



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°
16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

**Bach. Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey
Bach. Pinela Pérez María Magali**

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°
16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores
Bach. Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey
Bach. Pinela Pérez María Magali**

**Pimentel – Perú
2019**

**RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI –
JAEN 2019**

Aprobación del jurado evaluador

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo
Asesor

Dr. Hugo Redib Espinoza Rodriguez
Presidente del jurado de tesis

Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretario del jurado de tesis

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera,. Por que tu presencia ha sido el fundamento de mi vida, te amo mi pequeño Liam Jared.

A mi madre por brindarme apoyo, consejos y su comprensión en los momentos difíciles.

A mi padre; a pesar de nuestra distancia física, siento que esta siempre conmigo.

EUGENIA YENSMEY

A Dios, por guiar y cuidar mis pasos en cada día de mi vida, por brindarme fortaleza, inspiración y oportunidades para mejorar y crecer como persona.

A mis padres Juan y Bertha, a mi esposo Edinson y mi hijo Steven por el gran apoyo incondicional brindado, a ustedes por siempre y para siempre.

MARÍA MAGALI

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor, MBA Ricardo Rivera Tantachuco por su apoyo para la culminación de este trabajo, a quién le debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanza.

Finalmente un agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1. Comunicación	23
1.3.1.1. El proceso de la comunicación	24
1.3.1.2. Tipos de comunicación organizacional.....	24
1.3.1.3. Flujos de la Comunicación	26
1.3.1.4. Comunicación organizacional.....	27
1.3.2. Clima Organizacional	27
1.3.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional	28
1.3.2.2. Características del Clima Laboral.....	29
1.3.2.3. Medición del clima Organizacional.....	29
1.3.2.4. Principales modelos que se utilizan para medir el clima organizacional.....	30
1.3.2.5. Factores de Clima Organizacional	33
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación e importancia del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	35
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización.....	37
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos	42
2.5. Método de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	45
3.1. Presentación de tablas y figuras.....	45
3.1.1. Análisis inferencial	77
3.1.1.1. Análisis de los objetivos	77
3.2. Discusión de resultados	83
3.3. Aporte científico	86
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
4.1. Conclusiones.....	93
4.2. Recomendaciones	94
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable independiente</i>	38
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	39
Tabla 3	<i>Sexo de los encuestados</i>	45
Tabla 4	<i>Edades de los encuestados</i>	46
Tabla 5	<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?</i>	47
Tabla 6	<i>¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?</i>	48
Tabla 7	<i>¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?</i>	49
Tabla 8	<i>¿La comunicación entre docentes es respetuosa?</i>	50
Tabla 9	<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?</i>	51
Tabla 10	<i>¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?</i>	52
Tabla 11	<i>¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?</i>	53
Tabla 12	<i>¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?</i>	54
Tabla 13	<i>¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?</i>	55
Tabla 14	<i>¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?</i>	56
Tabla 15	<i>¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?</i>	57
Tabla 16	<i>¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?</i>	58
Tabla 17	<i>¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?</i>	59
Tabla 18	<i>¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?</i>	60
Tabla 19	<i>¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?</i>	61
Tabla 20	<i>¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?</i>	62
Tabla 21	<i>¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?</i>	63
Tabla 22	<i>¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?</i>	64

Tabla 23	<i>¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?</i>	65
Tabla 24	<i>¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?</i>	66
Tabla 25	<i>¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?</i>	67
Tabla 26	<i>¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?</i>	68
Tabla 27	<i>¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?</i>	69
Tabla 28	<i>¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?</i>	70
Tabla 29	<i>¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?</i>	71
Tabla 30	<i>¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?</i>	72
Tabla 31	<i>¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?</i>	73
Tabla 32	<i>¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?</i>	74
Tabla 33	<i>¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora?</i>	75
Tabla 34	<i>¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?</i>	76
Tabla 35	<i>Comunicación organizacional (agrupado)</i>	77
Tabla 36	<i>Clima laboral (agrupado)</i>	78
Tabla 37	<i>Correlación de variables</i>	79
Tabla 38	<i>Estadística de la regresión</i>	80
Tabla 39	<i>Análisis de varianza</i>	81
Tabla 40	<i>Intercepción de variables</i>	81
Tabla 41	<i>Correlación de Pearson</i>	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Sexo de los encuestados</i>	45
Figura 2	<i>Edades de los encuestados</i>	46
Figura 3	<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?</i>	47
Figura 4	<i>¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?</i>	48
Figura 5	<i>¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?</i>	49
Figura 6	<i>¿La comunicación entre docentes es respetuosa?</i>	50
Figura 7	<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?</i>	51
Figura 8	<i>¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?</i>	52
Figura 9	<i>¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?</i>	53
Figura 10	<i>¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?</i>	54
Figura 11	<i>¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?</i>	55
Figura 12	<i>¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?</i>	56
Figura 13	<i>¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?</i>	57
Figura 14	<i>¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?</i>	58
Figura 15	<i>¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?</i>	59
Figura 16	<i>¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?</i>	60
Figura 17	<i>¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?</i>	61
Figura 18	<i>¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?</i>	62
Figura 19	<i>¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?</i>	63
Figura 20	<i>¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?</i>	64

Figura 21	<i>¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?</i>	65
Figura 22	<i>¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?</i>	66
Figura 23	<i>¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?</i>	67
Figura 24	<i>¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?</i>	68
Figura 25	<i>¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?</i>	69
Figura 26	<i>¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?</i>	70
Figura 27	<i>¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?</i>	71
Figura 28	<i>¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?</i>	72
Figura 29	<i>¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?</i>	73
Figura 30	<i>¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?</i>	74
Figura 31	<i>¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora?</i>	75
Figura 32	<i>¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?</i>	76

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral, además de recomendar estrategias de mejoras en la comunicación que permitan mejorar el clima laboral en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí. La comunicación es definida como la transmisión de información y la decodificación entre individuos por medio de símbolos y significados. En cualquier circunstancia de la vida, la comunicación es vital e importancia para manifestar los objetivos, emociones, necesidades, etc. La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado utilizado en una muestra de 27 colaboradores; concluyendo que existe correlación positiva débil entre la comunicación organizacional y el clima laboral, ya que ambos muestran niveles regulares de dependencia y factores de incidencia moderada hacia ambas variables en estudio. Resulta necesario señalar que el presente trabajo servirá de orientación a profesionales y empresarios que quieran indagar sobre la comunicación organizacional y el clima laboral, así como encaminar sus acciones al bienestar total de sus colaboradores.

Palabras claves: comunicación, organización, ambiente, clima, cultura.

ABSTRACT

In the present research, the relationship between organizational communication and the work environment was determined, as well as recommend strategies for improvement in communication to improve the working environment in Educational Institution No. 16119 of C.P. Tabacal - Chontalí. Communication is defined as the transmission of information and decoding between individuals by means of symbols and meanings. In any circumstance of life, communication is vital and important to manifest goals, emotions, needs, etc. The research was quantitative, non-experimental, correlational and transversal, the instrument used was the structured questionnaire used in a sample of 27 collaborators; concluding that there is a weak positive correlation between the organizational communication and the work climate, since both show regular levels of dependence and moderate incidence factors for both variables under study. It is necessary to point out that this work will guide professionals and entrepreneurs who want to inquire about organizational communication and the work climate, as well as to direct their actions to the total welfare of their collaborators.

Key Words: communication, organization, environment, climate, culture.

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La comunicación se define como la transferencia de información y decodificación entre individuos por medio de símbolos y significados.

La comunicación es importante para manifestar los objetivos, necesidades, emociones, etc., volviéndose imperioso en el interior de las organizaciones, mencionando ciertos beneficios los que ayudan a: establecer los propósitos y objetivos de la organización, desarrollar planes de acción para lograr los propósitos, organizar los recursos humanos efectivamente; identificar, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de una Institución, promover un clima donde participen todos, evaluar el desempeño de los individuos e influenciar en la motivación de los colaboradores.

A nivel mundial, en las organizaciones la comunicación ha sido un eje importante para afrontar los desafíos referentes al crecimiento de los mercados. En Perú, los trabajos realizados referidos al clima laboral, manifiestan que los colaboradores de muchas empresas que están identificados con la empresa, mejoran el rendimiento organizacional alrededor de un 30 por ciento, teniendo más posibilidades de exceder las expectativas de mayor rendimiento que sus compañeros sin identificación, siempre que estén motivados y cuenten con ambientes de trabajo confortables.

La presente investigación se estructura en los siguientes capítulos:

El capítulo I, se resuelve la introducción, realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, enumerando los trabajos previos, así como también las teorías relacionadas al tema. También se enuncia el problema de investigación, hipótesis, objetivo general y objetivos específicos.

El capítulo II, muestra el tipo y diseño de investigación, así como el universo poblacional, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, también se exponen los criterios éticos y rigor científico.

El Capítulo III, evidencia los resultados de la investigación en tablas y figuras, así como también su discusión de los resultados.

Finalmente, el capítulo IV, evidencia las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1. Realidad Problemática

La administración es una forma de arte de comunicación, porque la comunicación es una forma de entregar y recibir la información necesaria, también la comunicación establece y desarrolla relaciones entre individuos, organizaciones y gobiernos. A través de diversas habilidades de comunicación, un gerente puede informar y motivar a los empleados de manera efectiva. La eficiencia de una organización depende de qué tan exitosamente funcionen los canales de comunicación dentro de la organización, de cómo esté estructurada la comunicación y de la precisión con que los miembros envían y reciben información. Cada organización es un "micromundo" con una atmósfera y un clima únicos, cultura y valores, mitos y creencias. Cada uno tiene su propia manera de estructurar la comunicación entre los gerentes y los empleados, así como entre los empleados y sus colegas. Además, la percepción de autoridad generalmente difiere de una organización a otra. Sin embargo, la comunicación es un aspecto significativo de todas las organizaciones, que inevitablemente tiene un impacto directo en todas las esferas dentro de la organización.

A nivel internacional

Terumi (2015) expone que la participación de los empleados es un fenómeno bastante nuevo que continúa atrayendo la atención y la implementación en las organizaciones. Si bien la comunicación ha sido identificada como un factor que afecta el compromiso, ninguna investigación científica se ha concentrado únicamente en la relación entre los dos. Teniendo esto en cuenta, este estudio buscó determinar si existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso de los empleados. Los resultados indicaron que existe una relación positiva entre los factores de comunicación interna y los factores de compromiso de los empleados. La investigación actual encontró que la comunicación interna está relacionada con el compromiso, el esfuerzo discrecional y el trabajo significativo; Todos los factores de compromiso. Además, los resultados también indicaron que la satisfacción del canal de comunicación y las combinaciones de canales estaban vinculadas al compromiso de los empleados.

Harp (2015) investigó la comunicación de cambios efectivos en el lugar de trabajo utilizando la teoría de establecimiento de metas. Debido a posibles problemas de validez con una investigación previa de auditoría de comunicación organizacional, se diseñó un estudio de múltiples métodos para investigar y construir una nueva medida para la comunicación de cambios efectivos en el lugar de trabajo. Se utilizaron entrevistas preliminares junto con investigaciones previas para construir un cuestionario de encuesta que evalúe la comunicación efectiva del cambio en el lugar de trabajo. Más de 1,000 empleados en una gran empresa de servicios de salud participaron en el estudio. Los resultados del estudio proporcionan un marco para evaluar la comunicación de cambios efectivos en los niveles individuales (es decir, comportamiento, rasgos y conocimiento) y organizativos (es decir, precisión, claridad y disponibilidad). Además, los datos se dividieron entre hombres y mujeres, las fuentes de comunicación y las percepciones de comunicación de supervisión efectiva. Se señalan las implicaciones prácticas del estudio, además de la teoría de establecimiento de objetivos, las limitaciones y la investigación futura.

Yildirim (2015) expone que la comunicación organizacional se estudia en detalle en la literatura considerando todos los aspectos. En general, la comunicación organizacional se divide en tres dimensiones principales; comunicación con compañeros de trabajo, comunicación con gerentes y política de comunicación organizacional. Ha habido una gran literatura sobre la comunicación organizacional. Los investigadores han desarrollado una variedad de medidas para la comunicación organizacional. Algunos autores señalaron la disponibilidad de tecnologías de comunicación y el uso efectivo de estas tecnologías en la organización. Algunas investigaciones intentaron determinar los factores que influyen en la efectividad de la comunicación organizacional. Por otro lado, las competencias de comunicación también son temas muy importantes por determinar. La determinación de las prioridades de comunicación y las necesidades de comunicación efectiva deben definirse para aumentar el desempeño general de la organización. En esta investigación, nos centraremos en tres dimensiones principales de la comunicación organizacional.

Balarezo (2014) señala que en el mundo, en las organizaciones la comunicación es fundamental para afrontar los retos concernientes a la globalización y competitividad. Ante estos retos los empresarios deben apoyarse en el uso correcto de la administración, la cual

ha sido utilizada por compañías desde el siglo XIX. Incluyendo la comunicación, identidad y cultura como actuales caminos del accionar de las empresas

A nivel nacional

En Perú, estudios relacionados al clima laboral promovidos por Hay Group Insight, organización internacional de desarrollo del talento humano, señalan que los colaboradores de diferentes organizaciones que se encuentran comprometidos con sus empresas, incrementan su desempeño organizacional en promedio 30%, y que poseen mayor posibilidad de sobrepasar las expectativas de desempeño en comparación con sus compañeros sin identificación alguna, ya que se sienten motivados y en un ambiente de trabajo agradable. (Hay Group, 2014)

Barboza (2014) refiere que a que casi siempre es difícil permanecer concentrado en realizar críticas constructivas que llevarán al colaborador a mejorar. Podría sentirse tentado de evitar una situación de conflicto. Pero enfrenta el hecho de que un colaborador ineficiente no mejorará, a menos que este sea consciente de que debe mejorar. Si se enfoca en los resultados que desea, y no en las debilidades que percibe en el colaborador, puede incrementar las posibilidades de un buen resultado.

A nivel local

En la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí no se han realizado estudios que señalen la actual situación de los colaboradores, referente a sus percepciones las cuales influyen en su disposición y comportamiento, conteniendo el sentido de pertenencia y la satisfacción de los colaboradores.

La unidad es uno de los valores que se necesita reforzar. En tal sentido, se plantea diagnosticar las dimensiones del clima organizacional, para identificar los aspectos que podrían estar afectando indirectamente la satisfacción y motivación de los colaboradores.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Semren (2017) explora qué tan importante es la comunicación cuando se trata del trabajo corporativo y el trabajo en las organizaciones. Es bien sabido que tener una

comunicación saludable y efectiva es extremadamente importante para las personas en general y para los empleados en particular. Un buen sistema de comunicación ayuda a mejorar la eficiencia del trabajo de los empleados y también aumenta su nivel de rendimiento, que es esencial en cualquier tipo de organización. Este estudio describe la importancia de la comunicación en las organizaciones; formal, así como informal, y cómo la comunicación organizacional afecta la motivación de los empleados en el trabajo; Intrínseca y extrínseca. En teoría, los modelos de desempeño laboral ayudan a lograr una mejor comunicación entre los gerentes y sus empleados. La intención es explorar si estos modelos se aplican en la práctica. El enfoque de este estudio es la investigación obtenida principalmente entre los empleados del sector financiero. Las respuestas proporcionadas ayudan a comprender la importancia de las formas de comunicación dentro de la organización y muestran qué forma de comunicación conduce a una mejor motivación de los empleados y al mismo tiempo mejora la eficiencia en el trabajo. El análisis de la investigación sobre la relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los empleados se basó en 111 cuestionarios completados. Nuestros hallazgos confirmaron que la comunicación informal horizontal es estadísticamente significativa y correlacionada positivamente con la motivación de los empleados. Otras dos hipótesis vinculadas a la comunicación formal y los individuos motivados intrínsecos y extrínsecos, aunque no fueron confirmados estadísticamente en este estudio, tampoco fueron rechazadas, porque varios estudios las respaldan.

Nazarova (2015) investigó las estrategias de comunicación para directivos. El documento incluye el análisis de temas como las teorías de gestión clásicas, el papel de la comunicación dentro de la organización, el comportamiento de un gerente y las características personales de un gerente. Los estudios contemporáneos demuestran la importancia de la comunicación efectiva y apropiada dentro de la organización. La investigación se centró en la comunicación del gerente, lo que él o ella necesita para comunicarse de acuerdo con la estrategia de comunicación. La investigación prueba la teoría de los dos factores de Herzberg. La influencia de motivadores intrínsecos y extrínsecos se probó en cincuenta participantes en la República Checa, Praga. La investigación mostró una correlación positiva para ambas preguntas de investigación: entre los motivadores intrínsecos y la satisfacción laboral y entre los motivadores extrínsecos y la satisfacción laboral. Sin embargo, la correlación es más fuerte entre los "motivadores" y la satisfacción

laboral. Por lo tanto, las formas psicológicas de motivación son un aspecto importante en la comunicación del gerente.

Párraga (2015) en la tesis denominada “Estudio de la gestión comunicacional y su impacto como herramientas para mejorar el clima organizacional de la empresa Imperhouse S.A.” Su objetivo es realizar el estudio de la Comunicacional para mejorar el Clima Laboral, la población estuvo constituida por 35 colaboradores, los mismo que pasaron a conformar la muestra, el instrumento fue el cuestionario estructurado, concluyendo que entre la gestión de la comunicación y el clima organizacional existe relación directa, lo que significa que una buena comunicación genera un clima de armonía donde se pueda incrementar la productividad y competitividad a través del mejorar el desempeño de los colaboradores.

Balarezo (2014) en su investigación realizada en Ecuador denominada “La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. El objetivo fue identificar de las causas y efectos, además de proponer una guía para realizar medidas correctivas. Se concluye que existen debilidades en la comunicación interna, la cual repercute en las actividades de la empresa. Así mismo los hallazgos señalan que la comunicación influye en la baja productividad y en la disposición de los individuos. Finalizando, se determinó que los colaboradores desconocen los tipos de comunicación en la organización, además de calificar como regular los medios de comunicación.

Sandoval (2014) En la tesis denomina “Comunicación interna y clima laboral”, el objetivo fue determinar de qué manera la comunicación en el interior de la empresa favorece el clima organizacional de un call center, la población y muestra fue la misma 122 trabajadores, colaboradores los mismos que conformaron la muestra, se utilizó como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión de que la comunicación en el interior favorece el clima, pues existe un proceso que explican y comparten normas e información para realizar sus actividades de forma certera, originando relaciones interpersonales cordiales entre compañeros de trabajo.

A nivel nacional

Bardales (2018) en su tesis *Clima laboral y motivación laboral en docentes de una institución educativa Estatal*. Se realizó una investigación sustantiva, con diseño descriptivo - correlacional entre Clima Laboral y Motivación Laboral en docentes de una institución educativa estatal de Trujillo. Para ello se trabajó con una muestra de 115 docentes, varones y mujeres, entre 25 y 60 años de edad, de la institución educativa en mención, con contrato vigente en el año escolar 2016, empleando para su evaluación a la Escala de Clima Social Laboral (WES) de Moos, Moos y Trickett (1979) y el Cuestionario de Motivación Laboral de Steers y Braustein (1976). Los resultados muestran que predomina un nivel medio de Clima Laboral a nivel general y en sus dimensiones (Relaciones, Autorrealización, Estabilidad/Cambio). Asimismo, predomina un nivel medio de Motivación Laboral, a nivel general y en sus dimensiones (Logro, Poder, Tradición). En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva, entre Clima Laboral y Motivación Laboral en los sujetos de estudio.

Shishido (2015), en su tesis *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad Cesar Vallejo en el distrito de Trujillo*. El objetivo fundamental de este estudio ha sido determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, diagnosticando la situación actual desde los factores identificados teóricamente. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra ha sido 38 colaboradores del área mencionada; el estudio se realiza con la finalidad de conocer su percepción de los indicadores de estudio. Se utilizó a toda la población y se aplicó una encuesta con un total de 120 preguntas, relacionadas al clima organizacional y al desempeño laboral; como técnicas estadísticas se usaron el alfa de cronbach y el “r” de Pearson para la validación y confiabilidad del instrumento, además se pudo rescatar factores que estaban encaminados y otros que están para reforzamiento. Se concluyó según lo obtenido que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de forma positiva creciente, ya que si el primer indicador aumenta se refleja en el segundo. Estos resultados servirán para dar luz al área estudiada como a la Dirección de recursos humanos.

Quevedo (2015). La investigación “Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional en la empresa Acsl S.R.L”. El objetivo propone un plan que mejore el clima de la empresa; formulando la hipótesis: si se implementa un plan basado en la Teoría Antropológica de la Motivación de Pérez López, se mejorará el Clima Laboral en la empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros. La investigación buscó bases teóricas que fundamente la propuesta de un plan para mejorar el Clima Organizacional, estableciendo estrategias que faciliten la integridad entre colaboradores y entender claramente el Desarrollo Organizacional del directivo y subordinado para otorgar soluciones a los problemas cotidianos.

Alva y Juárez (2014) En su tesis denominada “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014”, señaló como objetivo determinar entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad existe relación, se tomó a todos los colaboradores como muestra, encontrando como resultado que existe relación las variables.

A nivel local

Fuentes y Gonzales (2018) en su tesis La Comunicación organizacional como ventaja competitiva en King Kong Lambayeque fábrica de dulces S.C.R.L. En la presente investigación observamos que a nivel internacional las empresas tienen una mala gestión de la comunicación organizacional, por ello, existe un mal clima laboral y una baja productividad, realidad que se repite en Perú y en King Kong Lambayeque Fábrica de Dulces S.C.R.L., porque no existe una adecuada comunicación organizacional entre todos los miembros, ya que, se carece de un buen liderazgo, el clima laboral no es armonioso y esto genera que no se logren los objetivos propuestos. El objetivo general es proponer estrategias de comunicación organizacional que permitirá lograr ventaja competitiva en King Kong Lambayeque Fábrica de Dulces S.C.R.L., Chiclayo 2017. El método utilizado fue el método deductivo, con un tipo de investigación cuantitativa, descriptiva y propositiva; y un diseño no experimental cuantitativo. La población en estudio está representada por todos los miembros de la empresa, que son en total 40 colaboradores. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala de Likert, obteniendo como resultado que el 67.5% manifiesta que la comunicación organizacional es regular y el 75% expresa que la ventaja competitiva es buena. El

procesamiento de los datos se realizó a través de los programas SPSS y Excel, de donde se obtuvieron tablas y figuras. Finalmente concluimos con la aplicación de siete estrategias para mejorar la comunicación organizacional, las cuales se realizarán a través de capacitaciones desarrolladas por un consultor externo y son dirigidas a todos los colaboradores.

Bravo y Espinoza (2016) en su tesis *La comunicación organizacional y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud*. La presente investigación se basa en la situación problemática que observamos en la organización de las entidades públicas o empresas privadas en cuanto a la comunicación organizacional y el clima laboral, pues este, es un elemento de gran relevancia en las relaciones con otros individuos, ya que da lugar a la transmisión de información dentro de la organización para identificar los requerimientos, logros de las mismas y sus colaboradores. Esta tesis busca como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud, para mejorar las relaciones humanas en su actividad diaria y poder alcanzar los objetivos institucionales. Se realizó una investigación de tipo descriptivo – correlacional la cual permite conocer la problemática que presenta la institución en cuanto a las características del clima laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud. La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario confeccionado con 23 ítems operados de acuerdo a las dimensiones de las variables de comunicación organizacional y clima laboral, el cual se aplicó para la obtención de información. Los cuestionarios fueron fiables a través de la prueba de alfa de cronbach. El instrumento fue aplicado a la muestra, la cual estuvo conformada por 25 colaboradores que laboran en la institución. Dentro de los resultados se obtuvo que si existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 896.

Palmer (2016) en su tesis *Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del colegio Pamer*. La presente investigación tuvo como objetivo general elaborar un plan de comunicación interna basada en la dinámica del proceso que tenga en cuenta la contradicción entre la satisfacción personal y el cumplimiento de los objetivos para la mejora de la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer Chiclayo; su importancia se basa en el aporte que se le otorgue a la investigación para el

desarrollo motivacional, que involucre la formación de un adecuado nivel comunicacional entre los colaboradores, generando competencias en ellos, para lograr no solo su satisfacción, sino que repercutirá en el clima laboral, relaciones interpersonales, desempeño laboral, resolución de conflictos, negociación efectividad, etc; siendo una investigación no experimental. El Instrumento utilizado fue la Escala Motivación en el Trabajo (R. Steer y D. Braunstein – McClelland) basado en tres dimensiones: Afiliación, Logro y Poder, para el análisis de resultado, se utilizó el programa estadístico SPSS. Encontrando los siguientes resultados: Que existe una limitada practica en el proceso y en la metodología de comunicación interna, además que no hay políticas de reconocimientos comunicacionales, ni talleres de socialización entre los miembros de la institución.

Miranda y Pastor (2015) en su tesis Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque. La investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los Trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque. Se utilizó el diseño transversal o transeccional. La muestra fue 152 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron los cuestionarios: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) Fernández (1999) y la Escala de Clima Social en el Trabajo Moss & Trickett. Los datos se analizaron en el software SPSS 21. Se concluyó que existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Comunicación

La comunicación se define como la transferencia de información y decodificación entre individuos por medio de símbolos y significados. Es importante para manifestar los objetivos, necesidades, emociones, etc., volviéndose imperioso en el interior de las organizaciones, para poder expresar los objetivos, emociones, necesidades, etc., mencionando beneficios que ayuden a difundir y establecer los objetivos de la empresa, desplegar planes, organizar a los individuos, identificar, seleccionar, desarrollar y evaluar el

desempeño, originando un ambiente participativo, evaluando el desempeño e influyendo en la motivación de los trabajadores.

1.3.1.1. El proceso de la comunicación

García (2011) refiere que para mantener eficazmente la comunicación, es importante que en la transferencia de información, se eviten las barreras y elementos, describiendo:

Barreras en la Comunicación: factores que obstruyen para que la transmisión del mensaje sea efectivo, y entre ellas se encuentran:

Barreras Interpersonales: Lo que decodifica el receptor del mensaje. Defectos fisiológicos del receptor o emisor. Emociones y sentimientos del receptor o emisor. Las condiciones en las que se emite el mensaje.

Barreras Organizacionales: Cuando una organización crece, su estructura se amplía, propiciando inconvenientes en la comunicación, generando situaciones donde se agrega, modifica, elimina o cambia totalmente un mensaje, sobre todo si ha sido oral. Otra es la autoridad administrativa, en la cual se debe recordar que la autoridad es característica de toda organización, generando ese control una barrera; finalmente, la especialización se identifica como barrera que evita la efectividad de la comunicación.

1.3.1.2. Tipos de comunicación organizacional

García (2011) los tipos de comunicación son los siguientes:

Comunicación vertical: es aquella que es asciende o desciende entre jefes y subordinados. Este tipo de comunicación regula y controla la conducta de los trabajadores en factores tales como: planificar las tareas e instrucciones, procedimientos, políticas, prácticas, rendimiento de los empleados, etc.

Los medios de comunicación utilizados son: teléfono, email, reuniones, guías, manuales, etc.

Los medios más eficaces para informar son el teléfono y las reuniones. Estas permiten integrar gran cantidad de información en poco tiempo.

Los correos son adecuados cuando se necesita información compleja y detallada. Siendo más precisos para comunicarse y más objetivo, pues no se distorsiona. La comunicación basada en la escritura es útil cuando se requiere de un antecedente.

Comunicación horizontal: realizada por colaboradores de mismo nivel. Siendo entre áreas de la empresa, de forma individual o de grupos, sin autoridad, y ayudan para

dinamizar el diseño estructural de la organización. Este tipo de información es captada mediante juntas, asambleas, informes, etc.

Comunicación oblicua: realizada entre áreas sin dependencia, la cual está señalada en la organización.

Comunicación formal: establecida por canales para ser recepcionada por un público objetivo y responde a pretensiones u objetivos. Sirviendo para mejorar efectivamente la organización.

Comunicación informal: surge en el interior de la empresa, naciendo de la espontaneidad de los colaboradores. Dándole credibilidad y a menudo se relaciona con asuntos personales acerca de grupos o individuos de la empresa. Es conocida comúnmente como “rumores” y se utiliza para que el ápice estratégico conozca más a las personas dentro de la empresa.

Es visible como la comunicación en las organizaciones es cada vez más importante y se pone en práctica, pudiendo señalar que las organizaciones de todo índole, al utilizar este método obtienen mejores resultados.

García (2011) señala que este tipo de comunicación está dirigida a determinados individuos de una empresa y que se encuentran entrelazadas con ella. En una organización, se integra por accionistas, directivos, contratistas, empleados, etc.

La comunicación se puede producir:

Formal: referido únicamente a aspectos laborales. Utilizando la escritura. Su celeridad es lenta, pues cumple con los procesos de la burocracia.

Informal: para esta comunicación no son oficiales los canales, sino en reuniones fuera del trabajo, encuentros en los pasadizos, almuerzos, cafés, etc.

García (2011) refiere que se observa inequidad entre el sistema de comunicación que emplea la empresa para comunicarse externamente y el utilizado con finalidades internas. En oportunidades esta inestabilidad entre la comunicación interna y externa, los

colaboradores terminan por conocer lo sucedido a través de proveedores, prensa y competencia.

Lo referido señala la necesidad de una relación positiva entre comunicaciones internas y externas, sobre todo cuanto a la externa no se le pone coto. Este equilibrio ha de otorgarse en los contenidos, procesos, estilo y cantidad.

1.3.1.3. Flujos de la Comunicación

Fernández (2010) señala que las direcciones de comunicación organizacional se utilizan a partir del diseño organizacional de las organizaciones. La comunicación interna se compone de cuatro formas: ascendente, descendente, horizontal y diagonal. Cada una dispuestas a las condiciones de la gerencia, la participación de trabajadores en la toma de decisiones y el flujo de información entre los departamentos de la empresa.

Comunicación Descendente: comunica el orden para desarrollar roles, tareas, entrenamiento, directrices, capacitación, políticas, etc. Establece por naturaleza de la organización. No solamente en el sentido imperioso de quien genera la orden, sino del sentido de ordenar y organizar. Una función principal de la comunicación hacia abajo, es la de informar la cultura organizacional y como cumplir las directivas.

Comunicación Ascendente: se genera desde el nivel bajo hacia el más alto de la empresa. Este dirección permite se labore proactivamente al decidir, participando frecuentemente en el desarrollo de la empresa.

Comunicación Horizontal: realizada entre colaboradores del mismo nivel de jerarquía. Siendo entre áreas de manera individual o grupal, sin autoridad y agilitan el diseño estructural de la organización. Esta información se genera a través de asambleas, reuniones, informes, etc. Se propicia entre los colaboradores de un mismo nivel. Utilizado para coordinar funciones de distintos colaboradores o áreas, solucionando vicisitudes de una área y decidir en la cual intervengan otros departamentos.

Comunicación Oblicua: realizada entre el jefe de un área y un colaborador de otro departamento, estando prevista en una organización. Surge necesario para coordinar entre grupos, dadas por una urgencia por parte de quien emite el mensaje para lograr la respuesta

del que recibe la información. Sanz (2011) señala que las diversas comunicación referidas forman los flujos de información.

1.3.1.4. Comunicación organizacional

García (2011) refiere que la comunicación organizacional es el área estratégica de la planeación en el marco de una organización. Una excelente estrategia de comunicación genera una empresa de éxito.

Comunicación interpersonal

El equipo de trabajo debe estar estructurado y organizado de acuerdo a las metas señaladas, la misión, la visión, los planes promovidos para realizarlos y la estrategia. Ese grupo de personas desarrollará sus funciones de manera coordinada según la responsabilidad que le asignen. Si no existiera una apropiada comunicación entre ellos, su actuación podría ser fatal. La comunicación interpersonal sirve para marcar tácticas y objetivos para manifestar dificultades y problemas, en fin para dar cohesión, flexibilidad, fluidez, coherencia, energía, empuje al equipo y motivación.

Andrade (2010) señala que la comunicación interpersonal es importante, aportando al logro e incremento de resultados, identifica a los trabajadores con la empresa, la cual proporciona información relevante, suficiente y oportuna, lo que fortalece la integración, y promueve la buena imagen empresarial y de sus servicios y productos. Así mismo se resalta que la comunicación organizacional interna tiene objetivos, flujos y funciones, clasificándose en diferentes tipos y elementos que lo conforman.

1.3.2. Clima Organizacional

Litwin y Stinger, (1998), encontrándose citado por Gan (2007), señala que es el ambiente en el cual un individuo se desempeña, el trato del gerente, relación entre compañeros, clientes y proveedores, Los elementos señalados conforman el Clima Organizacional, esta origina la unión o brecha para el correcto desempeño en conjunto de la empresa, o de individuos encontrándose fuera o en el interior de esta, así también se considera como influyente en el comportamiento de sus integrantes. En sí, es la percepción individual que los gerentes y trabajadores tienen de la organización y que influye en la productividad de esta.

El clima laboral, se le ha denominado como ambiente, atmósfera, clima organizacional, etc. Pero solo en estos últimos tiempos se ha intensificado su estudio.

1.3.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional

Estructura. Percibido por los individuos en relación al número de trámites, reglamentos, procesos y diferentes limitaciones a los que se enfrentan para realizar su función.

Responsabilidad. Enfocada en la libertad para tomar decisiones respecto a su función. Basada en el control generalizado y no específico.

Recompensa. Los individuos perciben si es adecuado lo recibido por el trabajo efectivo. Se utiliza los enfáticamente los premios que los castigos.

Desafío. Sentimientos referentes a los desafíos de su trabajo. Riesgos que se calculan con la finalidad de lograr las metas.

Relaciones. Percepción de un ambiente laboral adecuado y de buenas relaciones entre compañeros, como también de jefes y subordinados.

Cooperación. Apoyo y ayuda de jefes y compañeros del grupo.

Estándares. Percepción de los colaboradores en cuanto a los indicadores de desempeño.

Conflictos. Nivel en que trabajadores y directivos admiten discrepancias y solucionan las discrepancias cuando surgen.

Identidad. Identificación con la institución, siendo importante en el grupo de trabajo. En sí, es el compartir las metas personales con los de la empresa.

1.3.2.2. Características del Clima Laboral

Castillo (2006) refiere que para entender el Clima Laboral, se puede señalar lo siguiente:

El Clima se refiere a las particularidades del ambiente las cuales son encontradas en el interior o exterior de la empresa. Estas son percibidas por los individuos que laboran en ella. El Clima influye en el comportamiento de las personas en la organización; siendo una variable que interviene entre los factores organizacionales y el comportamiento individual. Estas particularidades son relativas y son propias de una organización.

El Clima, adicionado a las características, diseño organizacional y personas que la conforman, presenta un sistema interdependiente dinámico. Las respuestas y percepciones del Clima Laboral son originadas por diversos factores, estos se encuentran relacionados al sistema y estructura de la organización. Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

1.3.2.3. Medición del clima Organizacional

Ordoñez (1997), manifiesta que las variables que afectan el incremento de la productividad son:

Aumento de ausentismo. Si se incrementa el ausentismo, se supone existe un inadecuado clima. Por diferentes causas, el ausentismo puede ser justificado e injustificado. Identificando que la ausencia es mayor en los colaboradores del nivel inferior que en los directivos.

Aumento de rotación externa. Si los colaboradores migran de la empresa para laborar en una diferente, y este se incrementa, es posiblemente al clima de la organización, lo que no quiere decir que si hay menos rotación haya un clima favorable. La circunstancia por lo que salen los trabajadores, puede identificarse mediante encuestas antes de que se retiren.

Aumento de rotación interna. Cuando los individuos son reubicados de una área a otra. Si esta se eleva, se piensa que haya decaído la satisfacción o motivación de los individuos en el puesto de trabajo.

Aumento en las quejas de clientes. Si se incrementa las quejas de los clientes, se piensa en los colaboradores no están realizando efectivamente su labor. Debido a la disminución de la moral de los trabajadores.

Aumento en los accidentes laborales. El aumento de accidentes laborales, puede ser por la desmotivación de los colaboradores.

Baja productividad. Si la productividad disminuye puede atribuírsele al desfavorable clima laboral, pues la percepción de los individuos influye en el comportamiento de estos. Afectando la productividad.

Falta de participación. Si anteriormente los trabajadores aportaban ideas a la empresa y ya no lo hacen, quizás sea por la baja moral de los colaboradores.

Conflictividad. Cuando se incrementan los conflictos en la organización, el cual es visible por peleas, huelgas del sindicato (si es que lo hubiera), es debido a que la motivación de los colaboradores ha decaído.

1.3.2.4. Principales modelos que se utilizan para medir el clima organizacional

Vidal (2004) señala que existen muchos cuestionarios para medir el clima; estos son genéricos para cualquier tipo de empresa, siendo fáciles de obtener. Algunos son específicos, se elaboran y desarrollan para empresas en particular, siendo difíciles de conseguir. Sin embargo su totalidad tienen el mismo origen.

Las investigaciones sobre el clima, son basados en teorías de prestigiosos estudiosos como Rensis Likert y George Litwin. Likert, después de varios años de investigar, propuso un sistema de gestión al que denominó Sistema IV.

Por su parte Litwin, influenciado por McClelland en su teoría de la motivación, planteó un instrumento para percibir el clima laboral acerca del liderazgo de la empresa y de sus particularidades de esta. Litwin, posteriormente en conjunto con el Dr. Stringer, desarrollaron un cuestionario para medir el clima laboral, utilizado por organizaciones en la actualidad.

Modelo de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), determinaron la productividad la cual se relaciona con los comportamientos que se asocian con las investigaciones de McClelland. Planteando un modelo motivacional de tres necesidades: poder, logro y afiliación. Este modelo consideró a la necesidad de logro como motivo individual que se distingue de los demás.

McClelland sostiene que individuos con necesidad de logro, son arriesgados a lograr metas desafiantes, pero son conocedores que lo lograrán. Estos individuos toman al dinero como no muy importante, no se sienten seguros económicamente. Otra de las características de estos individuos es que a ellos, les importa la retroalimentación para conocer si lo que están haciendo es correcto como logro personal, pero no como reconocimiento.

Resumiendo, los autores utilizaron la investigación de McClelland para identificar como los colaboradores entienden el comportamiento en la empresa. Originándose el modelo de Litwin y Stringer para el estudio del clima laboral.

Esta perspectiva señala que el clima laboral filtra la toma de decisiones, liderazgo, estructura, etc., por lo que al identificar el clima, se determina cómo se percibe la organización. El clima impacta en la moral de las personas y en su forma de actuar, influyendo en los resultados de la satisfacción, rotación, productividad de la organización.

Modelo de Likert.

Después de una larga investigación, Rensis Likert, citado por Palma (2006), promueve un instrumento que mide el clima laboral, el cual en un inicio se proyecta a señalar las diferencias de los sistemas de gestión en una organización en particular. Pero al desarrollar el instrumento, se fijó que este podría ser utilizado para identificar lo que los individuos percibían de la organización. Es así como surgió su uso como instrumento para medir el clima laboral.

Likert señala que en la percepción de los individuos respecto al clima influyen tres variables:

Variables Causales: referidas como variables independientes, estas señalan la razón en que una empresa crece y logra sus objetivos. En estas variables se encuentran la estructura administrativa y organizativa, las decisiones, actitudes y competencia.

Variables intermedias: miden internamente a la empresa, manifestando la motivación, comunicación, rendimiento y toma de decisiones. Son importante estas variables porque constituyen procesos organizacionales de la empresa como tal.

Variables finales: surgen de las dos variables antes referidas. Estas manifiestan los logros generados como la productividad, pérdidas y ganancias.

Likert, al señalar la relación entre las variables, refiere a las variables causales como el comportamiento de los gerentes y la estructura de la organización, intervienen en la personalidad de los individuos de la empresa. Así mismo las variables causales y la personalidad de las personas son influyentes en la percepción de los trabajadores.

La percepción de las personas influyen en los factores que los motivan, por ejemplo, un comentario puede incentivar a los individuos a un ascenso en su carrera profesional. Pero lo que influye en los colaboradores es influenciada por sus actitudes. A si también las actitudes de los individuos son el resultado de sus percepciones y expectativas. Los motivos de un individuo influyen en su comportamiento, lo cual promueve las ventas, producción y ganancias de la organización.

Likert, en su cuestionario, establece ocho dimensiones para medir el clima laboral. Estas dimensiones son:

- a.- Estilo de Autoridad: manera como se ejerce el poder en el interior de una empresa.
- b.- Esquemas motivacionales: el método que utiliza la empresa para motivar.
- c.- Comunicación: referido a la manera de cómo se comunica en la organización, siendo mucha o poca, descendente, ascendente y lateral, como también los estilos de cómo se comunican.
- d.- Proceso de influencia: método utilizado por la organización para que los colaboradores se adhieran a los objetivos y metas de la organización.

- e.- Proceso de toma de decisiones: proceso y criterios de decisión, distribución de funciones las cuales se relacionan con la forma en que se toman las decisiones y en que se ejecutan.
- f.- Proceso de Planificación: forma en que se determina los procesos para lograr los objetivos.
- g.- Proceso de control: manera en que se realiza y distribuye el control en la empresa.
- h.- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: mide los objetivos y niveles percibidos entre los objetivos definidos y lo que se quiere.

1.3.2.5. Factores de Clima Organizacional

Según Palma (2006) los factores influyentes en el clima laboral y tomado para la investigación son:

Autorrealización.

Palma (2006), refiere que es la percepción del individuo con respecto a que el medio laboral favorece al desarrollo profesional y personal de acuerdo a la función y con proyecto de futuro. La autorrealización significa lograr lo que se ha deseado. Es el ambiente de las necesidades de los individuos. Es hacer lo que uno se siente dotado y puede desarrollarlo, lo que hace que se sienta satisfecho y contento cuando surge la posibilidad de mejorar su calidad de vida familiar y profesional. Es menestar que para Maslow, la autorrealización es la necesidad de poner en práctica las capacidades que le permiten a una persona, ser lo que quiere realmente en la vida.

Involucramiento Laboral

Palma (2006), señala que es la identificación del individuo con los valores y compromiso para cumplir y desarrollar la empresa. La identidad es el sentimiento de pertenecer a la empresa y muy valioso en el equipo; en sí, es compartir los objetivos personales con los de la organización.

Supervisión

Palma (2006), señala que es la apreciación de las funciones y significancia de los directivos en la supervisión de las actividades en relación de apoyo y orientación a las funciones que forman el día a día de su desempeño.

El control se refiere a las presiones y reglas que utiliza la gerencia para supervisar a los colaboradores.

Comunicación

Palma (2006), manifiesta que es el nivel de celebridad, fluidez, claridad, precisión y coherencia de la información pertinente y relativa al ejercicio interno de la organización como con la atención al cliente. Grant (2002), citado por Asmat (2006), refiere a procesos que transmiten órdenes, información, en general todos los actos de comunicación, sean estos orales o escritos.

Condiciones Laborales

Palma (2006), señala como el proveer recursos materiales, económicos y/o psicosociales para cumplir las funciones delegadas. Estas son basadas en la preocupación de los individuos por la comodidad para realizar efectivamente su trabajo.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Busca sugerir, mediante estrategias, mejoras en la comunicación, los cual permitan mejorar el clima laboral en la en La Institución Educativa N^o 16119 José Olaya Balandra del Centro Poblado de Tabacal - Chontalí.

Así mismo es de valiosa ayuda para otros trabajos de investigación, sirviendo de guía o antecedente para posteriores investigaciones similares; promoviendo conocimientos y experiencias que enriquezcan la investigación científica, la cual está orientado a investigar la comunicación en la organizaciones que en la actualidad resulta ser tema de análisis por las empresas, viéndose reflejado estos sucesos en la Institución Educativa N^o 16119 José Olaya Balandra Centro Poblado Tabacal - Chontalí, la cual es materia de la investigación.

Finalmente, es importante manifestar que este material sirve para orientar a profesionales y empresarios que quieran indagar sobre la comunicación organizacional y el

clima laboral, que al igual que ésta busca destinar sus acciones para el bienestar de sus colaboradores.

1.6. Hipótesis

H₁: Si existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Específicos

Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Describir el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue descriptiva con el fin de describir las principales particularidades que presenta la comunicación organizacional y el clima organizacional en la institución educativa, así también el presente estudio también fue correlacional, por durante la investigación se trató de establecer el grado de relación que presenta la comunicación organizacional y el clima organizacional.

Arias (2012) expone que la investigación descriptiva se encarga, de describir las situaciones reales que presentan las variables en una realidad problemática. La investigación descriptiva, enumera las características de las variables en una realidad única y singular.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizó es no experimental, debido a que las variables de estudio no se manipularon, y la recolección de datos se realizó en un solo espacio de tiempo.

Sousa, Driessnack, & Costa (2007) manifiesta que el diseño no experimental se caracteriza porque las variables objeto de estudio no se manipulan y se estudian en un solo espacio de tiempo.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Comunicación organizacional

Variable dependiente: clima laboral

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INST.
Comunicación organizacional	Comunicación horizontal	Comunicación entre pares	Existe calidez en la comunicación entre compañeros de trabajo.	C U E S T I O N A R I O
			La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera	
			Se relaciona oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución	
	Comunicación vertical	Comunicación con inmediatos superiores	Los docentes saben escucharse entre ellos	
			Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	
			Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted	
Comunicación oblicua	Comunicación entre áreas	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación		
		utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores		
		Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores		
			La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras	
			Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo	
			Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución	
			Cree que es buena la comunicación entre las diferentes área de trabajo	
			Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INST.
Clima laboral	Estructura	Percepción de obligaciones	Su trabajo lo realiza por iniciativa propia o por qué se siente obligado por su jefe inmediato	C U E S T I O N A R I O
	Responsabilidad	Autonomía en toma de decisiones	Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo	
		Responsabilidades	Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo	
	Recompensa	Recompensas	Se obtiene la remuneración indicada por el trabajo que realiza	
	Desafío	Desafíos laboral	La empresa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos	
		Logro de objetivos	Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido	
	Relaciones	Relaciones sociales con compañeros	La relación entre compañeros de trabajo es agradable	
		Relaciones sociales con jefes	Las relaciones jefe - trabajador, tienden a ser agradables	
	Cooperación	Apoyo de compañeros	Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración entre todos, que permite obtener mejores resultados.	
		Apoyo de directivos	Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de la dirección de la institución	
Estándares	Precepción de normas de rendimiento	Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución		

	Preparación	Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente
Conflictos	Conflictos	Los conflictos entre los trabajadores de la institución es frecuente
	Identidad con la organización	se identifica con la institución donde usted labora
Identidad	Compromiso	se siente comprometido con la institución en todas las actividades que esta realice

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población es un conjunto de elementos que comparten características en común. Es la totalidad de elementos que se utilizan en una investigación. (Selltiz,1980)

La población fueron 27 elementos

Tipo de personal	Total
Docentes de primara	6
Docentes de secundaria	12
Administrativos	9
TOTAL	27

Muestra

Debido a que la población no es significativa, se tomará como muestra al total de esta, que suman un total de 27 elementos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

La técnica de investigación que se utilizo en el estudio, fue la encuesta, la misma que se caracteriza por obtener datos cuantitativos, que se logran ordenar en frecuencias, medias y promedios de distribución.

Del Cid et al. (2007), explican que la encuesta permite encontrar el nivel de las dimensiones de una variable, a través de la formulación de preguntas de investigación a los elementos de una población determinada.

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento de recolección de datos del estudio fue el cuestionario, que permitió obtener datos estadísticos. Según Del Cid et al. (2007), expresa que el cuestionario es un conjunto de preguntas que se relacionan entre sí, las preguntas pueden ser de tipo cerradas o abiertas y guardan una relación entre sí.

Se aplico una guía de preguntas, confeccionada por

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	27	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	27	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	29

Fuente: SPSS 24

El juicio de expertos permitió determinar la fiabilidad del instrumento estuvo conformado por profesores y especialistas en Administración, quienes indicaron que el instrumento es fiable. La realización de la prueba piloto fue con el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.862.

2.5. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, se utilizo la estadística descriptiva, donde se aplico la media, mediana, la moda y el promedio, así como valores máximos y mínimos con sus porcentajes respectivos.

El manejo y análisis cuantitativo de los datos recabados en la encuesta, se tabulan y con la ayuda del programa Microsoft Excel 2010, a través de los diferentes métodos estadísticos se elaboraron cuadros, tablas y gráficos estadísticos de manera fácil y confiable, para iniciar la interpretación de los mismos de acuerdo a los objetivos que se plantearon.

2.6. Aspectos éticos

Respeto a las personas

Las personas que participan en la investigación tuvieron autonomía en sus juicios y opiniones. El investigador tomará en cuenta las aportaciones de los sujetos de la investigación.

Beneficencia

El investigador obró buscando el máximo beneficio para la organización orientándose a evitar cualquier daño o perjuicio a los sujetos que participan en la investigación.

Justicia

Los sujetos de investigación fueron tratados por igual, sin sufrir discriminación alguna por las opiniones expresadas en los instrumentos de levantamiento de información.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 3

Sexo de los encuestados

Concepto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Mujeres	12	0.44	0.44	0.44
Hombres	15	0.56	0.56	1.00
Total:	27	1.00	1.00	

Fuente: Institución educativa 16119

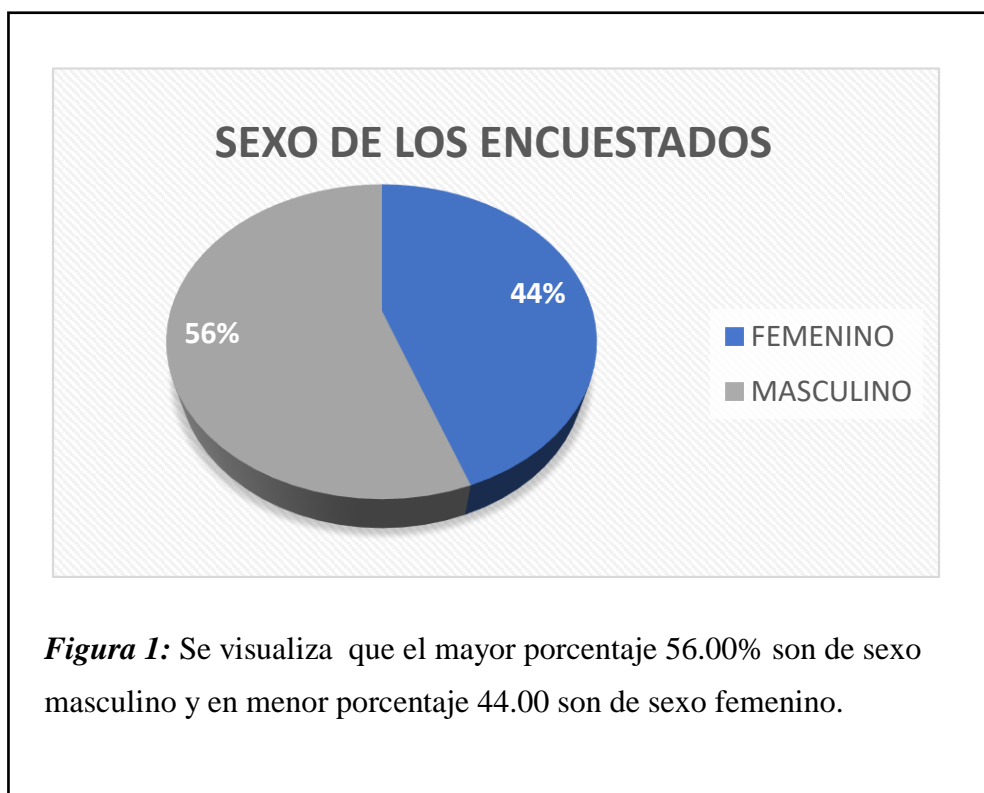


Tabla 4

<i>Edades de los encuestados</i>				
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
20 a 30	2	0.07	0.07	0.07
31 a 40	12	0.44	0.44	0.52
41 a 50	11	0.41	0.41	0.93
51 a 60	2	0.07	0.07	1.00
TOTAL	27	1	1.00	

Fuente: Institución educativa 16119

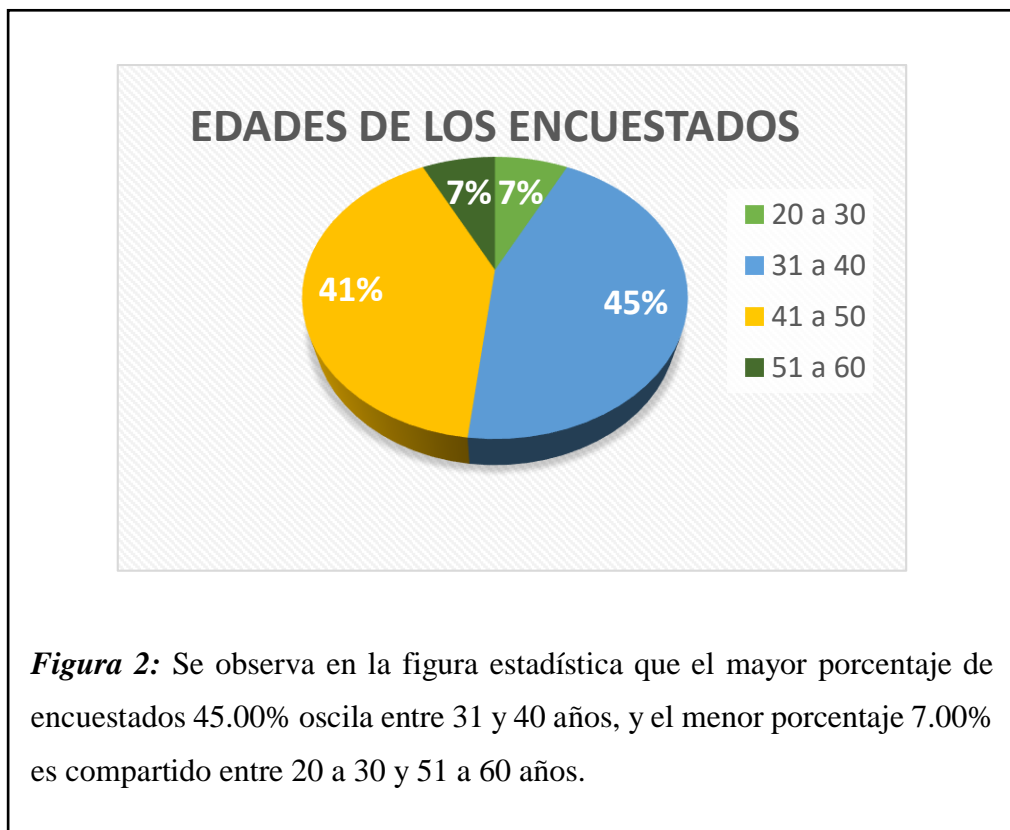


Tabla 5

¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	3	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces si algunas veces no	21	77,8	77,8	88,9
	La mayoría de veces si	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

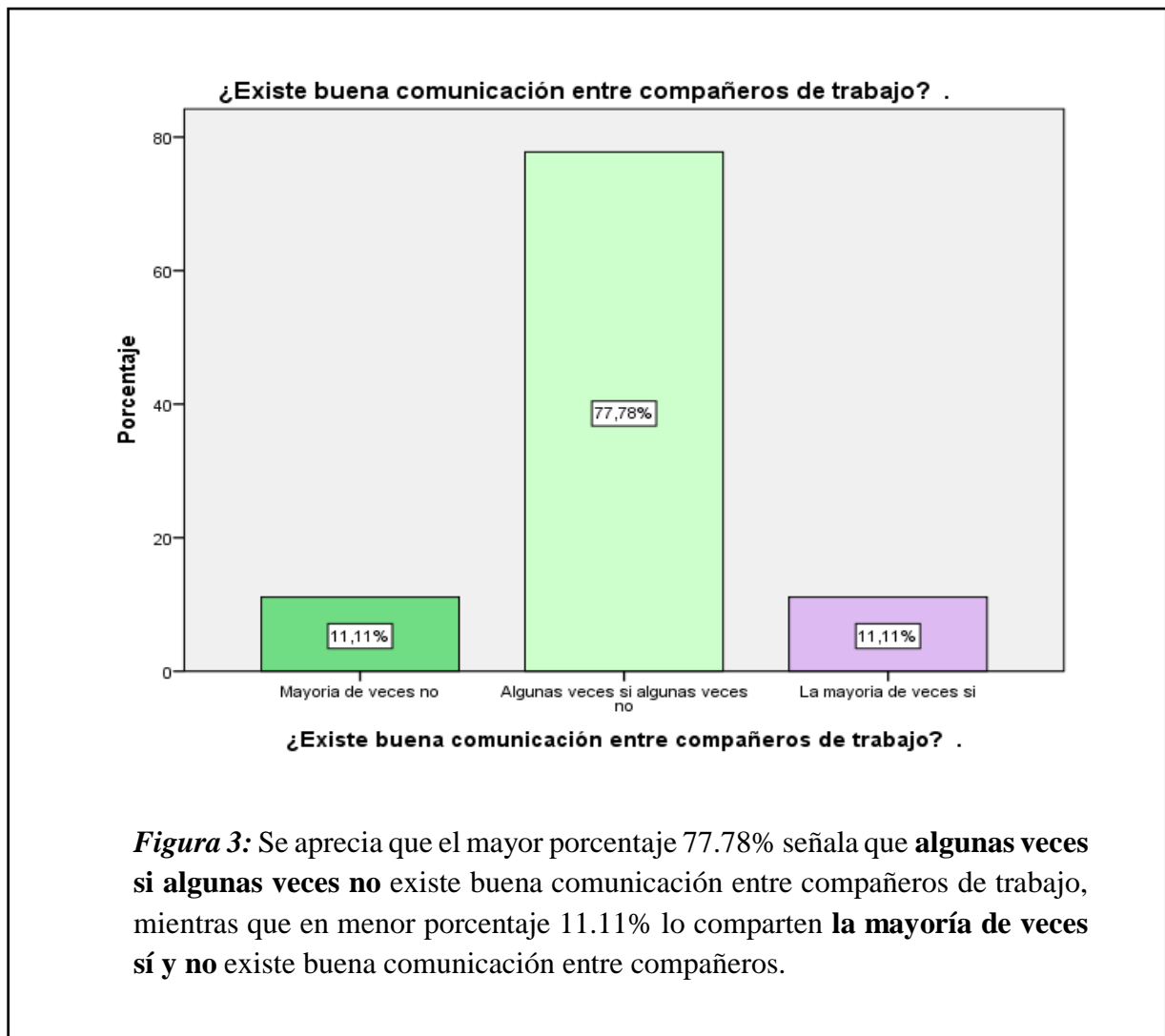


Tabla 6

¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	5	18,5	18,5	18,5
	Algunas veces si algunas veces no	21	77,8	77,8	96,3
	La mayoría de veces si	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

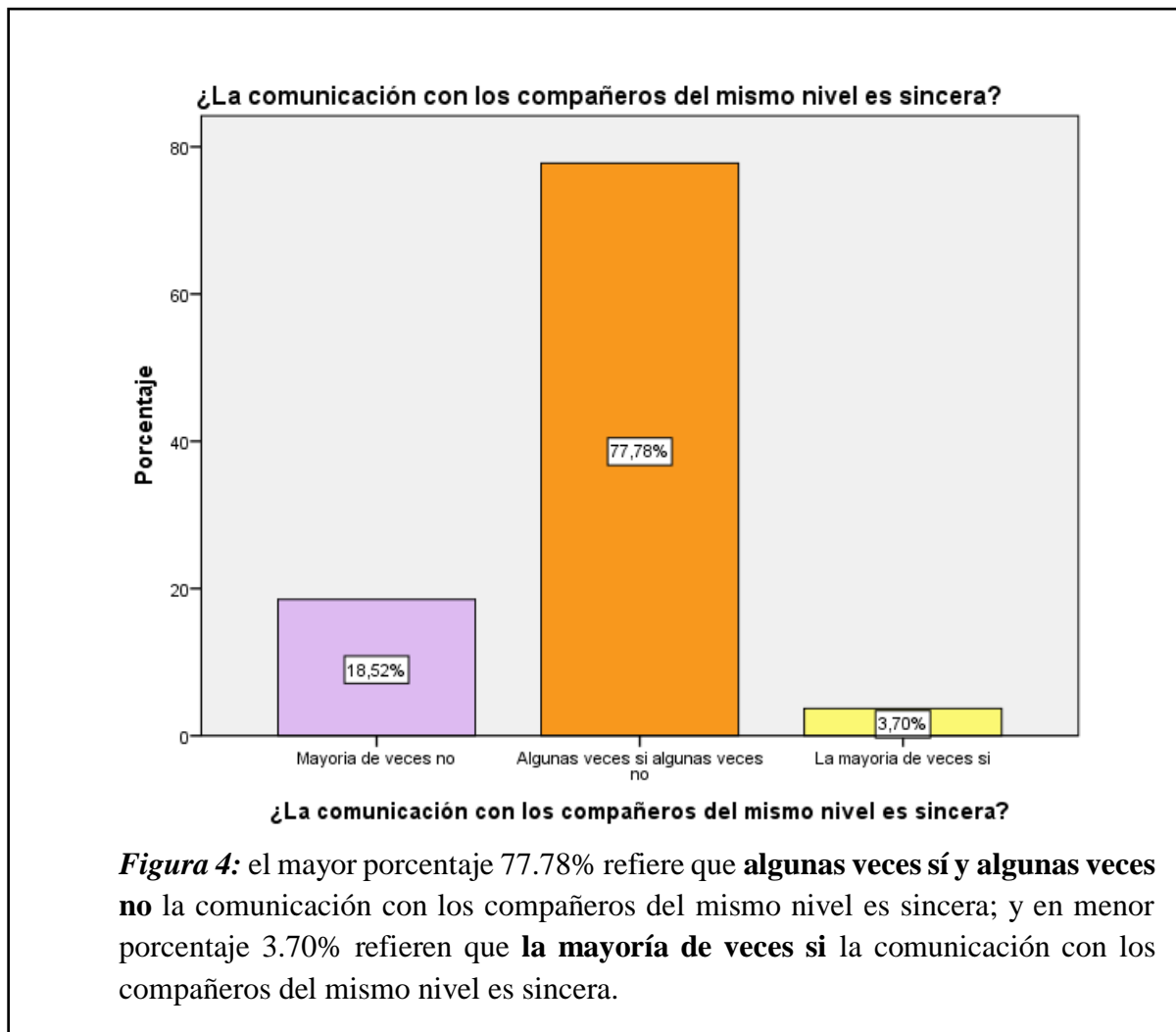


Tabla 7

¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
Algunas veces si algunas veces no	17	63,0	63,0	66,7
La mayoría de veces si	8	29,6	29,6	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

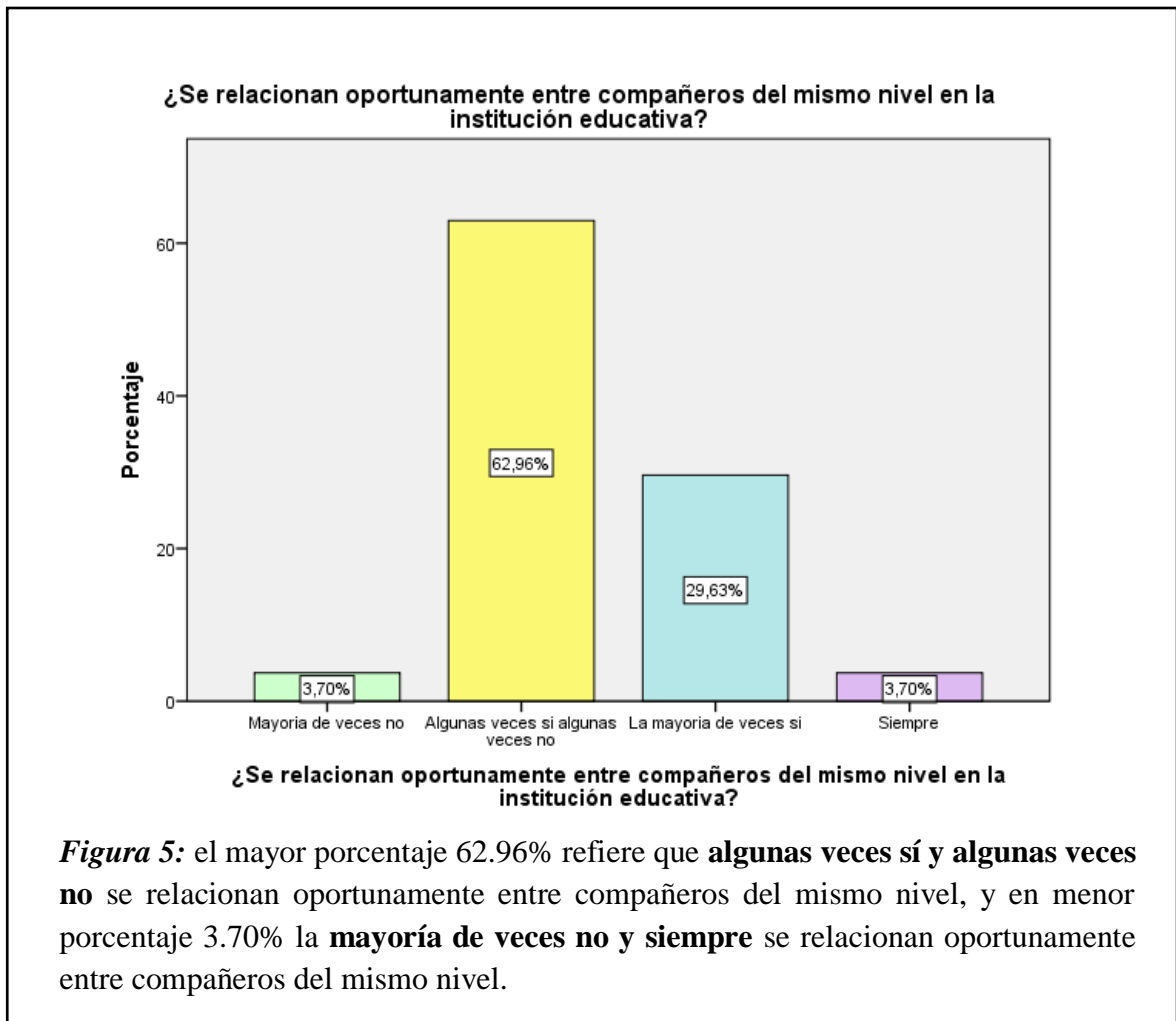


Tabla 8

¿La comunicación entre docentes es respetuosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,7	3,7	3,7
	Mayoría de veces no	2	7,4	7,4	11,1
	Algunas veces si algunas veces no	9	33,3	33,3	44,4
	La mayoría de veces si	12	44,4	44,4	88,9
	Siempre	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

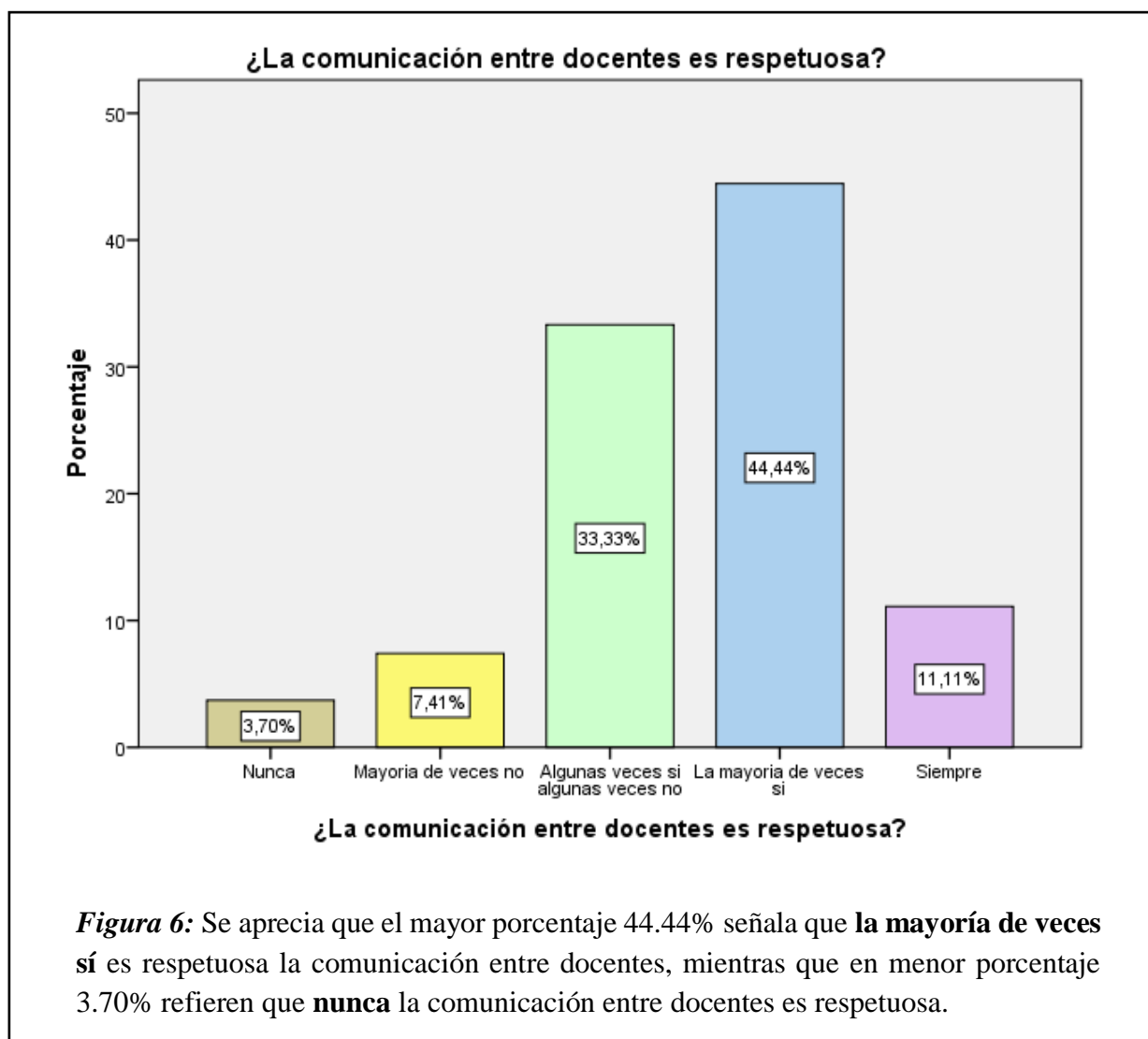


Tabla 9

¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
	Algunas veces si algunas veces no	24	88,9	88,9	92,6
	La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

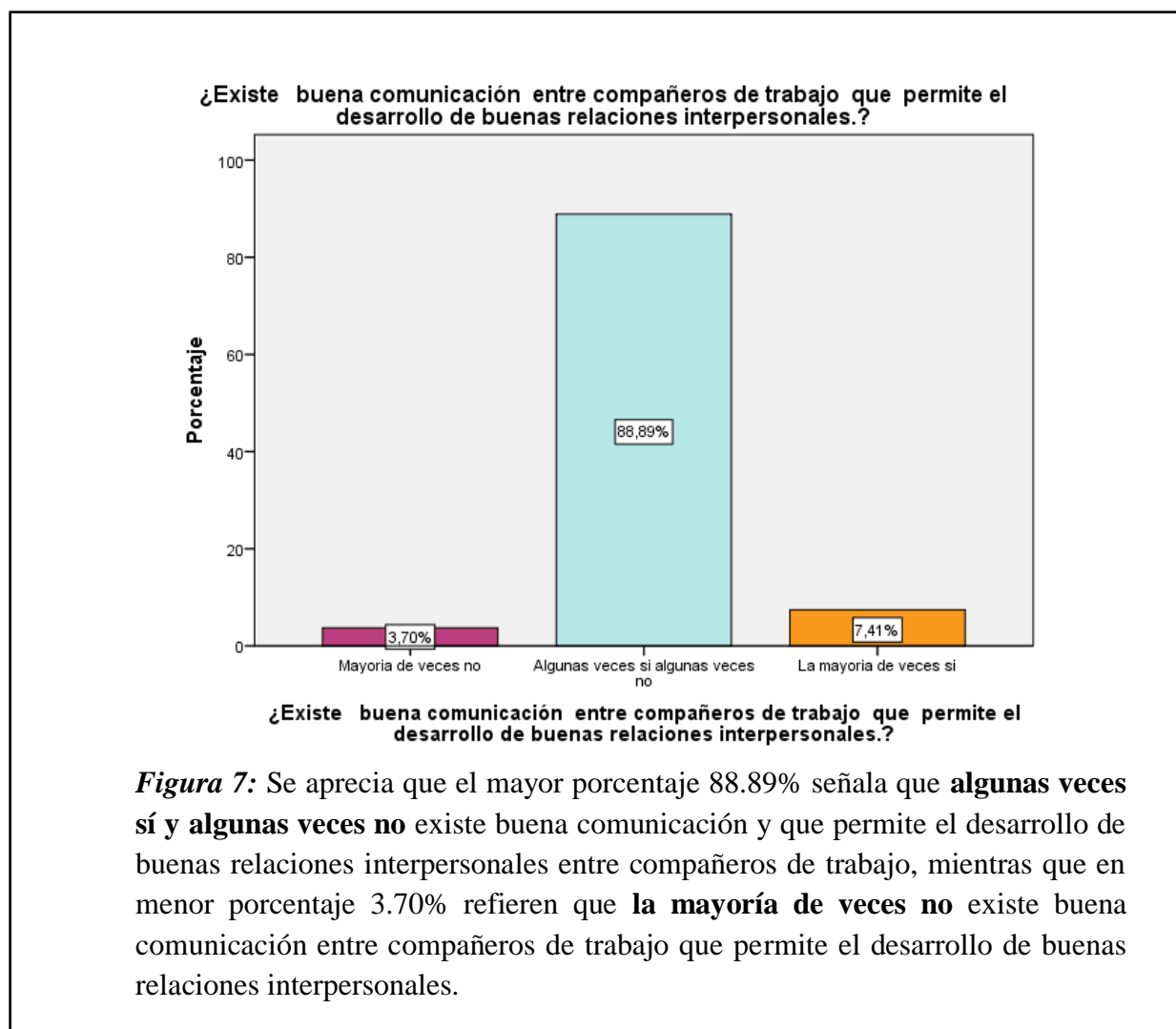


Tabla 10

¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces si algunas veces no	19	70,4	70,4	70,4
La mayoría de veces si	7	25,9	25,9	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

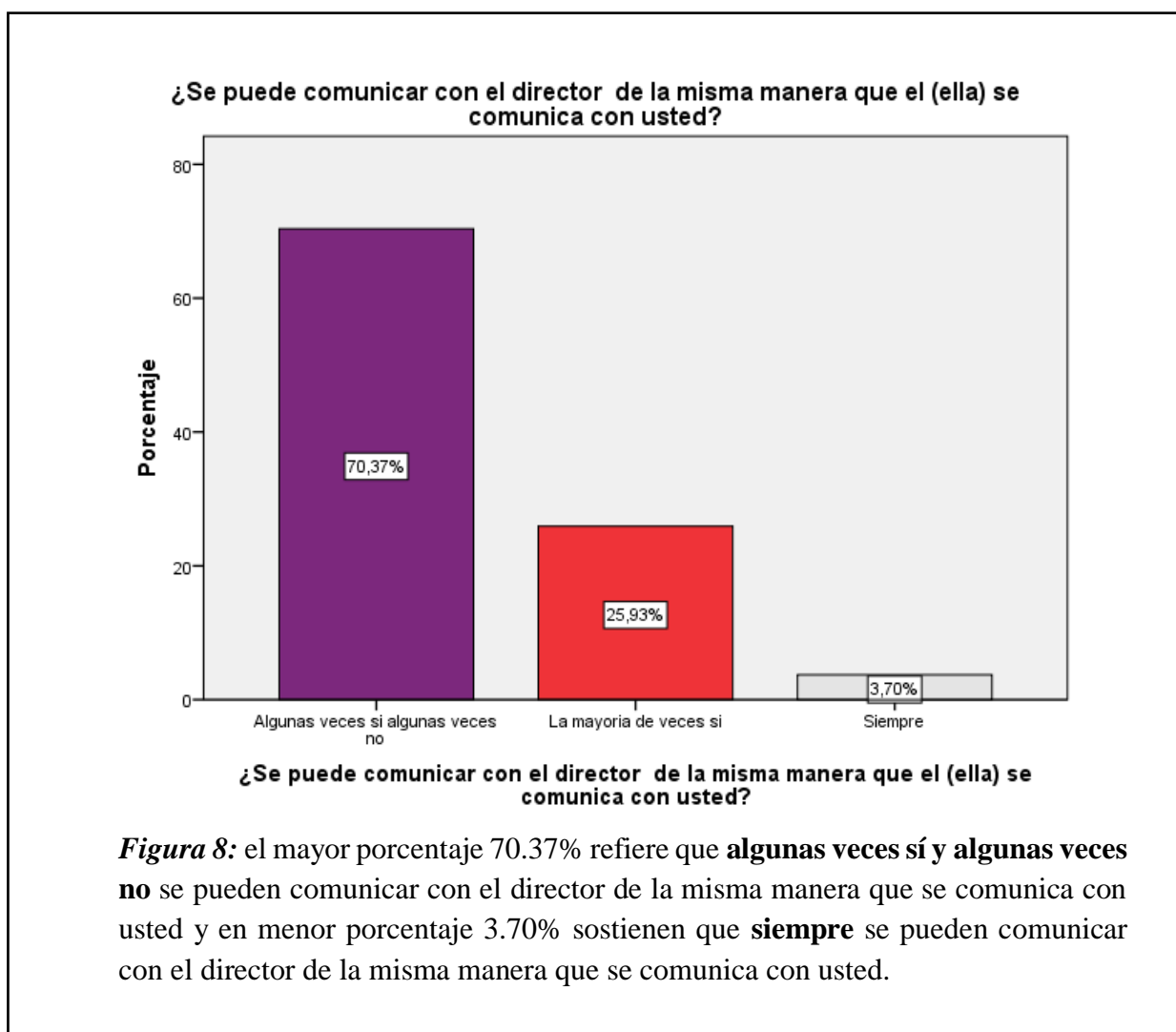


Tabla 11

¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	2	7,4	7,4	7,4
	Algunas veces si algunas veces no	20	74,1	74,1	81,5
	La mayoría de veces si	4	14,8	14,8	96,3
	Siempre	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

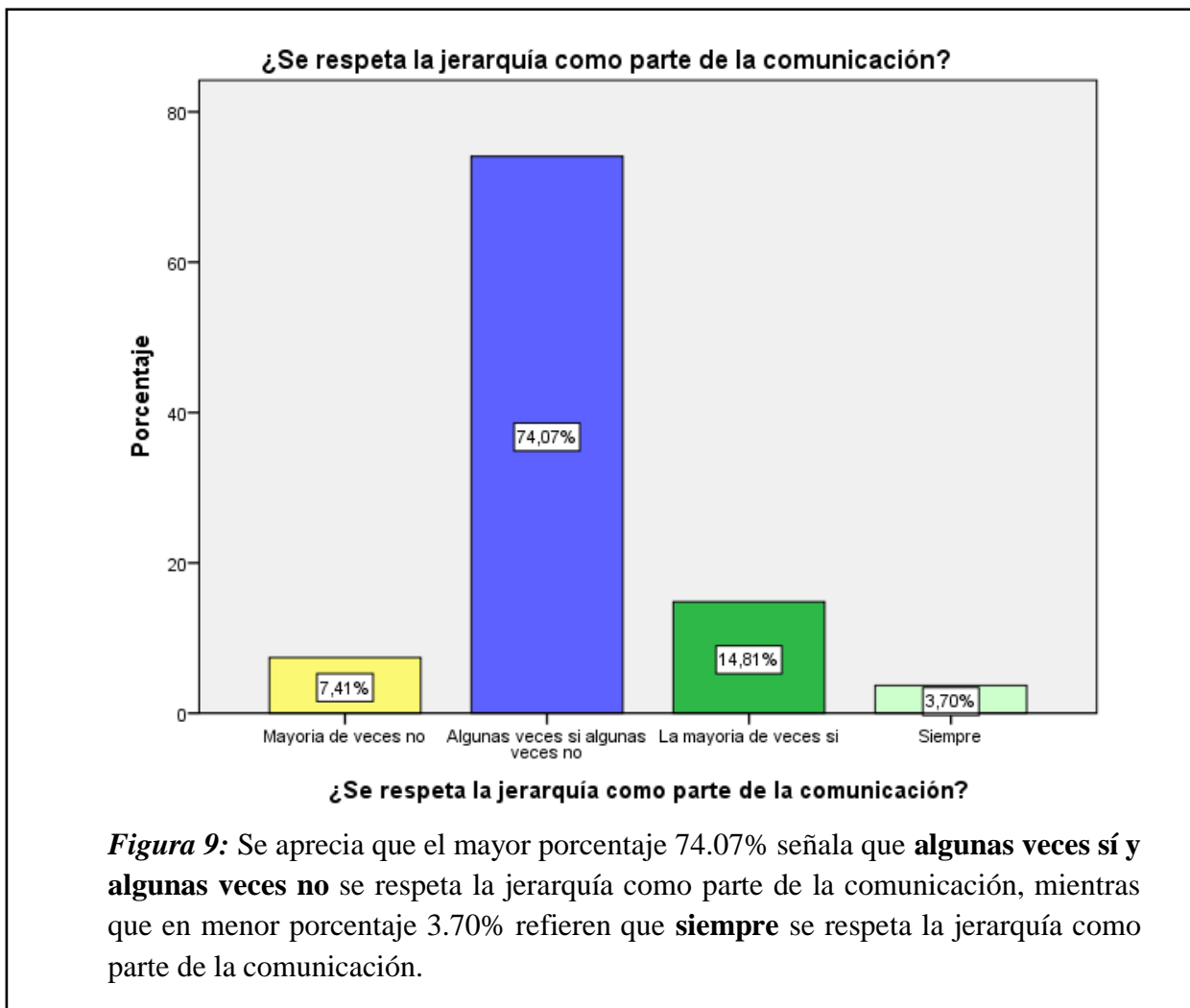


Tabla 12

¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces si algunas veces no	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Institución educativa 16119

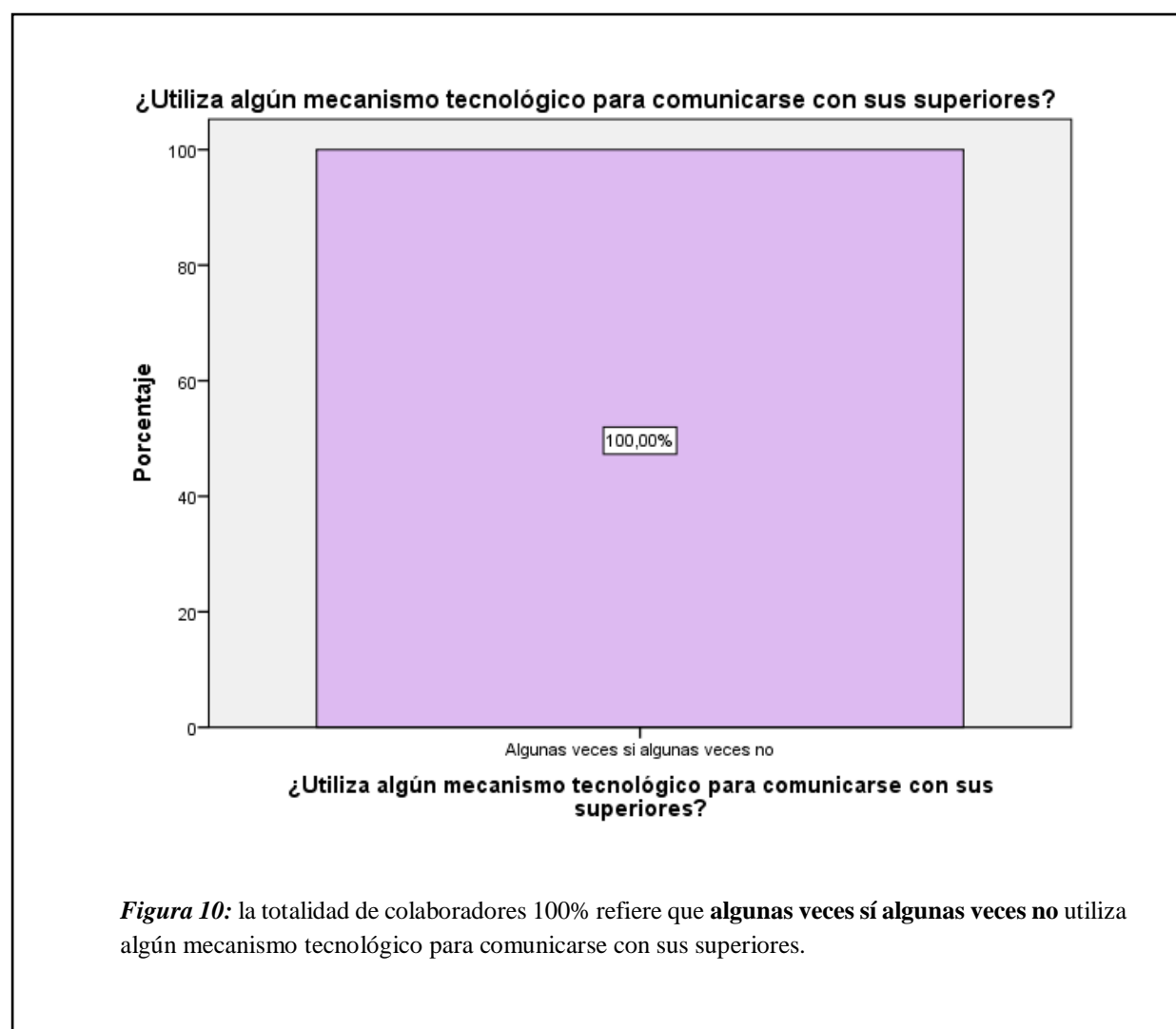


Tabla 13

¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	10	37,0	37,0	37,0
	Algunas veces si algunas veces no	11	40,7	40,7	77,8
	La mayoría de veces si	5	18,5	18,5	96,3
	Siempre	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

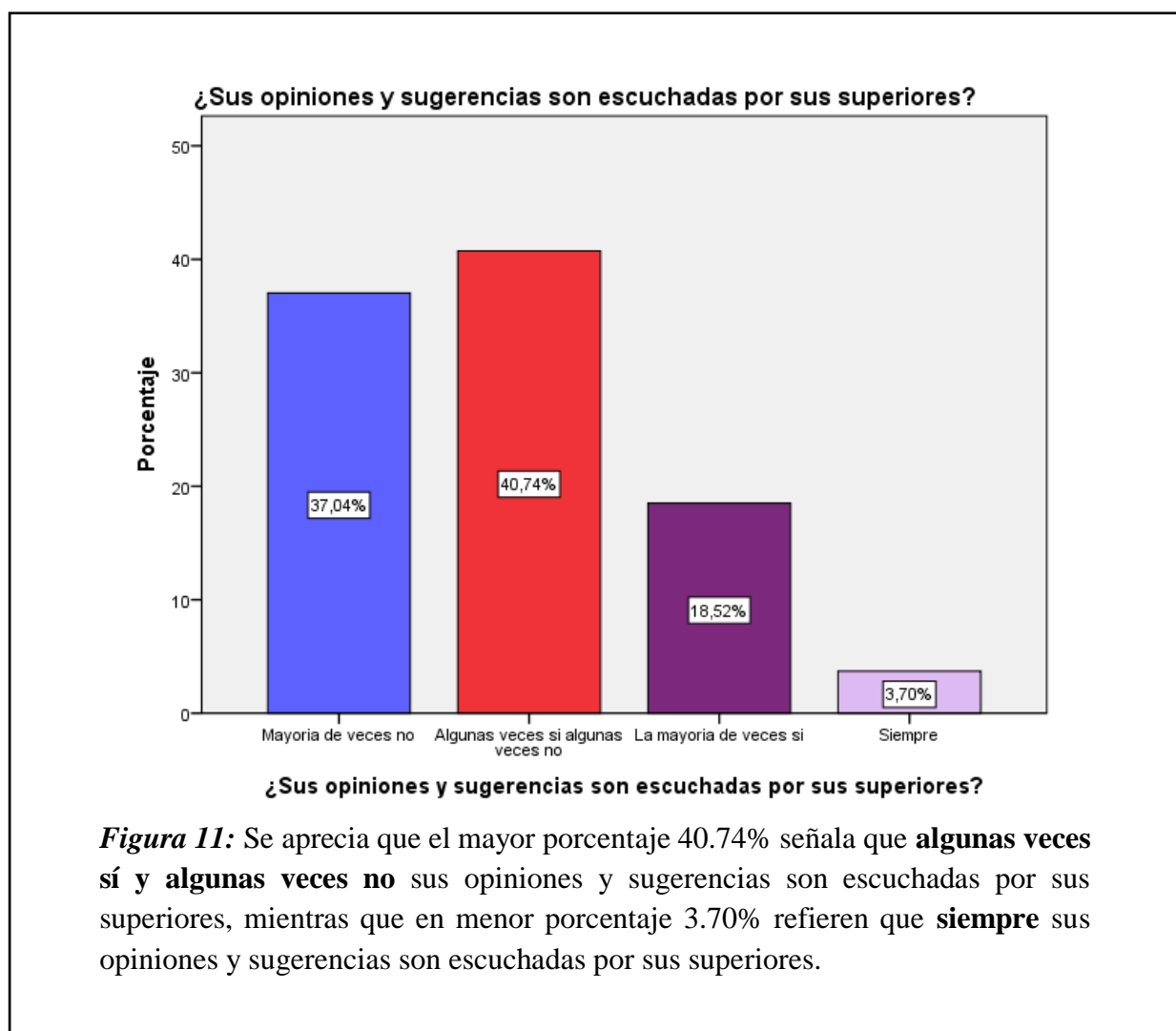


Tabla 14

¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	4	14,8	14,8	14,8
Algunas veces si algunas veces no	19	70,4	70,4	85,2
La mayoría de veces si	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

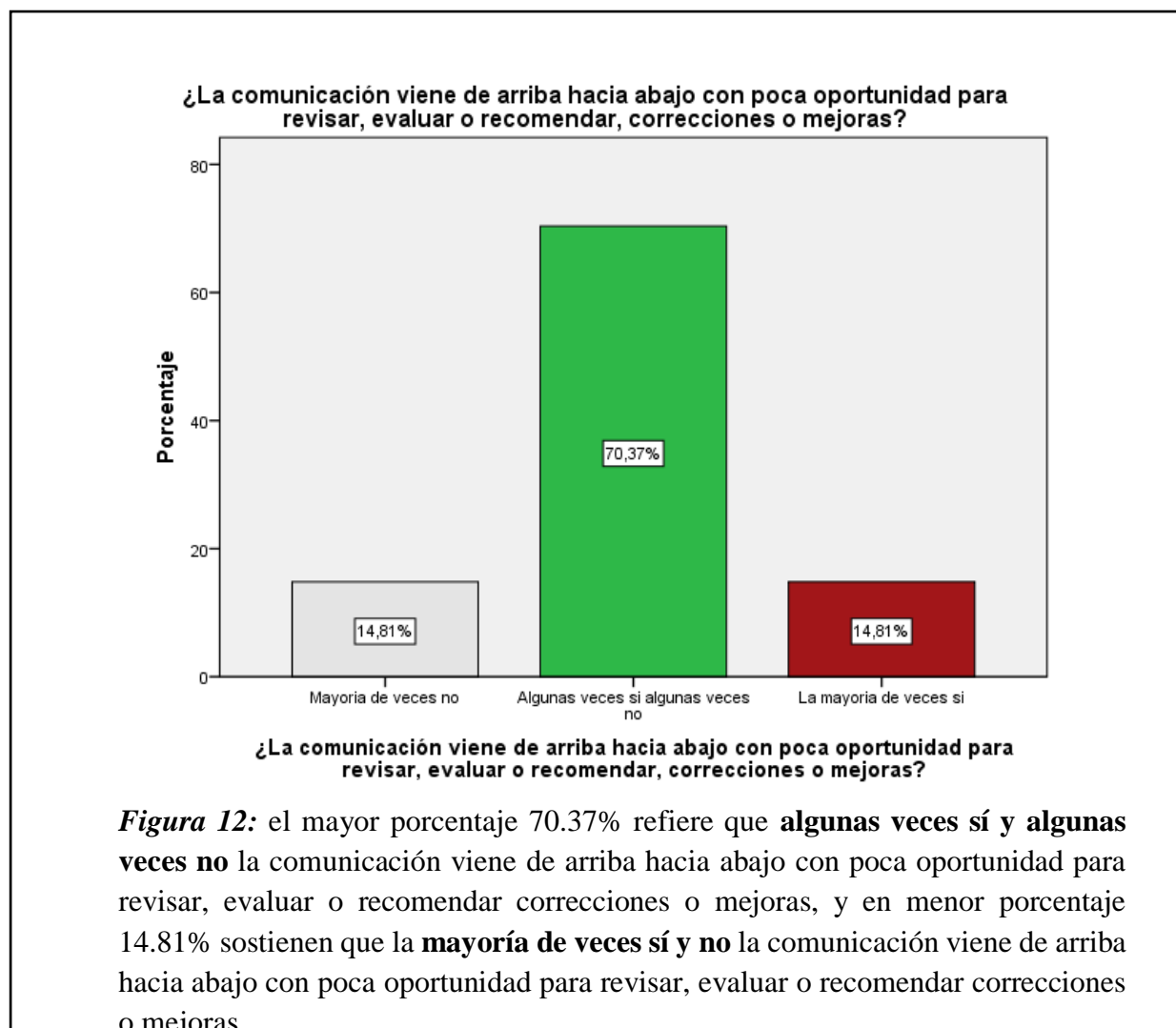


Tabla 15

¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	3,7	3,7	3,7
Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	7,4
Algunas veces si algunas veces no	15	55,6	55,6	63,0
La mayoría de veces si	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

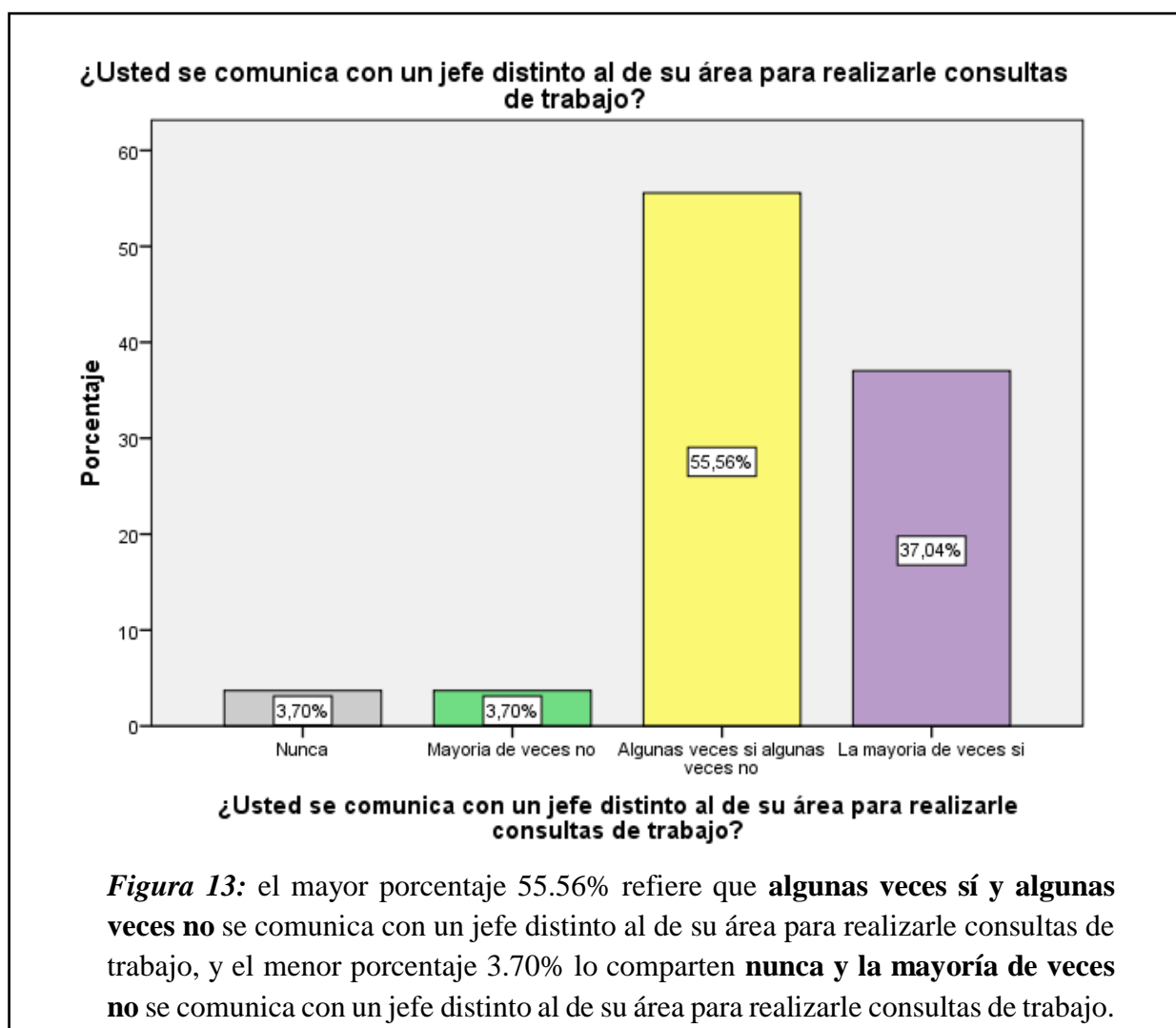


Tabla 16

¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
Algunas veces si algunas veces no	21	77,8	77,8	81,5
La mayoría de veces si	4	14,8	14,8	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

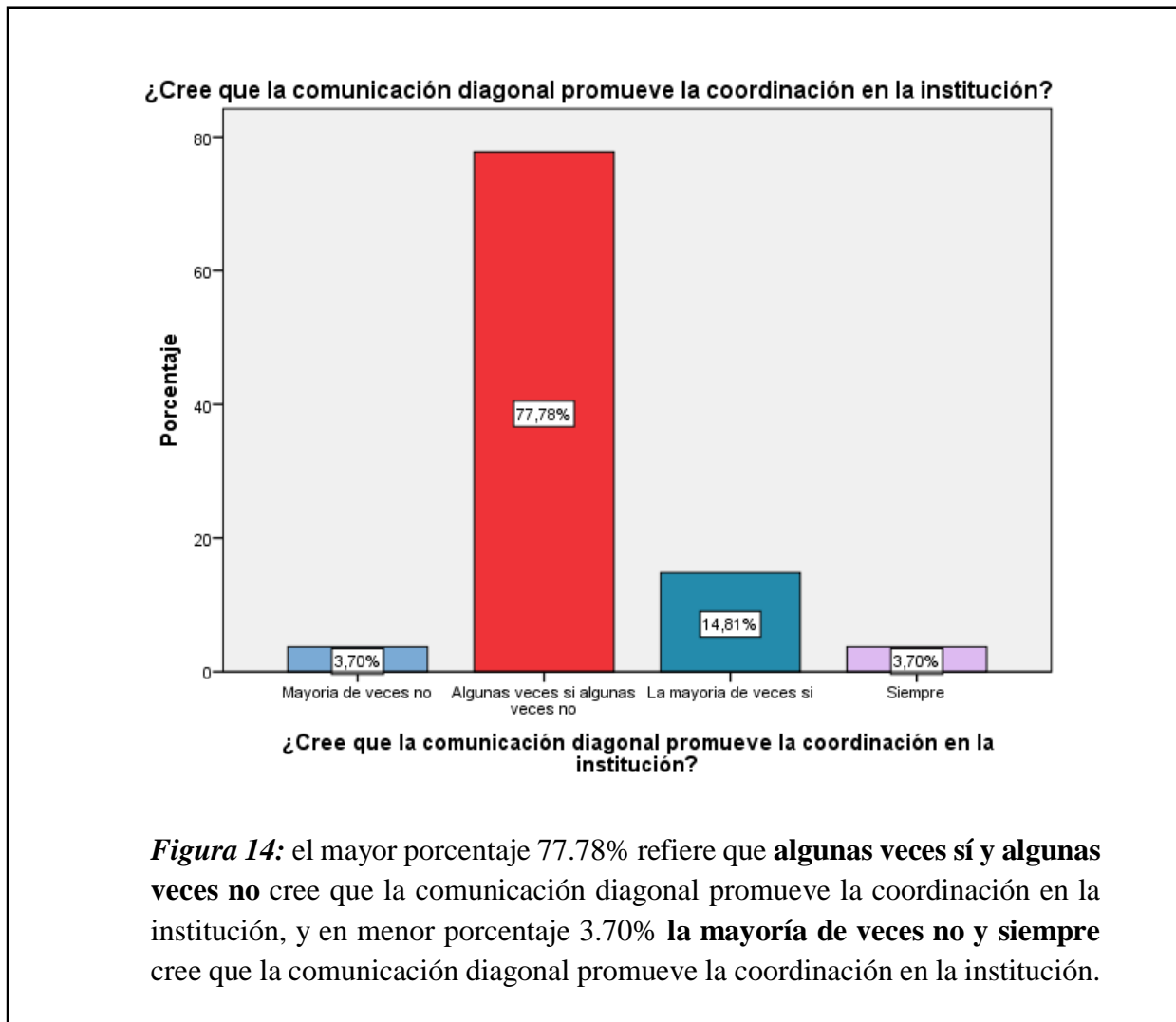


Tabla 17

¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	7,4	7,4	7,4
Mayoría de veces no	6	22,2	22,2	29,6
Algunas veces si algunas veces no	16	59,3	59,3	88,9
La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

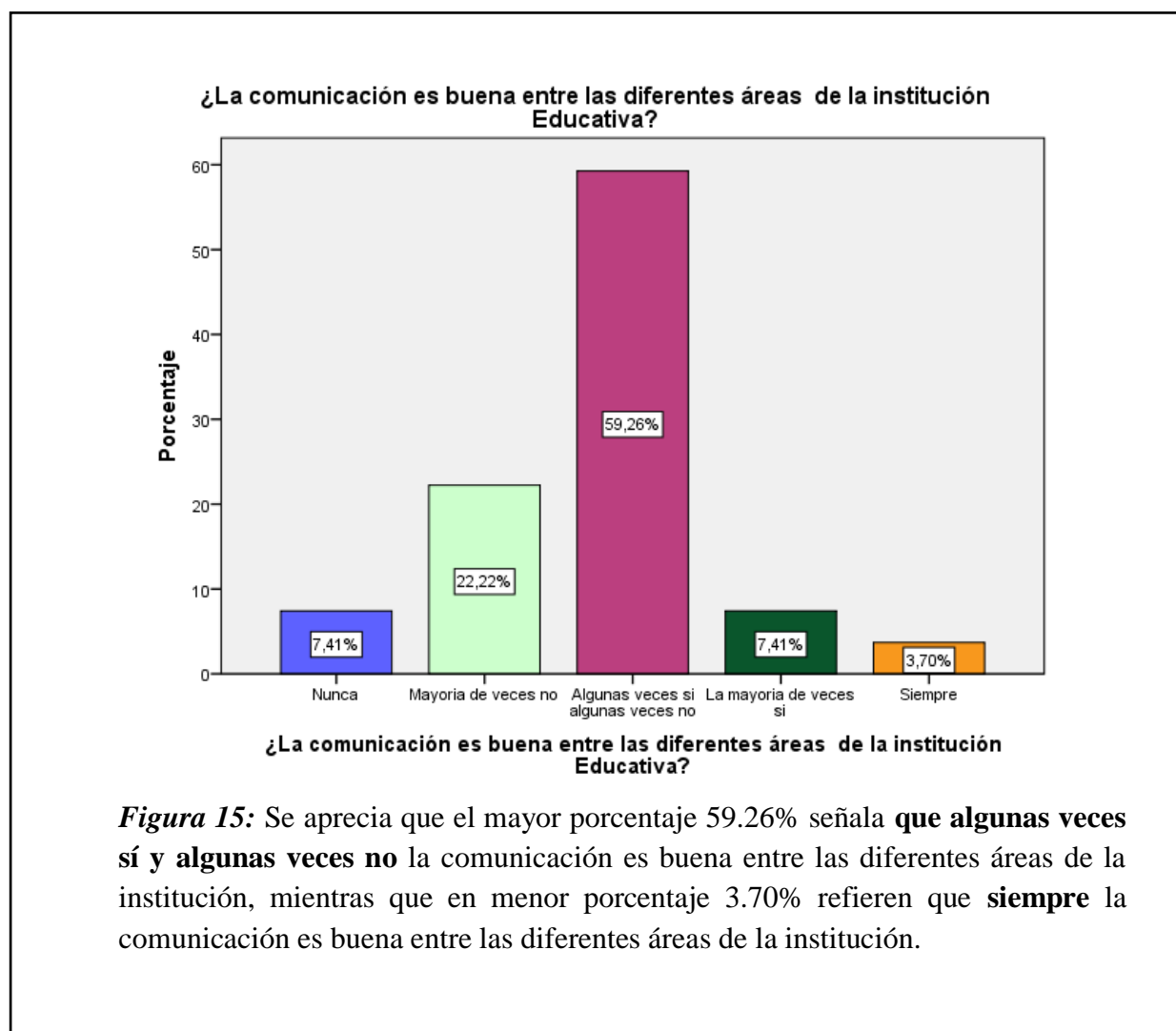


Tabla 18

¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	3,7	3,7	3,7
Mayoría de veces no	5	18,5	18,5	22,2
Algunas veces si algunas veces no	14	51,9	51,9	74,1
La mayoría de veces si	4	14,8	14,8	88,9
Siempre	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

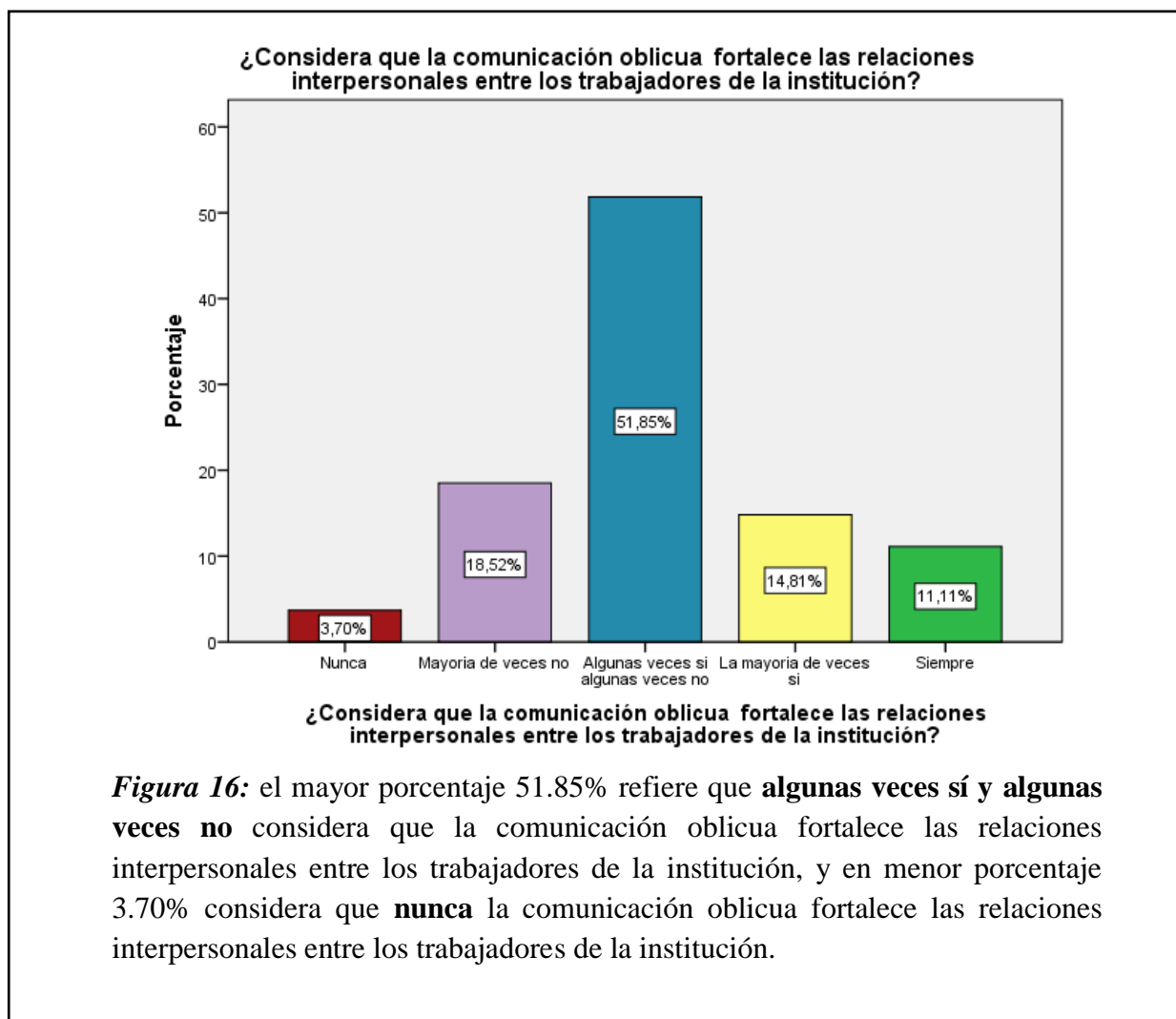


Tabla 19

¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
Algunas veces si algunas veces no	21	77,8	77,8	81,5
La mayoría de veces si	4	14,8	14,8	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

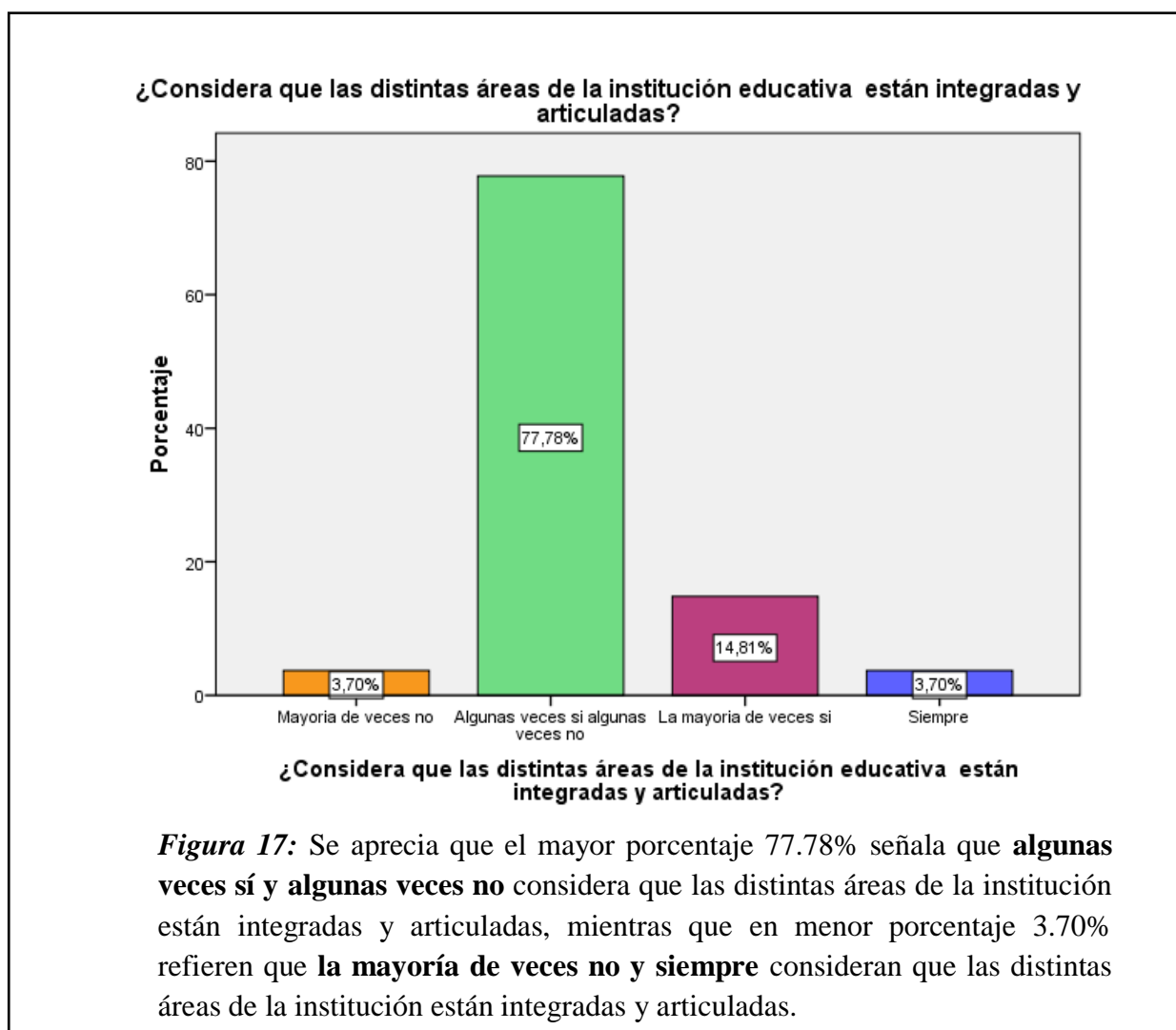


Tabla 20

¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	7,4
	Siempre	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

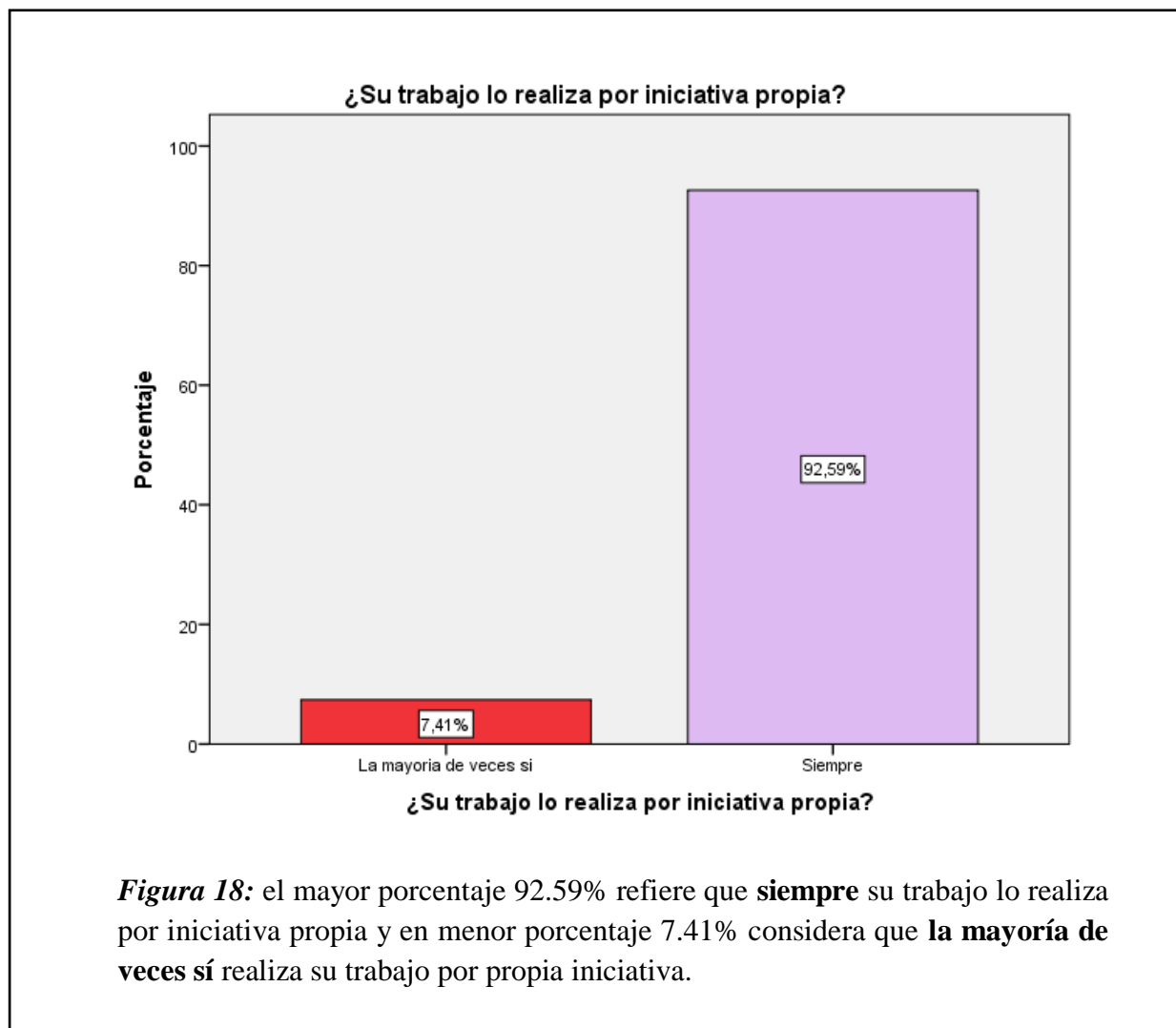


Figura 18: el mayor porcentaje 92.59% refiere que **siempre** su trabajo lo realiza por iniciativa propia y en menor porcentaje 7.41% considera que **la mayoría de veces sí** realiza su trabajo por propia iniciativa.

Tabla 21

¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La mayoría de veces si	5	18,5	18,5	18,5
	Siempre	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

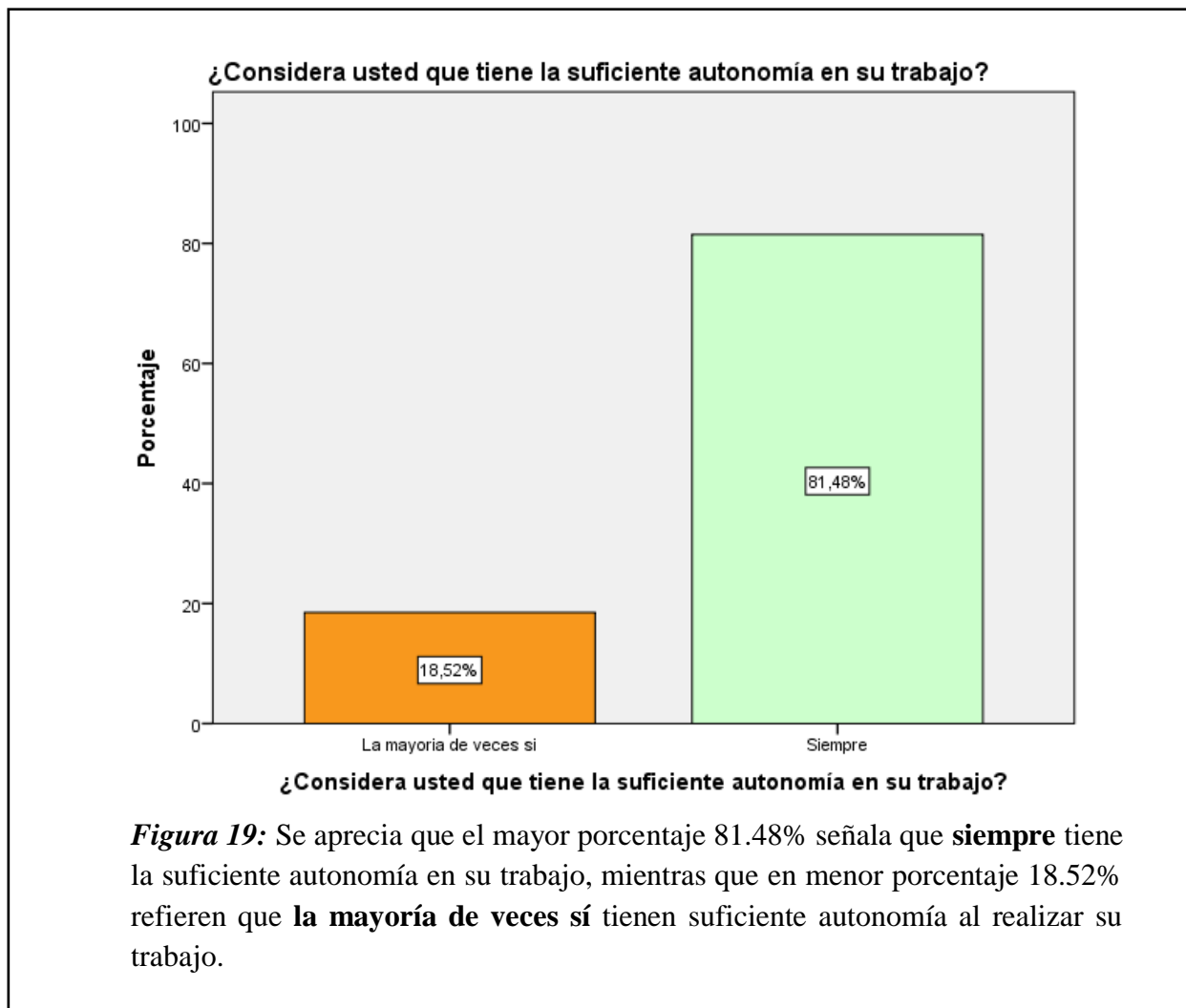


Tabla 22

¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La mayoría de veces si	5	18,5	18,5	18,5
	Siempre	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

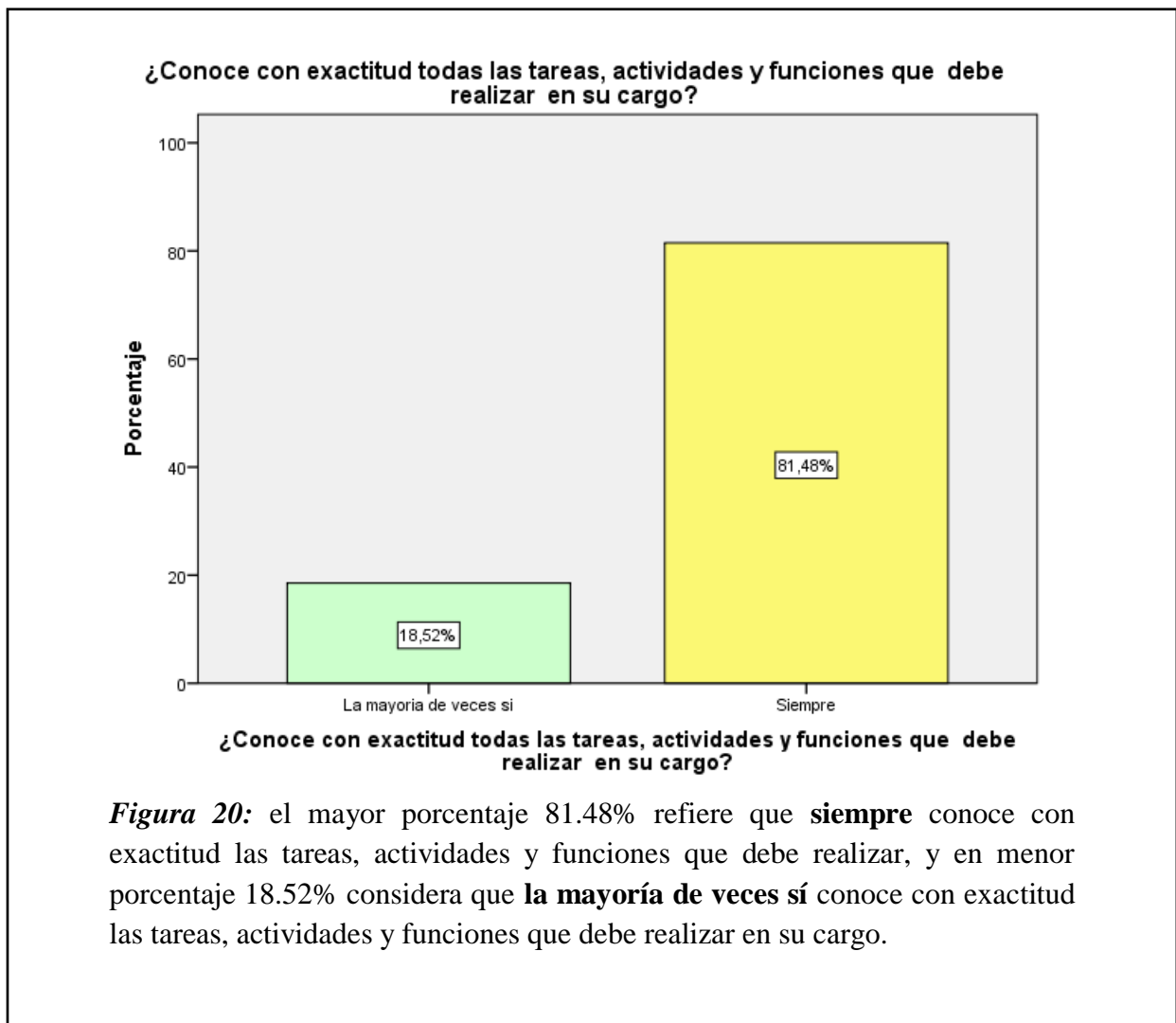


Tabla 23

¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	55,6	55,6	55,6
	Mayoría de veces no	10	37,0	37,0	92,6
	Siempre	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

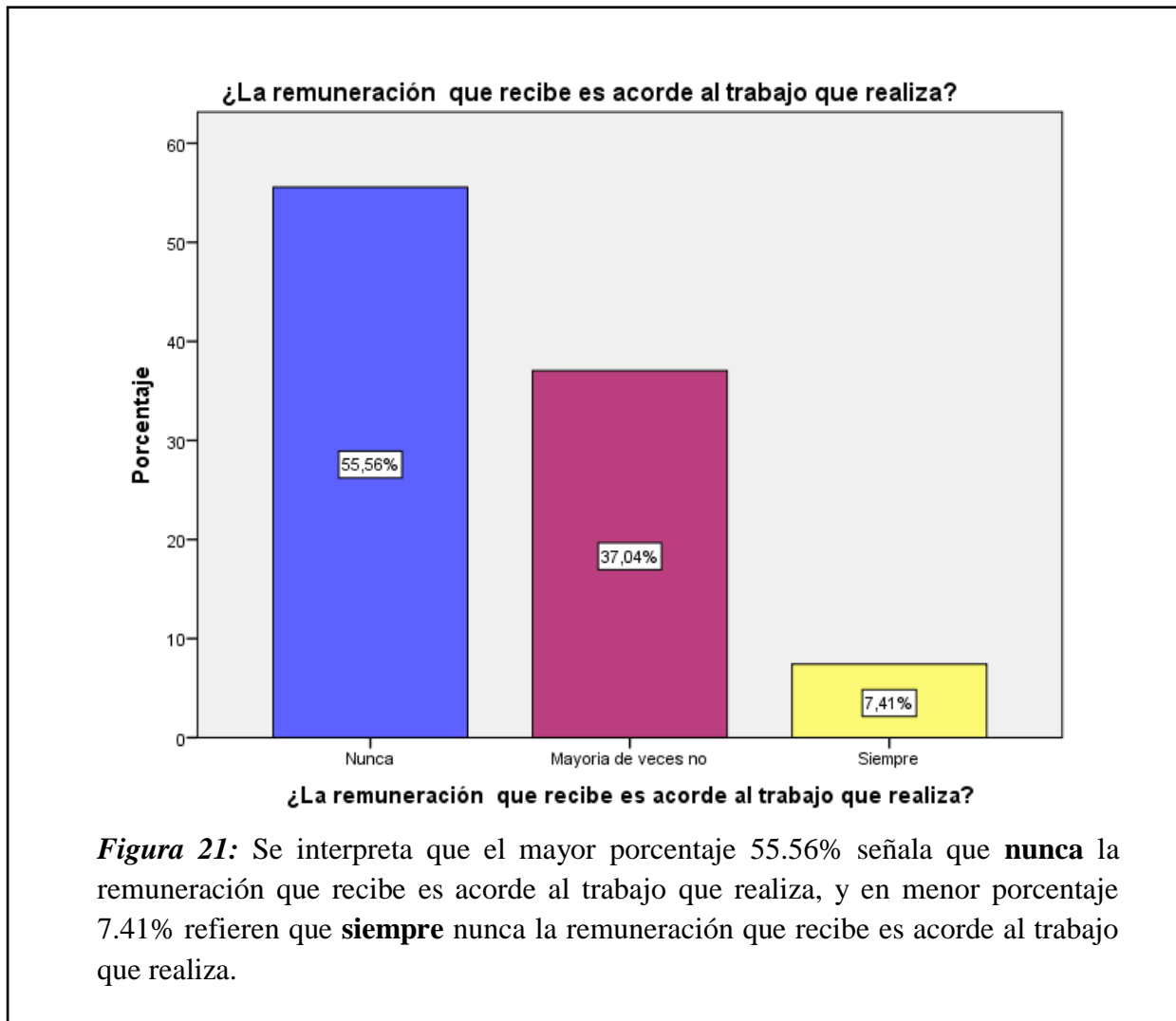


Tabla 24

¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
	Algunas veces si algunas veces no	12	44,4	44,4	48,1
	La mayoría de veces si	12	44,4	44,4	92,6
	Siempre	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

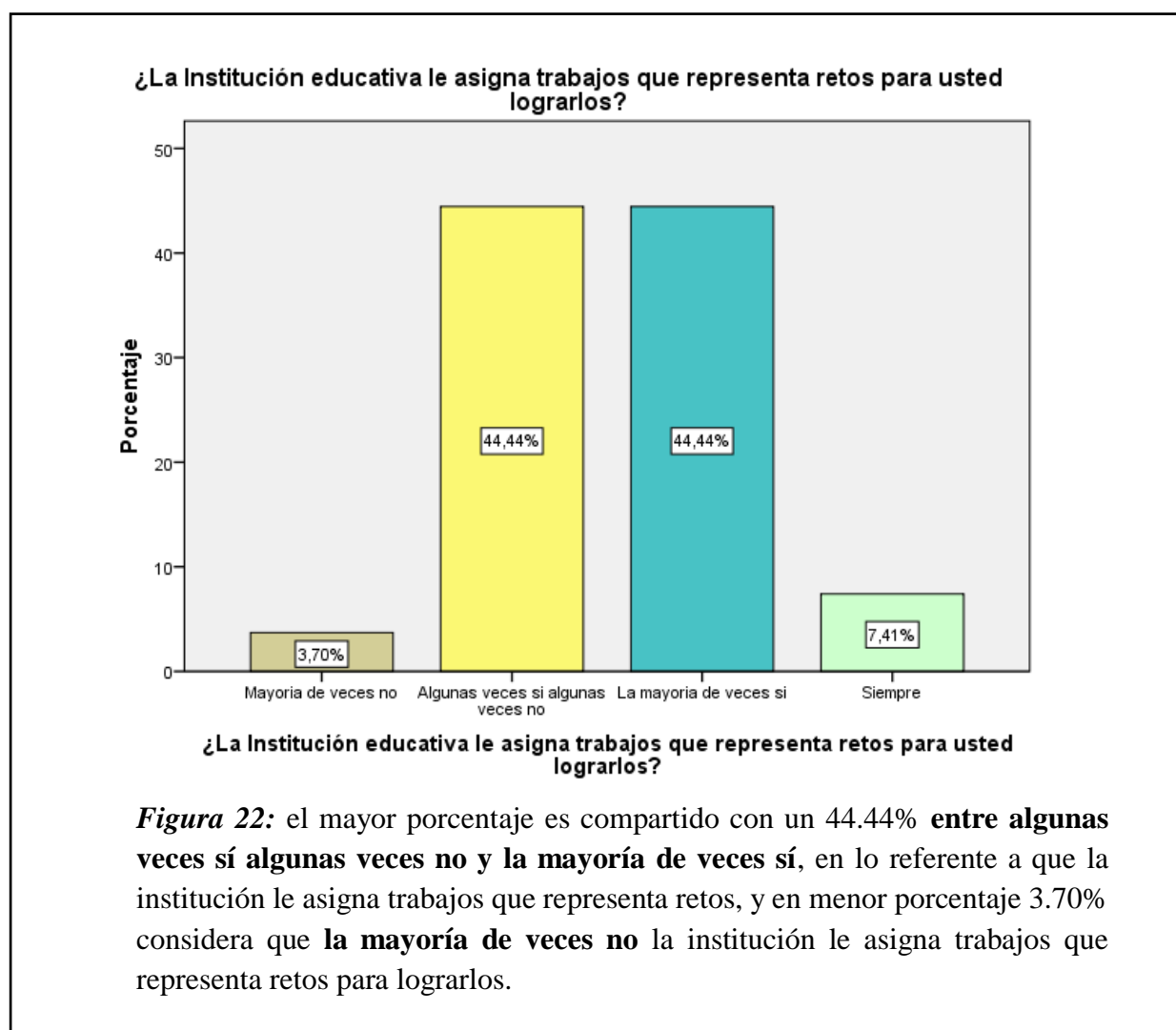


Tabla 25

¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
Algunas veces si algunas veces no	2	7,4	7,4	11,1
La mayoría de veces si	21	77,8	77,8	88,9
Siempre	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

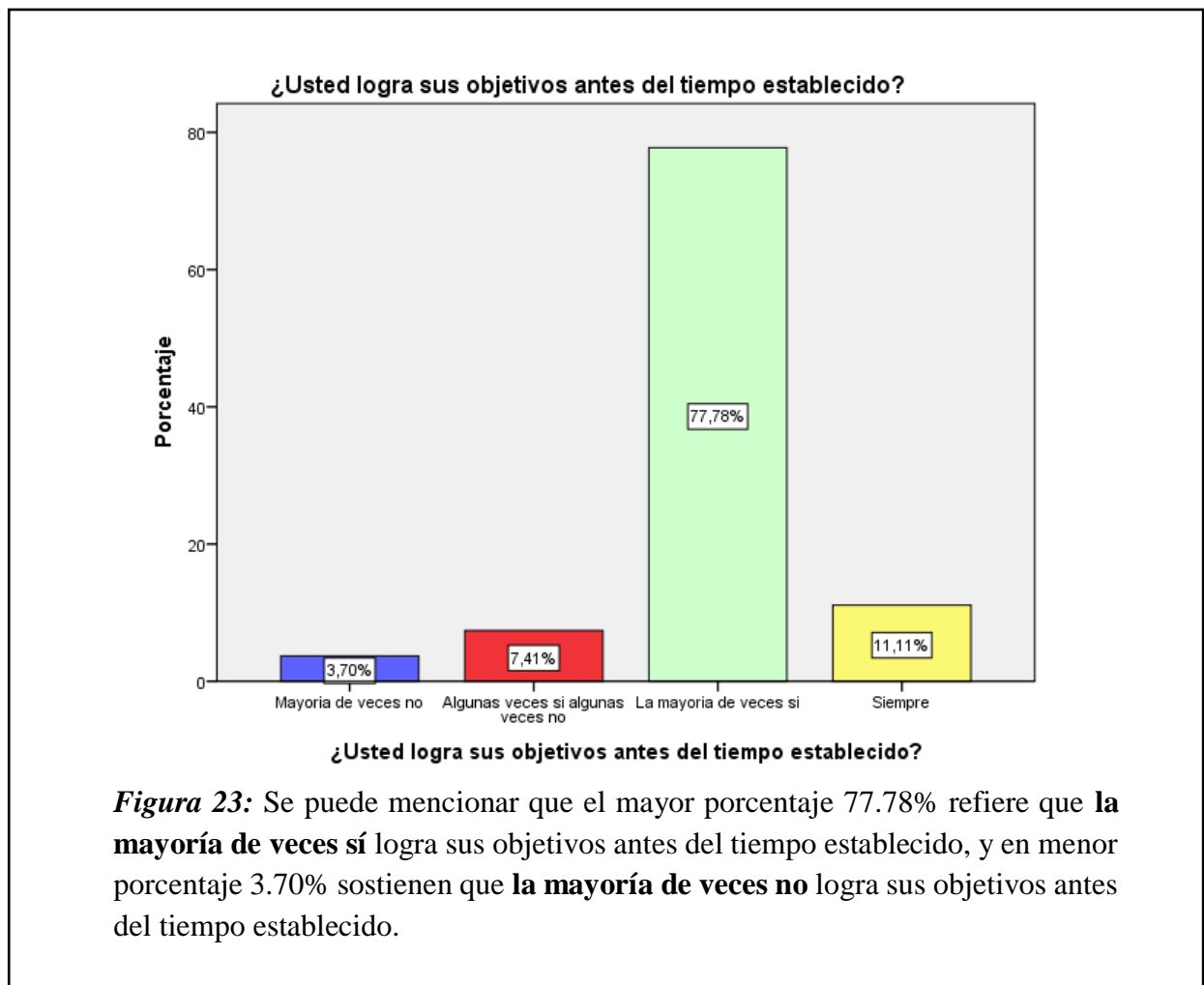


Tabla 26

¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayoría de veces no	2	7,4	7,4	7,4
Algunas veces si algunas veces no	23	85,2	85,2	92,6
La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

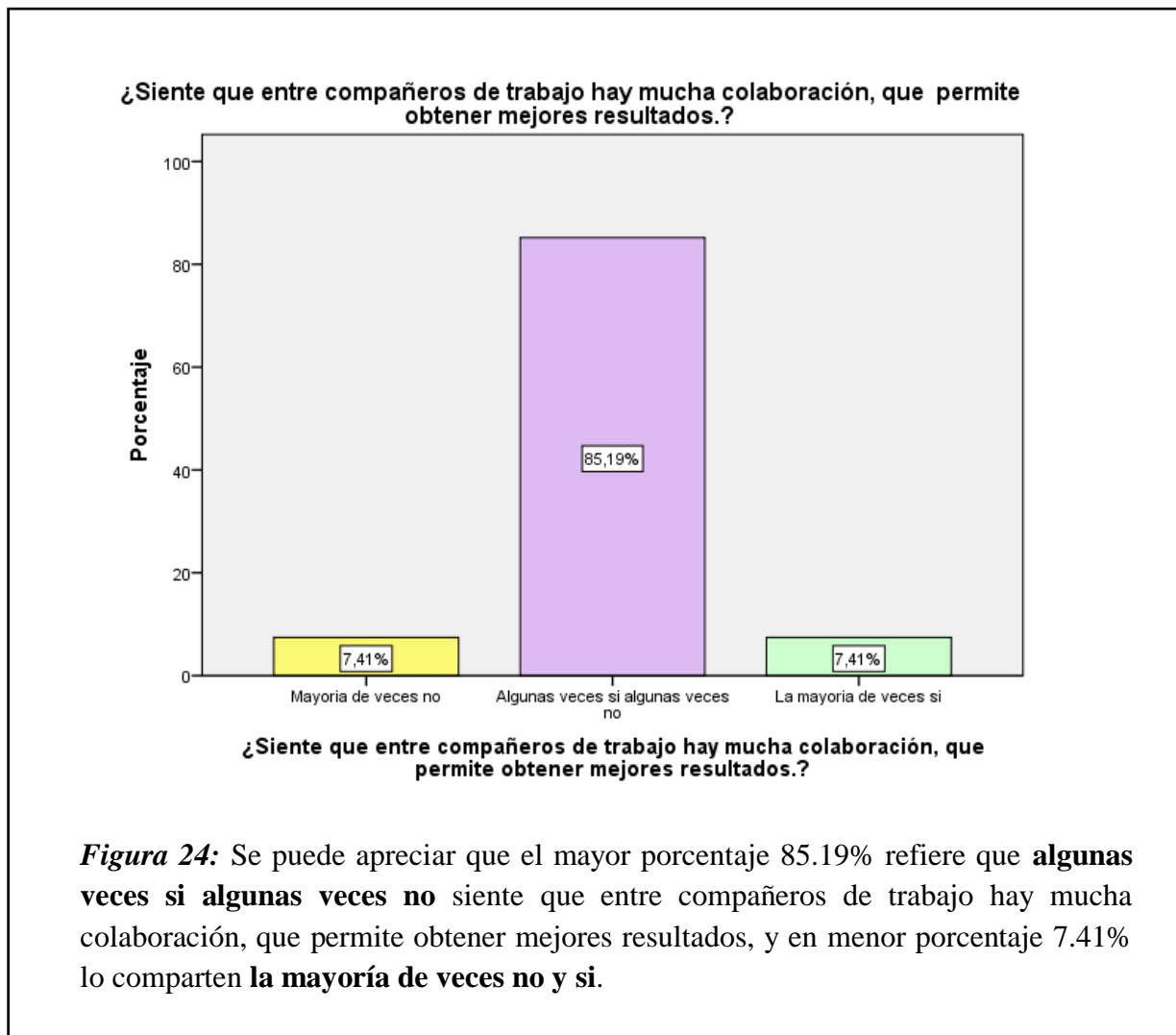


Tabla 27

¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	11	40,7	40,7	40,7
	Algunas veces si algunas veces no	13	48,1	48,1	88,9
	La mayoría de veces si	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

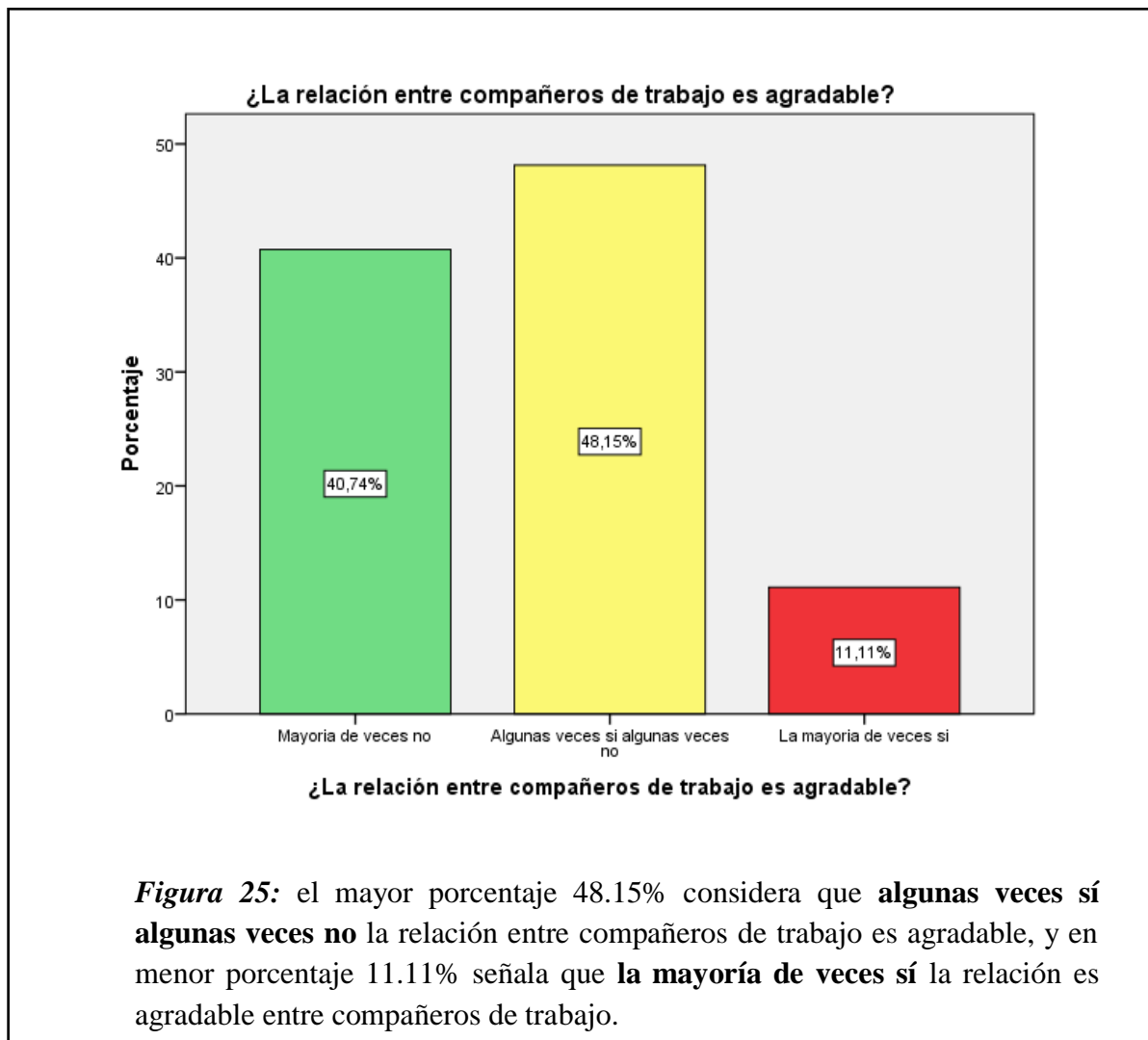


Tabla 28

¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	3	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces si algunas veces no	21	77,8	77,8	88,9
	La mayoría de veces si	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

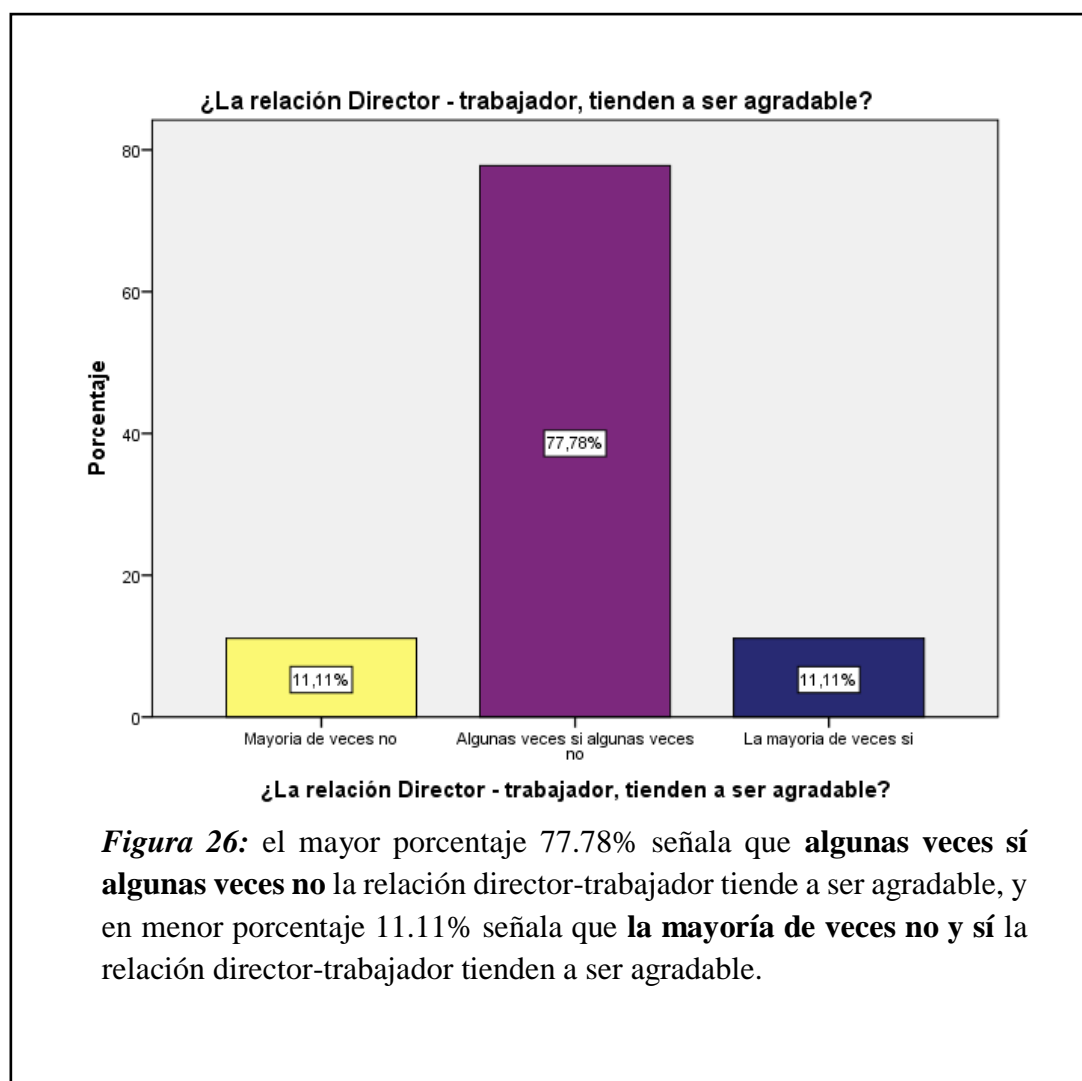


Tabla 29

¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	88,9	88,9	88,9
	Mayoría de veces no	2	7,4	7,4	96,3
	La mayoría de veces si	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

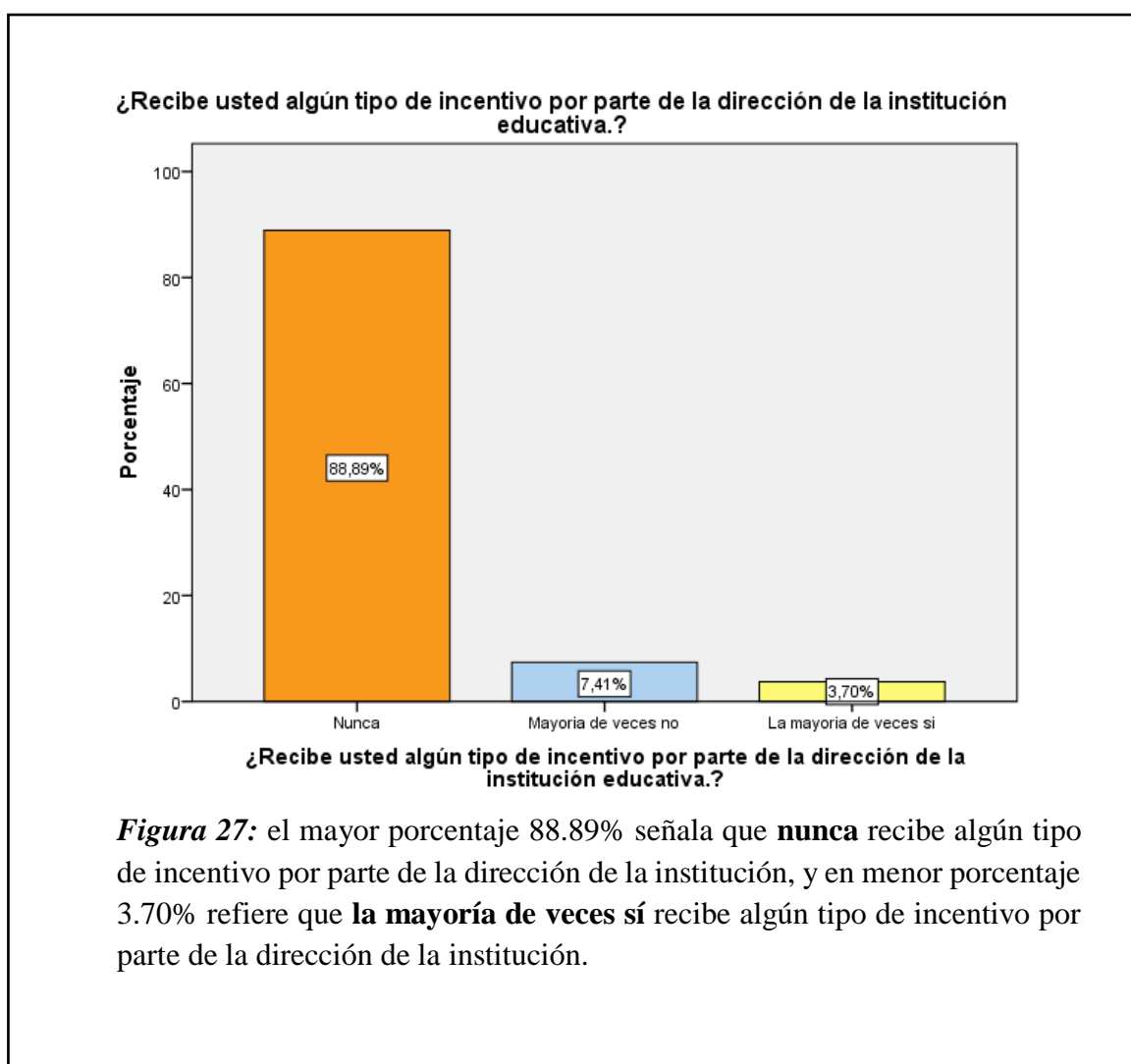


Tabla 30

¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces si algunas veces no	5	18,5	18,5	18,5
	La mayoría de veces si	3	11,1	11,1	29,6
	Siempre	19	70,4	70,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

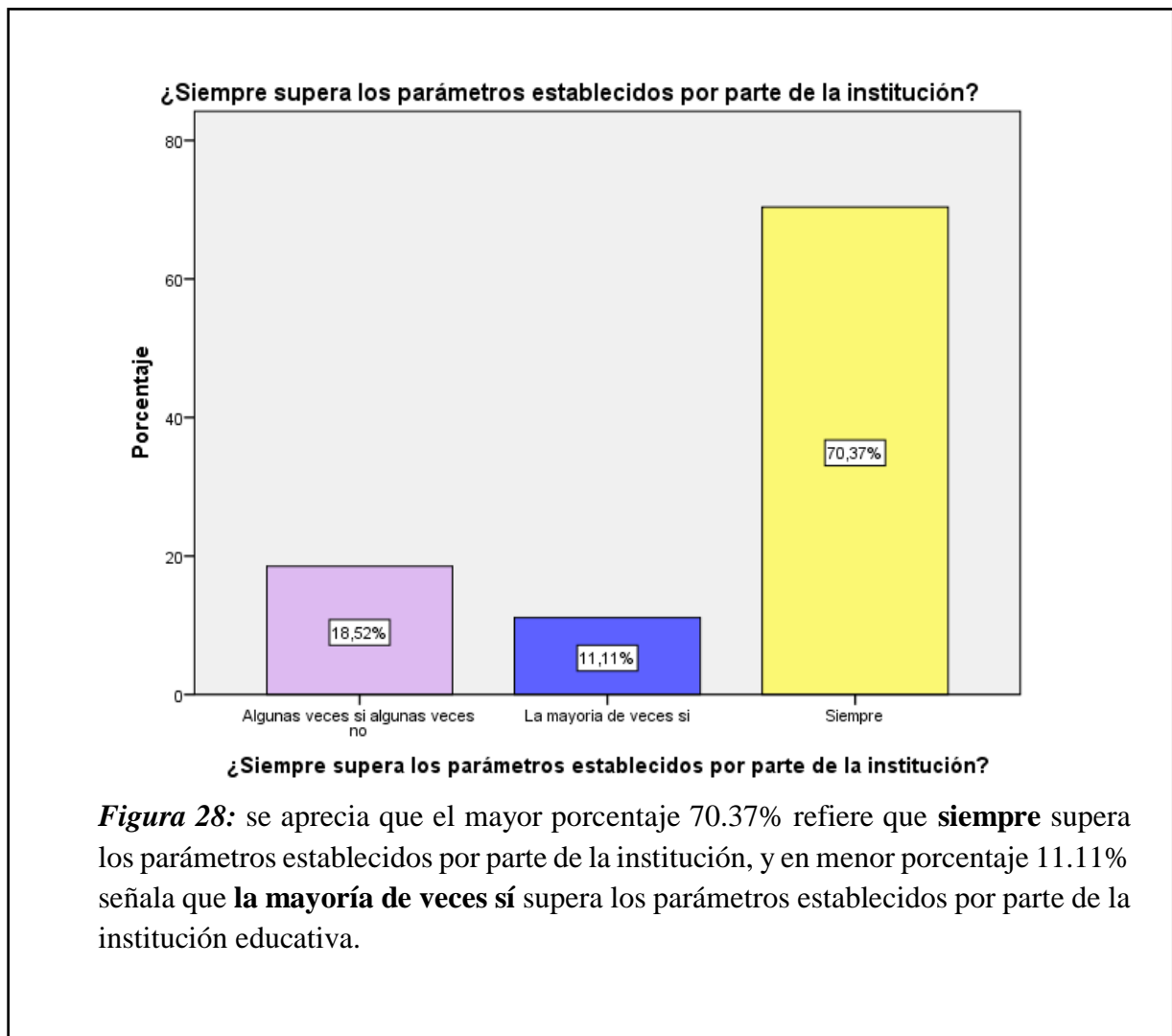


Tabla 31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces si algunas veces no	1	3,7	3,8	3,8
	La mayoría de veces si	6	22,2	23,1	26,9
	Siempre	19	70,4	73,1	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdido	Sistemas	1	3,7		
Total		27	100,0		

Fuente: Institución educativa 16119

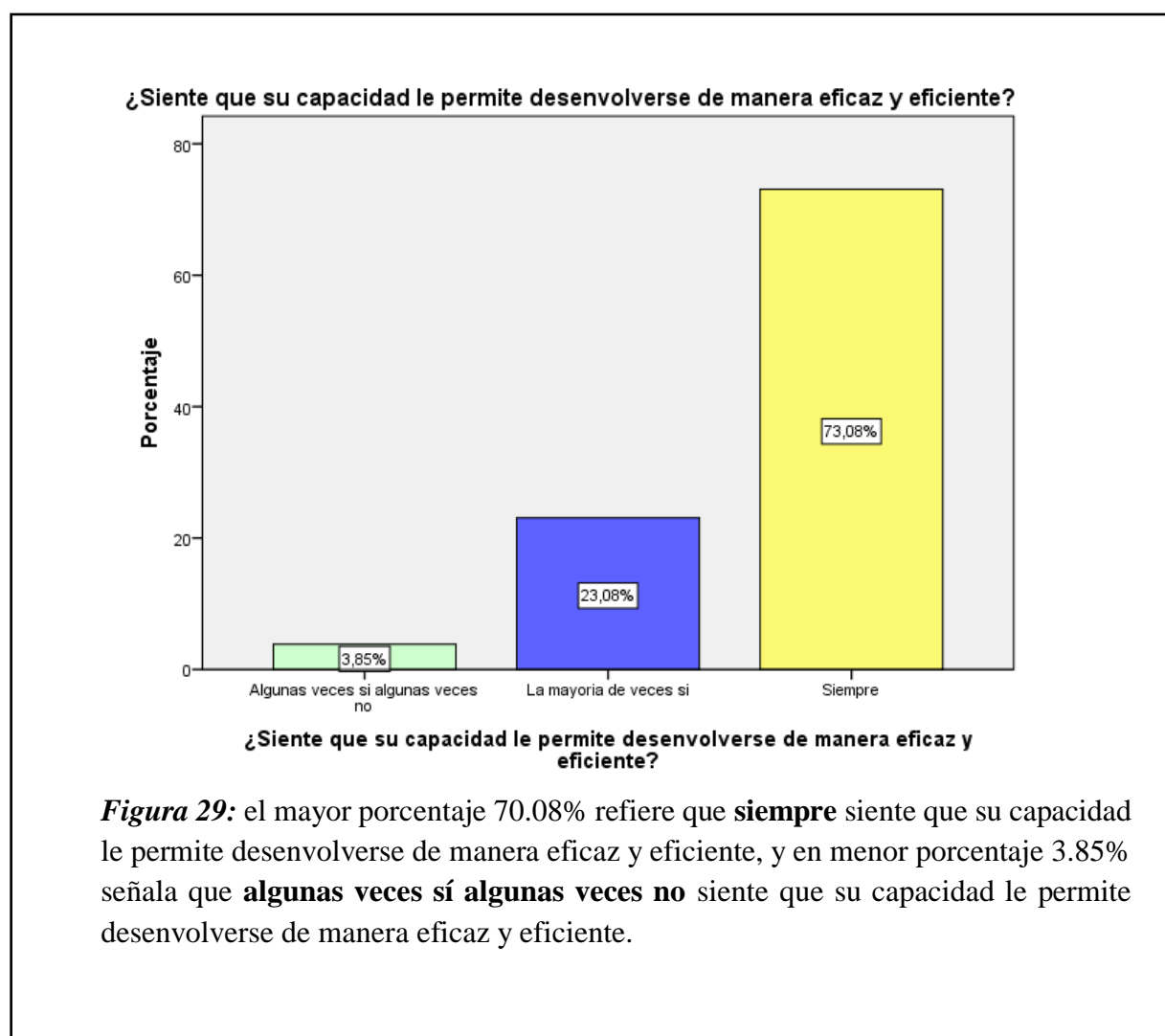


Tabla 32

¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	7,4	7,4	7,4
Mayoría de veces no	11	40,7	40,7	48,1
Algunas veces si algunas veces no	13	48,1	48,1	96,3
La mayoría de veces si	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

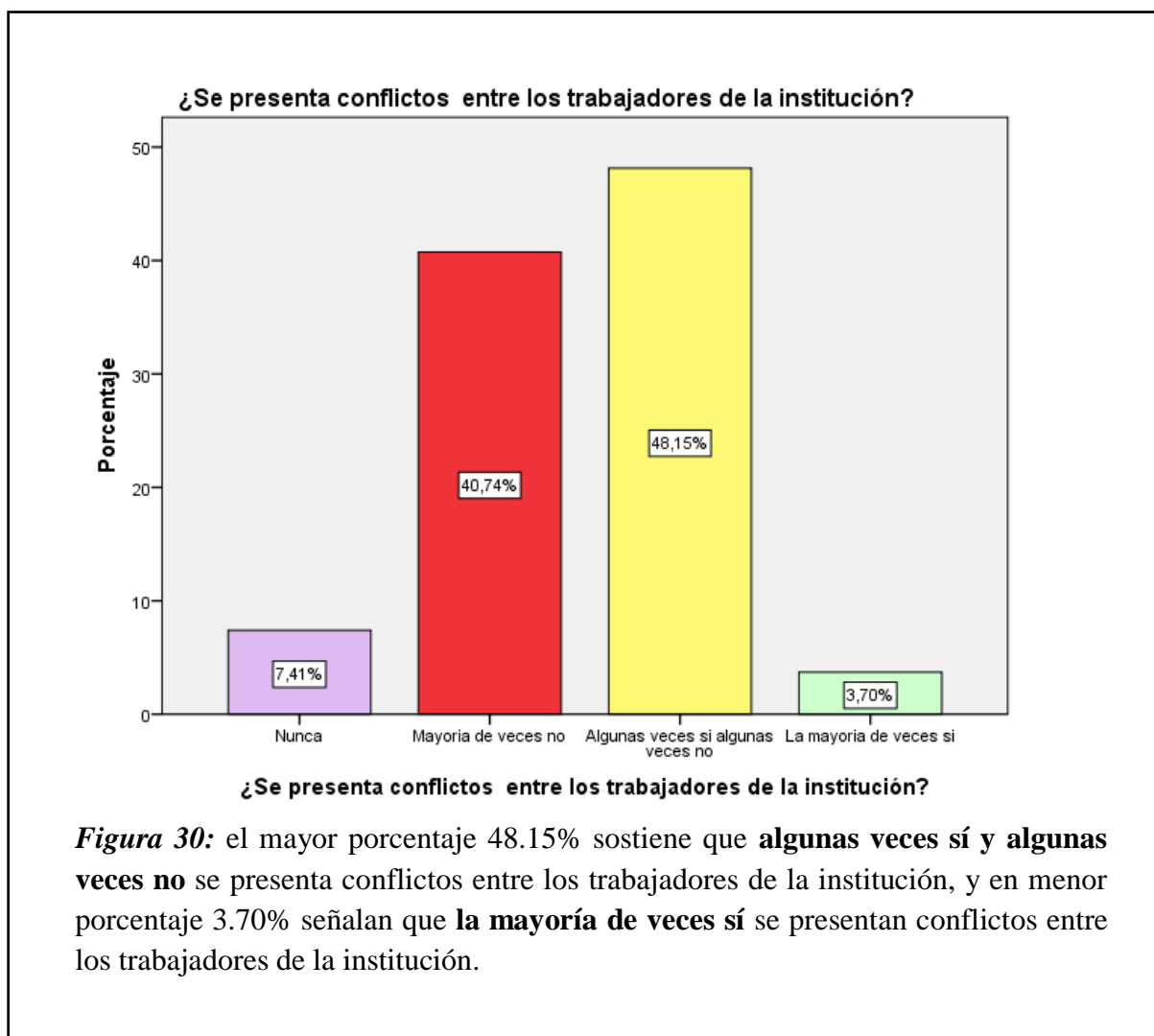


Tabla 33

¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	7,4
	Siempre	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

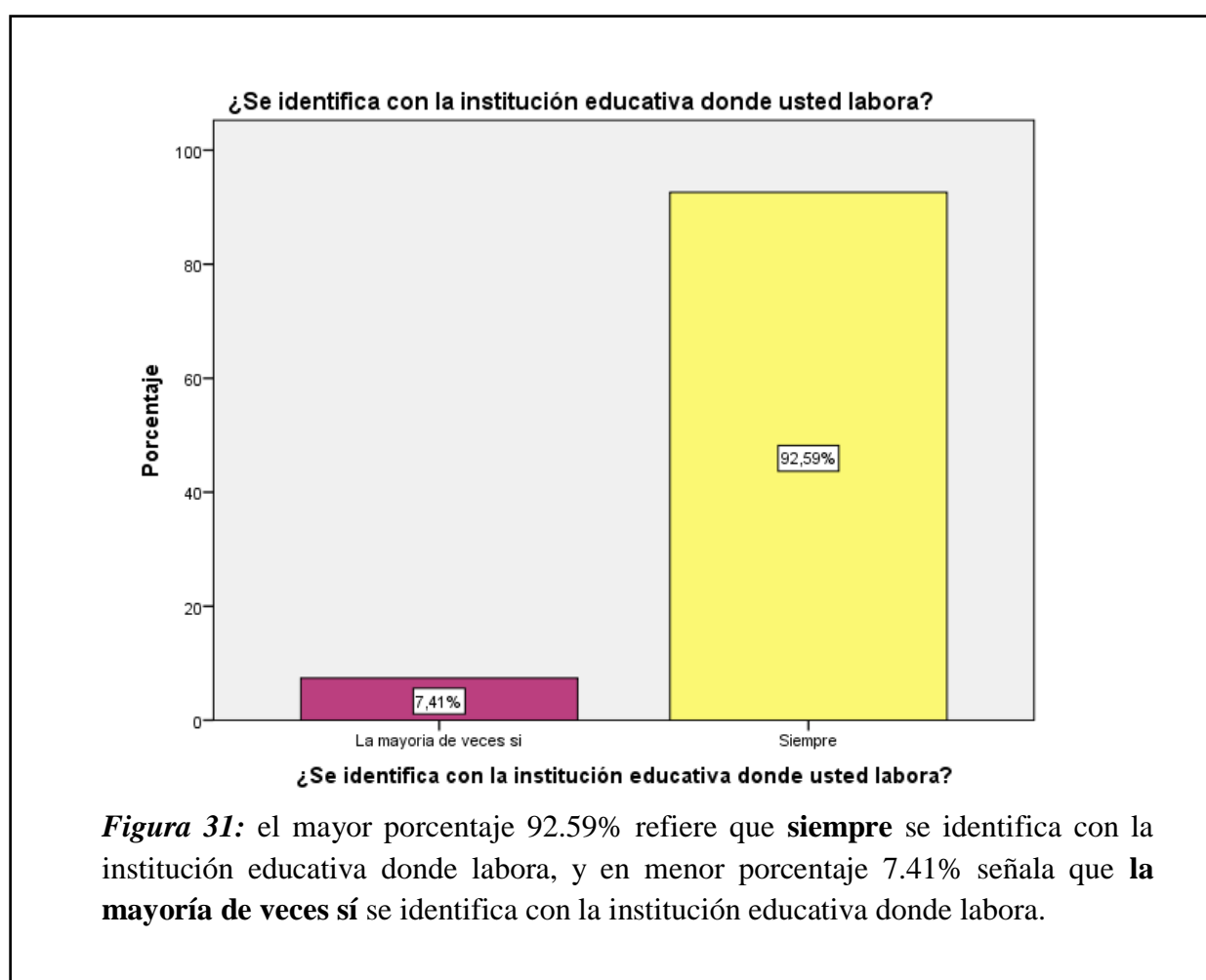
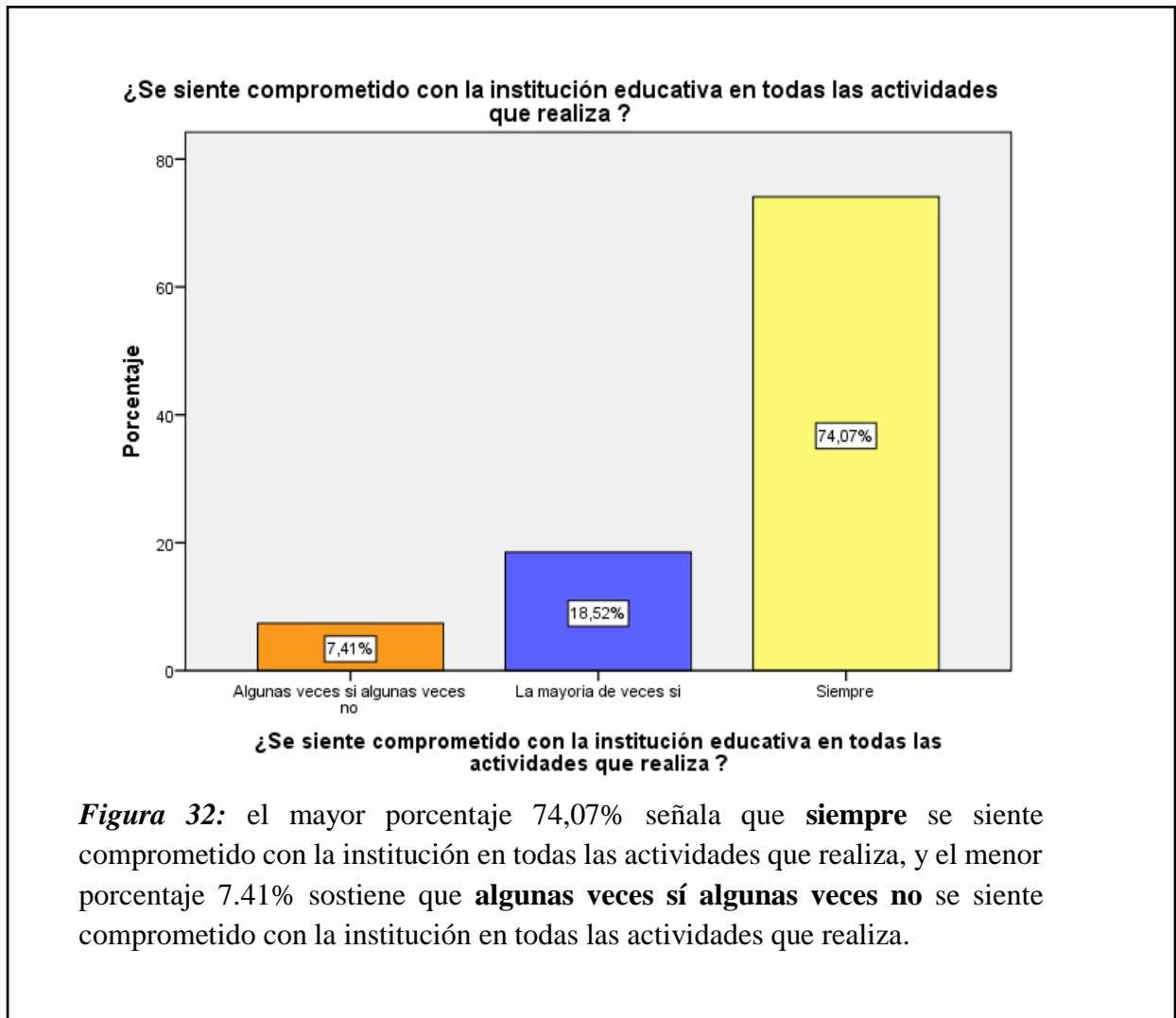


Tabla 34

¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces si algunas veces no	2	7,4	7,4	7,4
	La mayoría de veces si	5	18,5	18,5	25,9
	Siempre	20	74,1	74,1	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119



3.1.1. Análisis inferencial

3.1.1.1. Análisis de los objetivos

Análisis inferencial

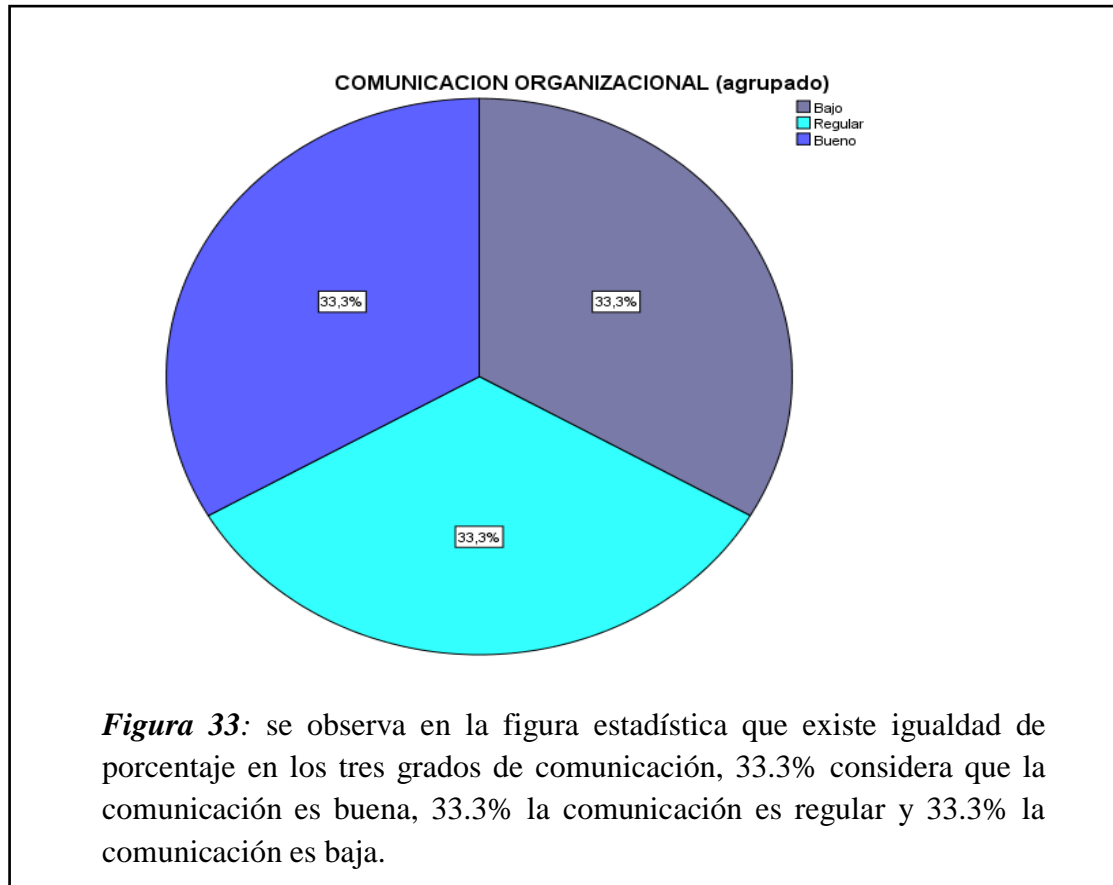
a.- Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Tabla 35

Comunicación organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	33,3	33,3	33,3
	Regular	9	33,3	33,3	66,7
	Bueno	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

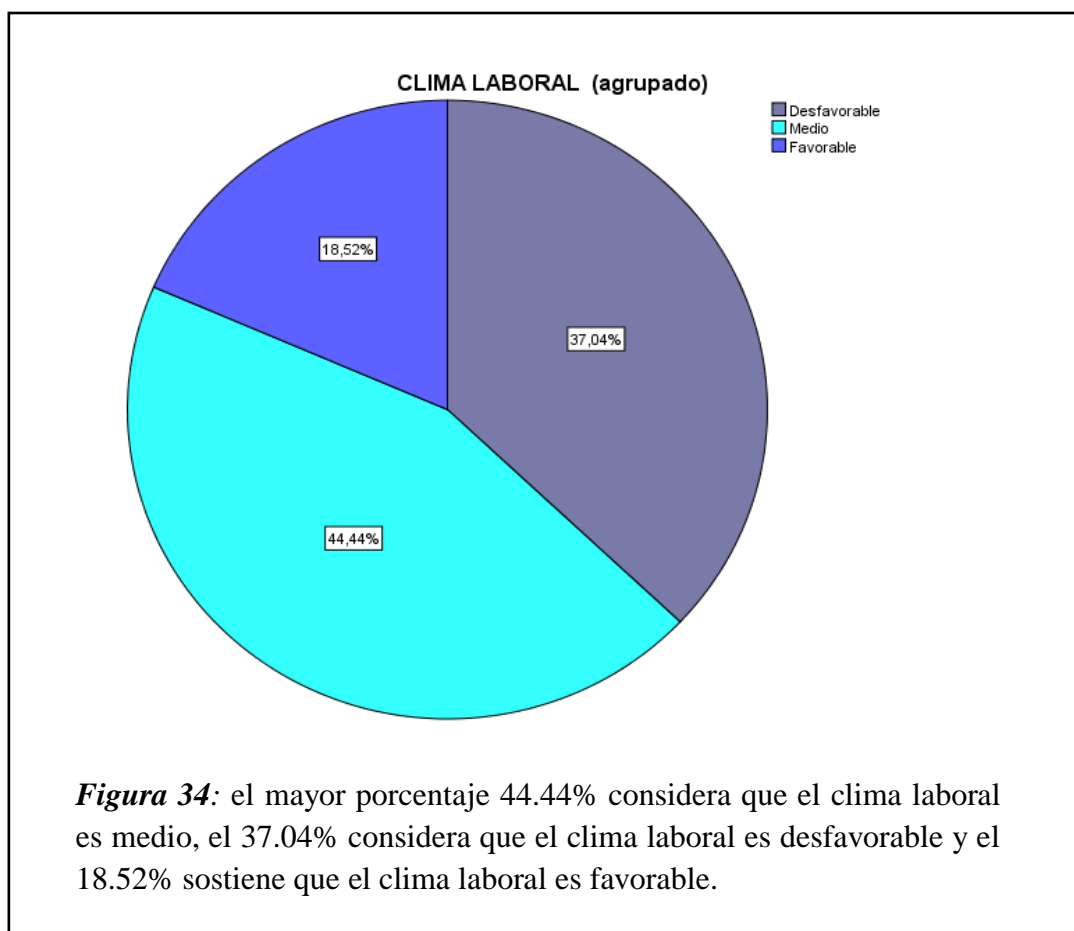


b.- Describir el clima laboral en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontali.

Tabla 36:

		<i>Clima laboral (agrupado)</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	10	37,0	37,0	37,0
	Medio	12	44,4	44,4	81,5
	Favorable	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontali



c.- Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí

Tabla 37

Correlación de variables

	<i>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</i>	<i>CLIMA LABORAL</i>
<i>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</i>	1	
<i>CLIMA LABORAL</i>	0.3010	1

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

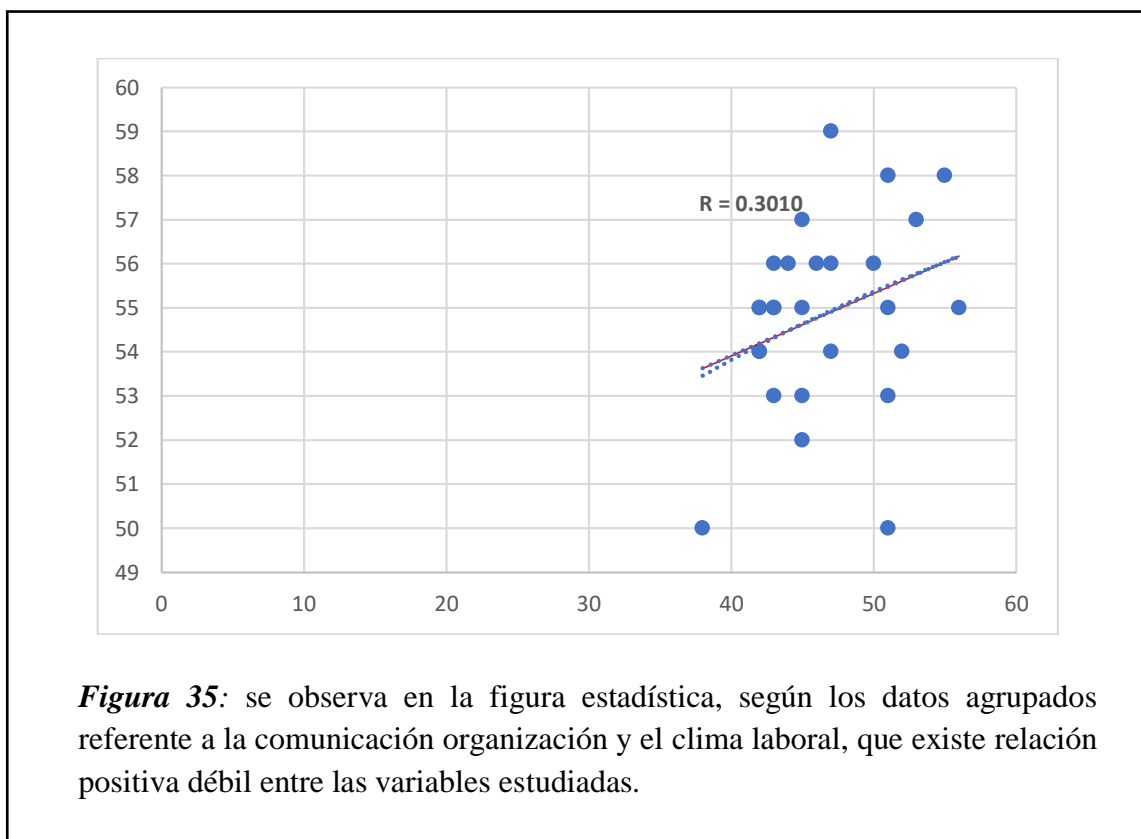


Figura 35: se observa en la figura estadística, según los datos agrupados referente a la comunicación organización y el clima laboral, que existe relación positiva débil entre las variables estudiadas.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Para realizar la contratación de hipótesis se ha cumplido con los siguientes pasos

Se formuló la hipótesis estadística correlacional: “Existe correlación positiva entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.”

Tabla 38:

Estadística de la regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.3010
Coefficiente de determinación R ²	0.0906
R ² ajustado	0.054
Error típico	2.102
Observaciones	27

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

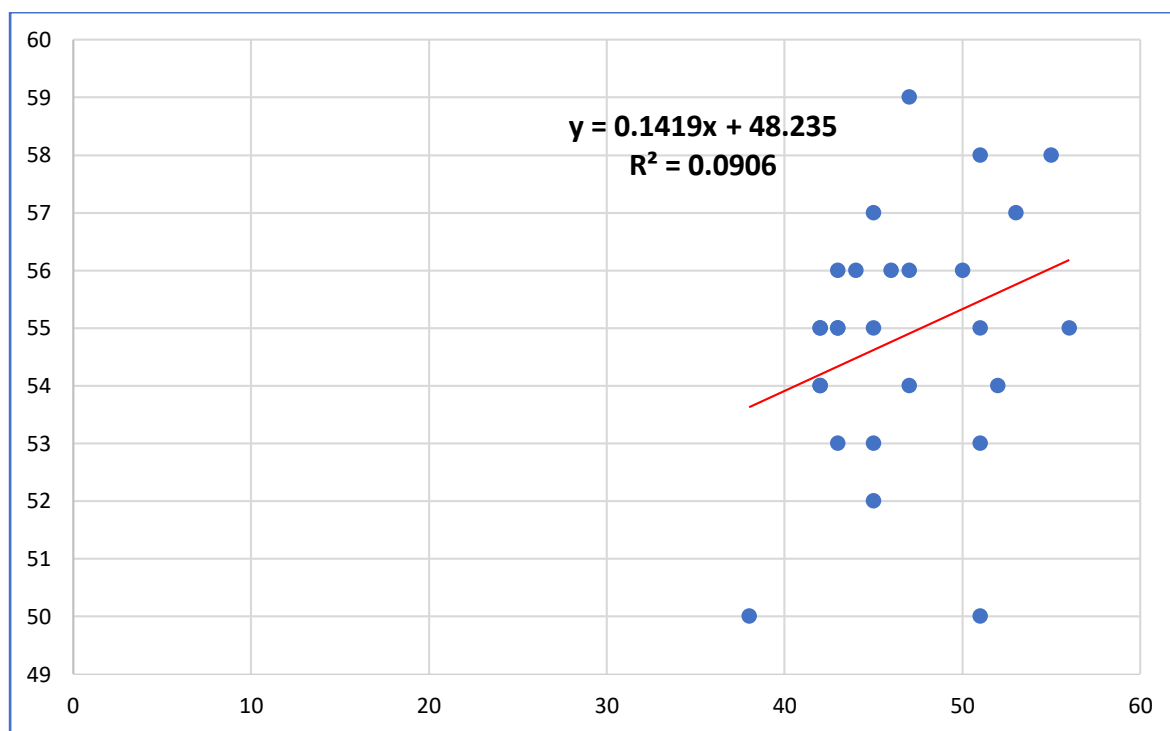


Tabla 39:*Análisis de varianza*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	11.000	11.000	2.491	0.127
Residuos	25	110.408	4.416		
Total	26	121.407			

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

Tabla 40:*Intercepción de variables*

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95.0%</i>	<i>Superior 95.0%</i>
Intercepción	48.23519	4.2120	11.4518	1.943	39.560	56.910	39.560	56.910
Variable X1	0.14190	0.0899	1.5782	0.1271	0.043	0.327	0.043	0.327

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

Tabla 41:*Correlación de Pearson*

		COMUNICACION ORGANIZACIONA L	CLIMA LABORAL
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	0.3010
	Sig. (bilateral)		0.127
	N	27	27
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	0.3010	1
	Sig. (bilateral)	0.127	
	N	27	27

Fuente: Institución Educativa N° 16119 “Job” Tabacal de Chontalí

Decisión estadística

Los resultados mediante el coeficiente de correlación de PEARSON, con respecto al nivel de significación (0.3010), determinan que existe **relación positiva débil** entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N° 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

3.2. Discusión de resultados

Los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados y ha permitido medir ambas variables en estudio, precisar el problema e identificar la situación real que se vive en la institución, indicando alineación con el fin de la investigación, lo cual permitió precisar que el grado de comunicación es regular, además que el clima laboral en la institución es medio, es decir ni favorable ni desfavorable, teniendo como resultado final que existe relación positiva débil entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la Institución Educativa N^o 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Desde el inicio de la investigación, todo mecanismo e insumo utilizado se ciñó al rigor científico, la elección de la muestra se basó en la técnica no probabilística por conveniencia, esta permitió minimizar el sesgo de los resultados debido a que se toma a toda la población como muestra de estudio; el instrumento con el que se recolectó los datos fue debidamente validado por expertos, al mismo tiempo se midió su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el cual garantiza la homogeneidad y consistencia de los resultados.

Los resultados se recogieron de manera directa y personal en el contexto de la investigación, teniendo la participación unánime de la plana docente y administrativos de la institución, lo que redujo la alteración de resultados, el proceso de los resultados se realizó con el software SPSS 22 y Excel 2010, que favorecieron la efectividad y exactitud de los datos encontrados, ningún resultado se considera alterado o disminuido ya que el tratamiento fue imparcial y neutral por parte de las investigadoras.

Los datos encontrados revelan que el nivel de comunicación es regular en la institución educativa, la relación interpersonal entre compañeros de trabajo producto de la comunicación es regular, la dirección algunas veces mantiene buena comunicación con los docentes y otras veces no, las opiniones de los docentes algunas veces son escuchadas y otras veces no son escuchadas, entre las áreas de la institución educativa la comunicación es regular, además de ello la guía y evaluación por parte del director no pasa de ser regular. Los resultados anteriores revelan la realidad en cuanto a la comunicación organizacional, pues refleja que la comunicación no es baja pero tampoco es buena, estos resultados obtenidos por la encuesta, coinciden con los resultados emparejados alcanzados del objetivo al identificar el nivel de la comunicación organizacional.

Los datos encontrados reflejan que los docente tienen autonomía al realizar su trabajo, pero sienten que la remuneración que reciben no compensa el trabajo que brinda a la institución; el docente siente que el trabajo que impone en la institución algunas veces representa retos y algunas veces no los representa al realizarlos, entre docentes la relación algunas veces es agradable y en otras no, de igual manera la relación director-docente algunas veces es agradable y en otra desagradable, así también el docente siente que nunca ha recibido incentivo alguno por parte del director y algunas veces se presenta conflicto entre compañeros de la institución.

Los resultados anteriores revelan la realidad en cuanto al clima laboral, siendo que este no es favorable ni desfavorable, sino es medio; los resultados obtenidos por la encuesta coinciden con los resultados emparejados obtenidos del objetivo al identificar el clima laboral de la institución educativa.

Los hallazgos obtenidos afirman que la comunicación organizacional si tiene relación con el clima laboral, lo cual coincide con los hallazgos realizados por investigadores internacionales como Párraga, (2015), el cual determinó que entre la gestión de la comunicación y el clima organizacional existe relación directa, lo que significa que una óptima comunicación puede propiciar un clima armónico, en el cual pueda crecer la productividad y competitividad empresarial a través del mejoramiento del desempeño del talento humano. Así mismo, Sandoval (2104), establece que la comunicación en el interior favorece al clima laboral de la empresa, especialmente basado en normas de información para desarrollar labores cotidianas sin inconvenientes, propiciando buenas relaciones interpersonales.

Se afirma bajo los resultados, que la comunicación organizacional tiene relación con el clima laboral, la cual coincide con los hallazgos realizados por investigadores nacionales como Quevedo (2015), el cual percibe que las crisis internas en una empresa, se generan debido a las insuficientes líneas de comunicación que promueven el estrés en sus colaboradores, conflictos y actitudes desfavorables que influyen en el clima laboral y en el bajo desempeño de sus trabajadores, así también Guevara y Santisteban (2012), en su investigación encontró que el clima laboral no es bueno, debido a que en la IE no se aplican las normas de convivencia establecidas en los reglamentos internos del colegio, motivo por

el cual existen incumplimientos frecuentes que generan conductas laborales mal comprendidas y que se asume como óptimas.

Se confirma con lo que refiere Robbins (2010) al señalar que la comunicación es una herramienta para controlar la manera de comportarse de los individuos. Pues presenta autoridad y directivas formales que los trabajadores deben acatar. La comunicación promueve la motivación al señalar a los colaboradores lo que deben realizar, ya que la comunicación otorga una salida para expresar sus emociones, sentimientos y satisfacción de sus necesidades.

Se ha verificado que los resultados obtenidos confirman lo que señala Litwin y Stinger (1998), citado por Gan (2007), quien menciona que a los trabajadores se le debe dar autonomía en las iniciativas de cambios y toma de decisiones, así mismo se le debe establecer retos que deben lograrlos, además el sentido de la interdependencia y cooperación entre ellos.

En virtud de lo mencionado, se puede referir que los datos encontrados tienen homogeneidad con los hallazgos de diversos investigadores tanto en el plano internacional y nacional, además de ello los resultados tienen armonía con las teorías planteadas por diversos autores que tratan a las variables estudiadas.

Se cree que el trabajo cumplió con los estándares de la investigación científica, en el cual los resultados tienen congruencia con las conclusiones de investigadores y teorías establecidas por diversos autores que han estudiado las variables investigadas.

3.3. Aporte científico

Programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades comunicativas para los trabajadores de la institución educativa 16119 del CP. Tabacal Chontali

Introducción

En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, el entrenamiento y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

Para la definición de entrenamiento de personal, se citará algunos autores tales como: Según Chiavenato, (2007, p. 386) “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Por su parte Decenzo y Robbins, (2001, p. 227) define a la capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo”. Para Siliceo (2004, p.25). Propone su propia definición y cita la definición de dos autores más “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe establecer un sistema de entrenamiento permanente a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto, las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es mediante un sistema de entrenamiento permanentemente.

Medir el impacto que establece el sistema de entrenamiento en la empresa es uno de los aspectos más críticos de dicho proceso, le permite a los servicios de entrenamiento evaluar su tarea para que la organización reconozca su contribución al proyecto empresarial. Además de la función de información a los involucrados de las actividades realizadas, la evaluación sirve también para mejorar las acciones de entrenamiento, ya que se produce una retroalimentación.

Objetivos

Objetivo general

Contribuir a la mejora del clima laboral a través de un sistema de entrenamiento para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

Objetivos específicos

Proporcionar los pasos a seguir para garantizar el sistema de entrenamiento.

Mejorar el clima laboral y la comunicación organizacional del personal en la Institución Educativa N^o 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.

Políticas de difusión uso y mantenimiento

Difusión: El sistema de entrenamiento al personal ha sido creado de acuerdo a las necesidades manifestadas por el recurso humano, por tal razón debe ser considerado como una herramienta de ayuda, el cual debe ser comunicado al comité, jefes y personal de la de la institución educativa

Uso: Este documento servirá como una guía que ayudará en desarrollo de habilidades comunicativas del personal de la institución educativa.

Mantenimiento: Se debe revisar continuamente las técnicas y métodos que se proponen con el fin de garantizar la retroalimentación del sistema de entrenamiento.

Programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades comunicativas

El programa de entrenamiento que a continuación se presenta contiene una serie de aspectos que ayudan en la aplicación adecuada de la estructura del programa, que beneficiará el desarrollo de las funciones que realiza el personal de la institución educativa

Aspectos del programa

- Indagar periódicamente si las necesidades psicológicas del personal de la institución educativa.
- Establecer y utilizar el programa de entrenamiento en el personal para lograr la autorrealización individual.
- Mejorar las habilidades comunicativas para lograr que el personal desempeñe eficientemente su labor y pongan en práctica lo aprendido.
- La propuesta de un plan de estrategias comunicativas será expuesta a modificaciones periódicas de ser necesario.

Pasos para elaborar el programa de entrenamiento para desarrollar habilidades comunicativas

El programa de entrenamiento para el personal de la institución educativa y su aplicabilidad de se llevara a cabo de acuerdo a los siguientes pasos:

Creación del comité encargado de organizar y dirigir las actividades. Para lograr el éxito, es necesario que el área de referencias planifique con el objetivo de proporcionar y establecer ventajas y probabilidades que construyan herramientas útiles y de fácil acceso, por eso es esta etapa se hace necesario que el área de Recursos Humanos maneje las funciones del programa y conozca las relaciones interpersonales de los empleados, además de dirigir los lineamientos y estructuras del programa.

Proporcionar las herramientas necesarias para la ejecución y diseño, se debe proveer al personal los conocimientos necesarios, objetivos, metas, alcances, así como otros lineamientos fundamentales para pretender alcanzar el mejoramiento de las actividades. El área de Recursos Humanos debe de proporcionarles lo necesario.

Preparación. El departamento de Recursos Humanos debe conocer las funciones de las actividades claves que deben realizar en la implementación del programa de entrenamiento, elaborándolas de manera práctica y sencilla para ser ejecutadas sin ninguna dificultad.

Procedimientos para la efectividad del programa de habilidades comunicativas

El comité encargado de organizar y dirigir las actividades del programa de entrenamiento, debe estructurar los procedimientos que se deben desarrollar en el programa, los cuales están conformados por las siguientes actividades:

Actividades grupales

Actividades de evaluación mutua

Actividades materiales

Estrategias para el desarrollo del programa de entrenamiento

Como se ha mencionado anteriormente, no todas las personas trabajan de la misma manera, algunas ponen todo su esfuerzo, otras no, algunas alcanzan sus objetivos, mientras que otras no lo hacen. Para ello influirá lo siguiente:

Capacitación

Determinar una comisión que sea la encargada de revisar las propuestas externas de capacitación y ponerlas a consideración del personal. Es imprescindible que los colaboradores se sientan parte importante de la institución, eso aumentara su autoestima, les hará sentir parte de ella y además les hará sentir importantes sabiendo que si preparación académica forjan el crecimiento institucional.

Comunicación

La comunicación implica transferencia de información y significado de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra. Toda comunicación necesita al menos dos personas; la que envía un mensaje y la que lo recibe. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias.

Desarrollo del programa de capacitación

Planeación

Para lograr la mayor productividad en el programa de capacitación al personal, se propone primeramente determinar las necesidades y expectativas del empleado, en cuenta a

temas y métodos que deberían utilizarse para mejorar el aprendizaje y aprovechamiento del programa.

Se presenta a continuación un modelo que servirá de base para aplicarlo a los empleados de la institución educativa.

Organización

Cuando ya se haya planeado el programa de entrenamiento, se debe organizar todos los factores que se relacionen en la implementación del programa tales como:

Recursos necesarios: Se debe considerar cuales son los aspectos que se necesitan para impartir las capacitaciones en la institución, algunos de estos aspectos a considerar son:

1. Encargado de capacitar (Interno o externo).
2. Material.
3. Equipo (Retropoyector, computadora, cañón).
4. Refrigerios.

Temario: Habiéndose determinado las necesidades del personal se debe conceptualizar los diferentes elementos de la comunicación en los cuales se impartirán mediante el programa de entrenamiento. Tales como:

- Empatía
- Pilares de la comunicación
- Comunicación asertiva
- Inteligencia emocional

Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Responsable del programa	01	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
Facilitador	01	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
Módulos Impresos	30	S/. 5.00	S/. 150.00
Cajas de lapicero	02	S/. 7.00	S/. 14.00
Refrigerios	30	S/. 10.00	S/. 300.00
Imprevistos		S/. 200.00	S/. 200.00
TOTAL ANUAL			S/. 5,164.00

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En la institución educativa los niveles de comunicación son regulares entre el personal docentes y los directivos, requiriendo buena comunicación para mantener relaciones humanas fuertes, sin embargo se ve disminuida por la calidad de esta.

La evaluación general del clima laboral que señalan los docentes es compartida entre el bajo, regular y bueno con 33.3% cada uno; así mismo con respecto a la remuneración sienten que no es acorde con el trabajo realizado, así también los profesores nunca reciben incentivos por parte del equipo directivo de la institución.

El nivel de empoderamiento de los docentes es escaso, como también la dirección esporádicamente escucha las opiniones y sugerencias realizadas por los colaboradores de la institución educativa.

Existe poco respeto de la jerarquía a la hora de comunicarse entre el personal de la institución, percibiéndose una comunicación informal que no respeta la estructura orgánica y al mismo tiempo distorsiona la información porque no está normalizada, pero si genera rapidez.

Los conflictos entre los trabajadores de la institución son esporádicos producto de la convivencia, afectando de manera directa la relación entre los colaboradores, promoviendo un mal clima e insatisfacción laboral.

Se determinó que existe correlación positiva débil entre la comunicación organizacional y el clima laboral, pues muestran niveles regulares de dependencia y factores de incidencia moderada hacia ambas variables en estudio.

4.2. Recomendaciones

Implementar un plan de comunicación estratégico, el cual permita mejorar la comunicación entre los diferentes niveles de la institución, el cual incida en la mejora del clima laboral de la institución.

Establecer planes de trabajo que permita mejorar el ambiente entre los docentes, personal administrativo y padres de familia, manteniendo el respeto al comunicarse, promoviendo la participación de todo el personal a fin de vigorizar las relaciones humanas y la gestión para los logros educativos.

Realizar posteriores investigaciones referentes a la comunicación organizacional y si se relaciona con el clima laboral a nivel de las instituciones públicas rurales de la Provincia de Jaén, pues sería relevante tener datos más completos y exactos referentes al tema de investigación.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Alva y Juarez. (2014). “*relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014*. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la Empresa San Miguel Dirve*. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bardales, J. (2018). *Clima laboral y motivación laboral en docentes de una institución educativa Estatal. Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4263/1/RE_PSICOL_JOMEINY.BARDALES_CLIMA.LABORAL.Y.MOTIVACION_DATOS.PDF
- Bravo, M. y Espinoza, M. (2016). *La comunicación organizacional y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5327>
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones

- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- De Ulloa. (2007). “*Medición de la Satisfacción de los Clientes en Relación con la Calidad de Servicio Recibido en las Oficinas del Trujillo del BBVA Banco Continental*. Trujillo.
- Fernández, G. (2010), *Las competencias claves para una gestión integrada de los recursos humanos*. Barcelona. Deusto. Pág. 15
- Fuentes, C. y Gonzales, L. (2018). *La Comunicación organizacional como ventaja competitiva en King Kong Lambayeque fabrica de dulces S.C.R.L*. Universidad Señor de Sipan. (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4578>
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hay Group (2014). *Gestión de Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.haygroup.com/pe/services/index.aspx?id=7634>
- Harp, L. (2015). *Effective Change Communication in the Workplace*. Recuperado de: https://trace.tennessee.edu/utk_gradthes/975
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Kardona, H. k. (2012). “*gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos*”. . Quito.
- Litwin y Stringer. (1998). *Medición del clima organizacional*. Recuperado el 08 de Febrero de 2013, de [http://www. Monografias.com/trabajos6/medicli/medicli2.shtml](http://www.Monografias.com/trabajos6/medicli/medicli2.shtml)
- Nazarova, A. (2015). *Communication Strategy and Organizational Management*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiozvPD0PXgAhUQrlkKHUZBBesQFjABegQICBAC&url=https%3A%2F%2Flearning.unyp.cz%2Fpluginfile.php%2F58141%2Fmod_data%2Fcontent%2F630%2FNazarova%252C%2520Anna_506568_Senior%2520Project%2520Thesis.pdf&usq=AOvVaw29nI_K_sBNGZQs8oZX8PK-
- Miranda, F. y Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*. Universidad Señor de Sipan. (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBAS,%20>

FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%D1AY,%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1

Montero y Rodriguez. (2013). *“comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa micaela bastidas, distrito de Iquitos, 2013”*. Iquitos .

Monteza. (2012). *tesis denominada Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es SALUD Chiclayo*. Chiclayo.

Ordoñez, M. (1997). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Palmer (2016). *Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del colegio Pamer*. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4186/Palmer%20Sánchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parraga, F. G. (2015). *estudio de la gestión comunicacional y su impacto como herramientas para mejorar el clima organizacional de la empresa imperhouse S.A*. Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8528/1/Tesis%20TERMINADA%20MARIA%20GABRIELA.pdf>

Quevedo. (2015). *propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa acsls.r.l. la actual administración en Chiclayo*. Chiclayo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12028/robles_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, A. (2014). *Comunicación interna y clima laboral” (estudio realizado en call center de la ciudad de quetzaltenango)*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>

Santisteban, G. y. (2012). *tesis denominada Impacto de un plan de gestión del clima laboral en la competitividad de la IEP “Manuel Pardo” – Chiclayo-2012*. Chiclayo.

Selltiz, C. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.

Semren, A. (2017). *The relationship between organizational communication and motivation of employees*. Recuperado de: <https://www.modul.ac.at/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=9388&token=9192b4f8701bef9beac51a8c7d18fe03190f4284>

- Shishido, M. (2015). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad Cesar Vallejo en el distrito de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2551/1/RE_MAEST_ADM_MONI_CA.SHISHIDO_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.INCIDENCIA.EN.EL.DESEMPEÑO.LABORAL_DATOS.pdf
- Terumi, L. (2015). *Internal communication in organizations and employee engagement*. Recuperado de: <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/1176/>
- Uria, C. D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ambato*.
- Villaroel, O. V. (2012). *Análisis del clima organizacional en el departamento de compras del rectorado de la Universidad De Oriente 201. Sucre*.
- Yildirim, O. (2015). *The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: Research Findings*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814051738>

ANEXOS

Cuestionarios

Cuestionario para Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa N^a 16119 del C.P. Tabacal – Chontali

Edad: _ _ _ _ _ Años.

Sexo: M F

Marque con una (x) la respuesta que crea correcta

5 Muy de acuerdo

4 Desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 Desacuerdo

1 totalmente en desacuerdo

Cuestionario Comunicación Organizacional

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				TOTALMENTE DE ACUERDO
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DESACUERDO	
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	Los docentes saben escucharse entre ellos					
5	Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
6	Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted					
7	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación					
8	utiliza algún dispositivo tecnológico para comunicarse con sus superiores					
9	Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores					
10	La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras					
11	Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo					
12	Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución					
13	Cree que es buena la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo					
14	Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución					

Cuestionario Clima Laboral

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Su trabajo lo realiza por iniciativa propia o se siente obligado a realizarlo					
2	Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo					
3	Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo					
4	Se obtiene la remuneración indicada por el trabajo que realiza					
5	La empresa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos					
6	Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido					
7	La relación entre compañeros de trabajo es agradable					
8	Las relaciones jefe - trabajador, tienden a ser agradables					
9	Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración entre todos, que permite obtener mejores resultados.					
10	Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de la dirección de la institución					
11	Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución					
12	Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente					
13	Los conflictos entre los trabajadores de la institución es frecuente					
14	se identifica con la institución donde usted labora					
15	se siente comprometido con la institución en todas las actividades que esta realice					

Muchas gracias

Anexo B

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	27	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,646	30

Anexo C
Barómetro de Coeficiente de Correlación

<i>Valor</i>	<i>Significado</i>
<i>-1</i>	<i>Correlación negativa grande y perfecta</i>
<i>-0.9 a - 0.99</i>	<i>Correlación negativa muy alta</i>
<i>-0.7 a - 0.89</i>	<i>Correlación negativa alta</i>
<i>-0.4 a - 0.69</i>	<i>Correlación negativa moderada</i>
<i>-0.2 a - 0.39</i>	<i>Correlación negativa baja</i>
<i>-0.01 a - 0.19</i>	<i>Correlación negativa muy baja</i>
<i>0</i>	<i>Correlación nula</i>
<i>0.01 a 0.19</i>	<i>Correlación positiva muy baja</i>
<i>0.2 a 0.39</i>	<i>Correlación positiva baja</i>
<i>0.4 a 0.69</i>	<i>Correlación positiva moderada</i>
<i>0.7 a 0.89</i>	<i>Correlación positiva alta</i>
<i>0.9 a 0.99</i>	<i>Correlación positiva muy alta</i>
<i>1</i>	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

Recolección de información



Figura 38: Aplicación del cuestionario

Recolección de información



Figura 39: Aplicación del cuestionario

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°0190-FACEM-USS-2019**, presentado por la egresada CHUQUIYAURE DELGADO EUGENIA YENSMEY y PINELA PEREZ MARIA MAGALI, autor de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P. TABACAL – CHONTALI – JAÉN 2019, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 21 de marzo del 2019



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Chuquillaure y Pinela3.docx (D48959248)
 Submitted: 3/11/2019 4:36:00 PM
 Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
 Significance: 24 %

Sources included in the report:

SUCLUPE-SANTAMARIA-YESSICA.docx (D45241063)
 BRAVO DAVILA & ESPINOZA BARRETO.docx (D40330717)
 tesis última (5).docx (D42254553)
 BRAVO DÁVILA & ESPINOZA BARRETO.docx (D40384863)
 FERNANDEZ ESTELA INES.docx (D45228581)
 Tesis16(Norma Orellana)21 de agosto.docx (D42245096)
 CARRENO FLORES OSCAR DAVID.docx (D44774973)
 NIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)
 BRAVO DAVILA ESPINOZA BARRETO.docx (D40469063)
 FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50121-50512006000200001
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/986/reyes_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4263/1/>
 RE_PSICOL_JOMEINY.BARDALES_CLIMA.LABORAL.Y.MOTIVACION_DATOS.PDF
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5327>
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4578>
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBAS,%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%25D1AY,%20PAOLA%20DEL.%20MILAGRO.pdf?sequence=1>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8528/1/Tesis%20TERMINADA%20MARIA%20GABRIELA.pdf>
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12028/robles_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814051738a4733a68-1c38-4754-a6bd-b2dfe910c41a9192165a-15b0-4815-b143-d08dd5e4112281559974-73be-4fd5-8006-78ab7ad40b51fa852123-1914-4e7c-89cf-7a942a56063e>

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Chuquiyaure Delgado; Eugenia Yensmey

Apellidos y nombres

42614948

2151811124

Past - Presencial

DNI N°

CODIGO N°

Modalidad de estudio

Pinela Pérez; María Magaly

Apellidos y nombres

42276877

2151810627

Past - Presencial

DNI N°

CODIGO N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:

RELACION ENTRE LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL - CHONTALI - JAEN 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administración

1. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
2. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
3. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey

DNI N° 42614948



Pinela Pérez María Magaly

DNI N° 42276877

**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 13 de Marzo del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -
Autor(es)

Eugenia Yensmey Chuquiyaure Delgado; identificada con DNI N° 42614948

María Magali Pinela Pérez; identificada con DNI N° 42276877



En (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

RELACION ENTRE LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019

.. presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título profesional, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CHUQUIYAURE DELGADO EUGENIA YENSMEY	42614948	
PINELA PEREZ MARIA MAGALY	42276877	

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR
<u>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Bach. Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey Bach. Pinela Pérez María Magali	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Describir el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	

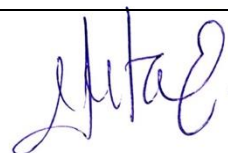
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><i>Sexo de los encuestados</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><i>Edades de los encuestados</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación entre docentes es respetuosa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<i>¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<i>¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?</i>	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
<i>¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora? ¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 29 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



JUEZ – EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Bach. Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey Bach. Pinela Pérez María Magali	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Describir el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI		

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<i>Sexo de los encuestados</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<i>Edades de los encuestados</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
<i>¿La comunicación entre docentes es respetuosa?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
<i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p><i>¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p><i>¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<i>¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
<i>¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora? ¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?</i>	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 29 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL


RAFAEL IZQUIERDO E. 
 Firmante del informe experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16119 DEL C.P TABACAL – CHONTALI – JAEN 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Bach. Chuquiyaure Delgado Eugenia Yensmey Bach. Pinela Pérez María Magali	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Describir el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
	Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en la Institución Educativa Nª 16119 del C.P. Tabacal – Chontalí.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI		

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

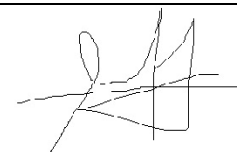
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><i>Sexo de los encuestados</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><i>Edades de los encuestados</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación con los compañeros del mismo nivel es sincera?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se relacionan oportunamente entre compañeros del mismo nivel en la institución educativa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>: _____</p>
<p><i>¿La comunicación entre docentes es respetuosa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p><i>¿Se puede comunicar con el director de la misma manera que el (ella) se comunica con usted?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Utiliza algún mecanismo tecnológico para comunicarse con sus superiores?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Sus opiniones y sugerencias son escuchadas por sus superiores?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar, correcciones o mejoras?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Usted se comunica con un jefe distinto al de su área para realizarle consultas de trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Cree que la comunicación diagonal promueve la coordinación en la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera que la comunicación oblicua fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera que las distintas áreas de la institución educativa están integradas y articuladas?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p><i>¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Conoce con exactitud todas las tareas, actividades y funciones que debe realizar en su cargo?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La remuneración que recibe es acorde al trabajo que realiza?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La Institución educativa le asigna trabajos que representa retos para usted lograrlos?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Usted logra sus objetivos antes del tiempo establecido?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Siente que entre compañeros de trabajo hay mucha colaboración, que permite obtener mejores resultados?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿La relación Director - trabajador, tienden a ser agradable?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Recibe usted algún tipo de incentivo por parte de la dirección de la institución educativa.?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p><i>¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se presenta conflictos entre los trabajadores de la institución?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><i>¿Se identifica con la institución educativa donde usted labora?</i> <i>¿Se siente comprometido con la institución educativa en todas las actividades que realiza?</i></p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p>7. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA 29 N° TD _____</p>
<p>8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable</p>	
<p>9. OBSERVACIONES: Sin observaciones</p>	



JUEZ – EXPERTO