben hacer su trabajo de manera efectiva de acuerdo con las reglas de la organización para contribuir a generar un ambiente agradable

Resultados que coinciden con lo hallado por Baiz & García (2006) en su investigación denominado, comunicación organizacional y satisfacción laboral en y que concluye afirmando que toda organización debe priorizar en su sistema de comunicación e información promover los procesos internos al tiempo que fortalece la organización y facilita la seguridad de su sector, por lo que es claro que si falla la comunicación en la organización se genera una confusión que tratan de justificar generando un malestar en la organización y provocando la

inestabilidad laboral, condiciones inadecuadas, conflictos y otras cosas negativas como la insatisfacción laboral.

A su vez Sayago (2008) sostiene que la relación que surge entre los miembros de la organización se establece a través de la comunicación en la organización; en este proceso se asignan y delegan funciones, se establecen compromisos y se montan significados.

En lo referente a la formas de comunicación y el clima institucional se comprobó que como el valor de significación observada ( $p = 0.002$ ) es menor al valor de significación teórica ( $\alpha = 0.05$ ), evidenciando que existe una relación significativa de ambas variables, por ello existe la necesidad de un adecuado sistema de comunicación entre los miembros de la organización, de manera estable, lo que demuestra que hay ideas, actitudes y prácticas que funcionan en bien de la organización según la ejecución de las tareas asignadas, objetivos. Resultados que se iguala a los hallado Delgado (2017), que concluye que la variable clima institucional muestra que 2 de 4 dimensiones son positivas y favorecen a un buen clima institucional, siendo así las dimensiones motivación y participación y esto es gracias a estimulación intrínseca existente en los oficiales profesores por el hecho de trabajar en el más importante centro de formación de la Institución.

Con respecto al clima institucional se muestra menor prevalencia, esto demuestra que cierta parte de las personas no cuenta con un sistema adecuado para apoyarse entre sí, así como fomentar intereses y motivaciones para lograr las metas de la organización, lo cual es necesario para mejorar el comportamiento, la cultura relacionando sentimientos y emociones, así como el compromiso, procesos que

influyen en un comportamiento.

Al respecto Brunet, (2011) refiere que el ambiente en las organizaciones tiene un impacto directo en la tranquilidad y desempeño de las personas en el lugar de trabajo. Por su parte, Moos (1998) muestra que el clima responde al desarrollo e interés por diferentes géneros y actividades.

Por último, existe relación como el valor de significación  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , entre barreras de la comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María, concuerda con lo manifestado por Costa (2004) que señala las barreras debe disminuir surgir como resultado de la planificación, análisis y creación del mensaje que se desea comunicar, junto con sus orígenes y perspectivas; Además, la persona que se comunicará debe elegir el método de comunicación más adecuado, así como el tiempo establecido para transmitir la información, para que deje de resistirse al cambio.

#### **3.4. ADOPCIÓN DE DECISIONES:**

Se ha verificado en diferentes áreas de estudio, así como la discusión de los resultados, donde los hallazgos nos permitieron comparar cada nivel de diversidad, y confirmar y aceptar tres hipótesis específicas alternas. Con lo cual queda también demostrada la hipótesis general que señala la existencia de relación muy significativa entre la variable comunicación organizacional y la variable clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María — 2020. Quedando plenamente demostrada y confirmada.

## CONCLUSIONES

1. Se confirma que la comunicación organizacional tiene una relación directa y alta que alcanza el  $r= 0.661$  con el clima institucional por los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María-Huacho. Es decir que a medida que se mejore la comunicación organizacional, también se mejorará el clima institucional en dicha institución educativa.
2. También se confirmar que las formas de comunicación y el clima institucional se relacionan de manera significativa y alta según  $r= 0.652$ , lo que significa que a medida que se mejore las formas de comunicación, también se mejorará el clima institucional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María-Huacho.
3. Así mismo se confirma que las barreras de comunicación y el clima institucional se relacionan de manera significativa y alta de  $r= 0.770$ , es decir que a medida que se eliminen las barreras de comunicación, también se mejorará el clima institucional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María-Huacho.
4. Y finalmente se confirma que la cultura organizacional y el clima institucional se relacionan de manera significativa y alta de  $r= 0.785$ , es decir que a medida que se fortalezca la cultura organizacional, también se mejorará el clima institucional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María-Huacho.

## RECOMENDACIONES

1. Propiciar acciones institucionales que fortalezcan la comunicación, poniendo énfasis en la comunicación organizacional y el clima institucional, de tal manera que permita el cumplimiento de objetivos estratégicos para cerrar brechas sociales en el tema educativo
2. Que se mejoren las formas de comunicación entre todos los integrantes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María-Huacho, fortaleciendo diferentes herramientas que permitan ser fuentes oficiales y confiables para la transmisión de mensaje institucionales
3. Que los mensajes que se emitan sean adecuadamente claros eliminando barreras de comunicación en toda la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María-Huacho y de esta manera contribuir a la misión institucional
4. Fortalecer la cultura organizacional en la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María-Huacho, que permita en toda la comunidad educativa generar identidad corporativa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2017) El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la Institución Educativa Técnico Industrial Simona Duque Del Municipio De Marinilla Universidad de Antioquia Maestría en educación, Gestión, Evaluación y Calidad.
- Alves (2007). Liderazgo y clima organizacional. Revista de psicología del v de deporte.
- Bateman y Snell (2009). Administración, Octava Edición, México: McGraw Hill.
- Costa, J. (1992). Identidad corporativa y estrategia de empresa: 25 casos prácticos. Barcelona: CEAC.
- Collado. J. (1991). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. Morata.
- Camino, G. (2019). Estrategias para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador).
- Chirinos Araque, Y., Meriño Córdoba, V. y Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN, 84,
- Chiavenato (2009). Comportamiento Organizacional, Segunda Edición, México: McGraw Hill.
- Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos*, Novena Edición, México: McGraw Hill.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna.
- De Castro A (2014). Comunicación organizacional, técnicas y estrategias. Universidad del Norte. Barranquilla-Colombia.
- Fernández, D. y Fernández, E. (2015). Comunicación empresarial y atención al cliente.

Barcelona, España: Paraninfo.

- Formanchuk, A. (2015). El 60% de los problemas en una empresa son por mala comunicación.
- Guevara, X. (2018). Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]
- Guzmán (2012). Comunicación Organizacional, Primera Edición, México:Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México D. F., México: McGraw-Hill
- Hellriegel, Jackson y Solum (2011). Administración, Decimoprimer Edición, México: Cengage.
- Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006). Comportamiento Organizacional, Séptima Edición, México: Mc Graw Hill.
- Laura R. (2019). La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Compromiso Organizacional en los Servidores del Área Administrativa de la Universidad Tecnológica Indo América.
- López, J. (2017). Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la escuela militar de Chorrillos. (tesis de maestría). Universidad de Piura. Perú.
- Olaya M. (2019). Clima Institucional y el Desempeño Profesional Docente de la I.E. Inmaculada Concepción – Tumbes, 2019. (Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Ortega, C. (2021). Comunicación organizacional: Definición, tipos y características.
- Pasquali, A. (1978). Comprender la Comunicación. Caracas, Venezuela: Monte Ávila
- Palma, G. (2014). La comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las instituciones educativas estatales del distrito de Barranca - 2014. Tesis para optar el



grado académico de: Magister en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo, Lima

- Pérez, Isabel (2014) Comunicación organizacional.
- Pazmiño Sáenz, R. (2019). Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018 (Maestra en Administración de la Educación). UCV, Guayaquil.
- Puchol L. (2003). Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Quinta Edición, España: Díaz de Santos.
- Robbins, Stephen P. (2004) Administración. Octava edición. México Editor Pearson educación
- Robbins y Coulter (2012). Administración, Décima Edición, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15ª ed.). México D. F., México: Pearson.
- Sotelo Asef, J. G., y Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo,
- Zulueta, J. (2015). Clima institucional y desempeño docente en la institución educativa “José María Monzón Hernández” - distrito de Chalamarca - Chota, 2014. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.

# ANEXOS

- Anexo 01: Matriz de consistencia
- Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos
- Anexo 03: Base de datos
- Anexo 04: índice de consistencia interna para variables (confiabilidad)
- Anexo 05: Juicio de expertos
- Anexo 06: Comunidad educativa de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa De Calcuta”
- Anexo 07: Facebook de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa De Calcuta”



**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**TÍTULO: La comunicación organizacional y su relación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022?	Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.	Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Es un grupo de acciones, tareas y procedimientos que sirvan para poder transmitir o recibir información por medio de los diferentes medios, métodos o técnicas de comunicación que existen en una empresa tanto de forma interna como externa. Robbins, S. y Judge (2013).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de comunicación.</li> <li>• Barreras de comunicación</li> <li>• Cultura organizacional.</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio</b> Investigación cuantitativo correlacional Nivel Descriptivo-explicativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox -- r --&gt; Oy     </pre> <p><b>Población y muestra</b> 20 docentes. Muestra Censal</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta.</li> </ul>
¿Cuál es la relación que existe entre las formas de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de formas de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.	Las formas de comunicación se relacionan directamente con el clima institucional en los docentes de la institución educativa N.º 20341 “Madre Teresa De Calcuta” – Distrito Santa María.  Las barreras de comunicación se relacionan significativamente con el clima	CLIMA INSTITUCIONAL	Es el ambiente generado en una institución educativa partiendo de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela, incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y estilos de gestión. Es un clima favorable o adecuado y fundamental para el	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Calidad de vida en el trabajo</li> <li>• Conflictos.</li> <li>• Trabajo en equipos.</li> </ul>	<p><b>Técnicas de análisis y prueba de hipótesis.</b> Se empleará la estadística descriptiva. La prueba de Hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman.</p>



<p>¿Cuál es la relación que existe entre las barreras de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión barreras de comunicación y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.</p>	<p>institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.</p>		<p>funcionamiento eficiente de la institución educativa. Robbins, S. y Judge, T. (2013)</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María?</p>	<p>Describir la relación que existe entre la dimensión cultura organizacional y el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.</p>	<p>La cultura organizacional se relaciona significativamente con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N.º 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María.</p>				



## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos



### UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

#### FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

## Encuesta

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información relevante sobre la investigación: “La comunicación organizacional y su relación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” — Distrito Santa María — 2022”, para lo cual solicitamos su colaboración para responder las preguntas, marcando con una (X) la respuesta en el número de puntaje.

PUNTAJES	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni endesacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 01: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
01	<b>D1: Formas De Comunicación</b>					
	¿Es efectiva la comunicación a través de los correos electrónicos?					
02	¿Los gestos al momento de hablar influyen en la recepción del mensaje?					
03	¿La coordinación entre las diferentes áreas facilita las tareas?					
04	¿Informar de los problemas personales a los directivos, crea confianza?					
05	¿Los directivos dan órdenes claras a sus colaboradores?					
06	¿Cree que la comunicación en los pasillos influye de manera negativa en la organización?					
07	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores y los directivos?					
08	¿Existe una comunicación constante entre los docentes y directivos?					



09	¿Existe una comunicación clara y efectiva con los clientes?						
10	<b>D2: Barreras de comunicación</b>						
	¿El uso de palabras técnicas dificulta la comprensión de las tareas?						
11	¿La retroalimentación de los directivos hacia los colaboradores mejora la comunicación?						
12	<b>D3: Cultura organizacional</b>						
	¿La visión de la organización es compartida por todos los colaboradores?						
13	¿Los nuevos colaboradores se adecuan a la cultura existente?						
14	¿Las capacitaciones ayudan a alcanzar los objetivos de la organización?						
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA INSTITUCIONAL</b>							
15	<b>D4: Comportamiento organizacional</b>						
	¿Los colaboradores son libres de mostrar su personalidad mientras laboran en la organización?						
16	¿Una evaluación de desempeño ayuda a mejorar a los colaboradores?						
17	¿Los colaboradores muestran satisfacción por el trabajo que realizan?						
18	<b>D5: Calidad de vida en el trabajo</b>						
	¿Las condiciones ambientales en un área influyen en el desempeño del colaborador?						
19	¿El estrés afecta en el desempeño de los colaboradores?						
20	¿Una higiene laboral apropiada ayuda a realizar las tareas más rápido?						
21	¿Un colaborador se desenvuelve mejor en un ambiente seguro?						
22	<b>D6: Conflicto</b>						
	¿La diferencia de opiniones causa conflictos en la organización?						
23	¿Se observan resultados positivos del conflicto?						
24	¿La comunicación es usada para resolver los conflictos?						
25	¿La gerencia da una rápida solución al conflicto?						
26	<b>D7: Trabajo en equipo</b>						
	¿La formación de equipos de trabajo hace que las tareas se cumplan más rápidas?						
27	¿Se consiguen los resultados esperados, cuando se organizan grupos de trabajo?						
28	¿Los colaboradores demuestran su capacidad de liderazgo en el momento de afrontar retos?						

¡MUCHAS GRACIAS



Anexo 03: Base de datos

IBM – SPSS – EDITOR DE DATOS



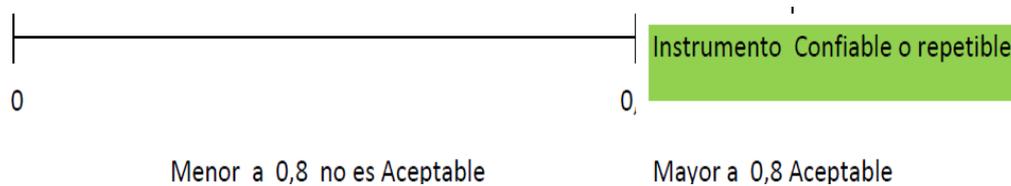
	VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6	VAR 0001 7	VAR 0001 8	VAR 0001 9	VAR 0002 0	VAR 0002 1	CL	EE	P	E	T	VAR
1	3	4	4	4	1	3	4	4	3	2	1	4	4	2	2	4	2	1	Bajo	Regular	Bueno	Regular	Regular	
2	2	3	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	Moderado	Bueno	Bueno	Muy Bueno	Regular	
3	2	4	5	1	1	2	4	4	2	4	5	4	5	3	2	1	3	5	Alto	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Bueno	
4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	4	3	1	2	1	4	1	Bajo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
5	1	4	5	3	1	4	5	4	1	2	2	5	5	1	3	1	2	2	Bajo	Bueno	Bueno	Muy Bueno	Regular	
6	1	4	4	1	4	3	2	4	1	3	2	2	4	3	3	1	2	2	Bajo	Bueno	Regular	Regular	Bueno	
7	3	3	3	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	Bajo	Bueno	Regular	Regular	Bueno	
8	1	5	4	2	3	4	2	5	1	3	3	1	4	3	3	4	5	3	Bajo	Regular	Regular	Regular	Bueno	
9	3	3	1	3	1	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	5	3	Bajo	Regular	Bueno	Regular	Regular	
10	3	1	4	1	4	1	4	1	3	5	1	3	4	5	2	2	1	1	Bajo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
11	1	1	3	3	2	4	4	1	1	3	5	1	3	3	2	1	4	5	Alto	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	
12	1	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	3	1	3	3	4	2	Alto	Muy Bueno	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	
13	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	5	4	4	3	2	2	5	5	Alto	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Bueno	
14	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	5	3	3	Bajo	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
15	1	4	3	1	3	3	2	4	1	4	1	5	3	1	1	1	1	1	Bajo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
16	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	Moderado	Bueno	Bueno	Muy Bueno	Bueno	
17	1	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	Moderado	Regular	Muy Bueno	Regular	Bueno	
18	1	3	1	1	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	Alto	Muy Bueno	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	
19	1	1	3	3	2	4	4	1	1	3	5	1	3	3	2	1	4	5	Alto	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	
20	1	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	3	1	3	3	4	2	Alto	Muy Bueno	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	
21																								



#### Anexo 04: índice de consistencia interna para variables (confiabilidad)

**VARIABLE:** La comunicación organizacional y su relación con el clima institucional en los docentes de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa de Calcuta” – Distrito Santa María – 2022.

Estadísticas de confiabilidad	
Alpha Crombach	N de elementos
0.856	20



**Interpretación:** Observamos que el estadístico alpha de cronbach es de **0.856** lo cual indica que el instrumento de investigación es confiable o fiable medianamente bajo que produce resultados medianamente consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones (estabilidad o reproducibilidad (replica)).

## Anexo: 06 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N.º 20341 “MADRE TERESA DE CALCUTA” – DISTRITO SANTA MARIA – 2022.**

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>Formas de Comunicación</b>	1. ¿Es efectiva la comunicación a través de los correos electrónicos?	X		X		X		X		
		2. ¿Los gestos al momento de hablar influyen en la recepción del mensaje?			X		X		X		
		3. ¿La coordinación entre las diferentes áreas facilita las tareas?			X		X		X		
		4. ¿Informar de los problemas personales a los directivos, crea confianza?			X		X		X		
		5. ¿Los directivos dan órdenes claras a sus colaboradores?			X		X		X		
		6. ¿Cree que la comunicación en los pasillos influye de manera negativa en la organización?			X		X		X		
		7. ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores y los directivos?			X		X		X		
		8. ¿Existe una comunicación constante entre los docentes y directivos?			X		X		X		
		9. ¿Existe una comunicación clara y efectiva con los clientes?			X		X		X		
	<b>Barreras de comunicación</b>	10. ¿El uso de palabras técnicas dificulta la comprensión de las tareas?			X		X		X		
		11. ¿La retroalimentación de los directivos hacia los colaboradores mejora la comunicación?			X		X		X		
		12. ¿La visión de la organización es compartida por todos los colaboradores?			X		X		X		
	<b>Cultura organizacional</b>	13. ¿Los nuevos colaboradores se adecuan a la cultura existente?			X		X		X		
		14. ¿Las capacitaciones ayudan a alcanzar los objetivos de la organización?			X		X		X		



<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>	<b>Comportamiento organizacional</b>	15. ¿Los colaboradores son libres de mostrar su personalidad mientras laboran en la organización?		X		X		X		
		16. ¿Una evaluación de desempeño ayuda a mejorar a los colaboradores?		X		X		X		
		17. ¿Los colaboradores muestran satisfacción por el trabajo que realizan?		X		X		X		
	<b>Calidad de vida en el trabajo</b>	18. ¿Las condiciones ambientales en un área influyen en el desempeño del colaborador?		X		X		X		
		19. ¿El estrés afecta en el desempeño de los colaboradores?		X		X		X		
		20. ¿Una higiene laboral apropiada ayuda a realizar las tareas más rápido?		X		X		X		
		21. ¿Un colaborador se desenvuelve mejor en un ambiente seguro?		X		X		X		
	<b>Conflicto Infraestructura</b>	22. ¿La diferencia de opiniones causa conflictos en la organización?		X		X		X		
		23. ¿Se observan resultados positivos del conflicto?		X		X		X		
		24. ¿La comunicación es usada para resolver los conflictos?		X		X		X		
		25. ¿La gerencia da una rápida solución al conflicto?		X		X		X		
	<b>Trabajo en equipo</b>	26. ¿La formación de equipos de trabajo hace que las tareas se cumplan más rápidas?		X		X		X		
27. ¿Se consiguen los resultados esperados, cuando se organizan grupos de trabajo?			X		X		X			
28. ¿Los colaboradores demuestran su capacidad de liderazgo en el momento de afrontar retos?			X		X		X			

**Grado y Nombre del Experto:**



## Anexo: 06 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N.º 20341 “MADRE TERESA DE CALCUTA” – DISTRITO SANTA MARIA – 2022.**

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>Formas de Comunicación</b>	29. ¿Es efectiva la comunicación a través de los correos electrónicos?	X		X		X		X		
		30. ¿Los gestos al momento de hablar influyen en la recepción del mensaje?			X		X		X		
		31. ¿La coordinación entre las diferentes áreas facilita las tareas?			X		X		X		
		32. ¿Informar de los problemas personales a los directivos, crea confianza?			X		X		X		
		33. ¿Los directivos dan órdenes claras a sus colaboradores?			X		X		X		
		34. ¿Cree que la comunicación en los pasillos influye de manera negativa en la organización?			X		X		X		
		35. ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores y los directivos?			X		X		X		
	<b>Barreras de comunicación</b>	36. ¿Existe una comunicación constante entre los docentes y directivos?			X		X		X		
		37. ¿Existe una comunicación clara y efectiva con los clientes?			X		X		X		
		38. ¿El uso de palabras técnicas dificulta la comprensión de las tareas?			X		X		X		
	<b>Cultura organizacional</b>	39. ¿La retroalimentación de los directivos hacia los colaboradores mejora la comunicación?			X		X		X		
		40. ¿La visión de la organización es compartida por todos los colaboradores?			X		X		X		
		41. ¿Los nuevos colaboradores se adecuan a la cultura existente?			X		X		X		
		42. ¿Las capacitaciones ayudan a alcanzar los objetivos de la organización?			X		X		X		

<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>	<b>Comportamiento organizacional</b>	43. ¿Los colaboradores son libres de mostrar su personalidad mientras laboran en la organización?		X		X		X		
		44. ¿Una evaluación de desempeño ayuda a mejorar a los colaboradores?		X		X		X		
		45. ¿Los colaboradores muestran satisfacción por el trabajo que realizan?		X		X		X		
	<b>Calidad de vida en el trabajo</b>	46. ¿Las condiciones ambientales en un área influyen en el desempeño del colaborador?		X		X		X		
		47. ¿El estrés afecta en el desempeño de los colaboradores?		X		X		X		
		48. ¿Una higiene laboral apropiada ayuda a realizar las tareas más rápido?		X		X		X		
		49. ¿Un colaborador se desenvuelve mejor en un ambiente seguro?		X		X		X		
	<b>Conflicto Infraestructura</b>	50. ¿La diferencia de opiniones causa conflictos en la organización?		X		X		X		
		51. ¿Se observan resultados positivos del conflicto?		X		X		X		
		52. ¿La comunicación es usada para resolver los conflictos?		X		X		X		
		53. ¿La gerencia da una rápida solución al conflicto?		X		X		X		
	<b>Trabajo en equipo</b>	54. ¿La formación de equipos de trabajo hace que las tareas se cumplan más rápidas?		X		X		X		
		55. ¿Se consiguen los resultados esperados, cuando se organizan grupos de trabajo?		X		X		X		
		56. ¿Los colaboradores demuestran su capacidad de liderazgo en el momento de afrontar retos?		X		X		X		

**Grado y Nombre del Experto: Lic. Silvia Castro Maguiña**



### Anexo: 06 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N.º 20341 “MADRE TERESA DE CALCUTA” – DISTRITO SANTA MARIA – 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Formas de Comunicación	57. ¿Es efectiva la comunicación a través de los correos electrónicos?	X		X		X		X		
		58. ¿Los gestos al momento de hablar influyen en la recepción del mensaje?			X		X		X		
		59. ¿La coordinación entre las diferentes áreas facilita las tareas?			X		X		X		
		60. ¿Informar de los problemas personales a los directivos, crea confianza?			X		X		X		
		61. ¿Los directivos dan órdenes claras a sus colaboradores?			X		X		X		
		62. ¿Cree que la comunicación en los pasillos influye de manera negativa en la organización?			X		X		X		
		63. ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores y los directivos?			X		X		X		
	64. ¿Existe una comunicación constante entre los docentes y directivos?			X		X		X			
	65. ¿Existe una comunicación clara y efectiva con los clientes?			X		X		X			
	Barreras de comunicación	66. ¿El uso de palabras técnicas dificulta la comprensión de las tareas?			X		X		X		
		67. ¿La retroalimentación de los directivos hacia los colaboradores mejora la comunicación?			X		X		X		
	Cultura organizacional	68. ¿La visión de la organización es compartida por todos los colaboradores?			X		X		X		
		69. ¿Los nuevos colaboradores se adecuan a la cultura existente?			X		X		X		
70. ¿Las capacitaciones ayudan a alcanzar los objetivos de la organización?				X		X		X			



<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>	<b>Comportamiento organizacional</b>	71. ¿Los colaboradores son libres de mostrar su personalidad mientras laboran en la organización?		X		X		X		
		72. ¿Una evaluación de desempeño ayuda a mejorar a los colaboradores?		X		X		X		
		73. ¿Los colaboradores muestran satisfacción por el trabajo que realizan?		X		X		X		
	<b>Calidad de vida en el trabajo</b>	74. ¿Las condiciones ambientales en un área influyen en el desempeño del colaborador?		X		X		X		
		75. ¿El estrés afecta en el desempeño de los colaboradores?		X		X		X		
		76. ¿Una higiene laboral apropiada ayuda a realizar las tareas más rápido?		X		X		X		
		77. ¿Un colaborador se desenvuelve mejor en un ambiente seguro?		X		X		X		
	<b>Conflicto Infraestructura</b>	78. ¿La diferencia de opiniones causa conflictos en la organización?		X		X		X		
		79. ¿Se observan resultados positivos del conflicto?		X		X		X		
		80. ¿La comunicación es usada para resolver los conflictos?		X		X		X		
		81. ¿La gerencia da una rápida solución al conflicto?		X		X		X		
	<b>Trabajo en equipo</b>	82. ¿La formación de equipos de trabajo hace que las tareas se cumplan más rápidas?		X		X		X		
		83. ¿Se consiguen los resultados esperados, cuando se organizan grupos de trabajo?		X		X		X		
		84. ¿Los colaboradores demuestran su capacidad de liderazgo en el momento de afrontar retos?		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Jaime Dextre Rodríguez**



Anexo 06: Comunidad educativa de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa De Calcuta”



Anexo 07: Facebook de la Institución Educativa N° 20341 “Madre Teresa De Calcuta”



### IE Madre Teresa de Calcuta

1,4 mil amigos • 41 amigos en común

Cancelar solicitud

Mensaje

