

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administracion y Sistemas



TESIS

Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. No
36002 Huancavelica, 2022

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor : Bach. DANNIA YULIE BUSSO CCORA

Asesor : Mtra. Vilma Hermelinda, Munive Orrego

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y gestión de los
recursos

Fecha de Inicio y Culminación : Del: 25 – 04 – 2023 al 24 – 04 - 2024

Huancayo - Perú

2023

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

“Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N°
36002 Huancavelica, 2022”

PRESENTADO POR:

Bach. DANNIA YULIE BUSSO CCORA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS:

Aprobada por los siguientes jurados:

PRESIDENTE : _____
MTRO. ALVARADO CANTORIN DORIS ISABEL

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

Huancayo ____ de _____ del 2024

Asesor:

Mtra. Vilma Hermelinda, Munive Orrego

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y a las personas quienes contribuyeron en cada etapa de mi vida y me brindaron sus conocimientos, consejos y guía con el fin de ser una mejor persona.

DANNIA.

Agradecimiento

Especialmente a la plana administrativa de la Universidad peruana Los Andes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y a cada uno de los maestros que me brindaron sus conocimientos para poder formarme como profesional.

A los directivos de la I.E. N° 36002 Huancavelica, quienes apoyaron desinteresadamente para tener la información requerida y culminar mi tesis.

La Autora.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0004 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. No 36002 Huancavelica, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. BUSSO CCORA DANNIA YULIE**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRA. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA**

Fue analizado con fecha **08/01/2024**; con **97 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **17 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 Enero de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados -----	ii
Falsa portada -----	iii
Asesor: -----	iv
Dedicatoria -----	v
Agradecimiento -----	vi
Constancia de similitud-----	¡Error! Marcador no definido.
Contenido-----	viii
Contenido de figuras -----	xi
Contenido de tablas -----	xii
Resumen -----	xiii
Abstract -----	xiv
Introducción -----	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	18
1.1. Descripción de la realidad problemática -----	18
1.2. Delimitación del problema-----	21
1.3. Formulación del problema -----	22
1.3.1. <i>Problema General</i> -----	22
1.3.2. <i>Problemas Específicos</i> -----	22
1.4. Justificación -----	22
1.4.1. <i>Social</i> -----	22
1.4.2. <i>Teórica</i> -----	23
1.4.3. <i>Metodológica</i> -----	23
1.5. Objetivos -----	23
1.5.1. <i>Objetivo General</i> -----	23

1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	23
CAPITULO II: MARCO TEORICO	25
2.1. Antecedentes	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas	29
2.2.1. <i>Variable comunicación organizacional</i>	29
2.2.2. <i>Variable clima institucional</i>	39
2.3. Marco Conceptual	47
CAPITULO III: HIPOTESIS	49
3.1. Hipótesis General	49
3.2. Hipótesis Específicas	49
3.3. Variables	49
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	51
4.1. Método de Investigación	51
4.2. Tipo de Investigación	51
4.3. Nivel de Investigación	52
4.4. Diseño de la Investigación	52
4.5. Población y muestra	52
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	54
CAPITULO V: RESULTADOS	56
5.1. Descripción de resultados	56
5.2. Contraste de hipótesis - Estadística inferencial	65
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	71
CONCLUSION	75

RECOMENDACIONES -----	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	78
Anexos -----	82
<i>Anexo 1: Matriz de consistencia</i> -----	83
<i>Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables</i> -----	84
<i>Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento</i> -----	85
<i>Anexo 4: El instrumento de investigación</i> -----	86
<i>Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento</i> -----	88
<i>Anexo 6: La data de procesamiento de datos</i> -----	94
<i>Anexo 7: Consentimiento informado.</i> -----	95
<i>Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento</i> -----	96

Contenido de figuras

Figura 1 <i>Problemas de gestión por el nivel de comunicación</i>	19
Figura 2 <i>Elementos de la comunicación</i>	31
Figura 3 <i>Comunicación interna</i>	36
Figura 4 <i>Características de un clima educacional</i>	43
Figura 5 <i>Variable comunicación organizacional</i>	56
Figura 6 <i>Dimensión comunicación interna</i>	57
Figura 7 <i>Dimensión canal formal</i>	58
Figura 8 <i>Dimensión canal informal</i>	59
Figura 9 <i>Variable clima institucional</i>	60
Figura 10 <i>Dimensión comunicación institucional</i>	61
Figura 11 <i>Dimensión ambiente laboral</i>	62
Figura 12 <i>Dimensión relaciones personales</i>	63
Figura 13 <i>Dimensión autorrealización</i>	64

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Población de la I.E. N° 36002 Huancavelica</i>	52
Tabla 2 <i>Resumen de procesamiento de casos del alfa de Cronbach</i>	53
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	54
Tabla 4 <i>Comunicación organizacional (agrupada)</i>	56
Tabla 5 <i>Dimensión comunicación interna (agrupada)</i>	57
Tabla 6 <i>Dimensión canal formal (agrupada)</i>	58
Tabla 7 <i>Dimensión canal informal (agrupada)</i>	59
Tabla 8 <i>Variable clima institucional (agrupada)</i>	59
Tabla 9 <i>Dimensión comunicación institucional (agrupada)</i>	60
Tabla 10 <i>Dimensión ambiente laboral (agrupada)</i>	61
Tabla 11 <i>Dimensión relaciones personales (agrupada)</i>	62
Tabla 12 <i>Dimensión autorrealización (agrupada)</i>	63
Tabla 13 <i>Pruebas de normalidad</i>	65
Tabla 14 <i>Correlación entre la variable comunicación organizacional y clima institucional</i>	66
Tabla 15 <i>Correlación entre la dimensión comunicación interna y clima institucional</i>	67
Tabla 16 <i>Correlación entre la dimensión canal formal y clima institucional</i>	69
Tabla 17 <i>Correlación entre la dimensión canal informal y clima institucional</i>	70

Resumen

La presente investigación titulada: “Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022” se desarrolló porque existe la necesidad de mejorar el clima institucional que presenta cierto nivel de inestabilidad. Asimismo, debido a la preocupación de los directivos se generó el objetivo general el cual consiste en establecer el nivel de relación entre la Comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022. Para lo cual fue necesario el uso de los siguientes aspectos metodológicos: método científico, tipo básica y el nivel es de tipo correlacional. Asimismo, el diseño es corte no experimental y transversal. Además, se aplicó el cuestionario a una muestra de 32 trabajadores de la institución y se obtuvieron los resultados siguientes en donde el coeficiente de correlación de las variables comunicación organizacional y clima institucional dio como resultado el valor equivalente a 0,863; por ello, se menciona que se encuentra en la línea de correlación directa lo cual permite denominar un nivel de correlación considerado como alto. Por otro lado, al alcanzar un valor de significancia bilateral de 0,00 y al ser menor el $\alpha = 0,005$ entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: Comunicación organizacional, clima institucional, canales de comunicación, comunicación interna.

Abstract

The present inquiry entitled: "Organizational communication and institutional climate in the I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022" was developed because there is a need to improve the institutional climate that presents a certain level of instability. Also, due to the concern of the directors, the general objective was generated, which is to establish the quantity of relationship between organizational communication and institutional climate in the I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022. For which it was necessary the use of the following methodological aspects: scientific method, basic type and the level is of correlational type. Moreover, the design is non-experimental and cross-sectional. In addition, the survey was applied to a sample of 32 workers of the institution and the following results were obtained where the correlation coefficient of the variables organizational communication and organizational climate resulted in a value equivalent to 0.863; therefore, it is mentioned that it is in the line of direct correlation which allows us to call a level of correlation considered as high. On the other hand, by achieving a bilateral significance value of 0.00 and the alpha = 0.005 being lower, it was possible to reject the null hypothesis.

Key words: Organizational communication, organizational climate, communication channels, internal communication.

Introducción

La investigación se desarrolló en virtud a la preocupación existente entre los directivos y docentes de la I.E. N° 36002 Huancavelica y basados en el análisis de la situación del clima institucional se estableció iniciar este trabajo de investigación intitolado: “Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022”. Para ello, se realizó la exploración de la realidad problemática de manera minuciosa lo cual facilitó proponer el planteamiento del problema que es: ¿Cuál es la relación de la Comunicación organizacional con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022? De la misma manera se generó como objetivo general el cual es el siguiente: establecer el nivel de relación entre la Comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022. Cabe señalar que el presente trabajo de investigación se elaboró desde una perspectiva cuantitativa, además el nivel es de tipo correlacional y el diseño es no experimental. Por otro lado, la población en estudio está conformada por docentes y directivos de la I.E. N°36002.

Asimismo, el proyecto de investigación está estructurado de forma ordenada y detallada en cinco capítulos los cuales son los siguientes:

En el Capítulo I se realiza el planteamiento del problema, la formulación de este, las justificaciones y finalmente los objetivos del proyecto.

Seguidamente, se presenta el Capítulo II el cual hace mención al marco teórico y se muestran los antecedentes de estudio realizados en diversos países los cuales servirán como referente. Del mismo modo, las bases teóricas y los aspectos conceptuales los cuales se enfocan entorno a las variables.

En el Capítulo III se describe la formulación de las hipótesis y sub hipótesis de la investigación, para lo cual fue necesario desarrollar la operacionalización de cada una de las variables.

En el Capítulo IV se expone acerca de la metodología la cual abarca el método, el tipo, el nivel, el diseño. Además de la población y muestra de otros aspectos importantes.

En el Capítulo V se presenta los resultados de la investigación siendo el proceso de análisis el descriptivo y el inferencial.

Finalmente, se menciona la discusión de resultados, la presentación de las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y presentación de los anexos de la investigación.

La Autora.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La realidad de las instituciones y organizaciones orientadas a brindar servicios de calidad presentan usualmente problemas para desarrollar adecuadamente sus procesos establecidos para el servicio y por lo mismo cumplir con los objetivos establecidos para determinados periodos. Todo esto, debido a que mayormente las circunstancias apropiadas para un diálogo eficaz no se dan, esto a nivel de la institución lo cual genera desde obstáculos hasta conflictos entre los componentes humanos del proceso.

Para muchos investigadores, en algunas instituciones no se establecen claramente políticas para desarrollar adecuadamente un nivel de comunicación interna; por lo cual, se generan diferencias entre los diversos niveles jerárquicos de la institución y dejan muestras de resentimiento y frustración entre los trabajadores que desarrollan varias funciones en la misma. La comunicación fluida debe ser considerada un aspecto de política institucional que se desarrolle adecuadamente desde los niveles más altos hasta el nivel operativo; para ello, es necesario la implementación estratégica de un nivel de liderazgo el cual posibilite articular de forma clara y concisa los contenidos de la visión y los objetivos que deben perseguir de forma conjunta como un todo.

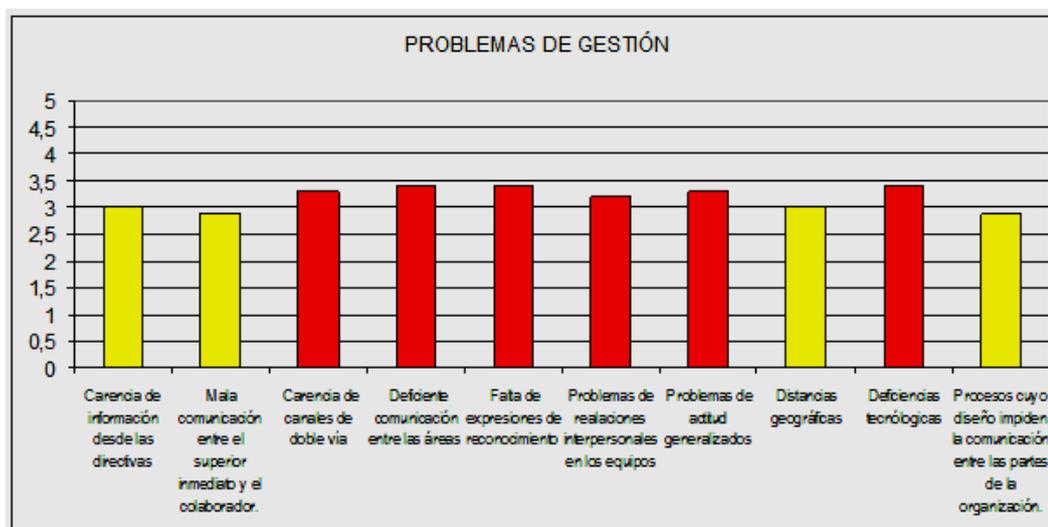
Pues según Arru (2014) quien afirma que uno de los principales problemáticas en las organizaciones se debe a la mala comunicación interna, lo cual debe ser resuelta mediante el uso de diversas herramientas y además con la ayuda de profesionales. Todo ello, con el fin de evitar consecuencias negativas en los resultados empresariales.

Una adecuada comunicación organizacional favorece la gestión en todo nivel de organización; puesto que, posibilita el planteamiento de estrategias y condiciona el uso adecuado de canales de comunicación. Todo ello, permitirá mejorar los niveles de productividad, el nivel de integración del colectivo laboral y generará condiciones adecuadas para un clima laboral que motive a todos los trabajadores.

El investigador Aguilera (2018) en una publicación establece que los problemas que presentan las diferentes organizaciones por falta de una comunicación eficaz son las que se muestran en la figura 1. Cabe resaltar que son 06 los aspectos más críticos que orientan muchas veces a conflictos respecto a un clima organizacional adecuado.

Figura 1

Problemas de gestión por el nivel de comunicación.



Fuente: (Aguilera, 2018): *“Diagnóstico de la comunicación organizacional en entidades del Gobierno de Colombia”*

En algunos países de Latinoamérica y de forma particular en el Perú, en las instituciones estatales se percibe niveles de incomodidad entre los trabajadores. Esto debido a diversos factores como las condiciones políticas en los puestos laborales los cuales en ocasiones están disfrazados de cargos de confianza, la falta de conocimiento del puesto laboral que no permite el cumplimiento de objetivos institucionales, otro aspecto fundamental es la poca o limitada capacidad de comunicación organizacional lo cual muchos autores consideran que es parte de un inadecuado proceso de la comunicación formal. Los hechos anteriormente mencionados conllevan a generar conflictos y diversos escenarios que amenazan tanto con la productividad, la eficiencia y el clima laboral.

Como parte esencial de la investigación, en la I.E. N° 36002, ubicada en la localidad y provincia de Huancavelica, la cual tiene vinculación o compete a la UGEL Huancavelica; se aplicó la técnica de la observación y se pudo identificar aspectos que conllevan a plantear las variables del estudio. Cabe resaltar que es frecuente observar que por diferencias de tipo profesional, técnico y personal; los directivos y la plana docente administrativa con cargos jerárquicos de la I.E. N°36002 no desarrollan un nivel adecuado de coordinación y comunicación lo cual genera desconfianza y molestia. Esto se percibe ya que en ocasiones acuerdan actividades que no se llevan a cabo ya que en el proceso de implementación existen cambios constantes de opinión y muchas veces por las decisiones inseguras de los directivos. Por lo general, estas no se comunican por los medios adecuados y formales siendo esto constante en la institución; en consecuencia, se generan diferencias sustanciales entre la plana directiva, administrativa y docente de la institución lo cual provoca un clima inestable y de tensión laboral.

Desde el inicio de la pandemia del Covid 19, en la institución educativa como en todas las organizaciones del país, se implantó un sistema de trabajo remoto; lo que implicaba procesos de comunicación virtual con el objetivo de mejorar los procesos al hacer uso de

los recursos tecnológicos los cuales disminuirían los tiempos de los procesos y además de ser eficiente en la toma de decisiones. Sin embargo, como se menciona anteriormente, al no tener claro los medios de comunicación y coordinación adecuados y el poco dominio de los medios elegidos conllevó a tener limitaciones en los procesos de información y coordinación de las diferentes labores, tanto administrativas y educativas.

Los objetivos del desarrollo de la comunicación organizacional que específicamente se centra en la construcción de relaciones especiales y duraderas entre los miembros internos de la organización y los usuarios interesados de la institución educativa. Cabe precisar que es importante el conocimiento de las teorías que van de un proceso de comunicación organizacional con el fin de mejorar el clima institucional.

1.2. Delimitación del problema

a. Delimitación espacial

El desarrollo de la investigación se suscribe a la institución educativa I.E. N° 36002, ubicada en la Región Huancavelica, provincia de Huancavelica, la cual tiene vinculación o compete a la UGEL Huancavelica.

b. Delimitación temporal

Este proyecto se desarrolló en el 2022 considerando como inicio del estudio el mes de enero.

c. Delimitación conceptual

Los aspectos conceptuales que se consideraron en la investigación tuvieron directa relación con los aspectos teóricos establecidos como variables: Comunicación organizacional y clima institucional.

Comunicación organizacional: Para Fernandez (1997) son las diversas técnicas y acciones que permiten el intercambio de un mensaje de forma eficaz lo cual puede

influir en las opiniones y conducta entre los integrantes de la organización y además en el público objetivo con el principal fin que se cumplan las metas de la institución.

Clima institucional: De acuerdo con Campos (2012) como se citó en Pacheco et al., (2018) se define como clima institucional a la mirada general que tienen los colaboradores acerca del entorno laboral lo cual se mide en diversas variables como el ambiente, las relaciones y las condiciones que tienen la organización al momento de realizar sus actividades laborales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación de la comunicación organizacional con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación de la comunicación interna con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?
- 2) ¿Cuál es la relación del canal formal con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?
- 3) ¿Cuál es la relación del canal informal con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Se justifica el desarrollo de la investigación al tener en cuenta la realidad problemática que presenta la institución educativa; debido a, la falta de un nivel adecuado de comunicación organizacional lo cual se percibe al presentar características de un clima

institucional inestable. Cabe señalar que el objetivo fundamental es el desarrollo de un nivel adecuado de la comunicación para contribuir en la mejora del clima institucional de la I.E. N° 36002 Huancavelica.

1.4.2. Teórica

El material teórico desarrollado en la investigación es bastante sólido y riguroso considerando que se analizó de manera cuidadosa y actualizada los antecedentes y la bibliografía las cuales fueron tomadas de fuentes académicas confiables. De este modo, se realiza una adecuada medición de las variables de estudio que permite ser base para desarrollar futuras investigaciones con respecto a ambos temas (comunicación organizacional y clima institucional).

1.4.3. Metodológica

En los aspectos metodológicos, en el presente estudio se tomó en cuenta la aplicación de metodologías y técnicas de carácter general y específico los cuales se consideran como guía para estudios en ámbitos similares siendo beneficioso para los trabajadores como para los usuarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer el nivel de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.
- 2) Determinar el nivel de relación entre el canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

- 3) Establecer el nivel de relación entre el canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Oviedo (2018) planteó el siguiente trabajo de investigación “*Comunicación organizacional y clima institucional en la Institución Educativa “Túpac Amaru” de Huayanay, Santa Ana, La Convención, 2018*” la cual fue desarrollada para la obtener el grado de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. En este trabajo la autora plantea determinar si la relación de la comunicación organizacional es directa y significativa respecto al clima institucional en la institución “Túpac Amaru” de Huayanay correspondiente a la provincia La Convención en Cusco en el año 2018. Este estudio se ejecutó desde una perspectiva cuantitativa, el nivel de tipo descriptivo y correlacional. Con respecto al diseño es de tipo no experimental, la población son los docentes y estudiantes del nivel secundario de esta institución. Del mismo modo, la muestra es intencional conformado por 17 docentes. Después del procesamiento de la data obtenida se generó las siguientes conclusiones, se muestra la dependencia entre la variable comunicación organizacional y clima institucional en un nivel moderado. Esto sustentado por los resultados estadísticos vía el Rho de Spearman que posibilitó encontrar un nivel de correlación igual a 45,5%, que se interpreta como una relación significativa.

Moreano (2018) desarrolló la tesis “*El Clima Institucional y su Relación con el Desempeño Docente en las Instituciones Educativas Iniciales de Distrito de Wanchaq – Cusco*”, para optar el grado de maestra en ciencias de la educación; Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. En el estudio se estableció como objetivo determinar cómo el clima institucional influye con respecto al desempeño docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial del distrito de Wanchaq, en Cusco. Asimismo, plantear diversas propuestas con el fin de incentivar la educación de calidad en la etapa de la niñez. Para lo cual, se definió un enfoque de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Además, el diseño es no experimental, la población en estudio está conformada por todos los docentes de las 3 instituciones; y la muestra un total de 47 docentes a los que se aplicó el instrumento de investigación. La autora concluyó en que la variable del clima institucional es trascendental porque busca mejorar de forma progresivo la calidad en la educación, específicamente en el trabajo de los docentes. Además; es trascendental que se pueda superar la carencia de planes estratégicos que coadyuven al logro de los objetivos.

Meza (2019) en su tesis titulada “*El Clima Institucional y su Relación con la Calidad de Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín De Porres – Picoy, 2018*”, para obtener el grado de maestría en gerencia de la educación; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Huacho. En este trabajo es el siguiente: “Determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018”. Esta investigación es de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental donde la población considerada es de 25 docentes de la institución educativa a quienes se aplicó la encuesta. Finalmente, con los resultados estadísticos obtenidos y al realizar la explicación respectiva se concluye que la variable de estudio del clima institucional se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20091 en San Martín de

Porres, específicamente en Picoy en el año 2018 por lo cual se rechazó la hipótesis nula de la investigación que estuvo basada en la correlación de Spearman que alcanzó un valor de 0.792 y que se establece como magnitud buena.

Reyes & Ayarza (2018) planteó la tesis: *“La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima Organizacional de los Operarios de Industrias San Miguel en el 2017”*, para optar el grado académico de licenciado en Recursos Humanos, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. En la investigación se presenta como objetivo determinar si la comunicación organizacional influye de manera significativa en el clima organizacional en los operarios de Industrias San Miguel en el año 2017. Este trabajo se analizó desde un enfoque de tipo cuantitativo, nivel aplicado descriptivo y explicativo. Asimismo, los autores consideraron un diseño no experimental donde la población está conformada por 255 trabajadores, la muestra considerada es de 154 trabajadores. Los resultados obtenidos posibilitaron generar las conclusiones siguientes: estadísticamente se halló el valor r de Pearson igual a 0,648** con lo que se demostró el tipo influencia entre las variables comunicación organizacional y clima organizacional la cual es de tipo moderada, esto en Industrias San Miguel 2017; lo que significa que, el desarrollo adecuado de la comunicación organizacional podría afectar directamente el clima organizacional.

B. Antecedentes internacionales

Peraza (2018), desarrolló la investigación *“Sistema de Gestión Comunicacional para el Mejoramiento de la Comunicación Organizacional Interna y Formal del Colegio Class IED”*, para obtener el título de magister en Educación, Universidad Libre, Colombia. Esta investigación tuvo como objetivo de fortalecer la comunicación interna y formal del colegio Class IED. Los factores metodológicos considerados son los siguientes: se fundamentó en

el enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue de acción; el diseño es de tipo no experimental. Asimismo, la población está conformada por todos los docentes y administrativos de dicha institución. En conclusión, en el colegio Class IED existen diversos problemas respecto a la comunicación organizacional interna y de tipo formal, identificándose como un aspecto particular que la institución no trasmite la información de forma correcta. Además; no se fomenta el liderazgo lo cual es clave para una comunicación asertiva, esto se percibe claramente debido a la gran fragmentación de los medios y canales de comunicación utilizados.

Papic (2019) presentó la tesis titulada “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”, en la Universidad Católica Silva Henríquez, Chile. En la cual se tiene como propósito describir los tipos de comunicación organizacional interna en sus labores de la plana directiva y docente. Todo ello, para cumplir los objetivos de la institución ubicada en Chile. Para el desarrollo de la investigación fue necesario la aplicación metodológica de enfoque mixto, no experimental, sistemática y empírica. Asimismo, la población constituida es de 23 instituciones educativas siendo la muestra de 22 instituciones; una vez aplicado el instrumento se realizó el recojo de la data. En conclusión, se identificó un nivel de acercamiento y de apertura entre los directivos y maestros mediante la aplicación de un nivel adecuado de comunicación organizacional interna con la jerarquía de precedencia formal (ascendente, horizontal y descendente). Además, fue factible el mejoramiento de las relaciones interpersonales que posibilitó el incremento de la productividad laboral.

Montenegro (2021) realizó la tesis titulada “*Gestión de las Redes Sociales y/o Aplicaciones de Mensajería Instantánea Como Canales Oficiales de Comunicación Organizacional en una Institución Educativa de Nivel Medio Superior*”, para obtener el

grado de maestría en Ciencias de la Comunicación, Universidad de Nuevo León, México. En este trabajo se plasmó como objetivo la elaboración de soluciones de comunicación interna a un mediano plazo en una institución de clase medio superior la cual se realiza a través de las redes sociales (Instagram, Facebook y WhatsApp). La tesis presenta un enfoque de tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal, la población conformada por 156 colaboradores pertenecientes a la institución educativa de clase medio superior, posterior a la aplicación de la fórmula se halló una muestra representada por 112 colaboradores. Además, se identificó una fuerte convicción sobre las tecnologías recientes de la información y la comunicación que se encuentran como aplicaciones en móviles los cuales generaron nuevos hábitos de comunicación personal. Cabe resaltar que son beneficiosas para los colaboradores de la institución ya que contribuyen de forma adecuada en los procesos de atención y nivel de servicio de las comunicaciones con el público externo.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Variable comunicación organizacional

A. Definición

a. Comunicación

Algunas de las definiciones más importantes de la comunicación son las que se describen a continuación. Conforme con Peiró (2021) la comunicación es el proceso en el cual se transmite información entre dos a más personas y donde intervienen diversos componentes como el emisor, receptor, mensaje, etc. Otra definición es la que menciona Adrián Y. (2021) quien manifiesta que es una actividad psíquica que realiza el hombre y lo cual involucra el pensamiento, el lenguaje y aptitudes sociales en donde se intercambia información entre el emisor y el receptor.

En la investigación se sintetiza que la comunicación se concentra en un acto voluntario de transmisión de información que realizan las personas la cual es la manera de diferenciar patrones de conducta que es considerado fundamental para la interacción personal.

b. Comunicación organizacional

Para establecer la definición adecuada de comunicación organizacional se debe tener en cuenta que hasta la actualidad existen diversos planteamientos que generan controversia; puesto que, los enfoques difieren mucho de los aspectos de la realidad donde se practica y se tiene un enfoque particular:

Según Ramos, Paredes, Terán, & Lema (2017) “la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno; es decir, basado en relaciones dentro de la organización o externo” (p. 9)

Kreps (1995) manifiesta que "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella".

Para las organizaciones actuales un aspecto importante en la brega diaria de labores es el grado de compromiso organizacional que existe en el nivel de los trabajadores. En muchos casos existe la evidencia que este aumenta a medida que la comunicación es más clara en los diferentes niveles jerárquicos de la organización; es decir, que mientras exista mejor comunicación en los niveles de la organización esto posibilitará un adecuado nivel de productividad y clima institucional.

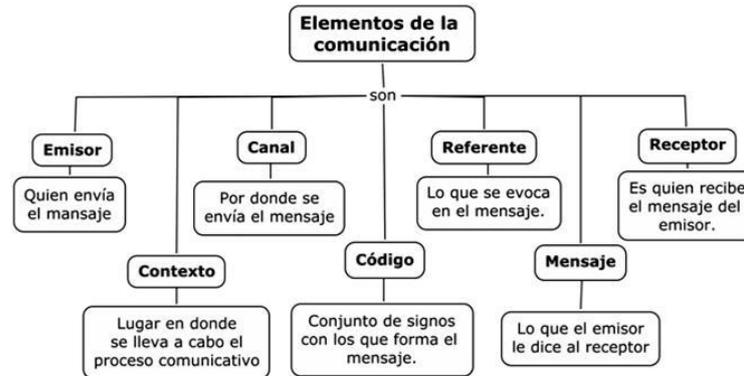
B. Elementos importantes de la comunicación

Un objetivo importante de las organizaciones es desarrollar un nivel adecuado de comunicación entre los diversos entes conformantes de su estructura orgánica. No solo basta desarrollar y adecuar tecnología de punta en los procesos de comunicación; sino, que

los participantes de la comunicación deben brindar las condiciones para que los mensajes emitidos sean recibidos adecuadamente y comprendidos de forma correcta por el emisor.

Figura 2

Elementos de la comunicación



Fuente: (Chen, 2021); Elementos de la Comunicación

Según Chen (2021) la comunicación tiene los siguientes elementos:

a. Emisor

Este componente es el inicio de la comunicación ya que es el que emite el mensaje; sin embargo, deben existir condiciones para desarrollar una comunicación adecuada; para ello, el receptor debe tener el mismo canal y código de comunicación.

b. Receptor

Conforme con la autora Chen (2021) “El receptor es quien recibe el mensaje del emisor su rol puede ser voluntario o involuntario, ya que puede estar participando activamente en el proceso comunicativo, de la misma forma en la que puede ser un actor incidental”. Para la comunicación efectiva es fundamental cumplir adecuadamente el rol que le corresponde de forma directa.

c. Código o lenguaje

De acuerdo con la autora este elemento es la agrupación de signos mediante el cual se trasfiere el mensaje. Los cuales se clasifican en dos: código oral, expresado en el idioma

establecido; código escrito, basado en los diferentes signos, habilidades de lecto – escritura, símbolos de diversos caracteres o de expresión universal.

d. Mensaje

El éxito o fracaso de una comunicación muchas veces depende del mensaje y por ende es importante mencionar la definición que la autora señala:

El mensaje es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor. El mensaje está compuesto por una combinación de sistema de signos o símbolos que transmiten un concepto, idea o información que son familiares tanto para el emisor como para el receptor (Chen, 2021).

e. Canal de comunicación

Para la autora, este componente es un medio por el cual se transmite el mensaje que es emitido por el emisor al receptor; en las condiciones genéricas se puede expresar que el medio más común es el aire lo cual es fundamental ya que mediante este se generan sonidos del lenguaje verbal oral; sin embargo, se tienen otros medios por los cuales se puede emitir mensajes como el celular, e-mail, etc.

f. Ruido

Este componente se refiere a la señal la cual puede tergiversar el mensaje original que el emisor quiere dar a entender. En los aspectos de comunicación formal o informal un factor determinante para la realización de la comunicación efectiva es controlar o manejar adecuadamente el ruido que distorsiona la veracidad de los mensajes. El ruido puede ser causa de diversos factores como el ambiental (ruido que interfieren en la comunicación), la distorsión del canal (falta de cobertura), el emisor (empleo de un código no conocido para el receptor).

g. Retroalimentación

También llamado feedback se refiere a la unidad de control que realiza el emisor con el fin de inspeccionar si se emitió el mensaje de forma correcta. Asimismo, es una condicionante para alcanzar la comunicación eficaz.

C. Redes organizacionales

Según el investigador Haya (2021) quien menciona que cuando se habla de redes organizacionales no es más que analizar la unión de dos o más personas y sus relaciones y acciones, específicamente orientando a los colaboradores o empleados de una organización. Además, se debe considerar que es parte del proceso laboral, en la manera de trabajar, de relacionarse y comunicarse los unos con los otros; una forma de medición del nivel de sintonía que se propicia entre los miembros de una empresa.

a. Tipos de relación comunicacional en la empresa

Conforme con Haya (2021), en las organizaciones se desarrollan los siguientes tipos de relación comunicacional:

- ***Redes organizacionales formales:*** Son aquellas que presentan una estructura jerárquica bien establecida y los colaboradores de distintos niveles crean una serie de relaciones y canales conforme a esta jerarquía que influye en el nivel de cultura organizacional. Asimismo, Haya (2021) manifiesta que son las diversas interrelaciones que se caracterizan por su estabilidad de manera temporal que se presenta en una empresa. “Por ejemplo: acciones del coordinador con los miembros de su equipo, envío de reuniones a los jefes de área, comunicaciones entre empleados en un mismo departamento, etc.” (Haya, 2021)
- ***Redes organizacionales informales:*** En todo tipo de organizaciones un punto de real importancia es la interacción que se da por el nivel informal; lo cual va más allá del organigrama que es formal de la empresa. Asimismo, los

colaboradores indistintamente de su cargo en la organización forman relaciones las cuales no necesariamente son acorde con la estructura orgánica de la institución.

“Las relaciones informales no están previstas por las empresas, tienen múltiples funciones no delimitadas por el organigrama formal y no tienen estabilidad temporal, necesariamente” (Haya, 2021).

Un aspecto trascendental que considerar en la investigación es que mientras en algunas organizaciones se motiva para mejorar los procesos de comunicación formal mediante la implementación de presupuestos significativos para la capacitación de los colaboradores; en algunas otras, se privilegia las relaciones de carácter informal; es decir, el nivel de comunicación, pero como lo mencionan expertos existirá siempre la intención de integrar ambos aspectos de comunicación.

Como afirma DeFleur, Kearney & Plax (2005) pues consideran que la comunicación formal e informal son los cimientos para el intercambio de mensajes de diversas formas en la organización social. Cabe resaltar que el abundante flujo trae consecuencia las cuales pueden ser el desarrollo de una cultura organizacional especializada y el desarrollo de dos tipos de unión que vinculan a los miembros del grupo. Cabe resaltar que la cultura organizacional son los valores, las creencias, y patrones de comportamiento que distingue a una empresa.

D. Perspectivas de la comunicación organizacional

Según Fernández (1997) hay cinco enfoques que presenta la comunicación organizacional:

- a. Comunicación interna:** Este tipo de comunicación hace referencia a las actividades las cuales se ejecutan dentro de una empresa con el fin de conservar óptimas relaciones entre los integrantes de esta. Esto por medio de la emisión de

mensajes que se producen por diversos medios de comunicación. Todo ello con el principal objetivo de proveer motivación, comunicación y unión para que de ese modo se alcance las metas establecidas por la organización.

- b. Comunicación externa:** Son todas aquellas comunicaciones que están dirigidas al público externo con la finalidad de perfeccionar las relaciones públicas y de esa manera brindar una mejor imagen de la organización.
- c. Relaciones públicas:** Son los diversos programas y actividades de comunicación los cuales son creados para mantener buenas relaciones con los diferentes públicos que tiene la institución.
- d. Publicidad:** El objetivo de este enfoque es aumentar las ventas de los productos o servicios que brinda la organización ya que son los mensajes emitidos por los diversos medios comunicación.
- e. Publicidad institucional:** El autor mencionado hace referencia a la imagen propicia de la compañía la cual se evoca al público ya que se considera como un instrumento de las relaciones públicas.

En la actualidad, la capacidad de respuesta a un sin fin de problemas o situaciones de dificultad por la que atraviesan las organizaciones, el tiempo juega un papel muy importante. Por lo que es necesario que por parte de los directivos o ejecutivos de las instituciones se establezca una buena planeación de la comunicación interna lo que posibilitaría desarrollar una estrategia importante que sería determinante para generar mayor confianza y acercamiento entre los colaboradores; en el flujo informativo o comunicativo de los distintos niveles y áreas de la organización.

E. Comunicación organizacional interna y externa

Para muchos especialistas de la comunicación organizacional es necesario identificar la orientación que se da a la comunicación, tal como lo menciona Román (2016) pues es

trascendental la función de la comunicación para que en las empresas se mantengan óptimas relaciones interpersonales. Asimismo, debe implementarse herramientas con el fin de mejorar la comunicación tanto interna como externa en la empresa.

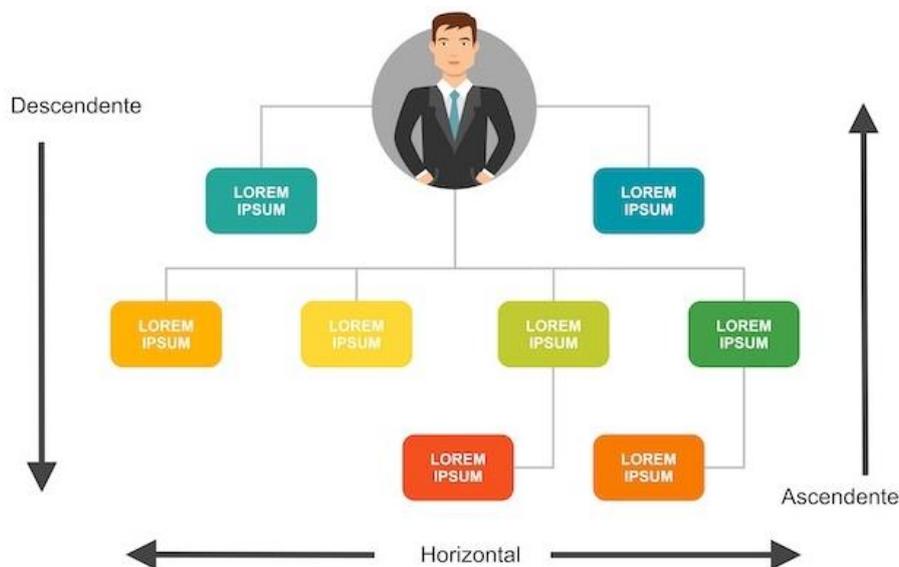
Según lo expresado por Carretero (2020) es necesario conocer los dos aspectos de la direccionalidad de la comunicación:

a. Comunicación interna en la empresa

De acuerdo con Carretero (2020) este tipo de comunicación puede ser de forma oral o escrita y hace referencia a la forma cómo es la relación que se produce entre los directivos y los equipos de la empresa, lo que significa los integrantes de un mismo equipo o nivel en el organigrama. Es decir que, en todo nivel de comunicación que se realiza entre los trabajadores de cualquier nivel de la organización considerando los puestos establecidos jerárquicamente, lo que se determina de la siguiente manera:

Figura 3

Comunicación interna



Fuente: (Carretero, 2020), Comunicación interna y externa en la compañía

De acuerdo con Carretero (2020) existen dos tipos de comunicación los cuales son:

- 1) **Comunicación horizontal:** Este tipo de comunicación sirve para coordinar tareas, resolver y solucionar problemas, compartir información o para relacionarse entre compañeros del mismo nivel; es decir, entre personas del mismo rango jerárquico (directivos, mandos intermedios o entre compañeros).
- 2) **Comunicación vertical:** Este tipo de comunicación se produce entre personas de diferentes rangos jerárquicos y puede ser de dos tipos.
 - **Comunicación ascendente:** Se origina en los niveles inferiores del organigrama y va ascendiendo llega a los mandos intermedios y finalmente a la dirección.
 - **Comunicación descendente:** Este tipo de comunicación parte desde dirección general bajando a los niveles inferiores del organigrama.

Es usada con el fin de dar a conocer diversas pautas a los trabajadores para que ellos cooperen y se logre los objetivos marcados por la corporación³.

b. Comunicación externa

Se refiere a la manera que una empresa se presenta a la sociedad y la forma que desea que esta la perciba; lo que significa, la misión, la visión y los valores de una compañía.

De acuerdo con Carretero (2020) el área de comunicación y marketing se encarga de crear un plan de comunicación que se emite al público objetivo y el cual contiene objetivos y acciones. Asimismo, todos los trabajadores participan en la comunicación externa por ello deben involucrarse en el cumplimiento de dicho plan de comunicación. De esta manera se transmite una imagen corporativa unida.

F. Dimensiones de la comunicación organizacional

a. Comunicación Interna

Para muchos especialistas este tipo de comunicación en una compañía es compromiso tanto de la alta gerencia como de la línea ejecutiva; sin embargo, la acción directa o la

puesta en práctica recae en la cadena de mando directo; conformado en muchas organizaciones o instituciones por los ejecutivos y mandos intermedios.

Según los especialistas de la Web Ceupe, “Hay que destacar los objetivos que persigue la empresa y las ventajas que supondrían para la misma si se tiene un plan de comunicación interna”. (Ceupe , 2021)

b. Tareas de la comunicación interna:

Un aspecto que debe de tener en cuenta los directivos o ejecutivos de las organizaciones es considerar las tareas y los objetivos que se tienen a nivel de la comunicación organizacional interna; tal como lo mencionado por Ceupe (2021):

Tareas

- Concretar herramientas necesarias de comunicación interna.
- Otorgar a la empresa un sistema de información y gestión de conocimiento.
- Atraer flujos de información con el fin de generar diálogo.
- Plantear diversas iniciativas las cuales motiven a los trabajadores.
- Desarrollar las comunicaciones internas ya sea en un manual, revistas, boletines, entre otros.
- Contribuir con diversas áreas como recursos humanos y formación.
- Definir los indicadores y calcular los resultados obtenidos.
- Fortificar en cuanto a la cultura organizacional de la empresa.

Objetivos:

- Promover el conocimiento sobre la Administración.
- Favorecer en la construcción de una identidad corporativa.
- Perfeccionar el diálogo entre los profesionales y del mismo modo promover la participación de ellos.
- Frenar la falta de comunicación interdepartamental.

Ventajas:

- Mejorar el tema de la eficiencia y la participación de todo el personal.
- Optimizar las relaciones entre los diversos niveles jerárquicos.
- Aumentar la identificación con la empresa.
- Incrementar la confidencialidad entre el diálogo de los trabajadores y amenorar los rumores.

c. Canal formal

Según González (2013) acerca de los canales formales se puede mencionar que son llamados canales oficiales e institucionales los cuales transmiten información fiable publicada en libros y páginas disponibles para consulta del sector público, en donde se puede encontrar información acerca de los objetivos y normas predeterminadas.

d. Canal informal

Respecto a los canales de carácter informal existen diversas propuestas una de las más importantes para la presente investigación es la que desarrollo la investigadora González (2013) quien afirma que:

Se trata de canales que no suelen estar sustentados por ningún medio institucional por lo que la información se produce y transmite de forma más directa, rápida y participativa. Los canales informales son más efímeros y están limitados a ciertos destinatarios. Generalmente sirven de filtro para la comunicación formal. (p. 4)

2.2.2. Variable clima institucional**A. Definición****a. Clima Institucional**

Las definiciones varían desde el enfoque que cada investigador lo propone, se presenta algunas definiciones relevantes respecto al clima institucional:

Según Pacheco, Albán, & García (2018) quien menciona que “el estudio de clima institucional es una herramienta que permite conocer las percepciones y opiniones de aspectos relevantes que determinan la satisfacción de un personal, pues permite obtener un conocimiento real de lo que está ocurriendo en la empresa”.

De acuerdo con Gento (1996) “El clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes y facilita no sólo los procesos organizativos de gestión, sino también de innovación y cambio”

Tomando en cuenta la investigación en curso orientada a una institución educativa se consideran las definiciones para el clima institucional educativo como el desarrollado por García (2009) quien afirma que el clima institucional es la apreciación y percepción de los empleados tienen sobre diversos aspectos como los procesos, los procedimientos, las relaciones entre los trabajadores, la infraestructura y diversos elementos que repercuten en el comportamientos de los trabajadores; por ende, en la productividad de la empresa.

Mientras que Chiavenato (2009) menciona que “Nos referimos a una cultura organizacional que se describe como la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, etc., constituye la manera institucionalizada de pensar y de actuar en una organización.” (p. 176). Es decir, resalta que el clima organizacional tiene mucho que ver con el ambiente reinante en la institución y el que se desarrolla entre los miembros de la organización ya que es un factor importante el nivel de motivación que exista entre ellos. Considerando que los resultados benefician no solo a los colaboradores sino también a la misma institución.

Otro aporte importante respecto al clima institucional lo presenta Mendez (2006) quien menciona que:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de

interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo, destacándose aquí la participación como un elemento clave para medir la percepción del clima en la institución. (p. 31)

Los directivos o personal encargado de la toma de decisiones deben tener en cuenta que contar con un clima institucional óptimo permitirá un trabajo eficiente en la institución educativa y al ser un factor fundamental para alcanzar un nivel de convivencia armoniosa. Además, los colaboradores de todo nivel deben ser concientizados y mentalizados con el fin de que puedan adecuarse a los diversos cambios los cuales se producen en el entorno educativo y social.

B. Aspectos motivacionales del clima institucional

En las organizaciones especialmente del sector educativo, la condición orgánica que presentan y las circunstancias laborales que se evidencia en cada una de ellas generan un determinado clima organizacional; obviamente que los aspectos mencionados determinan el actuar de los trabajadores de dichas instituciones como también sus motivaciones. Indudablemente estos efectos sobre todo del comportamiento traen consigo consecuencias para sus centros de labores como: el nivel de productividad, la satisfacción, el significativo nivel de rotación laboral y adaptación.

Según McClelland (1989) las características más importantes del clima institucional se consideran las siguientes:

- a) **Poder**: Esta característica hace referencia a que algunas personas que tienen la necesidad por influir en otros mediante el uso de la autoridad.

- b) **Afiliación:** Esta característica se refiere en gran medida al afecto es decir a la satisfacción por poseer relaciones óptimas y disfrutar de la presencia de otras personas la cual puede ser satisfecha conforme a la manera que se gestiona la Identidad, Cooperación, y Relaciones.
- c) **Logro:** Si se alcanzan las metas y objetivos deseados esta necesidad prevalece y se manifiesta mediante la satisfacción. Cabe resaltar que el colaborador que es incentivado y motivado por el logro ejecuta enormes esfuerzos con el fin de conseguir los objetivos por ende experimenta una gran satisfacción.

C. Características del clima institucional

Las características para establecer el nivel del clima institucional que se tiene en una organización dependen de varios factores; por ello, se consideran los aportes que mencionan los autores Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo (2009):

- a) **Ambiente físico:** Es la infraestructura, los aparatos tecnológicos, la temperatura y el nivel de polución.
- b) **Características estructurales:** Es el tamaño de la compañía, la distribución formal y la forma de dirección.
- c) **Ambiente social:** Es el compañerismo, los problemas entre las diversas áreas o trabajadores y el diálogo que hay en la compañía.
- d) **Características personales:** Son las actitudes y aptitudes, los estímulos y las expectativas que esperan los trabajadores.
- e) **Comportamiento organizacional:** Son los elementos como la productividad, rotación, ausentismo y satisfacción laboral que demuestran los trabajadores.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, las interacciones de cada uno de los componentes mencionados permitirán alcanzar un resultado diferente respecto al clima institucional.

Tomando en cuenta las investigaciones realizadas por Mendieta (2015) quien desarrolla un análisis de los factores o aspectos problemáticos en las instituciones educativas y las características que muestran las dimensiones de análisis.

En la figura 4, se puede identificar que los aspectos que mayormente generan conflictos y posibilitan un inestable clima institucional y organizacional son los niveles de relación interpersonal entre los trabajadores de la institución que se analiza. Asimismo, desarrolla y motiva las prácticas adecuadas de convivencia las cuales posibilitarían un mejor clima de trabajo y por ende un óptimo nivel de productividad a favor de los usuarios.

Figura 4

Características de un clima educacional

Clima escolar nutritivo	Clima escolar tóxico
Reconocimiento explícito de logros.	Ausencia de reconocimiento y/o descalificación.
Predomina la valoración positiva.	Predomina la crítica.
Tolerancia a los errores.	Sobre focaliza los errores.
Sensación de ser alguien valioso.	Sensación de ser invisible.
Sentido de pertenencia.	Sensación de no pertenencia.
Conocimiento de las normas y consecuencias de su transgresión.	Desconocimiento y arbitrariedad en las normas y consecuencias de su transgresión.
Flexibilidad de las normas.	Rigidez de las normas.
Sentirse respetado en su dignidad, en su individualidad, en sus diferencias.	No sentirse respetado en su dignidad, en su individualidad, en sus diferencias.
Favorece el crecimiento personal.	Interfiere en el crecimiento personal.
Acceso y disponibilidad de la información relevante.	Falta de transparencia en el sistema de información. Uso privilegiado de la información.
Favorece la creatividad.	Pone obstáculos a la creatividad.
Permite el enfrentamiento constructivo de conflictos.	No enfrenta a los conflictos o los enfrenta autoritariamente.

Fuente: (Mendieta, 2015): La mejora de las relaciones interpersonales como estrategia para contribuir con el clima escolar y el desempeño docente (p. 62)

D. Dimensiones del clima Institucional/organizacional

Las dimensiones de acuerdo a los investigadores se diferencian relativamente entre las experiencias dadas en el entorno organizacional siendo el interés de la investigación el ámbito educacional en la cual se determina las siguientes dimensiones:

- a. Comunicación:** Los aspectos teóricos para la dimensión comunicación son bastante amplias ya que es la forma de relacionarse de los individuos mediante

hechos pensamientos, ideas y valores. Es importante considerar los aportes que menciona Chiavenato (2009) quien afirma que “la comunicación es el proceso que une a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos y que comprende transacciones entre ellas, (...). Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; esto integra y coordina todas sus partes.” (p. 59)

Cabe mencionar que un factor fundamental para la interacción humana es la comunicación la cual debe cumplir con los aspectos mínimos como un emisor y un receptor; que permita desarrollar un proceso que contribuya a la interacción e intercambio de ideas, posturas, sentimientos y emociones de los participantes de la comunicación.

Es importante mencionar en el desarrollo de la investigación que algunos factores de la comunicación en la institución educativa que hasta el mes de marzo del año 2020 se desarrollaba como un proceso de comunicación basado en aspectos orales y escritas. Sin embargo, considerando los hechos por la pandemia del Covid – 19 y el confinamiento establecido por el gobierno durante todo el periodo del 2020 y del 2021, en las escuelas públicas del Perú, el desarrollo de la comunicación exigió un cambio radical para establecer procesos de manera virtual y de interacción digital. Todo esto mediante el uso de celulares o aparatos móviles, computadores, diversas plataformas de enseñanza como la televisión y la radio; pero mayormente en relación a los procesos laborales basados solo con el uso del internet con los recursos tecnológicos necesarios.

- b. Ambiente laboral:** En primera instancia para desarrollar una definición del ambiente laboral es preciso entender el concepto de trabajo, siendo para muchos

expertos, toda actividad en la cual las personas interactúan con otros individuos en un mismo ambiente o infraestructura. De este modo, se genera entre ellos un nivel de interacción que posibilitará ganar experiencia mediante las expectativas, actitudes y comportamientos individuales y grupales.

Respecto al ambiente laboral se tiene los aportes de Camacaro (2010)

El ambiente laboral en el cual se desarrollan los trabajadores constituye un elemento fundamental, donde se espera que la dirección tenga una relación más significativa con los trabajadores y una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo generándose una auténtica calidad de vida. La calidad de vida en el trabajo es el medio para coadyuvar a las transformaciones de las actuales organizaciones a fin de solucionar los problemas. (p. 3)

Para generar un ambiente laboral adecuado en las organizaciones estos dependen de dimensiones como lo señala Camacaro (2010) a continuación:

- 1) **Dimensión subjetiva:** Se encuentran las categorías como la satisfacción de necesidades y la labora. Además, las relaciones interpersonales con la alta gerencia, gerencia media, actitudes y valores hacia el trabajo (compromiso, motivación, orgullo, identificación, entre otros).
- 2) **Dimensión objetiva:** Se refiere a las categorías asociadas a las condiciones del entorno laboral ya sea la ergonomía, seguridad, tecnología, iluminación, entre otros. Asimismo, las que se relacionan al puesto laboral, los métodos de gestión, las características y procesos de la corporación.
- 3) **Dimensión Mixta:** En esta dimensión, están lo que contienen los otros aspectos. (p. 5).

c. Relaciones personales: Según Chiavenato (2009) las relaciones personales son las acciones y actitudes que se producen sustentado en la interacción entre las personas y los grupos de individuos en los que se desenvuelven. En las organizaciones, los individuos se desenvuelven en los respectivos grupos sociales interactuando de forma activa, esto posibilita la construcción de relaciones personales. Conforme con Pérez & Gardey (2008) “Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación”.

Asimismo Mendieta (2015) expreso sobre las relaciones interpersonales, como: “Relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos, teniendo un impacto en la satisfacción de las personas, en su labor y en el clima del entorno donde se desenvuelven”. (p. 11)

d. Autorrealización: Respecto a la definición de Autorrealización se puede mencionar que es una necesidad básica de los seres humanos y consiste en lograr la máxima realización posible que una persona puede conseguir con sus potencialidades. Asimismo, según Bernal (2009):

Las teorías humanistas parecen converger hacia la noción de «crecimiento» hacia un estado final ideal (autorrealización). En estas teorías se presupone que el hombre lleva dentro de sí una aspiración a dirigirse hacia significados, valores y fines, traspasando así las fronteras existentes. (p. 15).

En la investigación se considera que la autorrealización está orientado al análisis de la satisfacción de la plana docente y directivos de la institución respecto a los objetivos personales que conlleva a generar ambiciones personales. También las experiencias y vivencias personales que se sustentan en los logros profesionales del nivel de respeto y admiración alcanzado por la trayectoria profesional lo cual constituye como un factor de autorrealización de los actores de la investigación.

2.3. Marco Conceptual

- a) **Ambiente laboral:** “Es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas”. (Álvarez, 1992)
- b) **La autorrealización:** Se considera como la máxima realización de las potencialidades únicas de un ser humano y se puede mencionar que es una tendencia básica de la vida; es decir, todo aquello que esa persona puede lograr. Es así que las teorías humanistas mencionan que es el crecimiento y progreso.
- c) **Canal informal:** Según Gonzáles (2013) son los diversos canales que están no sustentados por ningún medio institucional por ello, la información que se produce es de manera directa, rápida y participativa. Asimismo, estos canales son momentáneos y están delimitados a determinados receptores.
- d) **Canal formal:** De acuerdo con Gonzáles (2013) estos canales oficiales transmiten información estable y fiable como los objetivos, pautas y normas

predeterminadas. Asimismo, corresponden a la información publicada que está contenida en libros y publicaciones disponibles.

- e) **Clima Institucional:** De acuerdo con Pacheco, Albán, & García (2018) “El estudio de clima institucional es una herramienta que permite conocer las percepciones y opiniones de aspectos relevantes que determinan la satisfacción de un personal, pues permite obtener un conocimiento real de lo que está ocurriendo en la empresa”.
- f) **Comunicación:** Se refiere al intercambio de información lo cual se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. (Peiró, 2021)
- g) **Comunicación interna:** Son actividades las cuales se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización. (Fernández Collado, 1997, p. 27)
- h) **Comunicación organizacional:** “La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización o externo” (Ramos, Paredes, Terán, & Lema, 2017, p. 9)
- i) **Relaciones personales:** Según Pérez & Gardey (2008) “Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación”.

CAPITULO III: HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022
- 2) Existe un nivel significativo de relación entre el canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022
- 3) Existe un nivel significativo de relación entre el canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

3.3. Variables

A. Definición conceptual

Comunicación organizacional: “La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización o externo” (Ramos, Paredes, Terán, & Lema, 2017, p. 9)

Clima Institucional: De acuerdo con Pacheco, Albán, & García (2018) “El estudio de clima institucional es una herramienta que permite conocer las percepciones y opiniones de aspectos relevantes que determinan la satisfacción de un personal, pues permite obtener un conocimiento real de lo que está ocurriendo en la empresa”.

B. Definición operacional

Comunicación organizacional: Para desarrollar la medición de la variable con las dimensiones comunicación interna, canal formal y canal informal se hace necesario la elaboración de un cuestionario con los ítems correspondientes que conlleven a obtener la información deseada. Posteriormente, se aplicarán los recursos estadísticos para procesar la información.

Clima institucional: En la investigación realizada para medir la variable clima institucional se hace uso del cuestionario conformada por 04 dimensiones: comunicación, ambiente laboral, relaciones personales y autorrealización. Al hacer uso de los ítems en relación a los indicadores posibilitarán el recojo de la información requerida para el procesamiento estadístico.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

El método que se empleó en la investigación es el método científico que para el autor Reyes (2015) se define de la siguiente manera: “Son los pasos e instrumentos que nos llevan a explicar fenómenos o a establecer relaciones entre hechos. El método científico proporciona los medios para alcanzar un objetivo mediante el proceso o los métodos”. (p. 87)

Como método específico, se consideró la aplicación del Método hipotético-deductivo, que “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Reyes M. , 2015, p. 87).

4.2. Tipo de Investigación

En el estudio, se consideró que se desarrolla como un tipo de investigación básica y que de acuerdo a Niño (2011) “es la que propende por la búsqueda del nuevo conocimiento y nuevas teorías, sin preocuparse por los campos de aplicación”.

4.3. Nivel de Investigación

El presente trabajo debido a la característica que presenta en su desarrollo temático se consideró el nivel correlacional. Para ello, se toma en cuenta la definición que realiza Arias (2012); “Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 25).

4.4. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de exploración se enmarca como no experimental; puesto que, al desarrollarse no se realizó manipulación de ninguna de las variables de estudio. Además, se puede mencionar que es de corte transversal ya que al aplicar el instrumento en un único momento para el recojo de la data.

4.5. Población y muestra

La población está constituida por la plana directiva y docente de la I.E.N°36002 quienes son 32 personas, tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población de la I.E. N° 36002 Huancavelica

CARGO	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
DIRECTOR	DELGADO	PAYTÁN	JOSÉ
SUBDIRECTORA	CAPCHA	ACERO	GEORGINA
1° “A”	ANTEZANA	IPARRAGUIRRE	JESUS ADOLFO
1° “B”	CANDIOTTI	FLORES	PILAR
1° “C”	DIAZ	RAMOS	NORMA
1° “D”	ÑAÑA	QUISPE	MARITZA
2° “A”	PAITAN	SOLDEVILLA	DORIS ZUNILDA
2° “B”	MUÑOZ	SALAZAR	LILIA ISABEL
2° “C”	MARTINEZ	MAYTA	RAYDA LUZ
2° “D”	YAPUCHURA	MOLLEHUARA	ROSA
3° “A”	HUAMÁN	CONDORI	ISABEL
3° “B”	RAMOS	CURIPACO	MARIA ANTONIETA
3° “C”	ALVAREZ	PALOMINO	ANA MARIA
3° “D”	ARAUJO	CHOQUE	NELBA
4° “A”	PAITÁN	CONDORI	WILLIAMS JHIMMYS

4° "B"	HUIZA	CUADROS	FIDEL
4° "C"	SOTO	HUAMÁN	VERIDIANA
4° "D"	RAMOS	GALA	EMMA
4° "E"	RAMOS	MAYHUA	ENITA
5° "A"	CRISOSTOMO	LUCAS	JULIA
5° "B"	GOMEZ	HUALLPA	JULIA
5° "C"	MUNARRIZ	VILLAFUERTE	MARYSOL
5° "D"	SUAREZ	VARGAS	MARIA ISABEL
6° "A"	HUAMAN	DE CCORA	MARÍA ROQUE
6° "B"	MELGAR	SOTOMAYOR	GUDELIA
6° "C"	TUNQUE	QUISPE	ANGELICA YOLANDA
6° "D"	BREÑA	JUSCAMAYTA	LOURDES MERY
	HUAROC	GIRALDEZ	NILDA
ED. FISICA	BAQUERIZO	IPARRAGUIRRE	CÉSAR
ED. FISICA	ALANYA	AGUIRRE	ANGEL
AIP	MORÁN	MIGUEL	HENRY
AIP	CCORA	CHARAPAQUI	CATALINA
TOTAL			32

Fuente: Elaboración propia

La muestra establecida para desarrollar es de forma "censal"; puesto que, al tratarse de un número de población muy pequeña no es necesario la aplicación de fórmulas de muestra.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a) Técnica: Como técnica de investigación, se empleará la encuesta la cual se aplica a la muestra mediante la realización de un cuestionario lo cual posibilitará la obtención de información sobre opiniones, actitudes y comportamientos de la muestra determinada en la investigación.

b) Instrumento: La herramienta que se desarrollará es el cuestionario para cada una de las variables y constituida por preguntas que ayuden a medir los indicadores correspondientes de la investigación. Para tener la validez respectiva el cuestionario será aprobado por expertos en la materia.

c) Análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach

Se presentan los resultados del análisis de fiabilidad con el alfa de Cronbach las cuales permiten garantizar la validez de los ítems de cada uno de los cuestionarios.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos del alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	40

Al tener como referencia el resultado del análisis de fiabilidad, se tiene el alfa con un valor de 0.975 y al estar cercano al valor 1 entonces permite establecer el alto nivel de fiabilidad de los datos.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos obtenidos con la aplicación del instrumento en la investigación se siguió un procedimiento que consta de los siguientes pasos:

- Desarrollar la data donde se encuentren todos los datos.
- Elección de un software estadístico con el que se procesará la data; se empleará la versión 25 del SPSS, el que se usará para la aplicación de la estadística descriptiva.
- Realización de la prueba de normalidad para conocer los posibles estadísticos de prueba.
- Desarrollar la estadística inferencial para ello elegir un estadístico de prueba.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se toma en cuenta las normativas de la Universidad Peruana Los Andes sustentadas en los reglamentos de grados y títulos. Además, se consideran los aspectos como el respeto a los derechos de diversos autores pues

en la consignación de teorías se citó adecuadamente a los propietarios intelectuales de la información. Finalmente, se presentó de manera oportuna el consentimiento informado de los directivos de la institución como sustento de la veracidad e idoneidad de los datos presentados.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Mediante el análisis de forma estadística la data conseguida con la administración de la encuesta, ésta se presenta en su primera etapa, en referencia a la muestra el análisis descriptivo. Por lo cual, se presentan los resultados por variable y por dimensión con datos agrupados según las siguientes tablas y figuras:

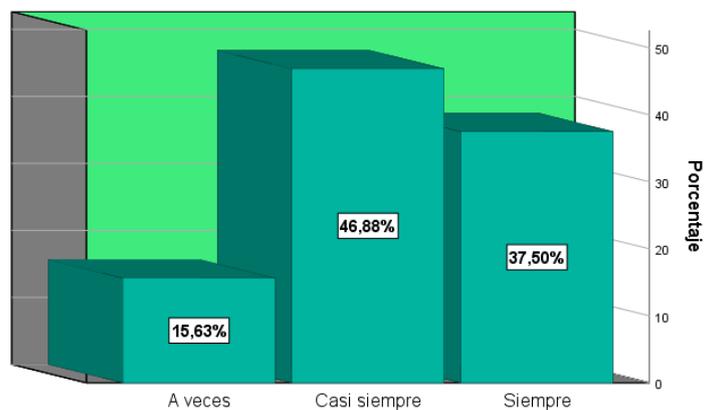
Tabla 4

Comunicación organizacional (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	15	46,9	46,9	62,5
	Siempre	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 5

Variable comunicación organizacional



Según la tabla 4, del total de los encuestados sobre los ítems de la variable comunicación organizacional se observa que el 37.50% asumió que en la institución educativa siempre se evidencia una comunicación organizacional adecuada; un 46.88% consideró que casi siempre se desarrollan este tipo de comunicación y tan solo un 15.63% consideró que a veces se evidencia un nivel adecuado de comunicación organizacional.

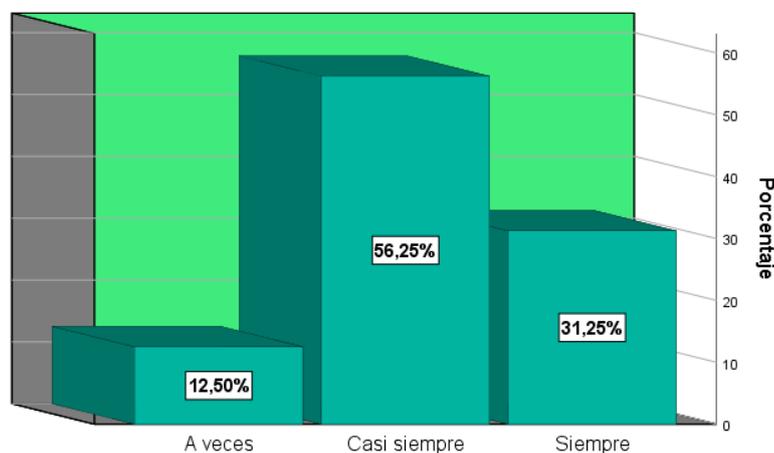
Tabla 5

Dimensión comunicación interna (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	18	56,3	56,3	68,8
	Siempre	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 6

Dimensión comunicación interna



Conforme la tabla 5, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión comunicación interna se percibe que el 31.25% asumió que en la institución educativa la comunicación interna que se evidencia es siempre adecuada y un significativo 56.25% de los encuestados manifestó que casi siempre se puede

verificar el desarrollo de la comunicación interna en los diferentes niveles organizacionales de la institución y un preocupante 12.50% considera que solo a veces se puede notar este tipo de comunicación.

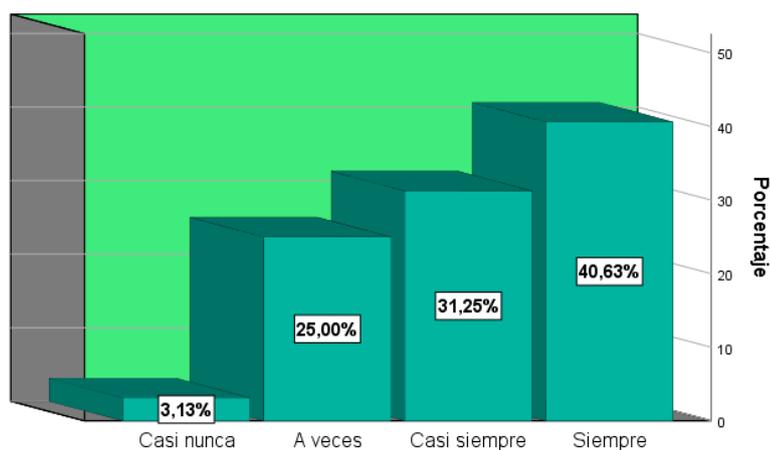
Tabla 6

Dimensión canal formal (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	8	25,0	25,0	28,1
	Casi siempre	10	31,3	31,3	59,4
	Siempre	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 7

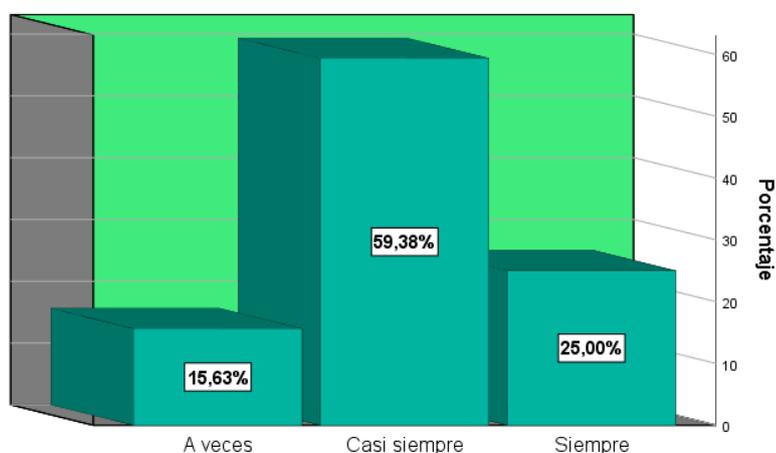
Dimensión canal formal



De acuerdo a la tabla 6, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión canal formal, se observa que un mayoritario 40.63% asumió que en la institución educativa, el uso de los canales formales son siempre las más adecuadas y un significativo 31.25% de los encuestados manifestó que casi siempre se evidencia el uso de los canales formales en los diferentes niveles organizacionales de la institución, un preocupante 25.00% considera que solo a veces se puede notar este tipo uso de canales y un mínimo pero preocupante 3.13% asumió que casi nunca.

Tabla 7*Dimensión canal informal (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	19	59,4	59,4	75,0
	Siempre	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 8*Dimensión canal informal*

De acuerdo a la tabla 7, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión canal informal, se muestra que un significativo 25.00% asumió que en la institución educativa el uso de los canales informales son siempre desarrolladas por los trabajadores y un significativo 59.38% de los encuestados manifestó que casi siempre se evidencia el uso de los canales informales en los diferentes niveles organizacionales de la institución, un preocupante 15.63% considera que solo a veces se puede notar el uso de estos canales.

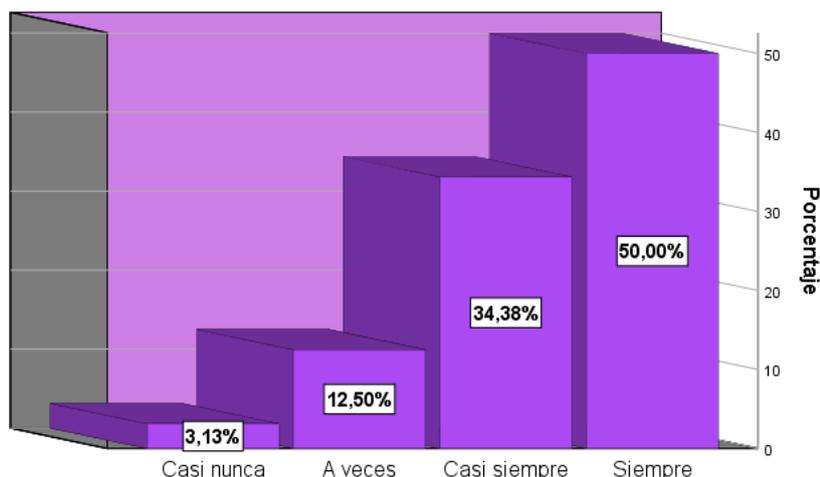
Tabla 8*Variable clima institucional (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Casi nunca	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	4	12,5	12,5	15,6
	Casi siempre	11	34,4	34,4	50,0
	Siempre	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 9

Variable clima institucional



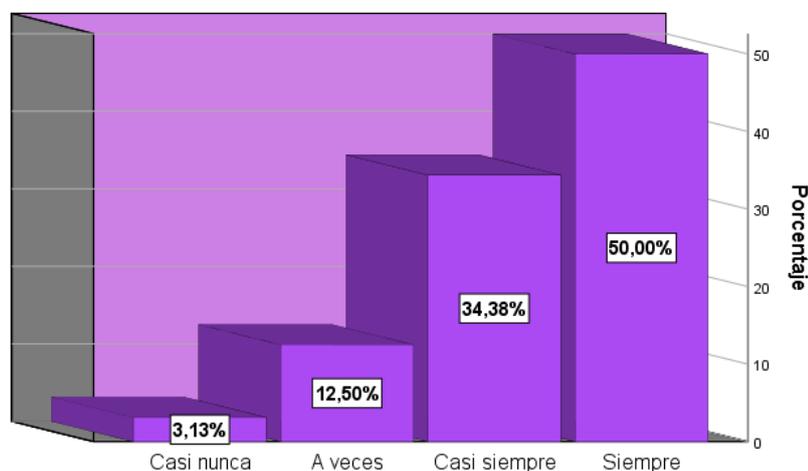
Según la tabla 8, del total de los encuestados sobre los ítems de la variable clima organizacional se observa que un significativo 50.00% quienes asumieron que en la I.E. N° 36002 siempre se comparte un clima óptimo y fuera de conflictos; un significativo 34.38% de los encuestados expresó que casi siempre se puede notar del nivel adecuado del clima institucional; sin embargo, se obtuvo que el 12.50% de los encuestados tienen opiniones como que solo a veces se puede notar del buen clima en la institución; y otro pequeño pero preocupante 3.13% consideró que casi nunca se puede notar un clima estable.

Tabla 9

Dimensión comunicación institucional (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	4	12,5	12,5	15,6
	Casi siempre	11	34,4	34,4	50,0

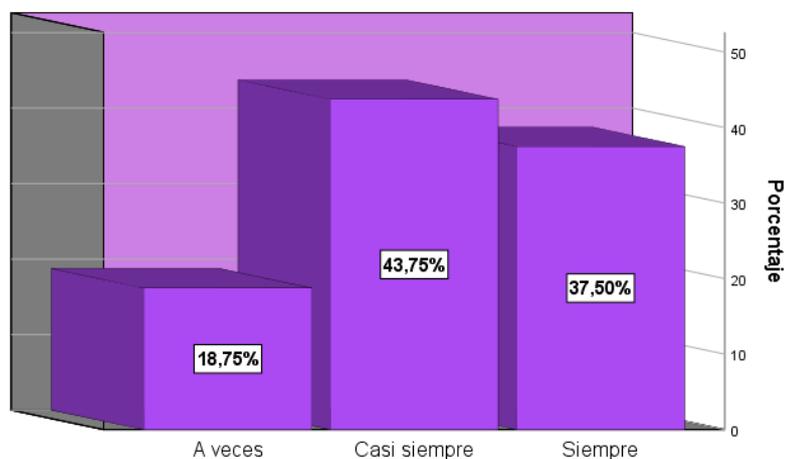
Siempre	16	50,0	50,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 10*Dimensión comunicación institucional*

De acuerdo a la tabla 9, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión comunicación institucional se observa que un significativo 50.00% quienes asumieron que en la I.E.N°36002 siempre se observa y experimenta un nivel adecuado de comunicación entre los diversos niveles de la organización; un significativo 34.38% de los encuestados expresó que casi siempre se puede notar el manejo adecuado de la comunicación interna; sin embargo, se obtuvo que el 12.50% de los encuestados tienen opiniones como que solo a veces se puede notar lo mencionado; y otro pequeño pero preocupante 3.13% consideró que casi nunca se puede notar un nivel de comunicación estable.

Tabla 10*Dimensión ambiente laboral (agrupada)*

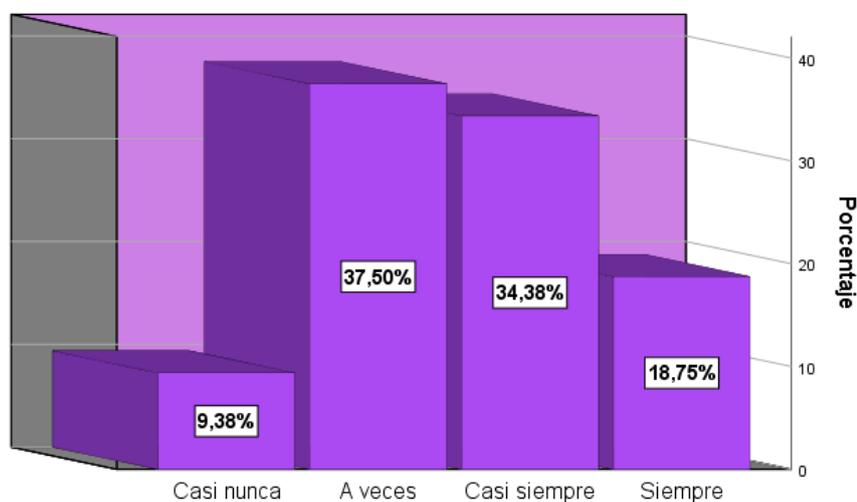
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	6	18,8	18,8	18,8
Casi siempre	14	43,8	43,8	62,5
Siempre	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 11*Dimensión ambiente laboral*

Según la tabla 10, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión ambiente laboral se percibe que un significativo 37.50% quienes asumieron que en la institución educativa siempre se comparte un ambiente laboral estable y de mucho compañerismo; un significativo 43.75% de los encuestados expresó que casi siempre los trabajadores apuestan por convivir en un ambiente laboral adecuado a sus propios intereses; sin embargo, se obtuvo que el 18.75% de los encuestados tienen opiniones como que solo a veces puede tener ambiente de convivencia estable entre los trabajadores.

Tabla 11*Dimensión relaciones personales (agrupada)*

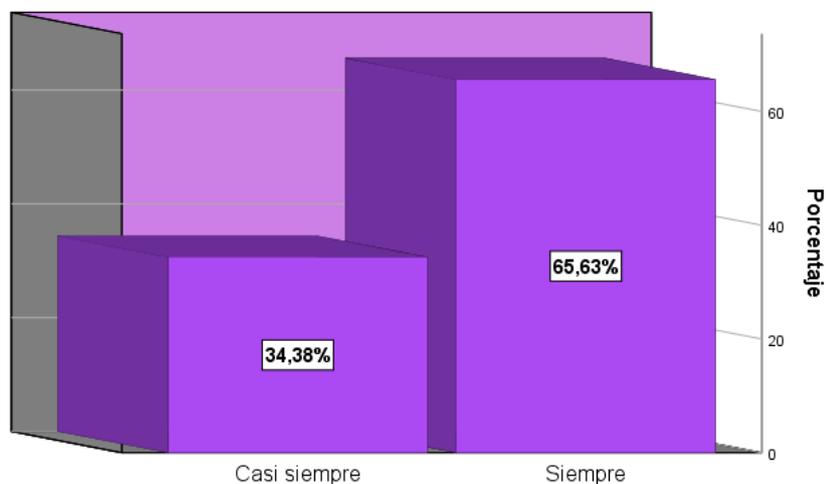
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,4	9,4	9,4
	A veces	12	37,5	37,5	46,9
	Casi siempre	11	34,4	34,4	81,3
	Siempre	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 12*Dimensión relaciones personales*

Según la tabla 11, del total de los encuestados sobre los ítems de la dimensión ambiente laboral se observa que un porcentaje no mayoritario de 18.75% quienes asumieron que en la institución educativa siempre se motiva a generar relaciones interpersonales entre los trabajadores; un alto porcentaje de 34.38% de los encuestados asumió que casi siempre los trabajadores apuestan por desarrollar relaciones de convivencia laboral adecuado a sus propios intereses; sin embargo, se obtuvo que el 37.50% de los encuestados mostraron opiniones como que solo a veces es evidente la intención de relacionarse de forma adecuada y un 9.38% considero que casi nunca existe estrategias de motivación para tener ambiente de convivencia estable entre los trabajadores.

Tabla 12*Dimensión autorrealización (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	34,4	34,4	34,4
	Siempre	21	65,6	65,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Figura 13*Dimensión autorrealización*

Según la tabla 12, del total de los encuestados sobre los ítems de la perspectiva autorrealización se percibe que un porcentaje mayoritario del 66.63% quienes asumieron que en la institución educativa siempre se motiva de forma individual para desarrollarse profesional y personalmente; un porcentaje de 34.38% de los encuestados asumió que casi siempre los directivos de la institución buscan brindar las oportunidades al personal para que puedan buscar un nivel de desarrollo tanto en el campo laboral como en su persona.

Prueba de normalidad

Para poder desarrollar la prueba de normalidad de esta investigación y tener la posibilidad de identificar el estadístico de prueba más conveniente se debe de presentar lo siguiente:

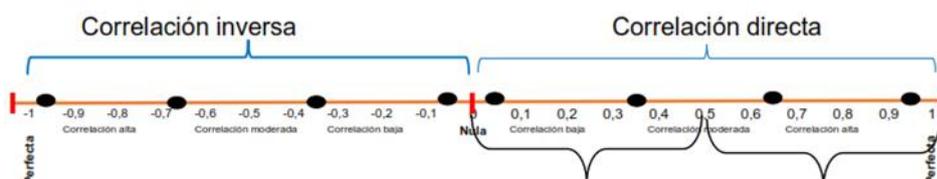
a) Planteamiento de la hipótesis:

H₀: No hay diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

H₁: Hay diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

- b) Nivel de significación: En la prueba se asigna el valor de 0.05 conocida también como el alfa (α) o “P” valor.
- c) Regla de decisión: Que está sujeta a la siguiente fórmula:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H0
 Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H0



- d) Con el uso del software estadístico SPSS, se determinó:

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional (Agrupada)	,247	32	,000	,795	32	,000
Clima institucional (Agrupada)	,299	32	,000	,777	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la investigación, al contar con 32 personas como muestra y al tener que elegir entre las pruebas no paramétricas entonces se tomó en cuenta la prueba de Shapiro – Wilk (poblaciones menores de 50) donde el valor de la significación es igual a 0,000. Por lo tanto, permite hacer uso del estadístico Rho de Spearman.

5.2. Contraste de hipótesis - Estadística inferencial

A. Prueba de hipótesis

a. Hipótesis general

Hipótesis nula H₀; NO Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

Hipótesis alterna H_1 : Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

- b. Nivel de significancia:** En este trabajo se considera el valor de $\alpha = 0.05$.
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Está relacionada a la siguiente fórmula:

Si el p-valor es $<$ al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0
Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

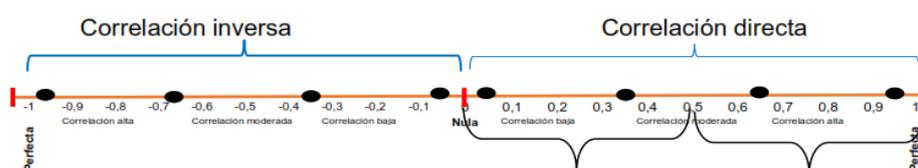


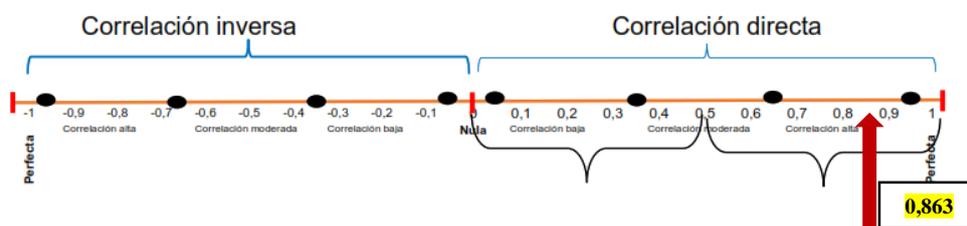
Tabla 14

Correlación entre la variable comunicación organizacional y clima institucional

		Comunicación organizacional	Clima institucional
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	1,000	,863**
			,000
	N	32	32
Clima institucional	Comunicación organizacional	,863**	1,000
		,000	.
	N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d. Comparación de los estadísticos



e. Toma de decisión;

En la tabla 14, se puede observar que el coeficiente de correlación entre las variables comunicación organizacional y clima institucional presenta un valor de 0,863 que está en la línea de correlación directa con un nivel

considerado como alto- Cabe resaltar que al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el alfa = 0,005 entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

B. Prueba de hipótesis específicas

a. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula H_0 ; NO Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

Hipótesis alterna H_i ; Existe un nivel significativo de relación entre la comunicación interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

b. **Nivel de significancia:** En este trabajo se considera el valor de $\alpha = 0.05$.

c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Está relacionada a la siguiente fórmula:

Si el p-valor es $<$ al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0
Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

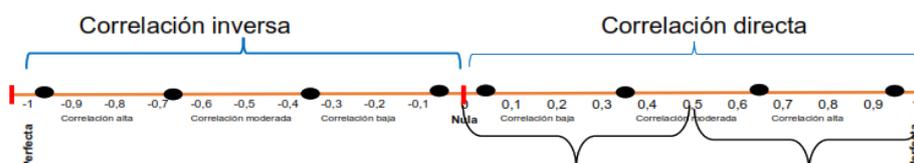


Tabla 15

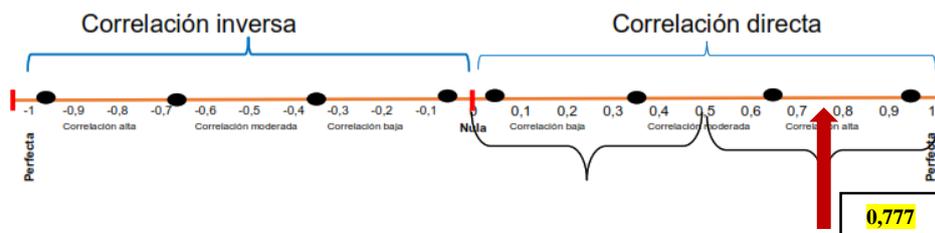
Correlación entre la dimensión comunicación interna y clima institucional

			Comunicación interna	Clima institucional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 32	,777** ,000 32

Clima institucional	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d. Comparación de los estadísticos



e. Toma de decisión;

En la tabla 15, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión comunicación interna y variable clima institucional presenta un valor de 0,777 que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el alfa = 0,005 entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

a. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula H_0 ; NO Existe un nivel significativo de relación entre el canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

Hipótesis alterna H_i ; Existe un nivel significativo de relación entre el canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

b. Nivel de significancia: En este trabajo se considera el valor de $\alpha = 0.05$.

c. Regla de decisión y cálculo de P-valor: Está relacionada a la siguiente fórmula:

<p>Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0 Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0</p>

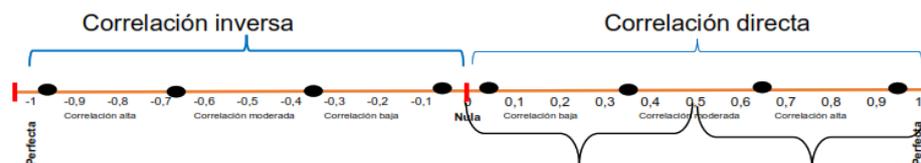


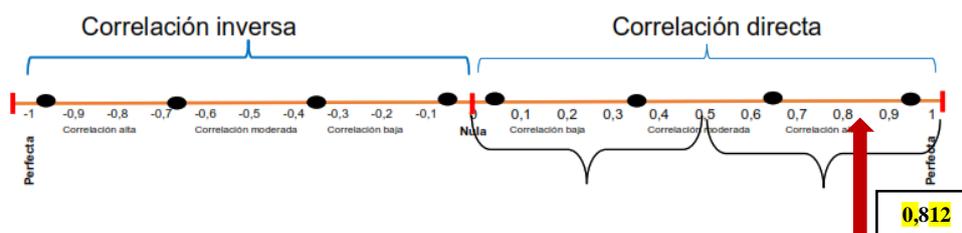
Tabla 16

Correlación entre la dimensión canal formal y clima institucional

		Canal formal	Clima institucional
Rho de Spearman	Canal formal	1,000	,812**
			,000
		32	32
	Clima institucional	,812**	1,000
		,000	.
		32	32

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d. Comparación de los estadísticos



e. Toma de decisión;

En la tabla 16, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión canal formal y variable clima institucional presenta un valor de 0,812 que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto- Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el alfa = 0,005 entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

a. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula H_0 ; NO Existe un nivel significativo de relación entre el canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

Hipótesis alterna H_i ; Existe un nivel significativo de relación entre el canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.

- b. **Nivel de significancia:** En este trabajo se considera el valor de $\alpha = 0.05$.
- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Está relacionada a la siguiente fórmula:

Si el p-valor es $<$ al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0
 Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

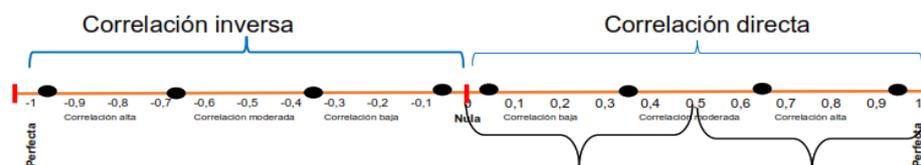


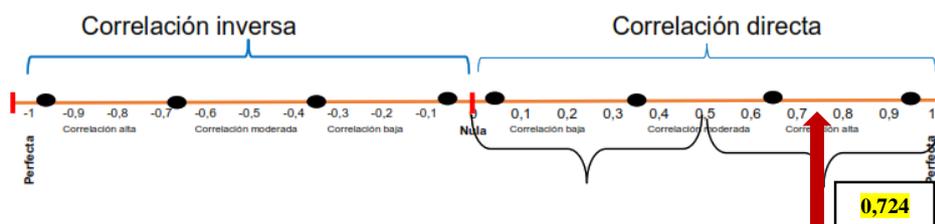
Tabla 17

Correlación entre la dimensión canal informal y clima institucional

		Canal informal	Clima institucional
Rho de Spearman	Canal informal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,724**
		N	32
Clima institucional	Clima institucional	Coefficiente de correlación	,724**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- d. **Comparación de los estadísticos**



- e. **Toma de decisión;**

En la tabla 17, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión canal informal y variable clima institucional presenta un valor de

0,724 que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el $\alpha = 0,005$ entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Después de realizar el análisis inferencial de los datos se procede a comparar con los antecedentes planteados en capítulos anteriores; para lo cual, fue necesario presentar los resultados de acuerdo con los objetivos:

El objetivo general de este trabajo fue: “Establecer el nivel de relación entre la comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022” y al haber aplicado el estadístico inferencial se halló; el coeficiente de correlación de las variables que son comunicación organizacional y clima institucional, presenta un valor de 0,863, que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y siendo menor que el $\alpha = 0,005$, por lo cual se permitió rechazar la hipótesis nula.

Oviedo (2018) en la tesis que lleva por título “Comunicación organizacional y clima institucional en la Institución Educativa “Túpac Amaru” de Huayanay, Santa Ana, La Convención, 2018” concluyó que en las variables comunicación organizacional y clima institucional existen un nivel moderado de interdependencia. Todo esto, sustentado por los resultados estadísticos vía el Rho de Spearman que posibilitó encontrar un nivel de correlación igual a 45,5%, que se entiende como una significativa relación entre las variables de estudio.

Asimismo, al tener en cuenta los resultados mostrados se puede identificar un nivel significativo de similitud entre las investigaciones lo que posibilita mencionar que cuanto

mejor sea el nivel de comunicación organizacional esto posibilitará tener un mejor clima institucional.

Además, al tener en cuenta el primer objetivo específico; “Establecer el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022” y al haber analizado los datos en la estadística inferencial con el uso del software Rho de Spearman se encontró que el coeficiente de correlación de las variables comunicación interna y clima institucional presenta un valor de 0,777. Por ello, se puede mencionar que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que siendo menor que el alfa = 0,005 por ello se permitió rechazar la hipótesis nula.

En el trabajo “El Clima Institucional y su Relación con el Desempeño Docente en las Instituciones Educativas Iniciales de Distrito de Wanchaq – Cusco, Moreano, (2018) se concluyó que el clima institucional es trascendental con el fin de buscar la mejora progresiva de la calidad en los servicios educativos específicamente de la labor de los maestros. Pero que, además; es importante que se pueda superar la carencia de planes estratégicos que coadyuven al logro de los objetivos.

Luego de haber realizado el análisis de similitud entre las investigaciones mencionadas se puede afirmar que es fácil comprender que el clima institucional adecuado y estratégicamente trabajado permitirá mejorar los estándares de desempeño docente y también administrativo.

El segundo objetivo específico fue “Determinar el nivel de relación entre el Canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022”, y al haber aplicado el estadístico de prueba denominado Rho de Spearman, se encontró el coeficiente de correlación de las variables canal formal y clima institucional, presenta un valor de 0,812 que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber

alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y siendo menor el $\alpha = 0,005$ entonces se permitió rechazar la hipótesis nula.

En la investigación “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile” del autor Papic (2019) identificó un nivel de acercamiento y de apertura entre la plana directiva y los maestros hacia la aplicación de un nivel adecuado de comunicación organizacional interna y en orden (formal, ascendente, horizontal y descendente) fue factible el mejoramiento de las relaciones interpersonales y posibilitó el mejoramiento de la productividad laboral.

Los resultados mostrados permiten considerar la existencia de un alto nivel de similitud pues considera que la comunicación especialmente la interna permite mejorar las condiciones de convivencia porque motiva a los trabajadores con un nivel significativo de acercamiento entre los diferentes niveles organizacionales.

Como tercer objetivo del presente trabajo se tiene: “Establecer el nivel de relación entre el canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022”; posteriormente al procesar la data con el estadístico denominado prueba Rho de Spearman, se encontró que el coeficiente de correlación entre las variables canal informal y clima institucional presenta un valor de 0,724 que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor a un $\alpha = 0,005$ por lo que se permitió rechazar la hipótesis nula.

Reyes & Ayarza, (2018) en la tesis titulada: “La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima Organizacional de los Operarios de Industrias San Miguel en el 2017”, concluyeron que estadísticamente se halló un coeficiente de relación r de Pearson de 0,648**, con la que se demostró que hay influencia moderada en las variables de estudio comunicación organizacional y el clima organizacional en las Industrias San Miguel en el

año 2017. Entonces se entiende que el desarrollo adecuado del diálogo organizacional podría afectar directamente al clima organizacional.

Con los resultados mostrados en ambas investigaciones permiten garantizar que el uso de un nivel adecuado de comunicación organizacional contribuye al mejorar el clima institucional y la productividad de las organizaciones; este hallazgo permite mencionar la existencia de mucha similitud entre las investigaciones mencionadas.

CONCLUSION

- 1) Se estableció que el coeficiente de correlación entre las variables comunicación organizacional y clima institucional presentó un valor de 0,863 y al estar en la línea de correlación directa permite denominar un nivel de correlación considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el $\alpha = 0,005$ entonces se permitió rechazar la hipótesis nula. Este resultado conlleva a establecer que cuanto mejor se maneje la comunicación organizacional esto permitirá tener mejor clima institucional.
- 2) Se estableció que el coeficiente de correlación de la variable comunicación interna y la variable clima institucional presentó un valor de 0,777, resultado que se ubica en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el $\alpha = 0,005$, entonces se permitió rechazar la hipótesis nula- Este resultado permite indicar que cuanto mejor sea la comunicación interna entre los diversos niveles jerárquicos esto permitirá un mejor clima institucional.
- 3) Se pudo determinar que el coeficiente de correlación de la variable canal formal y variable clima institucional presenta un valor de 0,812 y al estar el resultado en la línea de correlación directa permite indicar el nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia bilateral de 0,00 y que es menor que el $\alpha = 0,005$ entonces se permitió rechazar la hipótesis nula. Resultado que permite mostrar la importancia del uso de los canales formales para poder evidenciar un adecuado clima institucional.
- 4) Se estableció que el coeficiente de correlación de las variables canal informal y clima institucional presentan un valor de 0,724 y que está en la línea de correlación directa con un nivel considerado como alto. Al haber alcanzado un valor de significancia

bilateral de 0,00 y que es menor que el alfa = 0,005 entonces se permitió rechazar la hipótesis nula. Resultado que permite indicar que mientras se haga uso adecuado de los canales informales ello garantizará tener un mejor clima institucional.

RECOMENDACIONES

- 1) Se aconseja a la plana directiva de esta institución planificar e implementar acciones estratégicas con el fin de mejorar la comunicación organizacional prevaleciendo desarrollar talleres de inducción y sensibilización entre todos los trabajadores y de forma periódica (dos capacitaciones por semestre).
- 2) Desarrollar y promover un plan que incluya a padres de familia, docentes y personal administrativo con el fin de socializar y promover un nivel adecuado de comunicación interna y que permita fortalecer las relaciones entre los niveles mencionados y sobre todo el logro de los objetivos institucionales.
- 3) Desarrollar acciones de motivación a los trabajadores docentes, no docentes y padres de familia con reuniones y actividades sociales, culturales y deportivas y que permita fortalecer los vínculos de interrelación e incidir en el manejo de los canales tanto formales como informales.
- 4) Recomendar a los directivos de la institución garantizar el acceso directo a los trabajadores y padres de familia mediante una comunicación de apertura y por medio de canales formal e informal dejando de lado procesos documentarios los cuales muchas veces conllevan a generar distanciamientos y falta de comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adrián, Y. (16 de Marzo de 2021). *Comunicación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>
- Aguilera, J. (Septiembre de 2018). *Diagnóstico de la comunicación organizacional en entidades del Gobierno de Colombia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-comunicacion-organizacional-entidades-gobierno-colombia/>
- Álvarez, G. (1992). *El Constructo “Clima Organizacional”: Concepto, Teorías, Acciones Investigaciones y Resultados Relevantes*. Interamericana de Psicología Ocupacional.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*, . Venezuela: Editorial Episteme.
- Arru, M. (16 de Marzo de 2014). *Los conflictos que genera la ausencia de comunicación interna*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/articulos-orh/comunicacion-interna-oportunidades-trabajar-en-las-organizaciones.html>
- Bernal, A. (2009). El concepto de «Autorrealización» como identidad personal. Una revisión crítica. *Revista De Ciencias De La Educación*, 11-23. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/issue/view/844>
- Camacaro, P. (02 de febrero de 2010). *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo, Contribuciones a las Ciencias sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/46562438_ABORDAJE_CONCEPTUAL_DE_CALIDAD_DE_VIDA_EN_EL_TRABAJO
- Campos, B. (2012). *Organización de empresa: estructura,preocesos y modelo*. Madrid: Pirámide.
- Carretero, E. (06 de Noviembre de 2020). *La comunicación interna y externa en la empresa*. Obtenido de <https://negotiantis.com/comunicacion-interna-externa-empresa/>

- Ceupe . (Mayo de 2021). *Comunicación organizacional interna*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-comunicacion-interna.html>
- Chen, C. (20 de Enero de 2021). *Elementos de la comunicación*. Obtenido de <https://www.significados.com/elementos-de-la-comunicacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. .
- DeFleur, M., Kearney, P., & Plax, T. (2005). *Fundamentos de la comunicación humana*. México: McGraw-Hill.
- Fernandez, C. (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración.
- Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. La Muralla.
- González, L. (29 de Marzo de 2013). *CANALES FORMALES E INFORMALES DE COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://www.bibliopos.es/canales-formales-e-informales-de-comunicacion/>
- Haya, P. (Setiembre de 2021). *¿Qué es el análisis de redes organizacionales?* Obtenido de <https://www.iic.uam.es/rr-hh/que-es-analisis-redes-organizacionales/>
- Kreps, G. L. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Delaware : Addison-Wesley Iberoamericana.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de Motivación Humana*. España: Editorial Narcea.
- Mendez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Rosarista.
- Mendieta, A. (2015). *El mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño docente*. Universidad Pedagógica Nacional.

- Meza, L. (2019). *El Clima Institucional y su Relación con la Calidad de Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín De Porres – Picoy, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José F. Sánchez, Carrión.
- Montenegro, S. (2021). *Gestión de las Redes Sociales y/o Aplicaciones de Mensajería Instantánea Como Canales Oficiales de Comunicación Organizacional en una Institución Educativa de Nivel Medio Superior*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Moreano, M. (2018). *El Clima Institucional y su Relación con el Desempeño Docente en las Instituciones Educativas Iniciales de Distrito de Wanchaq – Cusco*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Oviedo, N. (2018). *Comunicación organizacional y clima institucional en la*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Pacheco Rodríguez, M. G., Albán Chang, A. E., & García Carranza, Y. M. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 184-189.
- Pacheco, M. G., Albán, A. E., & García, Y. M. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD - Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 184-189.
- Papic, K. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Chile: Universidad Católica Silva Henríquez.
- Peiró, R. (08 de abril de 2021). *La comunicación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

- Peraza, M. (2018). *Sistema de Gestión Comunicacional para el Mejoramiento de la Comunicación Organizacional Interna y Formal del Colegio Class IED*. Colombia: Universidad Libre.
- Pérez, u., & Gardey, A. (Junio de 2008). *Relaciones humanas*. Obtenido de <https://definicion.de/relaciones-humanas/>
- Ramos, W., Paredes, M., Terán, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil - Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
- Reyes, C. B., & Ayarza, A. J. (2018). *La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima Organizacional de los Operarios de Industrias San Miguel en el 2017*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Reyes, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Secretaría de Edeucación Pública.
- Román, T. (21 de Noviembre de 2016). *Los retos de la comunicación organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-retos-la-comunicacion-organizacional/>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (Octubre de 2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación de la Comunicación organizacional con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?</p>	<p>Objetivo General Establecer el nivel de relación entre la Comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe un nivel significativo de relación entre la Comunicación organizacional y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022</p>	<p>Variable 1 Comunicación organizacional</p>	<p>Comunicación Interna Canal formal Canal informal</p>	<p>MÉTODO: Científico TIPO: Básica NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO No experimental, de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: 32 entre directivos y docentes de la I.E. N° 36002 Huancavelica</p>
<p>Problemas Específicos 1) ¿Cuál es la relación de la Comunicación Interna con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022? 2) ¿Cuál es la relación del Canal formal con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022? 3) ¿Cuál es la relación del Canal informal con el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos 1) Establecer el nivel de relación entre la Comunicación Interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022 2) Determinar el nivel de relación entre el Canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022 3) Establecer el nivel de relación entre el Canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas 1) Existe un nivel significativo de relación entre la Comunicación Interna y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022 2) Existe un nivel significativo de relación entre el Canal formal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022 3) Existe un nivel significativo de relación entre el Canal informal y el clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022.</p>	<p>Variable 2 Clima Institucional</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1 Comunicación organizacional	<p>“La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización o externo” (Ramos, Paredes, Terán, & Lema, 2017, p. 9)</p>	<p>Para desarrollar la medición de la variable con las dimensiones; Comunicación Interna, Canal formal y Canal informal, se hace necesario la elaboración de un cuestionario con los ítems correspondientes que conlleven a obtener la información deseada; posteriormente se aplicaran los recursos estadísticos para procesar la información.</p>	Comunicación Interna	Percepción general Comunicación entre pares	ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Canal formal	Porcentaje de Efectividad	
			Canal informal	Nivel de Efectividad para la toma de decisiones	
VARIABLE 2 Clima institucional	<p>Según; Pacheco, Albán, & García, (2018), “El estudio de clima institucional es una herramienta que permite conocer las percepciones y opiniones de aspectos relevantes que determinan la satisfacción de un personal, pues permite obtener un conocimiento real de lo que está ocurriendo en la empresa”.</p>	<p>En la investigación, para medir la variable clima institucional se hará uso del cuestionario conformada por 04 dimensiones: Autonomía individual, Grado de estructura que impone el puesto, Tipo de recompensa y Consideración, agradecimiento y apoyo; que usando los ítems en relación a los indicadores posibilitaran el recojo de la información requerida para el procesamiento estadístico.</p>	Comunicación	Comunicación asertiva y saludable Comunicación empírica y saludable	ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Ambiente laboral	Buenas relaciones laborales Compromiso de la escuela con el desarrollo y beneficio del trabajador	
			Relaciones personales	Relaciones profesionales e identidad institucional Reconocimiento y capacitación al cuerpo docente	
			Autorrealización	Docentes proactivos Autoformación académica Proyección académica del docente	

Anexo 4: El instrumento de investigación

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis: Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N° 36002 Huancavelica, 2022

Investigador: Bach. Danna Yulie Busso Ccora

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “cuestionario de encuesta” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE I: Comunicación Organizacional

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN					TOT AL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Comunicación interna								
1	Existe calidez en la comunicación entre compañeros de trabajo.							
2	La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera							
3	Se relaciona oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución							
4	Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted							
5	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación							
6	Utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores							
Canal formal								
7	Es fácil hablar con sus superiores y despejar dudas sobre la retroalimentación que recibieron							
8	Tiene confianza con sus jefes para poder hablar de sus problemas personales							
9	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre su trabajo							
10	Recibe la información necesaria para poder realizar eficazmente su trabajo							
11	Los directivos de la institución se comunican con Ud. De una forma efectiva y fácil de entender							
12	Las instrucciones de alguna acción que recibe de los directivos son claras y se la entregan oportunamente por escrito							
Canal Informal								
13	Se hace uso de un lenguaje coloquial y respetuoso cuando se comunican entre compañeros docentes							
14	Hay disposición para comunicar los detalles para la solución de tareas y problemas en el equipo de trabajo							
15	Entre los docentes conocidos se ponen de acuerdo para la solución de tareas y problemas referentes a la actividad laboral							
16	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta							
17	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel							
18	En la institución se evita el uso de los “rumores” considerando que es condicionante de conflictos entre compañeros de trabajo							

VARIABLE 2: Clima institucional

N°	ITEMS	VALORACIO					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Comunicación								
1	El director, coordinadores y los docentes mantienen una comunicación asertiva.							
2	Las autoridades administrativas mantienen una comunicación fluida con los docentes.							
3	En la institución, el docente fomenta la comunicación con los demás, a través del diálogo, respetando las diferencias individuales.							
4	Al interior de la institución existe una comunicación empática entre todos los estamentos.							
5	Las autoridades académicas y administrativas saben escuchar y resolver situaciones en el momento apropiado.							
6	Usted maneja una comunicación saludable con los estudiantes del aula.							
Ambiente laboral								
7	Usted ejerce la función docente en armonía con el carácter propio de la institución y su reglamento interno, de acuerdo con las condiciones estipuladas en su contrato laboral.							
8	El director y coordinadores practican un trato justo y respetuoso con el cuerpo docente de la institución.							
9	Usted utiliza los medios materiales e instalaciones de la institución en su función de docente, con arreglo a las normas reguladoras de su uso.							
10	Usted cree que percibe un honorario justo correspondiente a su contrato de trabajo.							
11	La Institución facilita, dentro de las finalidades y posibilidades, la asistencia a cursos, reuniones, etc., que redunden en beneficio de su perfeccionamiento profesional y la calidad de su labor docente.							
Relaciones personales								
12	Los docentes de la Institución demuestran una actitud de iniciativa e integración.							
13	Los docentes de la Institución mantienen relaciones de cooperación recíproca.							
14	Los docentes y los administrativos están identificados con los logros de la Institución.							
15	La Institución conforma un cuadro de docentes con grados de Maestría y Doctorado.							
16	La Institución promueve la actualización didáctico-pedagógica progresiva de los docentes.							
17	La Institución capacita o busca la capacitación de los docentes en el manejo de estrategias para la enseñanza virtual.							
Autorrealización								
18	Usted se encuentra motivado para el perfeccionamiento continuo.							
19	Usted se preocupa por su auto perfeccionamiento docente.							
20	Usted es consciente de la necesidad de continua actualización científica.							
21	Usted se forma y actualiza en los aspectos didácticos de la enseñanza de su materia o grado.							
22	A usted le preocupa la mejora de la calidad de su enseñanza.							

Observaciones:

.....

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

ANEXO N° 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA 2022

Investigadores: Bach. ~~Dannia Yulie Busso Ccora~~

Indicación: Respetado especialista, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación “Comunicación organizacional en la I.E. No. 36002 Huancavelica 2022”, que hace parte de la investigación: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez Katherine Sydney Busso Buleje
 Formación académica Maestro en Administración de Negocios
 Áreas de experiencia profesional: Emprendimientos, Proyectos de inversión y Administración
 Tiempo 4 Años
 Cargo actual Docente universitario
 Institución Universidad continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAMELICA, 2022"

Variable 1: Comunicación Organizacional

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLASIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1.	Existe calidez en la comunicación entre compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
	La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sencilla.	4	4	4	4	4	
	Se relaciona oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución.	4	4	4	4	4	
	Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted.	4	4	4	4	4	
	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación.	4	4	4	4	4	
	Utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores.	4	4	4	4	4	
D2.	Es fácil hablar con sus superiores y despejar dudas sobre la retroalimentación que recibieron.	4	4	4	4	4	
	Tiene confianza con sus jefes para poder hablar de sus problemas personales.	4	4	4	4	4	
	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre su trabajo.	4	4	4	4	4	
	Recibe la información necesaria para poder realizar eficazmente su trabajo.	4	4	4	4	4	
	Los directivos de la institución se comunican con Ud. De una forma efectiva y fácil de entender.	4	4	4	4	4	
	Las instrucciones de alguna acción que recibe de los directivos son claras y se la entregan oportunamente por escrito.	4	4	4	4	4	
D3.	Se hace uso de un lenguaje coloquial y respetuoso cuando se comunican entre compañeros docentes.	4	4	4	4	4	
	Hay disposición para comunicar los detalles para la solución de tareas y problemas en el equipo de trabajo.	4	4	4	4	4	
	Entre los docentes conocidos se ponen de acuerdo para la solución de tareas y problemas referentes a la actividad laboral.	4	4	4	4	4	
	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta.	4	4	4	4	4	
	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel.	4	4	4	4	4	
	En la institución se evita el uso de los "rumores" considerando que es condicionante de conflictos entre compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAMELICA, 2022"

Variable 2: Clima Institucional

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLASIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1.	El director, coordinadores y los docentes mantienen una comunicación sencilla.	4	4	4	4	4	
	Las autoridades administrativas mantienen una comunicación fluida con los docentes.	4	4	4	4	4	
	En la institución, el docente fomenta la comunicación con los demás, a través del diálogo, respetando las diferencias individuales.	4	4	4	4	4	
	Al interior de la institución existe una comunicación empática entre todos los miembros.	4	4	4	4	4	
	Las autoridades académicas y administrativas saben escuchar y resolver situaciones en el momento apropiado.	4	4	4	4	4	
	Usted maneja una comunicación saludable con los estudiantes del aula.	4	4	4	4	4	
D2.	Usted ejerce la función docente en armonía con el carácter propio de la institución y su reglamento interno, de acuerdo con las condiciones estipuladas en su contrato laboral.	4	4	4	4	4	
	El director y coordinadores practican un trato justo y respetuoso con el cuerpo docente de la institución.	4	4	4	4	4	
	Usted utiliza los medios materiales e instalaciones de la institución en su función de docente, con arreglo a las normas reguladoras de su uso.	4	4	4	4	4	
	Usted cree que percibe un honorario justo correspondiente a su contrato de trabajo.	4	4	4	4	4	
	La institución facilita, dentro de las finalidades y posibilidades, la asistencia a cursos, reuniones, etc. que redunden en beneficio de su perfeccionamiento profesional y la calidad de su labor docente.	4	4	4	4	4	
	Los docentes de la institución demuestran una actitud de iniciativa e integración.	4	4	4	4	4	
D3.	Los docentes de la institución mantienen relaciones de cooperación recíproca.	4	4	4	4	4	
	Los docentes y los administrativos están identificados con los logros de la institución.	4	4	4	4	4	
	La institución conforma un cuadro de docentes con grados de Maestría y Doctorado.	4	4	4	4	4	
	La institución promueve la actualización didáctico-pedagógica progresiva de los docentes.	4	4	4	4	4	
	La institución capacita o busca la capacitación de los docentes en el manejo de estrategias para la enseñanza virtual.	4	4	4	4	4	
	Usted se encuentra motivado para el perfeccionamiento continuo.	4	4	4	4	4	
D4.	Usted se preocupa por su auto perfeccionamiento docente.	4	4	4	4	4	
	Usted es consciente de la necesidad de continua actualización científica.	4	4	4	4	4	
	Usted se forma y actualiza en los aspectos didácticos de la enseñanza de su materia o grado.	4	4	4	4	4	
	A usted le preocupa la mejora de la calidad de su enseñanza.	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Katherine Sydney Busso Buleje	Maestro en Administración de Negocios	4	4

Sello y Firma:

Katherine Sydney Busso Buleje
 DNI: 47181538


ANEXO N° 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAVELICA 2022

Investigadores: Bach. Dannia Yulie Busso Ccora

Indicación: Respetado especialista, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación “Comunicación organizacional en la I.E. No. 36002 Huancavelica 2022”, que hace parte de la investigación: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAVELICA 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Richard López Coz
 Formación académica : Licenciado en Administración
 Áreas de experiencia profesional: Dirección comercial, Emprendimiento, marketing y gerencia
 Tiempo : 20 años
 Cargo actual : Director Centro de Educación Continua - UPLA
 Institución : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAMELICA, 2022"

Variable 1: Comunicación Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUBCERTE-NECIA	CORRE-ENCIA	RELEV-ANCIA	CLAR-IDAD	EVALUA-CIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSE-RVACIONES
D1.	Existe calidez en la comunicación entre compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	4
	La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera	4	4	4	4	4	4
	Se relaciona oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución	4	4	5	4	4	4
	Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted	4	4	4	4	4	4
	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	4	4	4	4	4	4
	Utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores	5	5	5	5	5	5
	Es fácil hablar con sus superiores y despejar dudas sobre la retroalimentación que recibieron	5	5	5	5	4	5
D2.	Tiene confianza con sus jefes para poder hablar de sus problemas personales	4	4	4	4	4	4
	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre su trabajo	5	5	5	5	5	5
	Recibe la información necesaria para poder realizar eficazmente su trabajo	4	4	4	4	4	4
	Los directivos de la institución se comunican con Ud. De una forma efectiva y fácil de entender	4	4	5	4	4	4
	Las instrucciones de alguna acción que recibe de los directivos son claras y se le entregan oportunamente por escrito	4	4	4	4	4	5
D3.	Se hace uso de un lenguaje coloquial y respetuoso cuando se comunican entre compañeros docentes	4	4	4	4	4	5
	Hay disposición para comunicar los detalles para la solución de tareas y problemas en el equipo de trabajo	4	4	4	4	4	4
	Entre los docentes conocidos se ponen de acuerdo para la solución de tareas y problemas referentes a la actividad laboral	4	4	5	4	4	4
	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta	5	5	5	5	4	5
	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel	4	4	4	4	4	4
	En la institución se evita el uso de los "rumores" considerando que es condicionante de conflictos entre compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	4
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)		4	4	4	4	4	4

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Tabla 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
RICHARD LOPEZ COZ	DOCTOR	40	4

Sello y Firma:


RICHARD LOPEZ COZ
DNI 20028391

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCAMELICA, 2022"

Variable 2: Clima Institucional

DIMENSIÓN	ITEM	SUBCER-TECIA	CORRE-ENCIA	RELEV-ANCIA	CLAR-IDAD	EVALUA-CIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSE-RVACIONES
D1.	El director, coordinadores y los docentes mantienen una comunicación asertiva.	4	4	4	4	4	4
	Las autoridades administrativas mantienen una comunicación fluida con los docentes.	4	4	4	4	4	4
	En la institución, el docente fomenta la comunicación con los demás, a través del diálogo, respetando las diferencias individuales.	4	4	4	4	4	4
	Al interior de la institución existe una comunicación empílica entre todos los estamentos.	4	4	4	4	4	4
	Las autoridades académicas y administrativas saben escuchar y resolver situaciones en el momento apropiado.	5	5	5	5	5	5
	Usted maneja una comunicación saludable con los estudiantes del aula.	5	5	5	5	4	5
	Usted ejerce la función docente en armonía con el carácter propio de la institución y su reglamento interno, de acuerdo con las condiciones estipuladas en su contrato laboral.	4	4	4	4	4	4
D2.	El director y coordinadores practican un trato justo y respetuoso con el cuerpo docente de la institución.	5	5	5	5	5	5
	Usted utiliza los medios materiales e instalaciones de la institución en su función de docente, con arreglo a las normas reguladoras de su uso.	4	4	4	4	4	4
	Usted cree que percibe un honorario justo correspondiente a su contrato de trabajo.	4	4	5	4	4	4
	La institución facilita, dentro de las finalidades y posibilidades, la asistencia a cursos, reuniones, etc. que redunden en beneficio de su perfeccionamiento profesional y la calidad de su labor docente.	4	4	4	4	4	5
	Los docentes de la institución demuestran una actitud de iniciativa e integración.	4	4	4	4	4	5
D3.	Los docentes de la Institución mantienen relaciones de cooperación recíproca.	4	4	4	4	4	4
	Los docentes y los administrativos están identificados con los logros de la Institución.	4	4	5	4	4	4
	La institución conforma un cuadro de docentes con grados de Maestría y Doctorado.	5	5	5	5	4	5
	La institución promueve la actualización didáctico-pedagógica progresiva de los docentes.	4	4	4	4	4	4
D4.	La institución capacita o busca la capacitación de los docentes en el manejo de estrategias para la enseñanza virtual.	4	4	4	4	4	4
	Usted se encuentra motivado para el perfeccionamiento continuo.	4	4	4	4	4	4
	Usted se preocupa por su auto perfeccionamiento docente.	4	4	4	4	4	4
	Usted es consciente de la necesidad de continua actualización científica.	4	4	4	4	4	4
	Usted se forma y actualiza en los aspectos didácticos de la enseñanza de su materia o grado.	4	4	5	4	4	4
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	4

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

ANEXO N° 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA 2022

Investigadores: Bach. Dannia Yulie Busso Ccora

Indicación: Respetado especialista, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación “Comunicación organizacional en la I.E. No. 36002 Huancavelica 2022”, que hace parte de la investigación: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Carlos Recuay Salazar
 Formación académica : Magister en Dirección de Empresas
 Áreas de experiencia profesional: Organización y Finanzas
 Tiempo : 10 Años
 Cargo actual : Director Académico negocios Internacionales
 Institución : Universidad Continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA, 2022"

Variable 1: Comunicación Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COMPLETENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1.	Existe calidez en la comunicación entre compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
	La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera	4	4	4	4	4	
	Se relaciona oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución	4	4	4	4	4	
	Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted	4	4	4	4	4	
	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	4	4	4	4	4	
	Utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores	4	4	4	4	4	
D2.	Es fácil hablar con sus superiores y despejar dudas sobre la retroalimentación que recibieron	4	4	4	4	4	
	Tiene confianza con sus jefes para poder hablar de sus problemas personales	4	4	4	4	4	
	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre su trabajo	4	4	4	4	4	
	Recibe la información necesaria para poder realizar eficazmente su trabajo	4	4	4	4	4	
	Los directivos de la institución se comunican con Ud. De una forma efectiva y fácil de entender	4	4	4	4	4	
	Las instrucciones de alguna acción que recibe de los directivos son claras y se la entregan oportunamente por escrito	4	4	4	4	4	
D3.	Se hace uso de un lenguaje coloquial y respetuoso cuando se comunican entre compañeros docentes.	4	4	4	4	4	
	Hay disposición para comunicar los detalles para la solución de tareas y problemas en el equipo de trabajo	4	4	4	4	4	
	Entre los docentes conocidos se ponen de acuerdo para la solución de tareas y problemas referentes a la actividad laboral	4	4	4	4	4	
	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta	4	4	4	4	4	
	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel	4	4	4	4	4	
En la institución se evita el uso de los "rumores" considerando que es condicionante de conflictos entre compañeros de trabajo		4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: título "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 36002 HUANCVELICA, 2022"

Variable 2: Clima Institucional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COMPLETENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1.	El director, coordinadores y los docentes mantienen una comunicación asertiva.	4	4	4	4	4	
	Las autoridades administrativas mantienen una comunicación fluida con los docentes.	4	4	4	4	4	
	En la institución, el docente fomenta la comunicación con los demás, a través del diálogo, respetando las diferencias individuales.	4	4	4	4	4	
	Al interior de la institución existe una comunicación empática entre todos los estamentos.	4	4	4	4	4	
	Las autoridades académicas y administrativas saben escuchar y resolver situaciones en el momento apropiado.	4	4	4	4	4	
	Usted maneja una comunicación saludable con los estudiantes del aula.	4	4	4	4	4	
D2.	Usted ejerce la función docente en armonía con el carácter propio de la institución y su reglamento interno, de acuerdo con las condiciones estipuladas en su contrato laboral.	4	4	4	4	4	
	El director y coordinadores practican un trato justo y respetuoso con el cuerpo docente de la institución.	4	4	4	4	4	
	Usted utiliza los medios materiales e instalaciones de la institución en su función de docente, con arreglo a las normas regulatorias de su uso.	4	4	4	4	4	
	Usted cree que percibe un honorario justo correspondiente a su contrato de trabajo.	4	4	4	4	4	
	La institución facilita, dentro de las finalidades y posibilidades, la asistencia a cursos, reuniones, etc. que redunden en beneficio de su perfeccionamiento profesional y la calidad de su labor docente.	4	4	4	4	4	
	Los docentes de la institución demuestran una actitud de iniciativa e integración.	4	4	4	4	4	
D3.	Los docentes de la institución mantienen relaciones de cooperación recíproca.	4	4	4	4	4	
	Los docentes y los administrativos están identificados con los logros de la institución.	4	4	4	4	4	
	La institución conforma un cuadro de docentes con grados de Maestría y Doctorado.	4	4	4	4	4	
	La institución promueve la actualización didáctico-pedagógica progresiva de los docentes.	4	4	4	4	4	
D4.	La institución capacita o busca la capacitación de los docentes en el manejo de estrategias para la enseñanza virtual.	4	4	4	4	4	
	Usted se encuentra motivado para el perfeccionamiento continuo.	4	4	4	4	4	
	Usted se preocupa por su auto perfeccionamiento docente.	4	4	4	4	4	
	Usted es consciente de la necesidad de continua actualización científica.	4	4	4	4	4	
Usted se forma y actualiza en los aspectos didácticos de la enseñanza de su materia o grado.		4	4	4	4	4	
A usted le preocupa la mejora de la calidad de su enseñanza.		4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Carlos Recuay Salazar	Magister en Dirección de Empresas	4	4

Sello y Firma:



Anexo 6: La data de procesamiento de datos

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The title bar reads "Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Datos", "Transformar", "Analizar", "Gráficos", "Utilidades", "Ampliaciones", "Ventana", and "Ayuda". The toolbar contains various icons for file operations, data manipulation, and analysis. The main window shows a data grid with 30 rows and 58 columns. The first column contains row numbers from 1 to 30. The subsequent columns contain numerical data values, with some cells containing small bar charts. The status bar at the bottom indicates "Visible: 58 de 58 variables". The bottom of the window shows the "Vista de datos" and "Vista de variables" tabs, and the status bar at the very bottom reads "IBM SPSS Statistics Processor está listo" and "Unicode: ON".

Anexo 7: Consentimiento informado.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 36002
AZULES - HUANCAMELICA



Huancavelica, 19 de enero del 2022

CARTA N° 001-2022-I.E.-N°36002-A-HVCA.

Srta.

DANNIA YULIE BUSSO CCORA

Dirección; Av. 28 de abril N°928- Barrio de San Cristóbal Huancavelica.

Sirva la presente para saludar cordialmente a nombre de la Institución Educativa N° 36002 de Huancavelica y a la vez, dar atención al documento de la referencia mediante el cual solicita aceptación de usos de datos de la Institución para la elaboración de su trabajo de investigación— tesis.

Al respecto tenemos a bien informarle que, realizada la coordinación correspondiente se aprueba que la tesista, **DANNIA YULIE BUSSO CCORA, CON DNI N°71046753, para el desarrollo de la tesis; COMO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL** en la Institución Educativa, para lo cual el Plantel correspondiente brindara las facilidades respectivas.

Por lo expuesto se autoriza el desarrollo de dicha investigación y se le da por concluida la atención del requerimiento.

Sin otra particular que mencionar, quedo de usted.

Atentamente;



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 36002
HUANCAMELICA
DIRECCIÓN
Lic. José Delgado Payán
C.M. 1023270766
DIRECTOR



"TODOS PODEMOS APRENDER, NADIE SE QUEDA ATRÁS"

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



