



**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE**  
**LA COMUNICACIÓN**

**TESIS**

**ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DESDE**  
**UNA PERSPECTIVA COMUNICATIVA A LOS**  
**DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DE LA**  
**INSTITUCION EDUCATIVA N° 10309 “JUAN**  
**IGNACIO GUTIERREZ FUENTES” EN EL CENTRO**  
**POBLADO MENOR CASCAJALES - CIUDAD ETEN**  
**2016**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACION**

Autores:

**Bach. Cruzado Bustamante, Yohana Yoseli**  
**Bach. Segura Galán, Henryr Alonso**

Asesora:

**Dra. Paredes Delgado Sharon Soledad**

Línea de Investigación:

**Comunicación y empresa**

Pimentel – Perú

**2018**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DESDE UNA PERSPECTIVA  
COMUNICATIVA A LOS DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DE LA  
INSTITUCION EDUCATIVA N° 10309 “JUAN IGNACIO GUTIÉRREZ  
FUENTES” EN EL CENTRO POBLADO MENOR CASCAJALES – CIUDAD  
ETEN 2016.**

**Aprobación de la Tesis**

---

Dra. Sharon Soledad Paredes Delgado

**Asesora Especialista**

---

Dra. Cecilia Lourdes Vidaurre Nieto

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Dra. Julia Beatriz Peláez Cavero

**Secretario del Jurado Tesis**

---

Mg. Zoila Nelly Cabrejos Pita

**Vocal del Jurado de Tesis**

---

Bach. Yohana Yoseli Cruzado Bustamante

---

Bach. Henry Alonso Segura Galán

## **DEDICATORIA**

*Esta investigación está dedicada a Dios, por haberme guiado en la realización de todo este proceso y por brindarme salud y bienestar siempre.*

*A mis padres, Rosa del Carmen Galán Ramírez y Arturo Henry Segura Pérez, por su amor, tiempo, sacrificio, confianza y constante apoyo en mi vida.*

**HENRRY ALONSO**

*Dedico la investigación en primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar con buena salud hasta el final de todo este proceso.*

*A mis padres, mi vida entera, por la confianza y por su apoyo incondicional, sin duda sin ellos no habría tenido el impulso necesario para lograr todo esto.*

**YOHANA YOSELÍ**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos principalmente a Dios por habernos dado la existencia y permitirnos llegar a culminar esta investigación.*

*A nuestras familias por su apoyo incondicional y por el amor que nos expresaron en cada paso a realizar.*

*A nuestro asesor metodológico Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por la exigencia y compromiso.*

*A la plana docente de la E.A.P de Ciencias de la Comunicación que de una u otra manera nos apoyaron con ideas y opiniones que nos sirvieron de guía para el reforzamiento de nuestra investigación.*

*A nuestros compañeros que colaboraron para que nuestra investigación sea un éxito.*

**LOS AUTORES.**

## ÍNDICE

|  |        |
|--|--------|
| DEDICATORIA .....  | iii    |
| AGRADECIMIENTO .....   | iv     |
| RESUMEN .....  | vii    |
| ABSTRACT .....   | viii   |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | - 10 - |
| 1.1. Situación problemática .....                                      | 13     |
| 1.2. Antecedentes de estudios .....                                    | 15     |
| 1.3. Teorías.....  | 20     |
| 1.3.1. Teoría de la cultura organizacional .....                       | 20     |
| 1.3.2. Teoría del clima organizacional de Likert .....                 | 20     |
| 1.3.3. Clima Organizacional.....                                       | 21     |
| 1.3.3.1. Características del clima Organizacional .....                | 23     |
| 1.3.3.2. Dimensiones del clima Organizacional.....                     | 24     |
| 1.3.3.3. Diagnóstico del clima Organizacional .....                    | 28     |
| 1.3.3.4. Tipos de clima organizacional.....                            | 29     |
| 1.3.3.5. Funciones del clima organizacional.....                       | 30     |
| 1.3.3.6. Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa. .... | 31     |
| 1.3.3.7. Clima organizacional en una Institución Educativa .....       | 32     |
| 1.3.3.8. Organización .....  | 33     |
| 1.3.3.9. Cultura Organizacional .....                                  | 34     |
| 1.3.3.4. Comunicación organizacional.....                              | 35     |
| 1.3.3.4.1. Tipos de comunicación en una organización .....             | 36     |
| 1.3.3.4.1.1. Comunicación interna .....                                | 36     |
| Tipos de comunicación interna.....                                     | 37     |
| Comunicación Formal.....   | 37     |
| Tipos de comunicación formal: .....                                    | 38     |
| a) Comunicación oral.....  | 38     |
| b) Comunicación escrita.....   | 38     |
| c) Comunicación no verbal .....  | 40     |
| Comunicación Informal .....  | 41     |
| 1.3.3.4.1.2. Comunicación externa .....                                | 42     |
| 1.3.3.4.2. Dirección de la comunicación en una organización. ....      | 43     |

|   |     |
|---|-----|
| 1.3.3.4.2.1. Comunicación descendente.....                      | 43  |
| 1.3.3.4.2.2. Comunicación ascendente.....                       | 43  |
| 1.3.3.4.2.3. Comunicación cruzada.....                          | 44  |
| 1.4. Formulación del problema .....                             | 45  |
| 1.5. Justificación e importancia .....                          | 45  |
| 1.6. Hipótesis .....  | 46  |
| 1.7. Objetivos .....  | 48  |
| II. MATERIAL Y MÉTODO .....                                     | 49  |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación .....                    | 49  |
| 2.1.1. Tipo de investigación .....                              | 49  |
| 2.1.2. Diseño de investigación.....                             | 49  |
| 2.2. Población y muestra.....                                   | 49  |
| 2.2.1. Población .....  | 49  |
| 2.2.2. Muestra.....   | 50  |
| 2.3. Variables .....  | 50  |
| Operacionalización.....   | 51  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....      | 56  |
| 2.4.1 Técnica de recolección de datos .....                     | 56  |
| 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....                | 56  |
| 2.5. Procedimiento para la recolección de datos.....            | 56  |
| 2.5.1. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos ..... | 58  |
| 2.6. Criterios éticos.....                                      | 59  |
| 2.7. Criterios de rigor científico .....                        | 59  |
| III RESULTADOS.....   | 60  |
| 3.1. Resultados en tablas y figuras .....                       | 60  |
| 3.2. Discusión de los resultados .....                          | 111 |
| IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                        | 116 |
| 4.1. Conclusiones .....   | 116 |
| 4.2. Recomendaciones .....                                      | 117 |
| REFERENCIAS .....   | 119 |
| ANEXOS.....   | 126 |

## RESUMEN

La presente investigación se fundamentó en el paradigma positivista, por lo que siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva analítica, con un diseño no experimental. Es de la línea de Comunicación y empresas del currículo de la E.A.P. de Ciencias de la Comunicación de la USS y tuvo como objetivo general determinar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016. Se midió la variable de estudio; mediante la técnica de la encuesta a 4 docentes y 44 padres de familia. El cruce comparativo de la unidad de análisis con la teoría encontrada, permitió comprobar la hipótesis general que advirtió que los docentes de la I.E se comunican de una manera asertiva. Se concluyó que existe un buen clima organizacional dentro de la I.E, por lo cual la comunicación que se da entre los miembros de la casa de estudios es de manera asertiva, esto se ve reflejado en la percepción de los padres quienes manifestaron que tienen una buena comunicación con el docente de aula. El trabajo, nos permite recomendar a las instituciones educativas del departamento de Lambayeque diseñar un plan de comunicación que permita llevar la información de manera adecuada.

**Palabras claves:** Clima organizacional, comunicación interna, docentes, padres, comunicación externa.

## **ABSTRACT**

This research was based on the positivist paradigm, so it followed a quantitative methodology of analytical descriptive type, with a non-experimental design. It is the communication line and companies of the curriculum of E.A.P communication sciences of the USS. and had as general objective to determine organizational climate from a communicative perspective on teachers and parents in the I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016. Measured variable from study; using the technique of survey to 4 teachers and 44 parents. It crossing comparative of the unit of analysis with the theory found, allowed check the hypothesis general that warned that them teaching of it I.E is communicate of a way assertive. It was concluded that there is a good organizational climate within the I.E, by which communication between the members of the House of studies is assertively, this is reflected in the perception of parents who expressed that they have a good communication with the classroom teacher. The work, allows us to recommend to educational institutions of the Lambayeque Department establish a coherent communications plan to get the information correctly to all sectors of the educational community.

**Keywords:** Organizational climate, internal communication, teachers, parents, external communication.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día un elemento importante en una organización es la comunicación, que es aquella que se establece con el objetivo de mejorar las relaciones y el trato entre el personal.

Es importante destacar la importancia de la comunicación en una institución educativa, porque uno de los problemas que se presenta es la poca comunicación y los problemas entre los docentes, los alumnos observan estas situaciones inmediatamente y suele generar tensión entre los docentes, perjudicando el aprendizaje de los niños. Es por eso que el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una institución educativa debe verse reflejada en una buena comunicación entre los docentes lo cual se manifieste en el trato con los miembros de la comunidad educativa.

La presente investigación siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva analítica, con un diseño no experimental. Planteó el problema sobre el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una en los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten; se determinó que los docentes consideran que existe un buen clima organizacional dentro de la I.E, por lo cual la comunicación que se da entre los miembros de la casa de estudios es de manera asertiva, esto se ve reflejado en la percepción de los padres quienes manifestaron que tienen una buena comunicación con el docente de aula.

Con la investigación se contrastó la hipótesis que consistió en determinar si en la I.E hay un buen clima organizacional desde una perspectiva comunicativa entre los docentes y padres de familia.

El trabajo es de la línea de investigación Comunicación y empresas, del currículo de la escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad Señor de Sipán. Fue importante para estudiantes de ciencias de la comunicación y administración de empresas, administradores, empresarios, especialistas en comunicación corporativa, instituciones educativas, docentes, investigadores, población en general y gobierno local.

Esta investigación presentó cinco capítulos que a continuación se detallan:

**En el Capítulo I** se planteó el problema de investigación, en donde se evidenció que la poca comunicación y los conflictos entre los docentes, se puede ver reflejado en el aprendizaje de los niños, lo cual se planteó desde el contexto internacional, nacional y

local. Pero además también se vieron la formulación del problema, delimitación, justificación, limitaciones y el objetivo general que consistió en determinar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa de los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016.

**En el Capítulo II** se constituyó el marco teórico de la investigación, entendido como los antecedentes de estudios, en la cual destaca el estudio de Medina (2002) quien estudió el clima organizacional desde el punto de vista comunicacional que se desarrolló en el núcleo escolar N° 224. Asimismo se incluyó las bases teóricas científicas donde destacan las teóricas relacionadas al clima organizacional y conceptos que se han empleado en el desarrollo de la investigación en función a la variable de estudio.

**En el Capítulo III** se emprendió el marco metodológico, donde se vio el tipo y diseño de la investigación (cuantitativa - descriptiva – analítica con un diseño no experimental), la población estuvo conformada por el total de 4 docentes y 40 padres de la I.E. También se vieron las hipótesis de investigación, la variable de estudio (clima organizacional desde una perspectiva comunicativa), los métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos (encuesta /cuestionario de encuesta), el procedimiento para la recolección de datos, el análisis estadístico e interpretación de los datos mediante el programa estadístico Microsoft Excel y los criterios éticos y de rigor científico.

**En el Capítulo IV** vimos el análisis e interpretación de resultados, en donde arribamos a 54 figuras en relación al cuestionario de encuesta aplicado a docentes y padres de familia, para dar paso a la discusión de resultados en donde se contrastó los resultados obtenidos con respecto a la información encontrada en la literatura, antecedentes e implicancias, evitando la especulación.

**En el Capítulo V** se puntualizan las principales conclusiones de la investigación en base a los objetivos planteados en donde se evindeció que existe un buen clima organizacional dentro de la I.E, por lo cual la comunicación que se da entre los miembros de la casa de estudios es de manera asertiva. Asimismo se vieron las recomendaciones brindadas a la I.E, a los docentes y todos aquellos actores a los cuales estuvo dirigida la investigación.

## 1.1. Situación problemática

Citando a Ramos (2012) establece que el clima organizacional se da mediante la percepción que tienen los empleados dentro de una empresa, lo cual está determinado por las opiniones, valores que dan como resultado la satisfacción y el desempeño dentro de la misma. Por lo cual, es importante mencionar que este concepto agrupa aspectos tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control, la supervisión, etc.

Ante esto Peralta (2002) considera que analizar el clima organizacional es de vital importancia dentro de una empresa, ya que muchas veces un buen o mal clima organizacional, tendrá repercusiones a nivel positivo o negativo dentro de la organización, esto se da mediante la percepción que tienen los miembros de dicha entidad. Entre las consecuencias positivas destacan el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas podemos mencionar la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Un elemento importante en una organización es la comunicación, que es aquella que mejora la competitividad y permite lograr los objetivos y metas establecidas. En toda empresa se dan dos tipos de comunicación: formal e informal, es por ello que toda organización debe contar con un área de comunicación.

Por lo cual, el proceso de comunicación dentro de una empresa favorece a que mejoren las relaciones dentro de la organización, ya que mediante este proceso se emite y recibe información, patrones de conducta, conocimientos y las necesidades de los colaboradores. La comunicación es perceptiva, crea expectativas y plantea exigencias. La comunicación que se manifiesta dentro de una organización es verbal, pero esta a su vez es no verbal: los gestos, las conductas, el silencio, el tono de voz, las miradas, etc. (Llacuna & Pujol, 2004, p. 6)

Si trasladamos el concepto de clima organizacional desde una perspectiva comunicativa, en una institución educativa, es importante enfatizar en el valor de la comunicación verbal entre el personal educativo, porque uno de los problemas que se presenta es la

poca comunicación y los conflictos entre los docentes. Es por ello, que los alumnos suelen percibir esto y por lo tanto genera tensión entre los docentes, perjudicando el aprendizaje de los niños. Por lo cual, el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una institución educativa debe verse reflejada en una buena comunicación entre los docentes para luego transmitir ese sentir entre los miembros de la institución, desarrollando continuamente planes para mejorar el proceso de desarrollo (Medina, 2002).

Es por eso que Cortina (sf) manifiesta que la comunicación que se desarrolla dentro de una institución educativa es la que se da de manera interna. Este tipo de comunicación es la que se realiza entre todos aquellos que de una u otra manera tienen relación con el centro educativo. Entre los cuales destacan: dirección, personal docente y no docente, padres y alumnos.

Uno de los problemas que se manifiesta en un centro educativo es la comunicación, que en muchos casos no se desarrolla de manera planificada y organizada. Por lo general utilizan diversos medios que tienen a su alcance, más modernos (mails, página web) o tradicionales (reuniones, boletines, revistas, carteles) y sin embargo no cumple con las expectativas. En el caso de la Comunicación externa es fundamental en todas las instituciones educativas y hace falta instituir un plan de comunicación para que la información llegue claramente a todos los sectores de la comunidad educativa (Educalab, 2013).

Un estudio realizado en Colombia, demuestra que dicho país destaca en Latinoamérica, por presentar un buen clima organizacional, al posicionarse con 15% frente a otros países. Ante esto César Suárez, experto en tema menciona que por pequeña o grande que sea la empresa, el mantener un buen clima organizacional debe ser una de sus objetivos fundamentales. Por lo tanto, un mal clima organizacional perjudica notoriamente la firmeza y producción, generando problemas, engrandece la rotación y obstaculiza la persuasión y retención de las personas con talento (El empleo, 2014).

Si nos situamos en el Perú, el término clima institucional viene cobrando relevancia en las organizaciones públicas y privadas debido a que los altos gerentes consideran que solo se logrará mejorar la calidad en el servicio, al conocer la realidad de las cosas y la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. El Clima

Organizacional puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución. Esto incluye la percepción que el empleado tiene en relación a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras (Álvarez, 2001).

El presente proyecto de investigación se enfoca la participación de los docentes y los padres de familia del nivel primario para analizar el Clima Organizacional de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” ubicada en el Centro Poblado Cascajales – Ciudad Eten, que sólo brinda servicio de nivel primario. Actualmente esta institución cuenta con un Laboratorio de Cómputo, sin conexión a internet, equipada con 5 computadoras de las cuales solo 2 están operativas. Cuentan una con biblioteca la cual no es utilizada por falta de material pedagógico. A esto se le suma la falta de apoyo de las autoridades de la zona y del estado.

Ante esto nos preguntamos: ¿Los docentes de la I.E. tendrán una buena relación laboral?, ¿Existe una buena comunicación entre los docentes y padres de familia?, ¿Los problemas internos en la I.E. repercuten en el rendimiento académicos de los estudiantes?

## **1.2. Antecedentes de estudios**

### **A nivel internacional:**

Bedoya & Obando (2011) estudiaron el clima organizacional en la institución educativa Nuestra Señora de la Candelaria. Sus objetivos específicos fueron: Conocer el grado de aproximación o distanciamiento de la Institución Educativa; revelar los conflictos internos y externos, que originan el clima organizacional; conocer la relación que tiene el clima organizacional con los hallazgos relacionados al rendimiento escolar en matemáticas y castellano. Con una metodología cuantitativa de tipo exploratorio-descriptivo y explicativo, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta aplicada a una muestra de 80 profesores. La variable de estudio fue clima organizacional, la cual estuvo compuesta de tres dimensiones (creencias compartidas, sentido de comunidad y liderazgo compartido). Como conclusiones se obtuvo que la institución educativa no cuentan con un clima organizacional establecido;

por lo cual no comparten las mismas ideas, principios y reglas relacionadas a la importancia de brindar una educación de calidad.

Hinojosa (2010) estudió el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. Sus objetivos específicos fueron: Determinar el clima organizacional prevaleciente dentro de la I.E; determinar el nivel de satisfacción laboral del personal docente. Con una metodología cuantitativa de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta a una muestra de 80 profesores del establecimiento en base a la variable clima organizacional y sus dimensiones, para proporcionar información que admita descubrir el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en la empresa. Se concluyó: El Clima organizacional juega un rol fundamental para lograr una mayor eficacia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral ; la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, puesto que el trabajador tendrá mejor un rendimiento en un clima laboral agradable; la incidencia en el perfeccionamiento de las dimensiones del clima organizacional, puede ser una buena opción dentro las instituciones, para mejorar en la satisfacción laboral.

Medina (2002) estudió el clima organizacional desde el punto de vista comunicacional que se desarrolló en el núcleo escolar N° 224. Tuvo como objetivos específicos: Diagnosticar el clima organizacional basado en la comunicación; determinar el clima organizacional ideal en una institución educativa; establecer las diferencias entre el ser y el deber ser. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta de 20 preguntas cerradas mediante escala de Likert a una muestra de 20 miembros del personal educativo. La variable de estudio fue el clima organizacional desde la perspectiva comunicativa de la comunicación del núcleo escolar rural N° 224, la cual estuvo compuesta por las dimensiones escolar y social. Se concluyó: Los docentes tienden a desarrollar un clima organizacional asentado en la comunicación asertiva; el clima organizacional desde el punto de vista comunicacional percibido por los docentes no se adecua a los requerimientos de la institución educativa; el clima organizacional defiere considerablemente de ideal.

### **A nivel nacional:**

Pérez y Rivera (2015) estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Tuvo como objetivos específicos: Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en el personal; determinar el nivel de Satisfacción Laboral. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional no experimental, utilizó como técnica la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta de 30 preguntas cerradas mediante escala de Likert a una muestra de 107 trabajadores. La variable clima organizacional, tuvo una dimensión (nivel del clima organizacional) y la variable satisfacción laboral, tuvo tres dimensiones (comunicación, satisfacción laboral y liderazgo). Para análisis de los datos se tabuló la información de manera estadística. Se concluyó: Existe un nivel medio o moderado de clima organizacional entre los trabajadores; existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores; los trabajadores consideran que se da una comunicación asertiva en la institución; en relación a las Condiciones laborales, los trabajadores, describe a la institución, como una entidad que cuenta con ambientes adecuados para el desarrollo de sus labores, asimismo manifiestan que se brinda una remuneración adecuada.

Gamarra (2014) estudió las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL. Su objetivo específico fue: Analizar las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional con referencia a las categorías (Confianza, Presión, Apoyo y Reconocimiento). Con una metodología cuantitativa de tipo descriptiva utilizó la técnica de encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta en base a las dimensiones confianza, presión y apoyo en una muestra de directivos (director y subdirector), y 6 docentes de una Institución Educativa Estatal de Comas-Lima donde 3 profesores son del nivel Primaria y 3 profesores del nivel Secundaria. La variable clima organizacional tuvo tres dimensiones (confianza, presión y apoyo). Finalmente se concluyó: En relación a la categoría confianza se pudo determinar que los participantes manifiestan percepciones de satisfacción, lo cual tiene que ver en gran medida con los valores y condiciones que se presenta en la Institución educativa, teniendo en cuenta los años en que los docentes comparten trabajando; en cuanto a la categoría de Presión se ha encontrado certezas de insatisfacción laboral; en cuanto a la categoría de Apoyo los entrevistados concuerdan

en que si se existe apoyo por parte de la dirección y un sentimiento de solidaridad mutua entre docentes que laboran en la institución.

Aguado (2012) estudió el nivel de clima organizacional de una institución educativa del distrito de Ventanilla desde la perspectiva de los docentes. Sus objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión estructura; identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión recompensa; identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión relaciones; identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión identidad. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo simple, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta en una muestra de 57 docentes. La variable fue el clima organizacional en base a las dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad. Se concluyó: Los docentes consideran que dentro de la institución existe un bien clima organizacional; la dimensión estructura presenta un nivel aceptable, en relación a las reglas dentro de la institución, los procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a las que se enfrentan en su labor diaria; en cuanto a la dimensión recompensa que presenta niveles aceptables, ya que los docentes manifiestan ser recompensados de acuerdo al trabajo realizado.

#### **A nivel local:**

Gallo (2015) estudió la relación existente entre la motivación y el clima organizacional en los docentes de la Institución educativa Emblemática “San José” de Chiclayo. Sus objetivos específicos fueron: Determinar las características de motivación en los docentes; determinar las características que influyen en el clima organizacional; relacionar los niveles de motivación y el clima organizacional. Con una metodología cuantitativa de tipo correlacional propositiva, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta en una muestra de 100 docentes de la I.E. en base a las variables Motivación laboral (con sus dimensiones alto, bajo y medio) y clima organizacional (Con sus dimensiones Comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral). Se concluyó: Las particularidades del clima organizacional en la institución son: estilos de comunicación, liderazgo y la satisfacción laboral entre otros; en cuanto al clima organizacional se evidenció niveles medianamente favorables lo que permite que los docentes se sientan apreciados, mantengan buenas relaciones



interpersonal y estén satisfechos con su trabajo; se determinó que existe una influencia significativa entre los niveles de motivación laboral y clima organizacional.

Damián y Quiñonez (2014) estudiaron la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Chiclayo. Sus objetivos específicos fueron: Diagnosticar el nivel de clima organizacional; diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores; establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral del personal. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, utilizó como técnica la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta la cual se aplicó a 56 trabajadores en base a las variables: clima laboral (Con sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa y desafío) y satisfacción laboral (Con sus dimensiones conflictos, identidad y satisfacción de trabajo). Finalmente concluyeron: Se determinó que el clima organizacional es bueno, pero hay aspectos que afectan el clima y deben ser solucionados tales como: la falta de oportunidad para los trabajadores, el tomar decisiones en sus responsabilidades, la falta de reconocimiento de los logros obtenidos en el trabajo, la poca colaboración entre compañeros y la falta de capacitación para el trabajador; el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel Chiclayo.

Perez y Coronel (2011) estudiaron la relación entre la motivación laboral, la inteligencia emocional y su nivel de asociación con el clima organizacional en un banco. Sus objetivos específicos fueron Diagnosticar la percepción del clima organizacional en los colaboradores del Banco Financiero del Perú; identificar el grado de percepción; identificar la motivación laboral; comparar la relación entre el grado de percepción de la motivación laboral; desarrollar el plan para mejorar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, utilizó como técnica la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta en una muestra de 30 colaboradores. La variable clima organizacional tuvo como dimensiones: motivación e inteligencia emocional. Se concluyó: La percepción del clima organizacional es de nivel bajo lo que determina no ser adecuada para la organización; las participaciones de los colaboradores señalan dificultades en las relaciones, el ambiente físico, estilo de liderazgo poco efectivo, escasa participación en la toma de decisiones.

### **1.3. Teorías**

#### **1.3.1. Teoría de la cultura organizacional**

La cultura organizacional ha sido motivo de diversos escritos en los últimos 15 años, actualmente se ha convertido en un término casi necesario en las organizaciones, puesto que existe una tendencia fuerte en el campo de los estudios organizacionales. Diversos estudios sustentan que se ha convertido en uno de los aspectos más relevantes en el campo de la investigación organizacional. Esto conlleva a pensar que existe una teoría definida en relación a la cultura organizacional, sin embargo, luego de varios años estudiando este término, existen diversas definiciones que compiten entre sí para establecer un sustento teórico válido relacionado a la definición de cultura, su importancia, su significado y su dinámica (Gomez, C.F. and Rodriguez, J.K., 2007).

Este enfoque fue desarrollado, por los investigadores Geertz (1973) y Pacanowsky y O'Donnell-Trujillo (1983) quienes determinaron que la cultura en las organizaciones es compleja, variada y que al investigarla hay que considerar los comportamientos, historias y actividades de los miembros de la organización. (Fernandez & Galguera, 2009, p. 90)

Por otro lado Contreras, Díaz, & Hernández (2014) manifiesta que esta teoría se basa en la representación de símbolos, que representan modelos o significados y permiten que las personas asocien de forma consciente o inconscientemente opiniones que a cambio les conceden un significado más profundo, cabal y continuamente “invocador de emociones”. Un signo o señal comprende un término, una expresión, una política, una bandera, un edificio, una oficina, la foto del Director General por citar algunos. Diversos autores mencionan que organizaciones son una representación colectiva o simbólica de la realidad. La teoría de la cultura organizacional está adaptada en la etnografía y solo se puede observar la cultura organizacional acogiendo elementos etnográficos.

#### **1.3.2. Teoría del clima organizacional de Likert**

Esta teoría se remonta a inicios de 1946, cuando el psicólogo norteamericano, Rensis Likert, realizó una serie de investigaciones avaladas por el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan. El objetivo era explicar el término liderazgo. En un primer momento dichos estudios se realizaron con empleadores de oficina de una empresa asegurado, en donde se observó que había

diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Por lo cual, al obtener resultados que coincidían con otros estudios, Likert concluyó que las dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son autónomas, no precisas, es por ello que se puede tener un resultado bajo o alto en una o ambas dimensiones a la vez, ya que dicho resultado coincide con otros estudios. Además Likert, en compañía de Jane G. Likert, su esposa, indicaron que el ambiente dentro de una organización está determinado por la conducta de los líderes, por lo tanto dicha conducta ejerce una influencia en los trabajadores, por lo cual es de suma importancia (Cruz, 2006).

Para Álvarez (2001) esta teoría pone de manifiesto la versión de diversos autores que manifiestan que el comportamiento asumido por los empleadores dentro de una organización, depende del trato que reciban por parte de los jefes, por lo cual está reacción puede estar definida por la percepción. Likert, instituye tres tipos de variables que precisan las tipologías propias de una organización y que interviene en la percepción personal del clima organizacional.

La teoría del clima organizacional, establecida por Rensis Likert, permite analizar las dimensiones que conforman el clima organizacional. Sin embargo, ambas teorías tienen importancia porque se centran en cómo debe ser analizado el clima organizacional en una organización, la importancia que tienen los miembros de la organización, así mismo como se debe hacer un diagnóstico mediante la escala de Likert estudiando el comportamiento, la comunicación, la motivación, el liderazgo y otros aspectos que permitan observar el clima organizacional dentro de una empresa (García & Ibarra, 2012).

### **1.3.3. Clima Organizacional**

Citando a García e Ibarra (2012) manifiestan que el clima organizacional, denominado clima laboral o ambiente organizacional, es de suma importancia para las empresas que buscan obtener una mejor productividad y optimizar los servicios que ofrecen, por medio de estrategias de comunicación interna. Por lo cual, realizar un estudio de clima organizacional puede resultar alentador para determinar los diversos aspectos que pueden estar generando algunos conflictos dentro del ambiente laboral en una organización.

El concepto de Clima Organizacional ha cobrado notoriedad en los últimos tiempos, fue incorporado por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Es por ello, que al momento de investigar sobre esta definición no existe una unificación de tesis y metodologías que permitan elaborar una clara ilustración y distinción. (García, 2009, p. 45)

Para Peralta (2002) el clima organizacional, lo conforman diversos elementos como el ambiente donde los empleadores desempeñan su trabajo, el trato impartido por parte de los jefes, la relación entre compañeros de trabajo e incluso con los clientes. Sin duda todo esto, puede generar un vínculo o un obstáculo en el desempeño de una organización. El término “percepción” es de suma importancia, ya que implica el sentir que los trabajadores y directivos perciben de la empresa en la que laboral y que incide en el desempeño de la misma.

Por otro lado Valdés (2010) expone que no se debe confundir el clima organizacional con la cultura organizacional, puesto que el clima organizacional tiene un enfoque distinto a la cultura organizacional que hace referencia al conjunto de ideas, valores, normas y creencias que comparten los empleadores dentro de una organización, la cual está determinada por la percepción que tenga de ciertos aspectos o factores concernientes a la empresa.

El conocimiento del clima organizacional proporciona información acerca de las percepciones que determina los comportamientos de los integrantes de la organización y por consiguiente permite introducir cambios planificados con el objeto de influir en dichas percepciones. Estos cambios se transforman en relevantes en la medida que los integrantes de la organización pueden participar en su definición y por supuesto en la acción de actividades en el marco de un programa de intervención permanente. (Arnoletto & Díaz , 2009, p. 79)

El Clima Organizacional puede estar determinado por la posición de las personas con respecto a diversos eventos que se desencadenan dentro de la organización: reducción de personal, auditorias, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando el trabajador se siente motivado, tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando se reduce la motivación esto influye en las ganas de trabajar, ya sea por frustración o por cualquier otra razón (Peralta, 2002).

Después de analizar diversas posiciones de varios autores en relación al Clima Organizacional, cabe mencionar que su análisis es de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales están en un constante desarrollo, para lograr un engrandecimiento en la productividad, sin perder de vista la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

### **1.3.3.1. Características del clima Organizacional**

Brunet considera que el clima organizacional puede estar constituido por las características de una organización y las características personales que posee cada individuo, ya que el clima organizacional influye directamente en el comportamiento de un individuo en su trabajo. El clima organizacional es un mecanismo que comprende diversos elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una empresa puede desglosarse en procesos relacionados a estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc (Ramos, 2012).

Rodríguez, como se citó en García e Ibarra (2012) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

1. Debe ser imborrable, por lo cual las empresas deben guardar cierta firmeza de clima laboral con diversos procesos graduales.
2. El clima de una empresa, puede modificar el comportamiento de los trabajadores.
3. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
4. Los empleadores alteran el clima laboral de la organización y también perturban sus propias conductas y actitudes.
5. El clima en una empresa pueden verse afectados por diferentes variables estructurales y estas a su vez se pueden ver perjudicadas por el clima.
6. Conflictos dentro de la organización como rotación y ausentismo pueden ser un aviso de que algo en la empresa no anda muy bien y esto puede ser por un mal clima laboral, en donde muchos de los empleados suelen estar insatisfechos.

Para Peralta (2002) el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características:

1. El Clima puede estar establecido por las condiciones del medio ambiente en el que se desempeñan los miembros de una organización, estas diferencias pueden ser externas o internas.
2. Las características percibidas directa o indirectamente por los miembros de una organización, determinan el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
3. Estas peculiaridades de la organización son comparativamente imborrables en el tiempo, se distinguen de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
4. El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

### **1.3.3.2. Dimensiones del clima Organizacional**

García & Ibarra (2012) aseveran que existe un gran cantidad de dimensiones y cuestionarios para determinar el clima organizacional, sin embargo es importante llegar a un acuerdo en relación a las dimensiones que existen en común. El estudio para el clima organizacional comprende las siguientes dimensiones:

1. Remuneración
2. Relaciones personales
3. Conflicto
4. Compromiso Organizacional
5. Motivación
6. Autonomía
7. Formación Profesional

8. Liderazgo
9. Planeación
10. Comunicación.

Ramos (2012) afirma que el instrumento más utilizado para medir el clima organizacional en una organización se da mediante los cuestionarios de Likert en función de 8 dimensiones que son las siguientes:

1. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. La importancia de integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. La planificación así como la formación deseada.

Para Segredo (2007) las variables del clima organizacional se agrupan en cinco dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación.

Liderazgo: se refiere a la influencia que ejercen los jefes en el comportamiento de los trabajadores para lograr resultados. No tiene un enfoque establecidos; sin embargo, va depender de ciertos aspectos que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. Dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC).

Motivación: conjunto de propósitos y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Aquí se agrupan las categorías: realización personal (RP),

reconocimiento a la aportación (RA), responsabilidad (R), adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).

Reciprocidad: relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización. Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo (AT), cuidado al patrimonio de la institución (CPI), retribución (R), equidad (E).

Participación: contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos. Las categorías a evaluar son: compromiso con la productividad (CP), compatibilización de intereses (CI), intercambio de la información (II), involucrarse en el cambio (IC).

Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización. Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional (EDO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Proceso de retroalimentación (PR) y Estilos de comunicación (EC).

Según Peralta (2002) en una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales. Según Litwin y Stringer estas son las dimensiones o escalas del Clima Organizacional:

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el



premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

**Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

**Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

**Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

**Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

**Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

**Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Es importante considerar que el clima organizacional no puede verse como un resultado, si no como una herramienta diagnóstica donde cada individuo tiene una percepción

distinta del medio en que se desenvuelve, es por eso de vital importancia la utilización de escalas para medir las dimensiones que nos permitirán determinar correctamente el sentir de los colaboradores en una empresa.

### **1.3.3.3. Diagnóstico del clima Organizacional**

Para García & Ibarra (2012) el ambiente externo permite a las organizaciones implementar una serie de acciones que les permita mejorar el servicio que brindan. Por lo cual, muchas de las organizaciones deben empezar por mejorar internamente, esto conlleva a que exista un mejor desempeño laboral, que se verá reflejado exteriormente. El primer paso para lograr este proceso es el diagnóstico.

Valdez (1998) asevera que para conceptualizar el término diagnóstico es necesario indicar que es un proceso de gestión preparatorio y estratégico. Se manifiesta como un medio de análisis que admite el cambio de una organización, de un estado de indecisión a otro de conocimiento, para su adecuada dirección; además es un proceso de desarrollo constante de la empresa a través de indicadores que permiten medir ciertos aspectos.

Para Raineri & Martínez del C. (sf) el diagnóstico organizacional puede definirse como todo proceso de medición encauzado a valorar diversos aspectos en una organización. Las características dentro de este proceso pueden variar dependiendo las circunstancias que se presentan. Hay estudios relacionados al diagnóstico organizacional estudiados de forma experimental y otros de manera descriptiva.

Entre las principales características destacan:

- 1.- Dicho proceso de medición que puede cambiar desde una investigación experimental hasta una investigación descriptiva.
- 2.- Pretende instituir relaciones entre variables de la organización y su medio para generar resultados que permitan entender, administrar y mejorar las organizaciones.
- 3.- Proceso integral del que forman parte diversos representantes, grupos de interés (jefes, administradores, empleadores, Investigadores, usuarios, etc).
- 4.- Proceso humano afectado por variables subjetivas, tales como percepciones, opiniones, valores prejuicios de las personas que participan en él.

La presente investigación pretende hacer un diagnóstico en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” para evaluar a través de diversos indicadores la percepción de diversos docentes y a la vez constituye un medio de análisis que permite el cambio de diversos factores que no facilitan una adecuada dirección en la institución.

#### **1.3.3.4. Tipos de clima organizacional**

Renis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y de administración y dentro de ellas las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, también se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización. Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa (Inca, 2012).

Brunet afirma que Likert establece dos tipos de clima organizacional, o de sistemas, comprendido por dos subdivisiones (García & Ibarra, 2012).

1. Clima de tipo autoritario: En este tipo de clima los jefes no tienen confianza absoluta en sus trabajadores, puesto que las decisiones de la empresa se determinan desde la alta dirección. En estos casos los empleados tienen a sentirse mal en un ambiente lleno de castigos, amenazas y en pocas oportunidades de recompensas.
2. Clima de tipo autoritario: Este clima a diferencia del clima autoritario, hace referencia a la confianza que tienen la dirección con sus empleados, por lo tanto las recompensas y los castigos son los mecanismos menos utilizados por la organización para motivar a sus trabajadores.
3. Clima de tipo participativo: en este caso la comunicación que se da es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasiones se utilizan para motivar a los empleadores; se refiere a compensar sus necesidades de influencia y de afecto.
4. Clima de tipo participativo: en este caso la comunicación no se da solo de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Por lo cual la dirección tiene plena confianza en sus empleados.

Por otro lado Inca (2012) indica que Rousseau estipula 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

1. Clima Psicológico; se refiere a la percepción que le otorga cada trabajador al lugar de trabajo, en relación a sus experiencias vividas. Aspectos como el pensamiento individual, la personalidad, la cultura y las interacciones sociales dan forma al clima psicológico.
2. Clima Agregado; se construyen en medida que los trabajadores tengan menos experiencias desagradables y sus relaciones con otros miembros deben ser de utilidad para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad.
3. Climas Colectivos; se toma en cuenta la percepción individual de cada persona y se relaciona con la percepción de otros grupos para arribar a resultados en relación al clima.
4. Clima Laboral; es aquel que está referida a términos que identifican las experiencias individuales con la empresa, esta distribución se encuentra representada desde la percepción de los trabajadores.

#### **1.3.3.5. Funciones del clima organizacional**

Actualmente existen diversos estudios que demuestran el interés de diversos especialistas en comprender la función que cumple el clima organizacional dentro de una institución educativa. En primer lugar hay autores que indican que el clima organizacional es una variable independiente que influye en aspectos como la satisfacción, la productividad, la innovación o la imagen. Por otro lado, algunos investigadores lo han considerado como una variable dependiente y han indicado que relacionar ciertos factores organizacionales como el liderazgo o la motivación, termina afectando el clima. Finalmente el clima se ha impuesto como una variable interpuesta entre las características de las organizaciones y el desempeño o satisfacción de sus miembros (Vera, sf).

El clima organizacional aporta a los desarrollos de cambio especialmente de cultura dentro de las organizaciones puesto que el estudio de la cultura organizacional, se enfoca en la organización como un todo de acuerdo al enfoque sistémico y todas sus características, y el clima organizacional, se

enfoca en el análisis de los individuos que la componen, debido a que responden a los factores motivacionales. (García, 2009, pág. 58)

Paz (2007) determina las siguientes funciones del clima organizacional:

-Vinculación: Lograr que aquellos trabajadores que no se sientan comprometidos con su trabajo, lo puedan lograr.

-Desobstaculización: Lograr que la impresión que tienen los miembros se tornen ventajosas.

-Espíritu: Los trabajadores sienten que están atendiendo sus actividades sociales y a la vez disfrutando del sentimiento que se genera al cumplir con una labor.

-Intimidad: Que los trabajadores disfruten de las buenas relaciones que se pueden entablar dentro de la empresa. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no está ligada al cumplimiento de la tarea.

-Alejamiento: Se refiere a una conducta funcionaria representada como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Los autores coinciden en que la elaboración del Clima Organizacional es un proceso sumamente complejo. Por lo que muchas empresas e instituciones se ven en la necesidad de mejorar diversos mecanismos para mejorar las relaciones entre los trabajadores y mejorar el trato que brindan los administradores. Es por eso que las empresas requieren de aspectos que permitan realizar una medición constante del clima organizacional.

#### **1.3.3.6. Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.**

El estudio del Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa puede relacionarse con el campo de las ciencias sociales. Su estudio se inició hace tres décadas, centrándose en el estudio, diagnóstico, organización y desarrollo de las confusas variables dentro los procesos comunicativos en las empresas. Dicho proceso tiene por objetivo lograr una mejor relación entre sus miembros, el cual se vea reflejando en el público externo, para lograr así fortalecer la imagen y el desempeño de la organización (Rodríguez, 2005).

En una organización el clima organizacional idóneo debe darse por las buenas relaciones entre sus trabajadores, así mismo la administración debe considerar la

posibilidad de integrar más colaboradores que puedan dirigir correctamente y puedan adoptar técnicas eficientes de control y comunicación en la empresa (Medina, 2002).

La organización es definida desde el ámbito público, privado y comunitario como un sistema complejo de redes que se relacionan diariamente y que necesitan estar constantemente comunicadas de una manera clara, veraz, eficiente y eficaz, es un escenario de convivencia permanente que requiere de la mejor y más clara comunicación que pueda darse entre dos o más individuos, una comunicación donde se considere a cada persona como un mundo particular y exclusivo, con características especiales que hacen de cada uno de ellos, una pieza importante en el engranaje de cualquier grupo social definido. (Mejía, 2005, pág. 3)

#### **1.3.3.7. Clima organizacional en una Institución Educativa**

El clima organizacional educativo se entiende como la percepción del ambiente interno que tienen integrantes de la comunidad educativa. (Molina, Montejó, & Ferro, 2004). En una institución educativa para que exista un ambiente de confraternidad se necesita de un equilibrio en varios factores; por lo que es necesario promover el compañerismo y la motivación con el personal para alcanzar objetivos concretos. La motivación se enuncia por medio de la actitud de compartir la concepción de la gestión, posibilitar el desarrollo individual, así mismo el director como líder debe conocer a sus docentes e interpretar sus expectativas, esto le permite alcanzar mejores logros a la institución. (Medina, 2002)

Es necesario que se dé un contacto más cercano entre la dirección y el personal docente, ya sea a través de reuniones, para poder conocer de cerca sus dudas, quejas y por ende brindarle una solución inmediata, evitando que esto se vuelva algo más grande y termine afectando el clima laboral dentro de la institución. (Hesse, Gómez, & Bonales, 2010)

La educación necesita considerar la comunicación como un proceso fundamental, ya que atrás quedó el clásico modo de procesar la comunicación en donde se describía como una transmisión unidireccional de mensajes (conocimientos) por un emisor (profesor, docente, educador) a unos receptores (oyentes, alumnos, educandos). Actualmente se trata de vincular a la comunidad educativa en un proceso de cambio, en donde la enseñanza es un beneficio social, consecuencia de un aprendizaje.

Por lo tanto, para lograr este proceso es importante la interrelación de varios aspectos que permitan el fortalecimiento de la imagen e identidad de las instituciones (Saladrigas, 2009).

### **1.3.3.8. Organización**

Citando a Vásquez (2003) expone que las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

Para Chillida (2007) una organización debe tener en cuenta tres aspectos fundamentales para lograr una correcta gestión.

- 1- Establecer formas para reorganizar sus disposiciones habitualmente.
- 2- Establecer y promover un enfoque frecuente por parte de todos los miembros de la empresa.
- 3- Prevalecer el principio social.

Para Medina (2002) “Los trabajadores de una determinada organización deben tener como objetivo lograr ciertas metas, por lo cual es importante que cada uno asuma un rol respectivo, brindándoles las herramientas necesarias para cumplir con dicha tarea”.

Por otro lado Santos (2011) los componentes más frecuentemente considerados en las definiciones usuales de organización suelen ser los siguientes: a) Grupos de personas y/o conjuntos conectados. b) Enunciación de planes que se buscan de un modo intencional. c) Determinación y diferencia eficaz. d) Relación precedente e intencional; e) Proceso estacional.

Las Organizaciones son métodos grandiosos variados de subsistemas conectados, en donde las ciencias y subculturas organizacionales afectan la forma en que se interrelaciona las personas en los diversos subsistemas. El significado de la conceptualización de organizaciones como métodos confusos consiste en que los elementos de métodos consienten adentrarse en la forma en la que laboran las empresas.

Por lo cual, es importante suponer a la organización como un todo para establecer de forma adecuada las imposiciones de indagación para su correcto trabajo (Rppnet, sf).

#### **1.3.3.9. Cultura Organizacional**

La palabra cultura proviene del latín que significa cultivo, agricultura, instrucción y sus componentes eran cultus (cultivado) y ura (acción, resultado de una acción). Pertenece a la familia catorce (cultivar, morar) y colows (colono, granjero, campesino). La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias. Este concepto se refirió por mucho tiempo a una actividad producto de la interacción de la sociedad, pero a partir de los años ochenta, Tom Peters y Robert Waterman consultores de Mc Kinsey, adaptaron este concepto antropológico y psicosocial a las organizaciones (Rppnet, 2000).

La cultura organizacional está relacionado con aspectos perceptibles e imperceptibles relacionados con una organización, se refiere a una forma de “existir” en el interior de las compañías. Este concepto guarda relación con otros términos como los niveles de colaboración, el trabajo en equipo, producción, creación, destreza, entre otros. Por lo tanto, la cultura es un elemento clave para poder establecer los factores de éxito en toda empresa (Cacho, 2015).

La cultura organizativa es una construcción a dos niveles que incluye tanto características observables como inobservables de la organización. En el nivel observable, la cultura incluye muchos aspectos de la organización como la arquitectura, la vestimenta, los modelos de comportamiento, las reglas, las historias, los mitos, el lenguaje y las ceremonias. En el nivel inobservable, la cultura está compuesta por valores, normas, creencias y suposiciones compartidas por los miembros de la organización. La cultura es el modelo o configuración de esos dos niveles de características que orienta o dirige a los miembros de la organización a tratar con sus problemas y sus entornos. (Hodge, Anthony, & Gales, 2012, pág. 276)



#### **1.3.3.4. Comunicación organizacional**

La palabra Comunicación proviene del latín communis que significa común. Tanto el latín como los idiomas romances han conservado el especial significado de un término griego (el de Koinoonia) que significa a la vez comunicación y comunidad. También en castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad". En pocas palabras, se "está en comunidad" porque "se pone algo en común" a través de la "comunicación" (Rppnet, sf).

King Núñez (2012) indica que la comunicación organizacional es una importante herramienta de mucho aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. La comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo.

La comunicación organizacional es un instrumento de gran utilidad ya que permite relacionar la información entre el personal. Además permite estar al tanto del recurso humano y valorar su ejercicio y rendimiento, a través de entrevistas por todas las áreas de trabajo (Alejo, 2012).

Según Hernández (2015) el proceso de comunicación le permite al receptor, la transmisión de mensaje a través de un canal, al receptor y por último la interpretación del mensaje.

Remitente: El emisor empieza el proceso de comunicación mediante el mensaje que transmite al receptor, el cual debe ser claro y preciso.

Canal de transmisión del mensaje: La información se transmite sobre un canal, el mensaje puede ser oral o escrito, y puede ser transmitido a través de una memorándum, un oficio, vía telefónica, televisión, etc.

Receptor: Es la persona que recepcionan el mensaje a través de diversos medios de comunicación.

Decodificación: Consiste en la forma en la que el receptor transforma una idea o pensamiento transmitido por el emisor.

#### **1.3.3.4.1. Tipos de comunicación en una organización**

Teniendo en cuenta si la comunicación se efectúa dentro o fuera de la estructura jerárquica de la empresa, hablamos de comunicación interna y externa.

##### **1.3.3.4.1.1. Comunicación interna**

Para King (2012) la comunicación interna, comprende las actividades propias de toda organización, con el objetivo de crear y mantener las buenas relaciones entre el personal, por medio de los diversos medios de comunicación con los que se cuente. Por lo tanto la comunicación interna da lugar a lo siguiente:

Conocer la empresa a la perfección y comprometerse con ella,

Reconocer el trabajo de cada empleador.

Fomentar el intercambio de información en la empresa.

La empresa debe fomentar un clima organizacional positivo para beneficio de toda la organización.

Para Penalba (2012) para lograr un plan de comunicación interna eficaz es necesario establecer correctamente los canales que se van a utilizar.

**Canales escritos:** Son aquellos por los que circulan mensajes codificados mediante letras o signos que forman palabras. En las empresas este tipo de comunicación suele ser mediante papel como por ejemplo cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales. Estos tipos de canales son importantes para mantener un registro permanente, tangible y verificable. La transmisión de mensajes por los canales escritos será mucho más precisa y clara, aunque dificultará la bidireccionalidad.

**Canales orales:** Por estos canales se propagan los mensajes del lenguaje verbal como por ocurre en las reuniones, comités, charlas o conversaciones telefónicas. El principal inconveniente de estos canales orales es el alto potencial de distorsión si el mensaje ha de pasar por varias personas; además en él influye otro componente como es el lenguaje no verbal, el cual ha de ser acorde al mensaje transmitido. La mayor ventaja de estos canales de comunicación es su rápida retroalimentación.

**Canales tecnológicos:** Mediante estos canales circulan mensajes que utilizan códigos electrónicos como es el caso de los audiovisuales, el chat, internet, las redes sociales, la intranet. Una de sus desventajas es la falta de conexión física entre las personas; por el

contrario ofrecen una comunicación instantánea, económica y con capacidad de envío a varios destinatarios.

Sin embargo, la comunicación interna, que refleja las relaciones y puntos de encuentro entre las diversas áreas de trabajo y departamentos de la organización, y en cada departamento las relaciones entre las personas que lo integran, ha sido la gran olvidada, incluso en empresas cuyos modelos organizativos y valores proponen la calidad total, la cultura de la mejora o la fidelización del cliente. (Gan, 2012, pág. 3)

Para García (2007) la comunicación interna es una herramienta de gran utilidad para toda empresa, puesto que permite mejorar las competencias que actualmente se requieren, lo cual supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones: la flexibilidad, la polivalencia, la apertura a los cambios, el espíritu de participación, el talante innovador, el trabajo en equipo, etc. Por eso nuevas políticas y estrategias inteligentes de la comunicación interna proporcionan un valor añadido al más valioso de sus recursos. El último de los resultados será sin duda el cumplimiento del primero de los fines y objetivos de la empresa: el aumento de beneficios.

## **Tipos de comunicación interna**

### **Comunicación Formal**

Son las propias empresas las que establecen los canales de comunicación siguiendo los procedimientos establecidos y respetando los niveles jerárquicos. Se utiliza para transferir disposiciones e conocimientos, o asuntos concernientes con su labor (Tiempos modernos, 2009).

La comunicación formal se fracciona en escrita y oral. A través de la comunicación oral se manejan actividades diarias, sin embargo las de mayor relevancia se desarrollan mediante la comunicación escrita.

. La comunicación formal conserva fuertes amistades entre los jefes y sus subordinados, logrando mantener la autoridad de los jefes. Sin embargo, es respetable vigilar a los empleados y fijar su compromiso la cual es ineludible para producir una intervención vigorosa y triunfante (Hernández, 2015).

“El propósito de la comunicación formal es fundamental para lograr los objetivos corporativos; aspectos que permiten el desarrollo organizacional y de los empleadores que se van arreglando para lograr su principal ejercicio en los clientes” (King, 2012).

### **Tipos de comunicación formal:**

#### **a) Comunicación oral**

La comunicación oral se da mediante una reunión entre dos o más personas, esto sucede en las charlas de los jefes y su personal, el cual se puede desarrollar de manera formal o informal, siendo planeada o desarrollándose de forma abierta. Algunos ejemplos de la comunicación oral son:

Conferencias. Se muestra algún tema en particular.

Juntas y Asambleas. Se discute sobre algún tema en particular.

Videoconferencias. Nos comunicamos de un departamento a otro, que quizá se encuentra en otra ciudad, con el fin de exponer la situación de nuestra área.

Servicio telefónico. Se comunica de un área a otra por medio de llamadas, y regularmente es para solicitar alguna información que se necesita para solucionar un problema, o bien, complementar algún trabajo (King, 2012).

La comunicación oral, si se transmite mediante la voz, de manera que el receptor oye el mensaje y permite aclarar dudas de forma inmediata, mediante la retroalimentación. Ejemplo: entrevistas, reuniones, debates. (Tiempos modernos, 2009).

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás (Montoya, 2012).

#### **b) Comunicación escrita**

La comunicación escrita se caracteriza por contar con mensajes claros, precisos, concretos y correctos, y podemos estar seguros que el mensaje que estamos transmitiendo como emisores, el receptor lo va a entender, tal cual.

Boletín interno. Maneja información especializada, para el interior y exterior de la organización.

Memorándum. Es el medio más usado, y ayuda al receptor (empleado) a recordar instrucciones internas acerca de lo que debe realizar en la organización.

Circular. Es un medio de comunicación interno, un escrito en que la Gerencia General o Departamental comunica a todo el personal o una parte de la organización.

Convocatorias. Es un medio mediante el cual, la organización informa a sus empleados, o a la comunidad, que existen vacantes para algún puesto laboral, o bien se abre algún concurso de proyecto.

Encuesta a los empleados. Este medio de comunicación tiene como propósito conocer las opiniones de los empleados, sobre algún aspecto en cuestión.

La principal ventaja de la comunicación escrita es el hecho de que proporciona un registro, referencia y protección legal de lo que se comunica, además de promover la aplicación uniforme de procedimientos y normas que colaboran en la disminución de los costos de comunicación, y además se puede cuidar con anticipación el contenido y contexto de la información a transmitir.

En cuanto a desventajas se refiere se puede considerar, el alto gasto en cantidad de papeles para la realización oficial de un mensaje escrito, no generar una retroalimentación de inmediato y en muchas ocasiones suele manejarse mucho tiempo para la notificación de la recepción y comprensión de la comunicación escrita (King, 2012).

La comunicación escrita, se transmite por medio de la escritura, de manera que el receptor lee el mensaje y permite su posterior lectura, en caso de olvido, de manera que es difícil de tergiversar. Ejemplo: carta comercial, informes, memorándum, avisos o anuncios (Tiempos modernos, 2009).

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos...). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros; hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante (Montoya, 2012).

### **c) Comunicación no verbal**

Este tipo de comunicación se utiliza de muchas maneras en la organización, muchas veces como complemento de lo que se dice, un ejemplo es cuando en una exposición los asistentes se dan cuenta de las expresiones faciales y corporales del expositor, y aunque se maneje como una comunicación de apoyo, muchas veces puede no ser así, como le transmitir inseguridad, falta de conocimiento del tema o credibilidad.

Dentro de esta clasificación también se puede considerar los medios visuales de apoyo, los cuales también tienen como objetivo retroalimentar lo que se dice.

Algunos ejemplos de medios visuales son:

Murales. En ellos se maneja información motivacional para el empleado, estos se deben colocar en puntos estratégicos de la organización, para que puedan ser observados por los empleados.

Tablón de avisos. En ellos se colocan cuadros, gráficos, etcétera, y tiene por objetivo sensibilizar a los empleados e informarlos acerca de algún aspecto en cuestión.

Señalización. Mapa de las instalaciones, con el propósito que sepan ubicarse, y hacia dónde dirigirse (King, 2012).

Comunicación No Verbal, es la que se realiza a través de signos no lingüísticos muy variados, como movimientos del cuerpo, gestos, el aspecto de una persona, su forma de vestir. Suele acompañar a la comunicación oral, por lo que permite matizar o enfatizar lo expresado de forma oral. A veces puede restar credibilidad al mensaje oral si no coincide con éste. Ejemplo: en la entrevista de trabajo hemos de cuidar nuestro aspecto, higiene, forma de saludar, de sentarnos (Tiempos modernos, 2009).

Para Gámez (2007) la conducta no verbal en una organización se analiza bajo tres subcategorías:

- 1) El cuerpo, su conducta y su apariencia: cara, gestos, contactos físicos, postura y forma.
- 2) La voz (volumen, tono, ritmo, pausas y no-fluidez)
- 3) El medio ambiente (espacio, territorio, tiempo, arquitectura y uso de objetos, tales como vestido, arte, escultura, artefactos culturales y colores).

## **Comunicación Informal**

Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional (Tiempos modernos, 2009).

La comunicación informal se refiere al intercambio de información de manera no oficial. Está basada en las relaciones informales: amistad, pertenencia a un mismo club, mismos intereses. Está libre de todas las formalidades organizativas. El intercambio de mensajes informales generalmente se lleva a cabo en comidas, eventos sociales, fiestas, etc. En estas ocasiones, los superiores pueden reunir información de sus subordinados que sean difíciles de obtener a través de la comunicación formal. Estos mensajes incluyen comentarios, sugerencias, etc. En este caso la comunicación se realiza a través de la gesticulación, movimiento de la cabeza, sonriendo o bien permaneciendo en silencio. No existe un canal definido de comunicación (Hernández, 2015).

La comunicación informal se forma en torno a las relaciones sociales de los miembros de una organización, surge siempre que un miembro siente la necesidad de cual para ello, o si los que existen son inadecuados. Son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes ayudan a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas, generan sistemas políticos y de inteligencia a través de los que se toman decisiones.

El principal medio de comunicación empleado en la comunicación informal es el cara a cara, la relación interpersonal directa. Sin embargo algunas organizaciones son conscientes de la importancia de este tipo de comunicación para conectar con el empleado, y utilizan un medio de comunicación que les permite llegar a todos ellos, y que utilizan con un carácter informal, son los boletines o revistas de la empresa (Wiki, 2016).

#### **1.3.3.4.1.2. Comunicación externa**

La comunicación externa, son todas las actividades realizadas por la organización, cuyo propósito es mantener relaciones con el exterior, en la actualidad a este tipo de comunicación se le conoce como relaciones públicas (King, 2012).

La comunicación externa de las empresas hace décadas que constituye una preocupación estratégica y una prioridad de primerísimo orden (publicidad, relaciones públicas, marketing) dado que relaciona a cada organización con el entorno, el cliente, la sociedad, la competencia, el mercado. (Gan, 2012, pág. 3)

Vásquez (2003) describe la estructura que compone un canal de comunicación externa dentro de las organizaciones:

**Call Center:** Es una unidad o departamento en una empresa (o en una empresa especializada) que se dedica al cumplimiento de las funciones de comunicación en una empresa. Las relaciones que pueden establecerse como un medio de comunicación externa en las empresas son: entre departamentos en la empresa, relación con usuario y cliente y funciones de marketing.

**Infomóvil:** El Infomóvil es una unidad rodante de atención al público, única en su género, que se desplaza llevando información de la empresa y entablando relaciones comerciales con los clientes. Este servicio conduce a un Gestor (asesor, promotor, etc.) a la puerta del cliente o a las zonas que requiere donde se iniciará un intercambio de información y mensajes que son de vitalidad para la empresa y el cliente.

**Oficina Comercial Virtual:** La Oficina Comercial Virtual, es otra de las variantes del sistema de atención al cliente. Es un servicio interactivo en entorno web donde el cliente puede recoger información vital, e incluso pueden efectuarse consultas a través del correo electrónico. Las consultas son absueltas en tiempo real debido a que la tecnología permite ingresar a la base de datos de la empresa a través de la página web. Para acceder al servicio hay que registrarse, posteriormente se le generará una clave de acceso que es el único medio personal con el que se podrá efectuar las consultas.

**Telemarketing:** Sistema que se define como la relación entre cliente empresa a través de llamadas o mails para recabar información relevante, brindar servicio personalizado sobre diversos aspectos de la empresa (cobranza administrativa, facturación, deudas, campañas, venta de productos, ofrecimiento de servicios, beneficios y otros). Esta



variante sugiere una forma de comunicación eficaz e intercambio de mensajes constante.

#### **1.3.3.4.2. Dirección de la comunicación en una organización.**

Es importante conocer el marco en el que se produce la comunicación en una organización. El diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones.

##### **1.3.3.4.2.1. Comunicación descendente**

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria. Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son: memorándum, cartas, informes, manual de operaciones, folletos, reportes, entre muchas más. Por último es importante señalar, que la información que se dirige de forma descendente en una organización suele avanzar lentamente, trayendo como consecuencias tardanza en la llegada de la información a su destino, creando situaciones de frustración a la administración de la empresa (King, 2012).

La comunicación descendente se utiliza, en general, para transmitir indicaciones respecto de la tarea, explicar los propósitos, informar sobre normas y procedimientos, enviar feedback a los subordinados o comentar los objetivos, las metas y la filosofía de la empresa (Leviz, sf).

A través de la comunicación descendente fluyen mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos, relacionados, entre otros aspectos, con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación (Ansedo, 2010).

##### **1.3.3.4.2.2. Comunicación ascendente**

A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten

información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desgraciadamente el flujo de la información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración. La comunicación ascendente es contraria a la descendente en el hecho de que mientras la segunda es autoritaria, la primera (ascendente) se presenta en empresas cuyo ambiente y proceso de comunicación permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de los mismos. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son: reunión periódica, entrevista personalizada, círculo de calidad, vía telefónica, a través de encuestas, sistema de quejas y sugerencias (buzones, cartas y mensajes a la administración) (King, 2012).

La comunicación ascendente, se emplea preferentemente para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias, etc (Leviz, sf).

Los temas y actividades que abarca la comunicación ascendente son: asesoramiento, planteamientos acerca de sistemas de discusión de temas que atañen al día a día de la empresa, sugerencias y quejas, transmisión de estados de opinión de los subordinados, cartas de los empleados, reuniones conjuntas dirección-empleados, parecer de las bases sobre la actuación de sus superiores, etc (Ansedo, 2010).

#### **1.3.3.4.2.3. Comunicación cruzada**

Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa. La comunicación cruzada es muy común dentro de las organizaciones, ya que no siempre el flujo de la información se dirige por las rutas normalmente establecidas en los organigramas. También es importante recalcar que, debido a que la información en la empresa no siempre sigue los flujos establecidos (en cuanto a niveles jerárquicos se refiere), es necesario proteger dicha información ante los problemas u obstáculos de la información bajo las siguientes premisas:

El empleo de la comunicación debe presentarse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.

Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos.

Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a información se refiere, a sus jefes o mando superior de las tareas cruzadas de alta importancia. (King, 2012)

La comunicación cruzada incluye el flujo horizontal de información entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal entre personas en diferentes niveles que no tienen relaciones de dependencia directa. Este tipo de comunicación se usa para acelerar el flujo de la información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para los logros de los objetivos organizacionales. (Universidad Modular Abierta, 2012, pág. 24)

Para Sanz (2013) la comunicación cruzada es aquella que se da sin seguir los cauces jerárquicos habituales. En las organizaciones futuras, debido a la descentralización del trabajo, se empleará más profundamente, se trabajará más por proyectos que departamentalmente, lo que significa un intercambio de posiciones de liderazgo, dándose la paradoja de que una persona pueda ser subordinada en un proyecto y líder en otro, así que se habla de liderazgo intercambiable.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo es el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016?

#### **1.5. Justificación e importancia**

La presente investigación siguió la línea de Comunicación y Empresa, del currículo de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la USS, por lo que está dirigida a los estudiantes de ciencias de la comunicación y administración de empresas, administradores, empresarios, especialistas en comunicación corporativa, instituciones educativas, docentes, investigadores, población en general y gobierno local.

Se justificó por las siguientes razones:

La investigación es necesaria para los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, porque les permitirá conocer el clima organizacional en una institución educativa desde una perspectiva comunicativa y su repercusión en el rendimiento de los escolares. Asimismo la investigación está orientada al desarrollo integral y nacional, como lo estipula la visión de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la USS.

Es importante para las instituciones educativas, porque les servirá como guía para evaluar y mejorar el clima organizacional y la comunicación entre padres y docentes.

Desde el aspecto teórico la investigación contribuirá a ampliar la teoría y las investigaciones relacionadas al clima organizacional desde una perspectiva comunicativa para otras investigaciones de la línea de Comunicación y empresa, estipulada por la Escuela Académica Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Señor de Sipán.

Asimismo es necesaria, para que la Universidad Señor de Sipán pueda favorecer con el progreso de la investigación científica en este tema de investigación, y aportar al desarrollo integral y sostenible de nuestra sociedad.

## **1.6.Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten hay un buen Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en los docentes y padres de familia.

### **Hipótesis Nula:**

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no hay un buen Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en los docentes y padres de familia.

### **H. Específicas:**

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, los docentes mantienen una buena comunicación, informándose sobre toda las actividades del colegio.

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, existe un buen trato entre padres y docentes.

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, los docentes mantienen una buena relación laboral, apoyándose mutuamente en las actividades del colegio.

En la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, los docentes no mantienen una buena relación laboral, por lo cual no se apoyan mutuamente en las actividades del colegio.

Los docentes se identifican con la I.E.N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” participando en las actividades escolares.

Los docentes no se identifican con la I.E.N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” y no participan en las actividades escolares.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten se comunican de una manera asertiva.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no se comunican de una manera asertiva.

El director de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten utiliza una comunicación formal con los docentes.

El director de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no utiliza una comunicación formal con los docentes.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten están dispuestos a cooperar con sus compañeros para mejorar la comunicación interna.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no están dispuestos a cooperar con sus compañeros para mejorar la comunicación interna.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten utilizan una comunicación formal con los padres de familia.

Los docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no utilizan una comunicación formal con los padres de familia.

Los padres de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten mantienen una buena comunicación con los docentes.

Los padres de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten no mantienen una buena comunicación con los docentes.

## **1.7.Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa de los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016.

### **Objetivos específicos**

Estudiar antecedentes y bases teóricas correspondientes al tema clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.

Diagnosticar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016.

Describir el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, en relación a las dimensiones (comunicación, liderazgo, estructura, recompensa, relaciones, identidad y trato).

Analizar la comunicación externa entre los docentes y padres en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se fundamentó en el paradigma positivista, ya que se cuantificó la variable de estudio a nivel de categorías que midieron las dimensiones (comunicación, liderazgo, estructura, recompensa, relaciones, identidad y trato) del tema clima organizacional desde una perspectiva comunicativa a los docentes y padres de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes”.

Se trata de una investigación de tipo descriptivo – analítica ya que por un lado, desde lo descriptivo, se caracterizó la variable de estudio, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, para analizar y establecer la comparación de las dimensiones y sus indicadores entre los grupos de estudio (docentes y padres). Recogiendo los datos sobre la base de nuestra hipótesis, para exponer y resumir la información de manera cuidadosa y luego analizar minuciosamente los resultados a fin de extraer conclusiones que contribuyan al conocimiento.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, porque según Hernández (2010) este estudio se realiza sin manipular deliberadamente variables: clima organizacional” (p.205).

Se estableció con la siguiente fórmula:



M: Muestra de investigación

O: Variable clima organizacional.

### 2.2. Población y muestra.

#### 2.2.1. Población

En la presente investigación se tomó como población a los 4 docentes que laboran en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” situado en el C.P.M

Cascajales de Ciudad Eten 2016, asimismo se consideró como población a los 44 padres de familia de los estudiantes de la I.E.

**Tabla 1.**

**Población de estudio**

| I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” | Población | Sexo      |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
|  |           | M         | F         |
| Docentes                                       | 4         | 2         | 2         |
| Padres de familia.                             | 44        | 15        | 29        |
| <b>Total</b>                                   | <b>48</b> | <b>17</b> | <b>31</b> |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos estadísticos de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes”.

**2.2.2. Muestra**

Se aplicó como muestra un Censo, el cual refiere que cuando la población de estudio es reducida, se puede tomar a toda la población como parte del estudio. En este caso la muestra la conformaron los 44 padres de familia y los 4 docentes de la I.E.

**2.3. Variables**

**Variable 1:** Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.

El clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una institución educativa debe verse reflejada en una buena comunicación entre los docentes para luego proyectarse a la comunidad, incrementándose constantemente planes de desarrollo mutuo. (Medina, 2002)



## Operacionalización

Tabla 2

| VARIABLE INDEPENDIENTE   | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ESCALA           | CATEGORÍAS  | INSTRUMENTO               |
|--|--------------|---|------------------|---|---------------------------|
| <b>Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa</b> | Comunicación | Se comunican constantemente entre el personal docente.  | Escala de Likert | a) Siempre<br>b) Casi siempre<br>c) Algunas veces<br>d) Raras veces<br>e) Nunca | Cuestionario de encuesta. |
|  |              | En la I.E. se escuchan unos a otros.  |                  |   |                           |
|  |              | El/la responsable mantiene informado al docente sobre los asuntos que afectan su trabajo.   |                  |   |                           |
|  |              | En la I.E. se habla con los docentes acerca de una situación delicada.  |                  |   |                           |
|  |              | Los docentes son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la I.E.   |                  |   |                           |
|  |              | Los docentes son informados a través de cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la I.E. |                  |   |                           |

---

|  |              |   |                  |   |                           |
|--|--------------|---|------------------|---|---------------------------|
| <b>Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa</b> | Comunicación | <p>Los docentes son informados a través de algún correo electrónico o redes sociales, sobre todo lo relacionado a la I.E</p>  | Escala de Likert | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre</li> <li>b) Casi siempre</li> <li>c) Algunas veces</li> <li>d) Raras veces</li> <li>e) Nunca</li> </ul> | Cuestionario de encuesta. |
|  |              | <p>Los docentes son consecuentes en la práctica de valores que se estipulan en la institución.<br/> El director fortalece la confianza entre docentes.<br/> Las relaciones de amistad con el director generalmente se transforman en favoritismo o privilegios en el trabajo.<br/> Se toma en cuenta las opiniones de los docentes.<br/> Se les permite a los docentes dar propuesta para mejorar el trabajo.<br/> Dispuesto a cooperar con sus compañeros para mejorar la comunicación<br/> Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo.<br/> Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conversar las relaciones entre docentes.<br/> Comunicación asertiva en la I.E.</p> |                  |   |                           |

---

|  |            |   |                         |  |                                  |
|--|------------|---|-------------------------|--|----------------------------------|
| <b>Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa</b> | Liderazgo  | <p>Medio por el que se comunica el director.</p> <p>El estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos.</p> <p>En la institución existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.</p> <p>El trabajo en la I.E. está bien organizado.</p> <p>Resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo.</p> <p>El director promueve actitudes positivas.</p> <p>Se comunica fácilmente con las personas que puede relacionarse en el trabajo.</p> <p>Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.</p> | <p>Escala de Likert</p> | <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p> | <p>Cuestionario de encuesta.</p> |
|  | Estructura | <p>La I.E. cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.</p> <p>La I.E. Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.</p>   | <p>Escala de Likert</p> | <p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p> |                                  |

|  |            |  |                  |   |
|--|------------|--|------------------|---|
| <b>Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa</b> |            | Participan todos los docentes en las actividades de la I.E.<br>El director toma una decisión sin escuchar la opinión de los docentes.<br>Los docentes manifiestan sus gustos y preferencias.<br>Se respetan las opiniones. |                  |   |
|  | Recompensa | Recompensa en esfuerzo académico.<br>Desarrollo profesional.<br>Recompensa al esfuerzo en los deberes  | Escala de Likert | a) Siempre<br>b) Casi siempre<br>c) Algunas veces<br>d) Raras veces<br>e) Nunca |
|  | Relaciones | Madurez para superar los conflictos de manera asertiva.<br>Cooperación entre colegas y miembros de la Institución educativa.<br>Buenas Relaciones humanas<br>Solicita ayuda a los compañeros cuando lo necesita.           | Escala de Likert | a) Siempre<br>b) Casi siempre<br>c) Algunas veces<br>d) Raras veces<br>e) Nunca |
|  | Identidad  | Identidad con la institución<br>Compromiso con la institución educativa.<br>Disfruta trabajar en la institución educativa  | Escala de Likert | a) Siempre<br>b) Casi siempre<br>c) Algunas veces<br>d) Raras veces<br>e) Nunca |
|  | Trato      | Trata a sus compañeros con asertividad.  | Escala de Likert | a) Siempre<br>b) Casi siempre   |

Cuestionario de encuesta.

---

|  |                      |  |                  |  |                           |
|--|----------------------|--|------------------|--|---------------------------|
| <b>Clima organizacional desde una perspectiva comunicativa</b> | Comunicación externa | <p>Apatía por algún compañero.<br/>         Simpatía por algún compañero.</p> <p>Tiene una buena comunicación con el docente.</p> <p>El docente comunica a los padres el rendimiento de su hijo.</p> <p>El docente respeta su opinión.</p> <p>El docente incentiva al trabajo en equipo con otros padres.</p> <p>Hay libertad de expresión en el salón de clase.</p> <p>Medio por el que se comunica el docente.</p> <p>Considera que el docente contribuye con el aprendizaje de su hijo.</p> | Escala de Likert | <p>c) Algunas veces<br/>         d) Raras veces<br/>         e) Nunca</p> <p>a) Siempre<br/>         b) Casi siempre<br/>         c) Algunas veces<br/>         d) Raras veces<br/>         e) Nunca</p> | Cuestionario de encuesta. |
|  |                      |  |                  |  |                           |

**Fuente:** Segredo Pérez (2007)

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que es considerablemente empleada como táctica de investigación, ya que permite conseguir y transformar datos adecuadamente. Pues consistió en la aplicación de cuestionarios para medir en los sujetos de análisis (padres y docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes”) aproximaciones sobre el fenómeno del clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para la encuesta se aplicó utilizando como instrumento un cuestionario de encuesta, teniendo como informantes a los padres y docentes de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes”. El instrumento fue validado por especialistas en el tema, fue usado para obtener datos de los dominios ya citados de modo complementario en la operacionalización de las variables, por ello las preguntas del cuestionario constituyen los indicadores de la encuesta. El cuestionario de encuesta constó de 45 preguntas cerradas para docentes y padres de familia., mediante la escala de Likert.

## **2.5. Procedimiento para la recolección de datos.**

La investigación centró su estrategia en dos fases generales: 1) clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en los docentes de la I.E N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, 2) Comunicación entre padres y docentes.

Para la recolección de los datos se siguieron los siguientes pasos:

### **Pasos:**

Paso 1. Redactar y entregar una solicitud al Director de la de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, Héctor Gonzales Gonzales, quien dará la autorización para poder aplicar la encuesta a los docentes en el centro educativo.

Paso 2. Conversar con los padres de familia de la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten, quienes darán su consentimiento para participar en la aplicación del instrumento.

Paso 3. Diseñar un cuestionario de 42 preguntas para los docentes y 7 para los padres de familia formuladas desde la base teórica (Clima organizacional), según el método Likert, previamente el instrumento será sometido a validación.

Paso 4. Diseñar un cronograma de visitas para aplicar los instrumentos.

Paso 5. Entregar a cada docente y padres de familia las encuestas y se espera un promedio de 15 minutos para que respondan.

Paso 6. Proceder a tabular las respuestas de los docentes y padres de familia.

**Tabla 3**

| <b>Objetivos<br/>específicos</b>  | <b>Aspectos<br/>por<br/>indagar</b>  | <b>Instrumentos<br/>/<br/>fuentes</b>   | <b>Productos<br/>esperados</b>  |
|---|--|---|---|
| Estudiar antecedentes y bases teóricos correspondientes al tema clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.  | Antecedentes sobre y bases teóricas sobre el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa.  | Revisión de bibliografía alusiva.<br><br>Revisión de investigaciones similares. | Primera parte del marco teórico.  |
| Diagnosticar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M CASCAJALES – CIUDAD ETEN 2016. | Evaluar como es el clima organizacional en la I.E. desde una perspectiva comunicativa, para determinar diversos factores que pueden estar perjudicando la labor de los | Diseño de una cuestionario de encuesta.   | Diagnóstico del Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en una I.E. |

---

docentes.

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Describir el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M CASCAJALES – CIUDAD ETEN 2016. | Evaluar el clima organizacional a través de las dimensiones de Likert: comunicación, motivación, liderazgo, trato, percepción.             | Diseño de un cuestionario de encuesta que se aplicará estudiantes de ciencias de la comunicación de la USS. | Informe sobre la medicación del Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa en una I.E. mediante la escala de Likert. |
| Analizar la comunicación interna y externa en la I.E.N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M CASCAJALES – CIUDAD ETEN 2016.                            | Identificar la comunicación interna en la I.E. y la comunicación externa con los padres de familia, así mismo los canales de comunicación. | Diseño de una cuestionario de encuesta.   | Informe sobre la comunicación interna y externa en una I.E.   |

---

### **2.5.1. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos**

Para ejecutar el análisis de los datos se elaboraron tablas y figuras que se obtuvieron del instrumento de investigación (cuestionario de encuesta), los cuales se calcularon a través de estadísticos descriptivos utilizando como herramienta principal el software estadístico Microsoft Excel 2013 para Windows.



Luego se interpretaron los resultados de los dos sujetos de análisis (Padres y docentes), discutiendo con la teoría de diversos autores, para enunciar conclusiones finales.

## **2.6. Criterios éticos**

La investigación “Análisis del Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa a los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016” realizó un trabajo con docentes y padres de familia, se guardó para con ellos los criterios de confidencialidad y anonimato de fuentes. Para ello, en anexos de esta investigación no se mencionaron sus nombres.

Para efectos de la presente investigación, se tuvo pleno respeto, en cuanto a la dignidad de todos los participantes, sin cuestionarse los discursos que pudieron ser vertidos durante el desarrollo de la misma, cumpliéndose el principio del valor fundamental de la vida humana, el cual tiene como finalidad velar por el respeto de todo ser humano ante cualquier situación.

Todos los que participarán de este estudio, lo hicieron, haciendo uso pleno de su libertad, sin ser obligados a participar de la aplicación de la encuesta. Es por eso que se utilizó el principio de Libertad y responsabilidad el cual tiene como responsabilidad, velar porque la información obtenida de los informantes, sea utilizada sólo con fines de investigación.

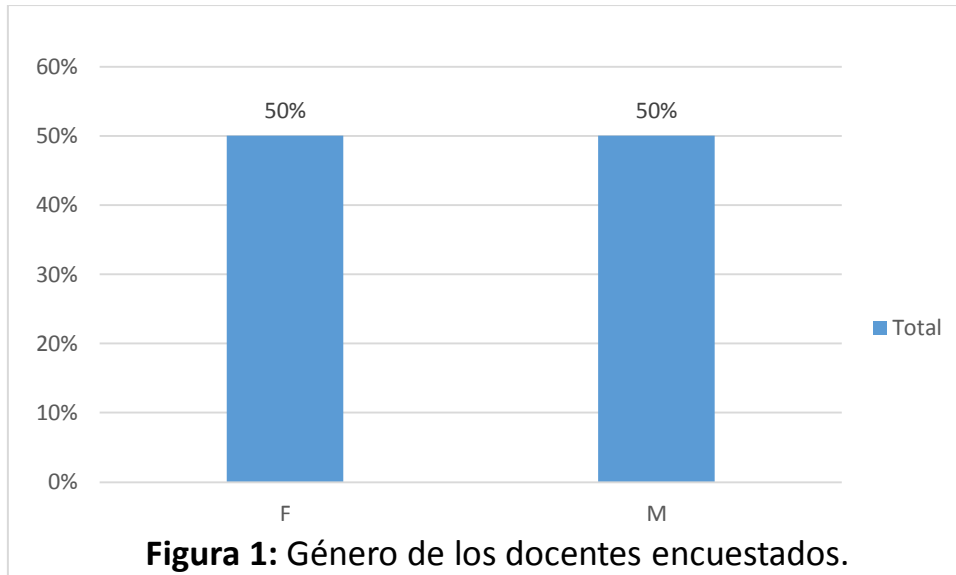
Respecto de los datos encontrados, se guardó celosamente el criterio de inalterabilidad, resumiendo solamente las respuestas vertidas por los docentes y padres de familia en la encuesta, cuidando de no alterar los resultados.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

La investigación “Análisis del Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa a los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016” realizó una prueba piloto, se utilizaron los criterios de exclusión e inclusión, ya que se excluyó de la aplicación de la encuesta, aquellos que participaron de esta prueba.

### III RESULTADOS

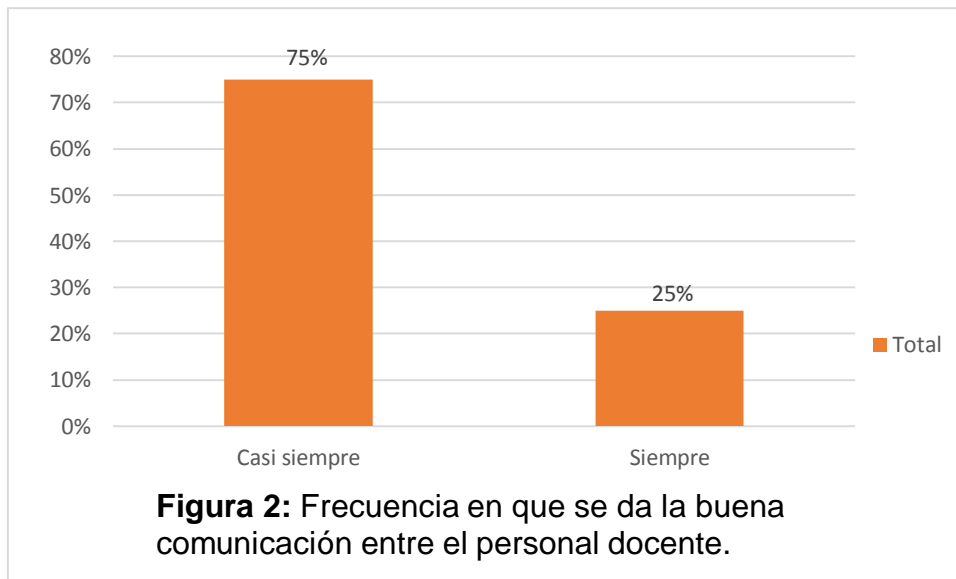
#### 3.1. Resultados en tablas y figuras



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

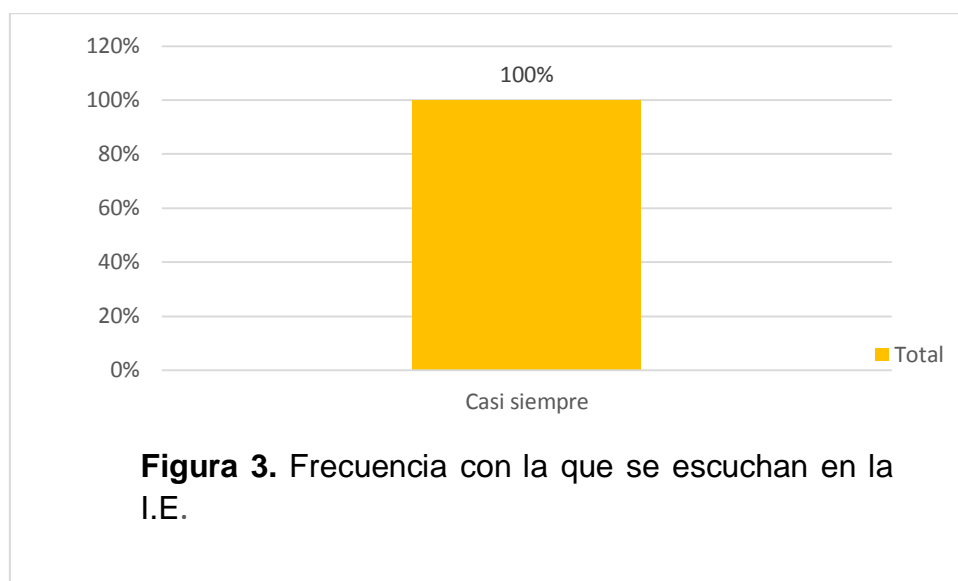
En la Figura 1 se puede apreciar que el 50% de encuestados son del sexo masculino y el 50% son del sexo femenino.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

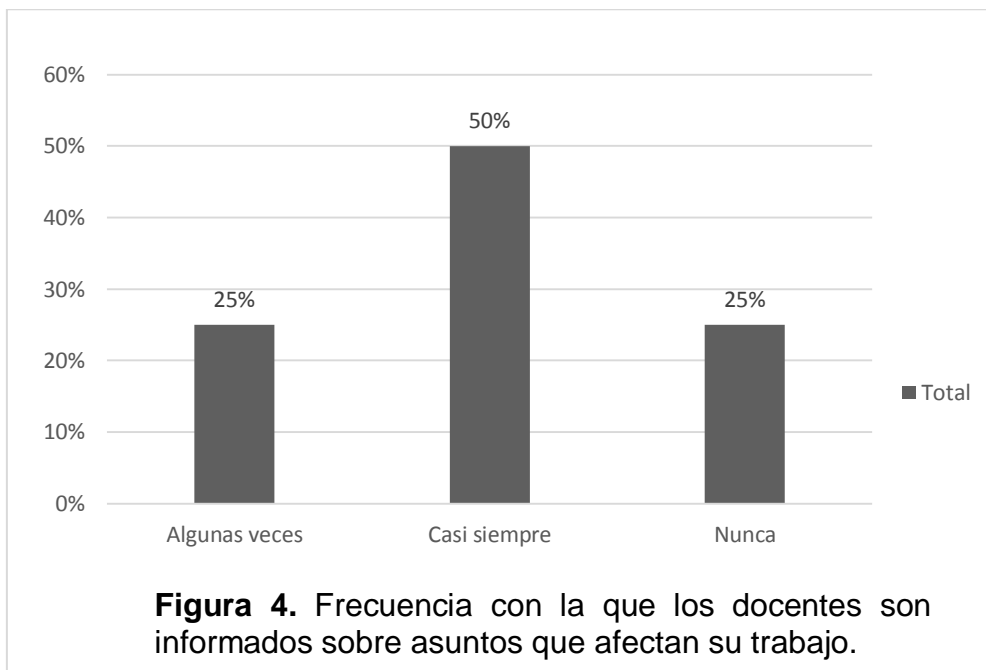
En la Figura 2 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que la buena comunicación entre el personal docente se da casi siempre, el 25% siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

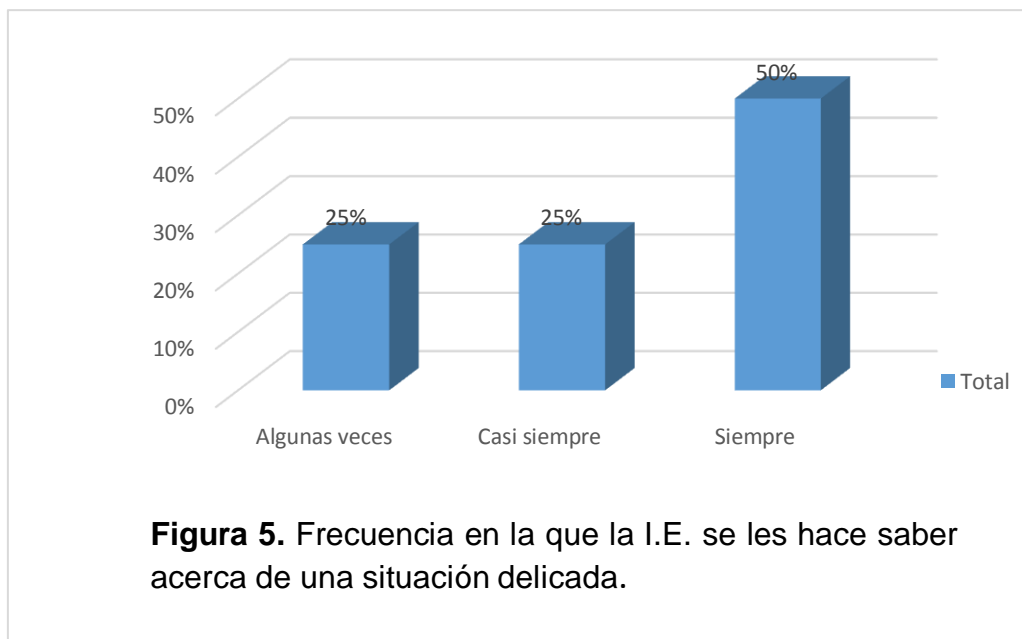
En la Figura 3 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que en la I.E se escuchan unos a otros casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

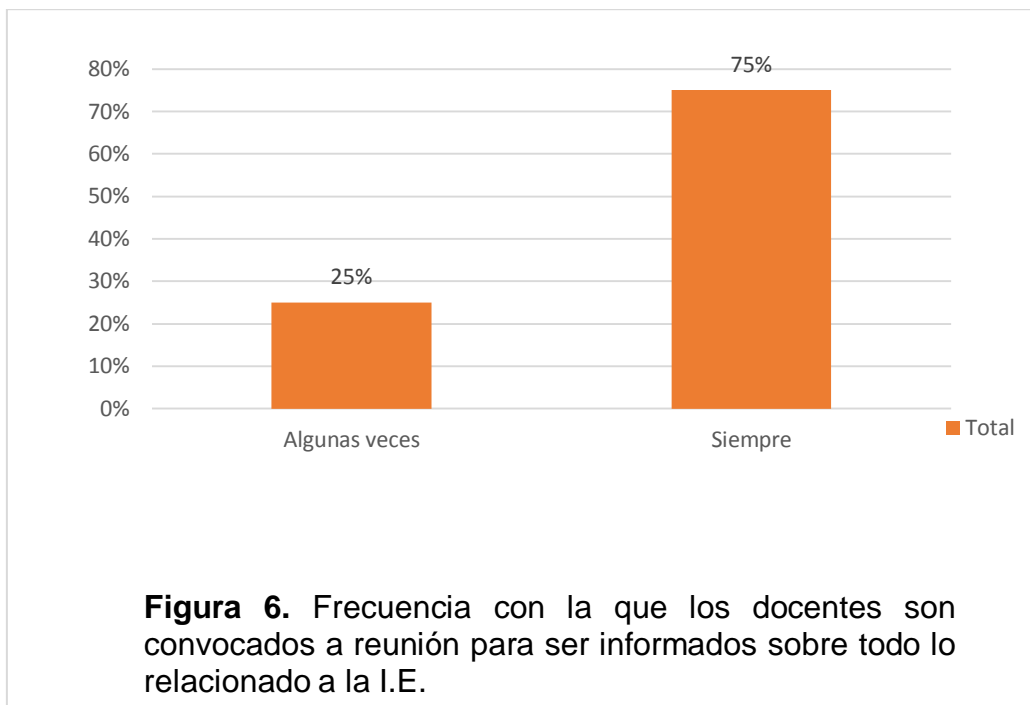
En la Figura 4 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que casi siempre El/la responsable los mantiene informados sobre los asuntos que afectan su trabajo, el 25% algunas veces y el 25% nunca.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

### **Apreciaciones**

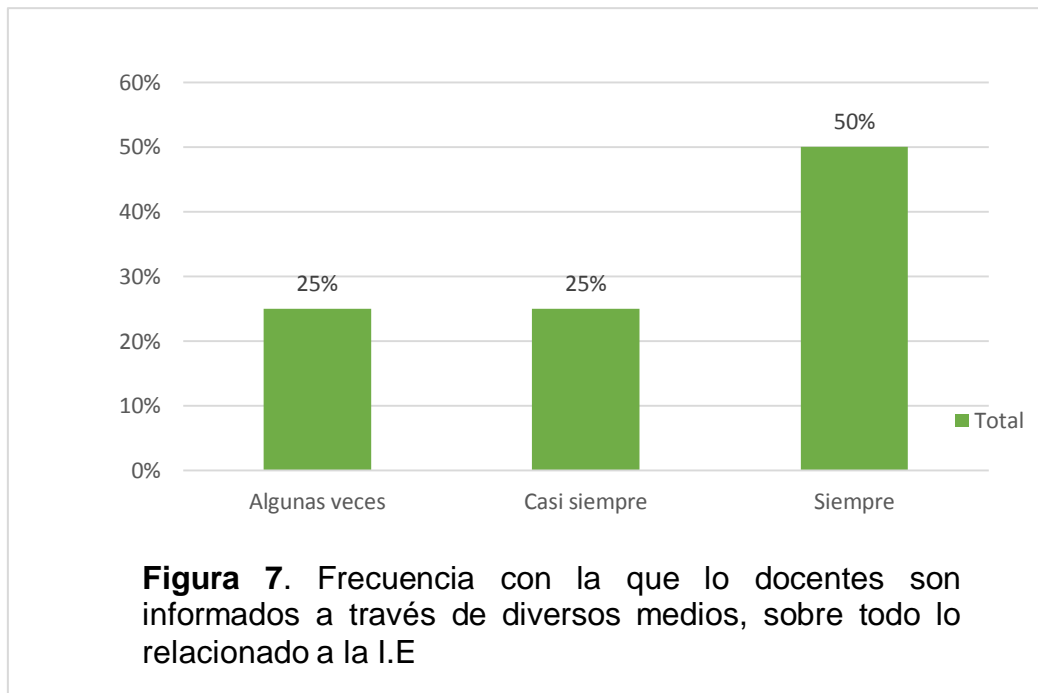
En la Figura 5 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que en la I.E. se les hace saber siempre acerca de una situación delicada, el 25% casi siempre y el 25% algunas veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 6 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que siempre son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la I.E., el 25% algunas veces.

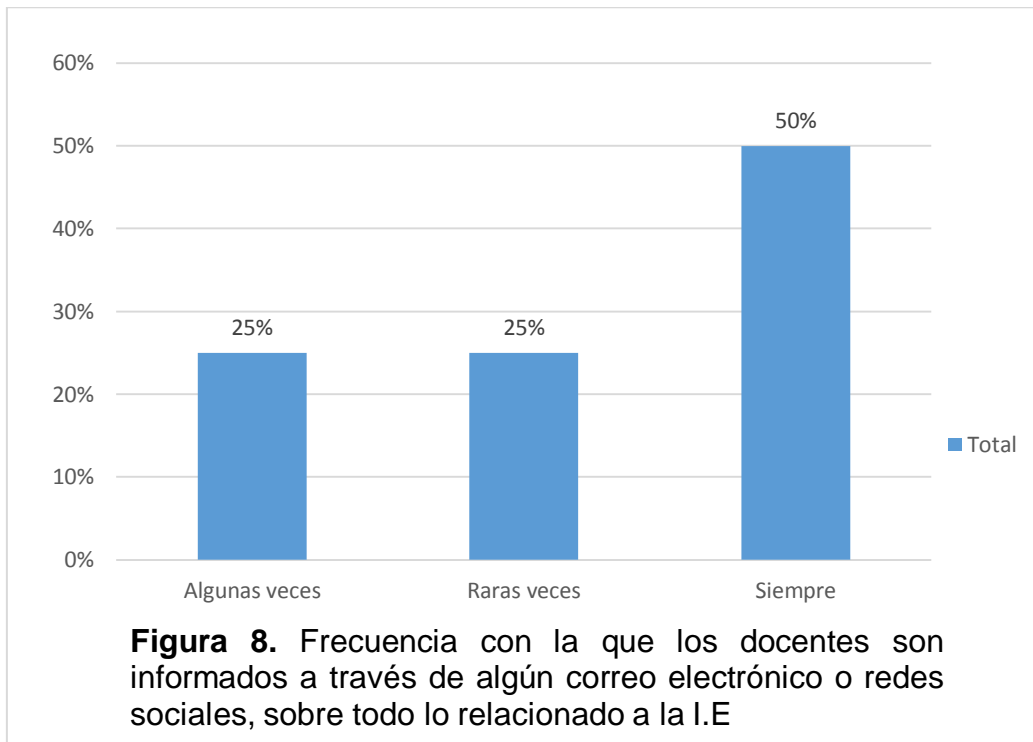


**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 7 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que siempre son informados a través de cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la I.E, el 25% casi siempre y el 25% algunas veces.

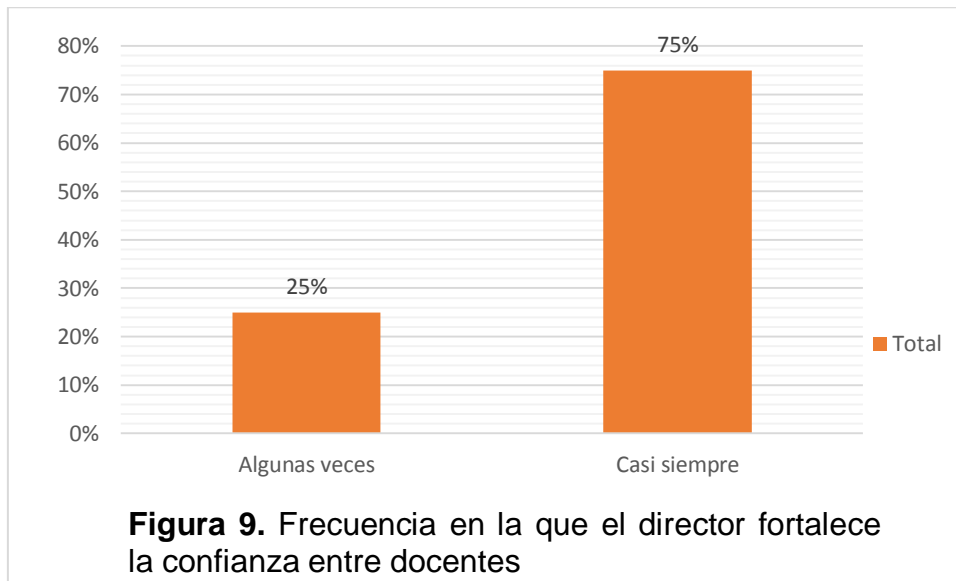




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

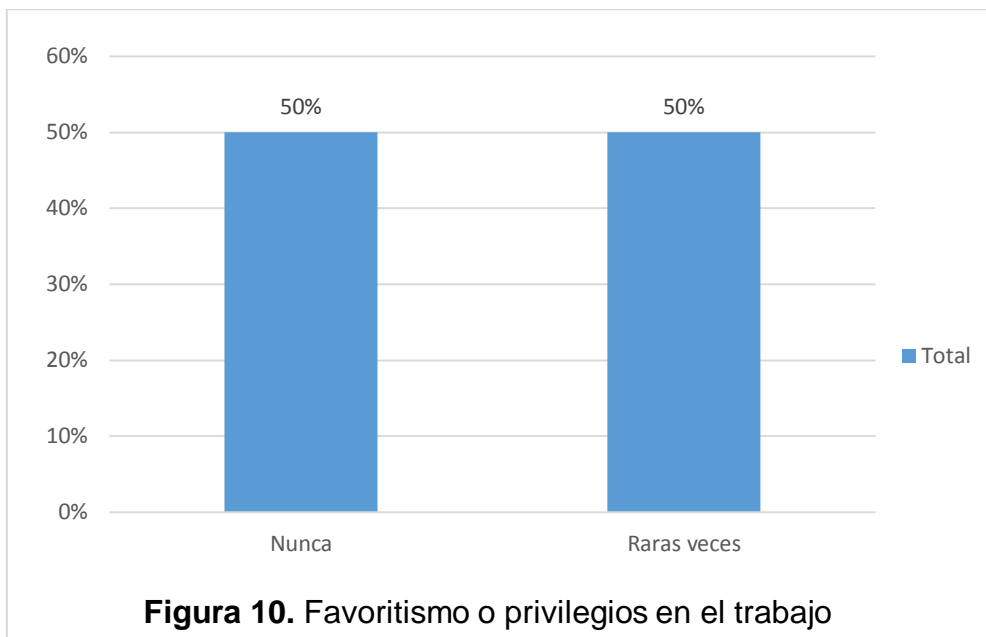
En la Figura 8 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que siempre son informados a través de algún correo electrónico o redes sociales, sobre todo lo relacionado a la I.E, el 25% casi siempre y el 25% algunas veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

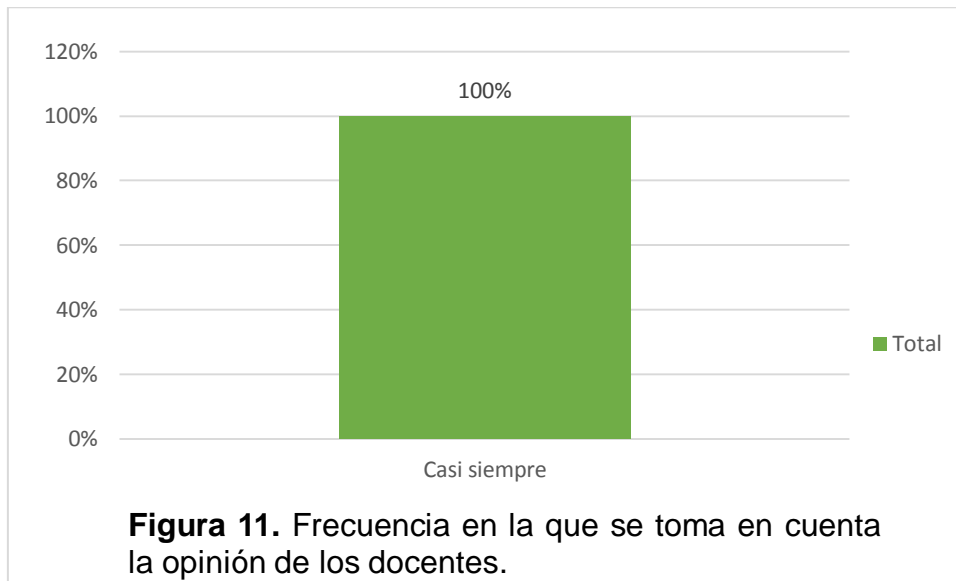
En la Figura 9 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que el director fortalece la confianza entre docentes casi siempre y el 25% algunas veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

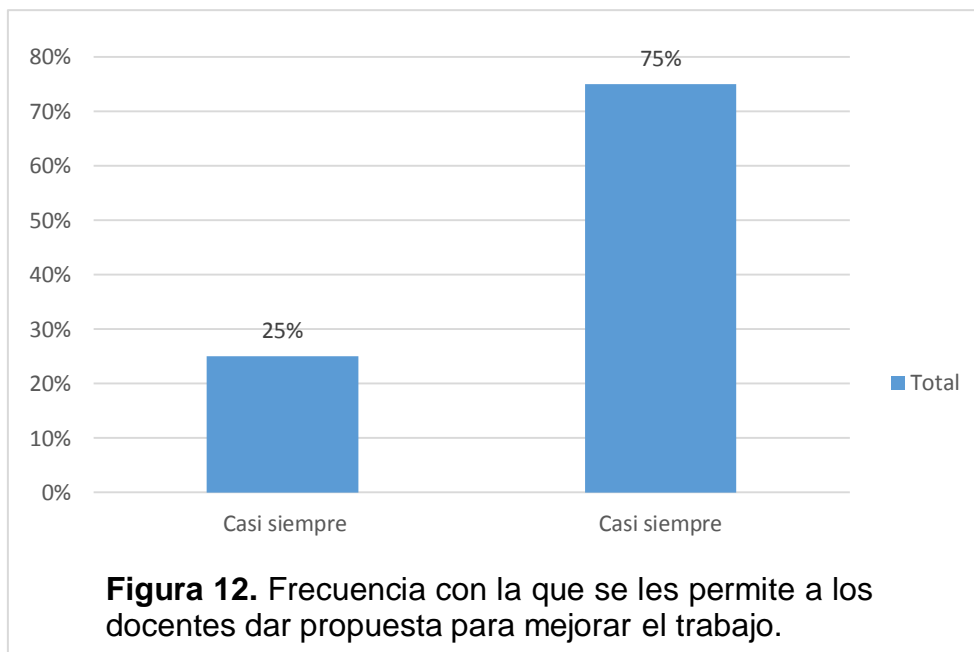
En la Figura 10 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que nunca y raras veces las relaciones de amistad de los docentes con el director se transforman en favoritismo o privilegios en el trabajo



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

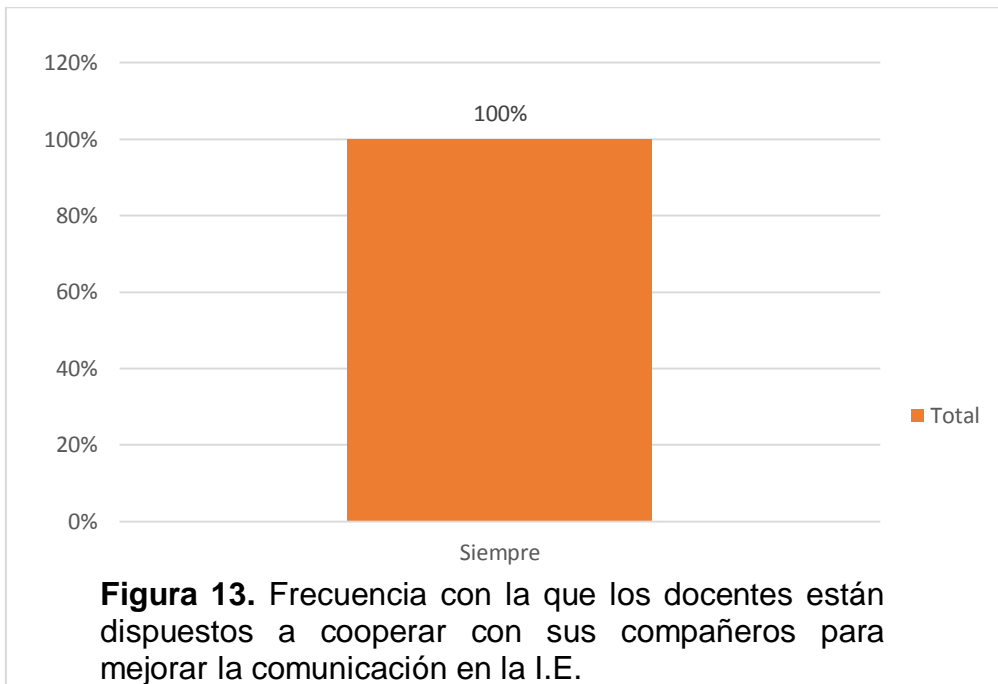
En la Figura 11 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que casi siempre se toma en cuenta sus opiniones.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

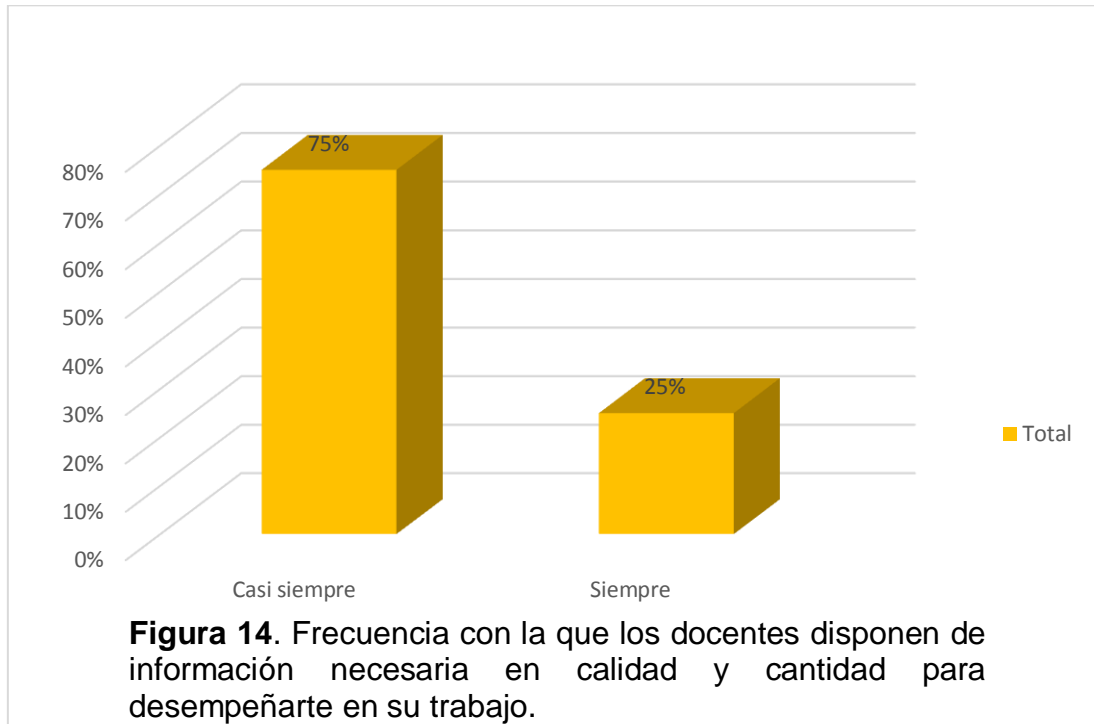
En la Figura 12 se puede apreciar que el 75% de docentes considera en la I.E. se les permite dar propuestas para mejorar el trabajo y el 25% casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

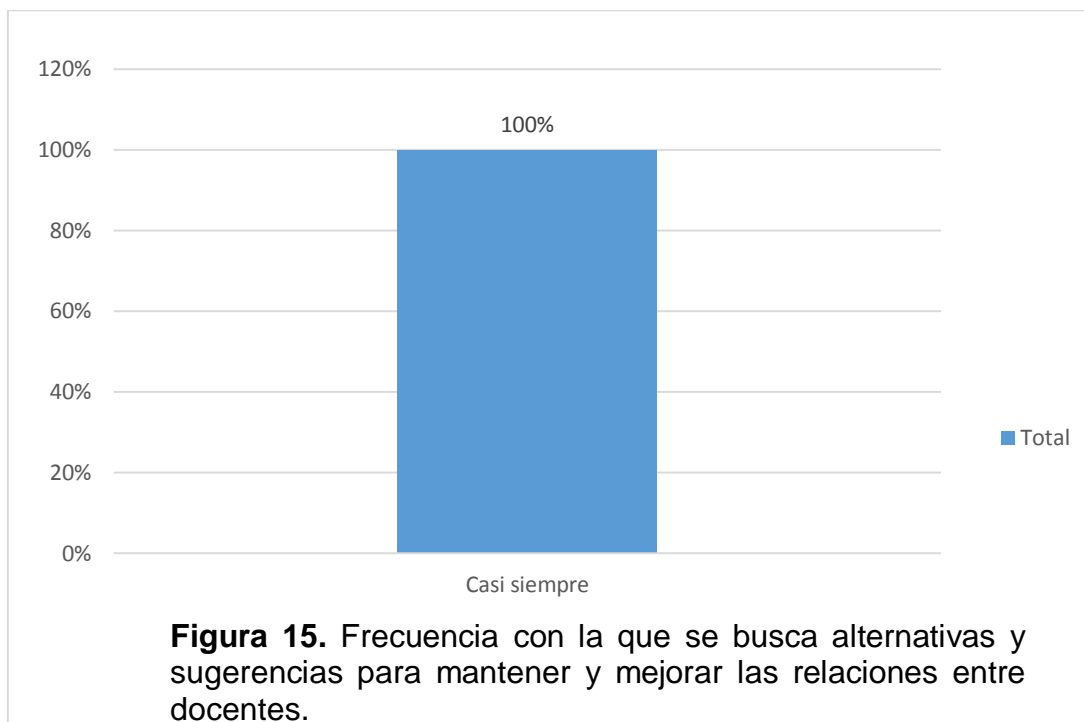
En la Figura 13 se puede apreciar que el 100% de docentes están dispuestos a cooperar siempre con sus compañeros para mejorar la comunicación en la I.E.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 14 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que casi siempre disponen de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo, el 25% siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 15 se puede apreciar que el 100% de docentes busca casi siempre alternativas y sugerencias para mantener y mejorar las relaciones entre docentes.

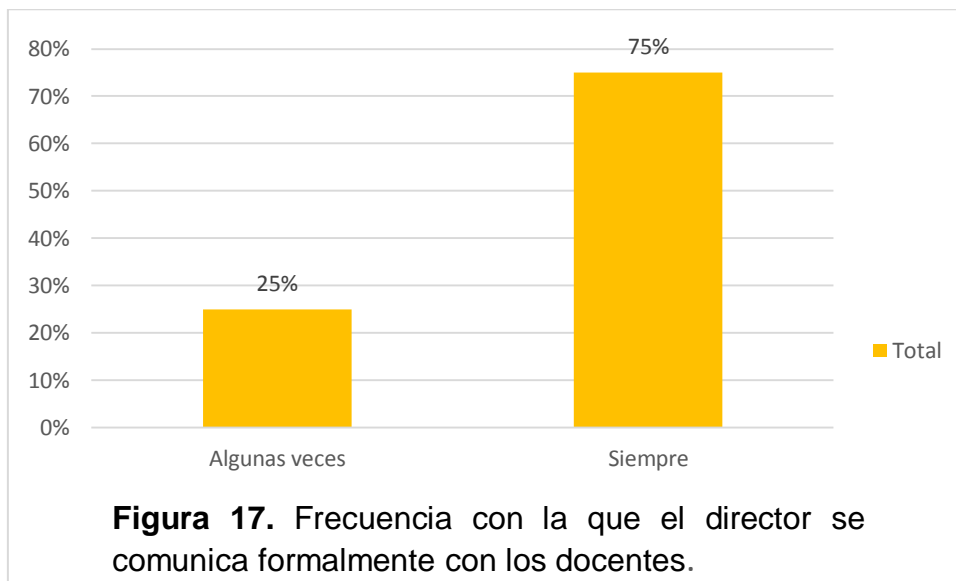




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

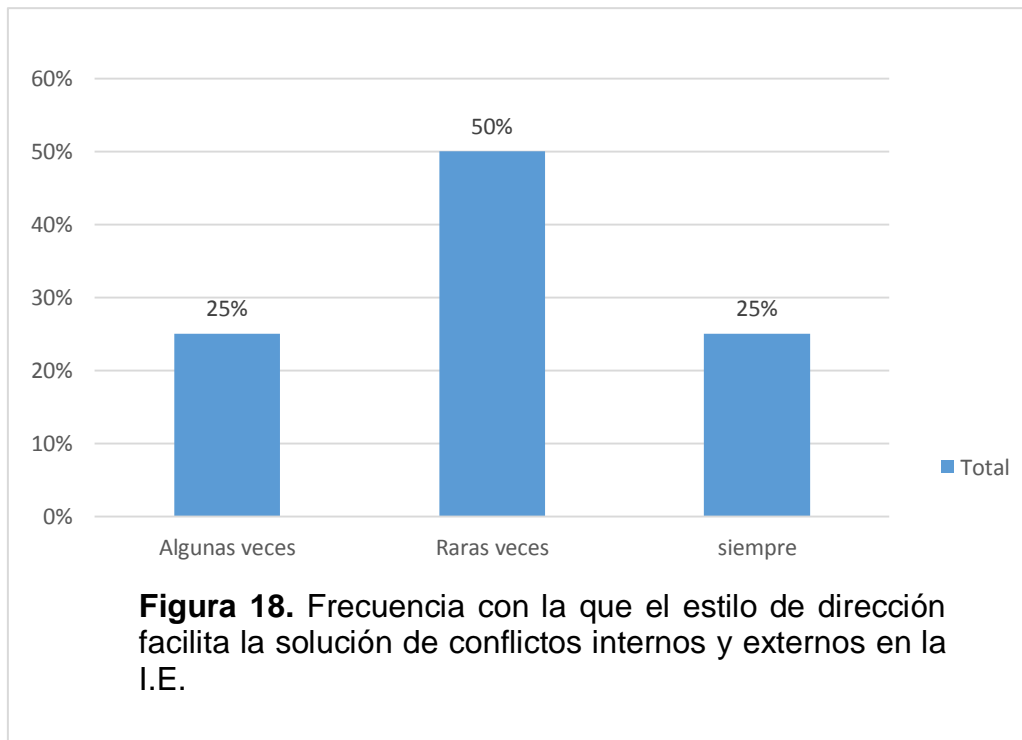
En la Figura 16 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que casi siempre se da una comunicación asertiva en la I.E.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

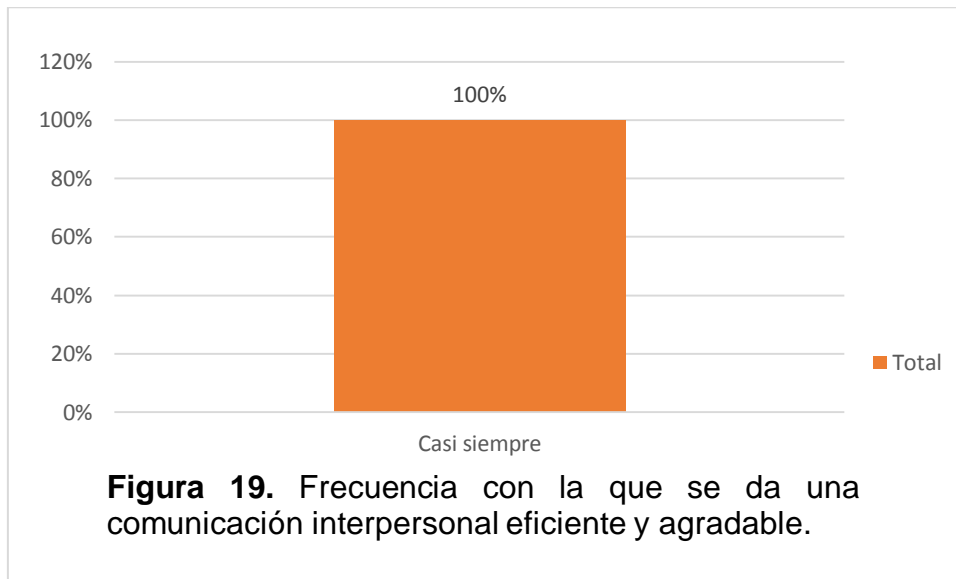
En la Figura 17 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que casi siempre el director se comunica formalmente con los docentes, el 25% algunas veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

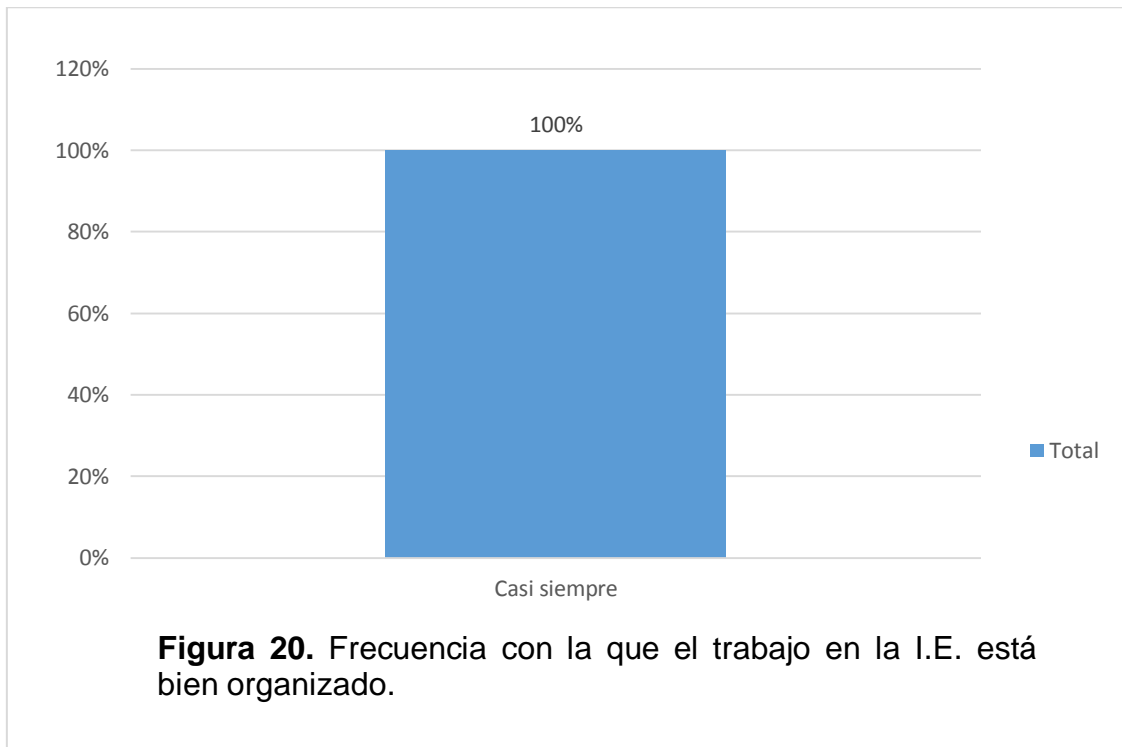
En la Figura 18 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que raras veces el estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos en la I.E., el 25% siempre y algunas veces respectivamente.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

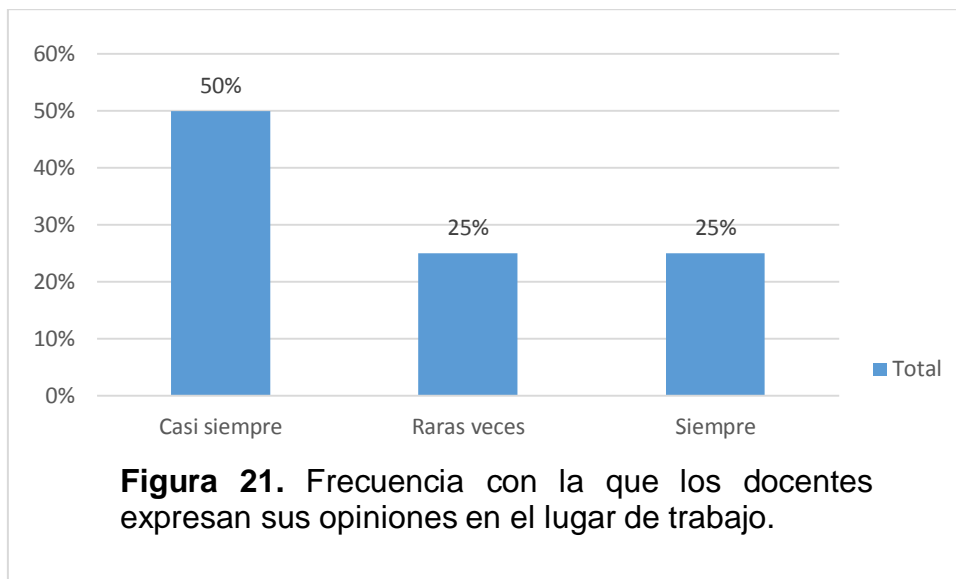
En la Figura 19 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que casi siempre se da una comunicación interpersonal eficiente y agradable en la I.E.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

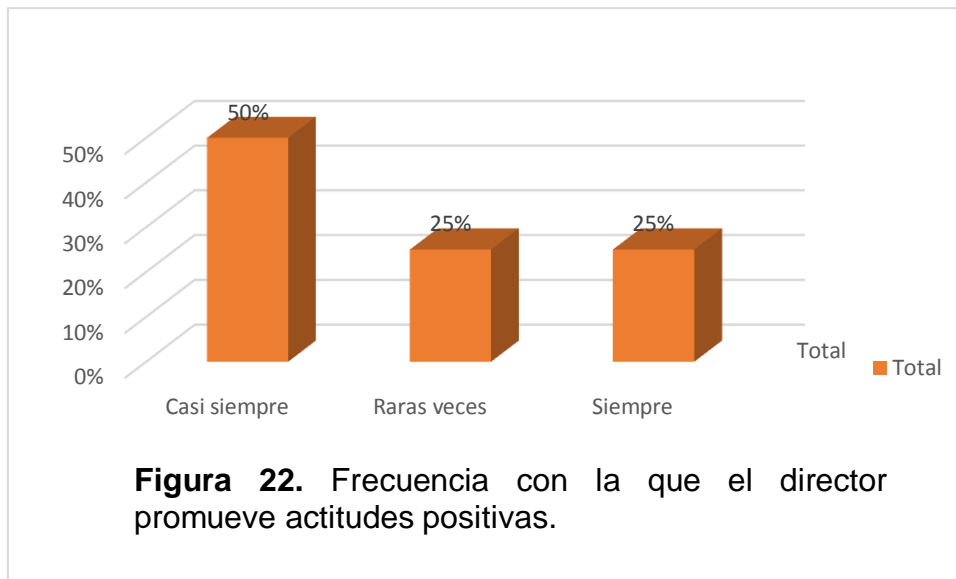
En la Figura 20 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que casi siempre el trabajo en la I.E. está bien organizado.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

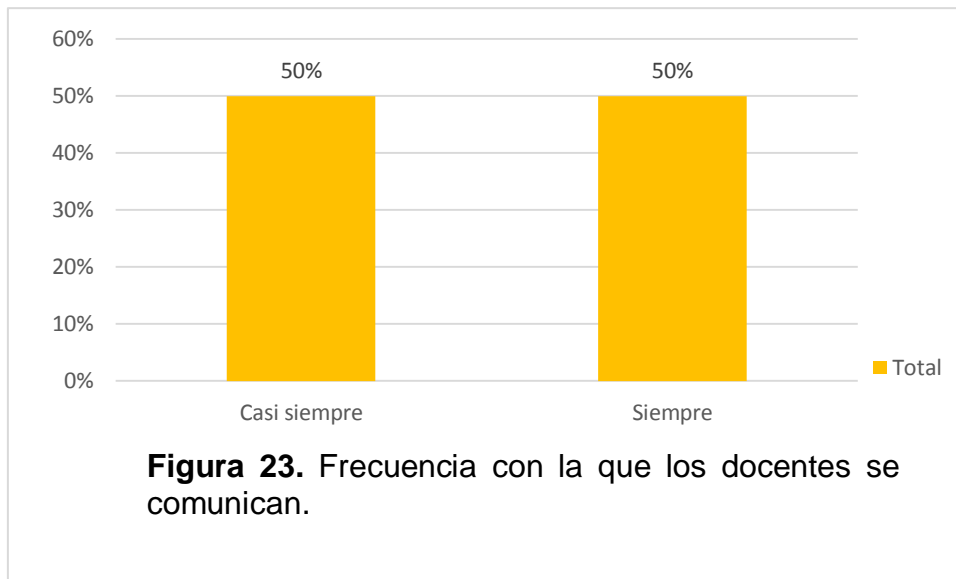
En la Figura 21 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que casi siempre le resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo, el 25% siempre y raras veces respectivamente.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 22 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que casi siempre el director promueve actitudes positivas, el 25% siempre y raras veces respectivamente.

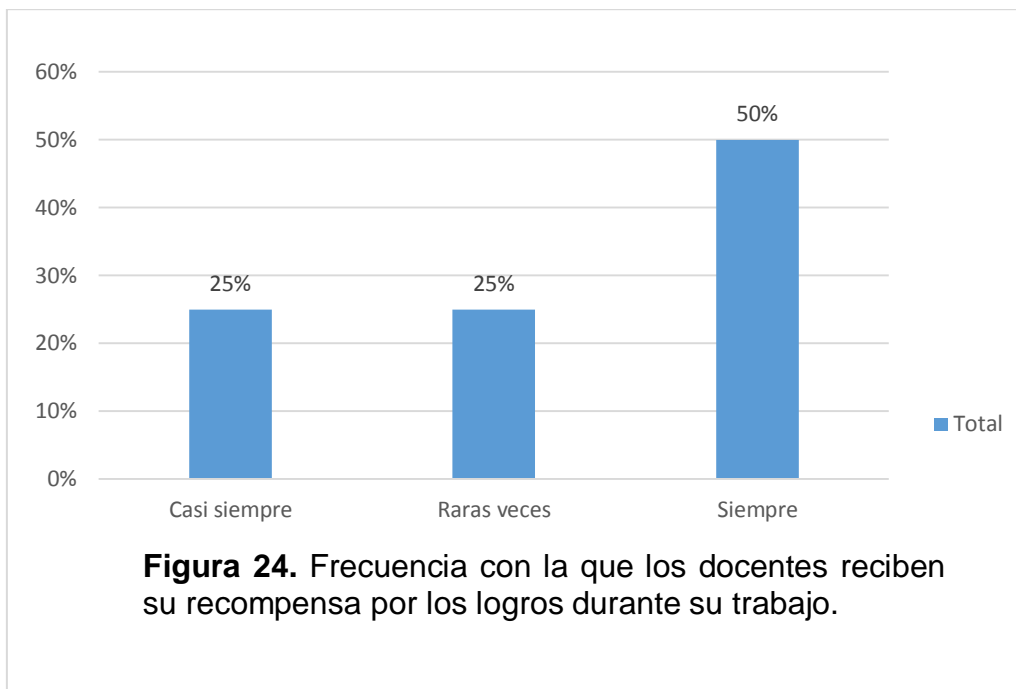


**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 23 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que casi siempre y siempre se comunican fácilmente con las personas que pueden relacionarse en el trabajo.

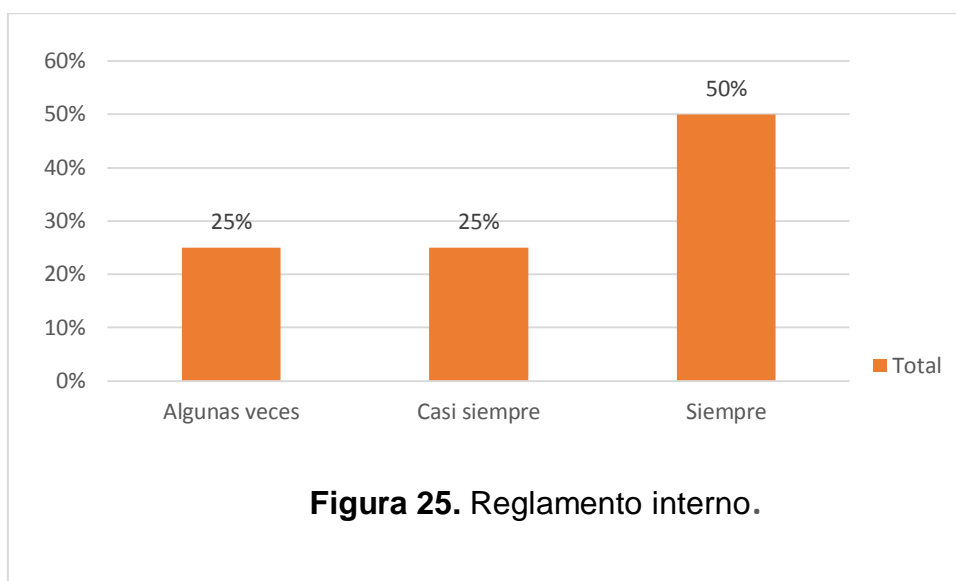




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

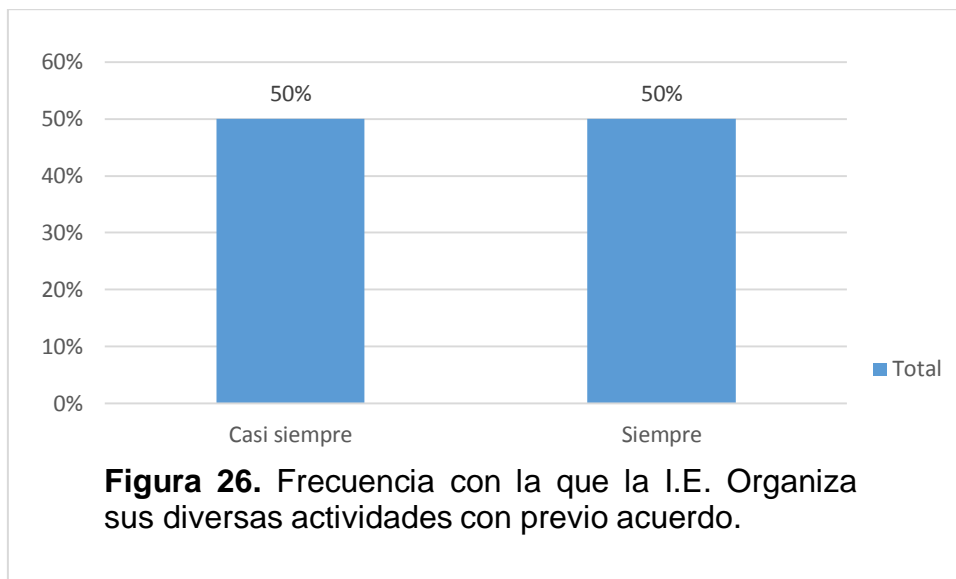
En la Figura 24 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que siempre reciben recompensas por los logros durante su trabajo, el 25% casi siempre y el 25% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

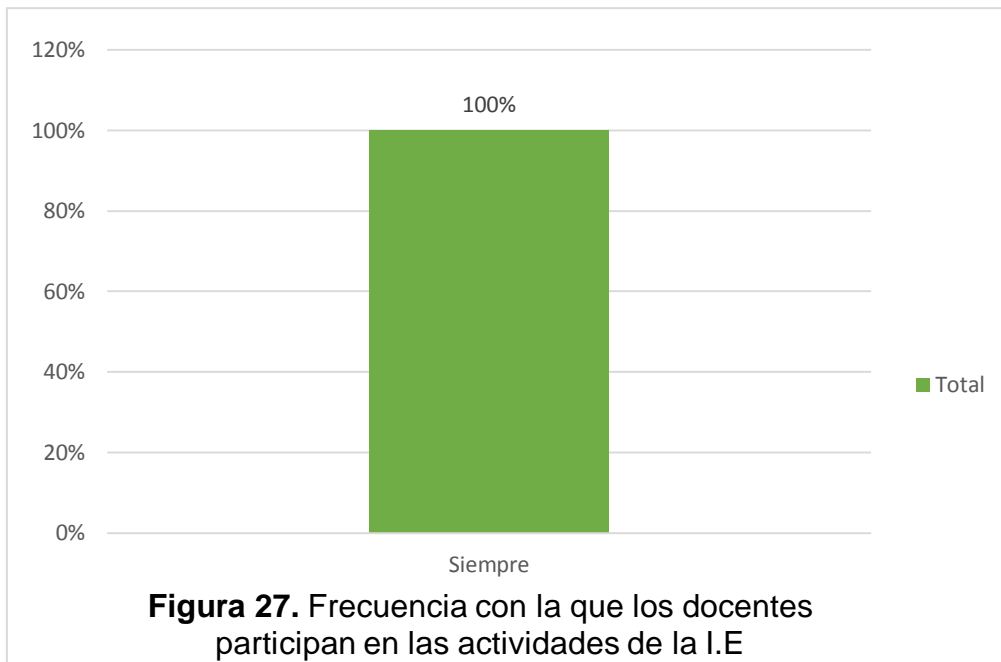
En la Figura 25 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que en la I.E. cuenta siempre con una organización establecida en su reglamento interno, el 25% casi siempre y el 25% algunas veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

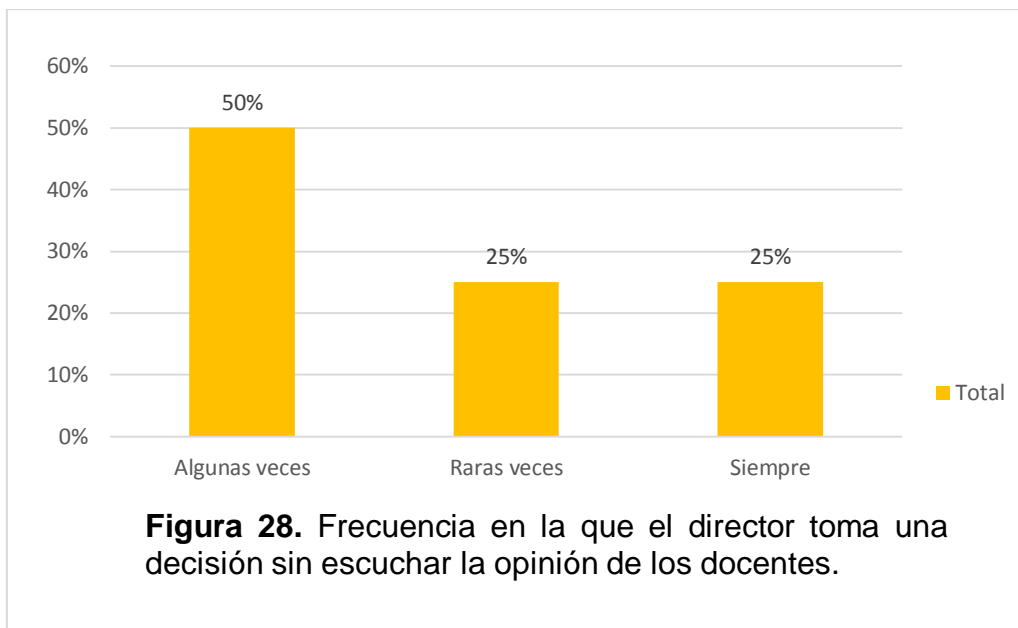
En la Figura 26 se puede apreciar que el 50% de docentes afirma que la I.E. organiza sus diversas actividades con previo acuerdo siempre y casi siempre respectivamente.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

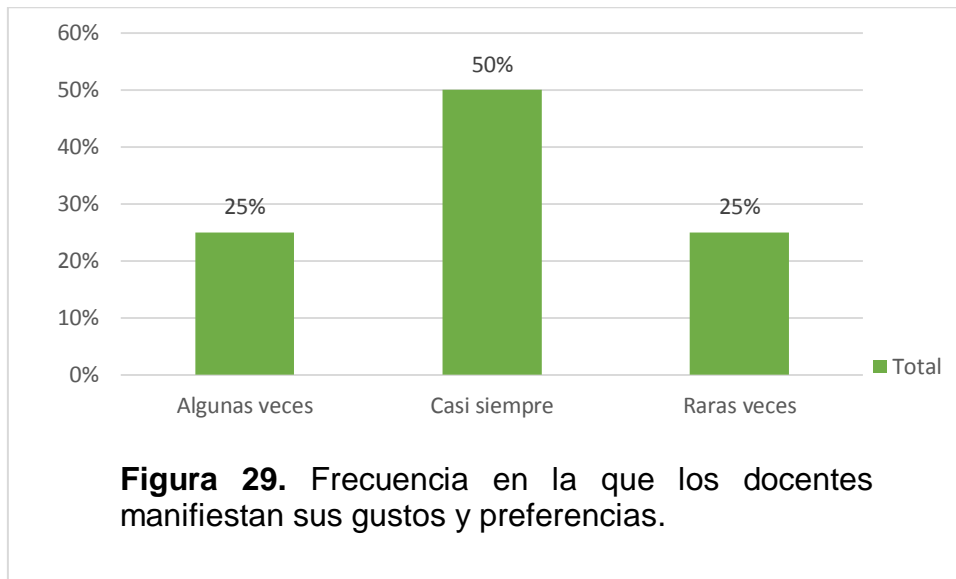
En la Figura 27 se puede apreciar que el 100% de docentes afirma que participa siempre en las actividades de la I.E.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

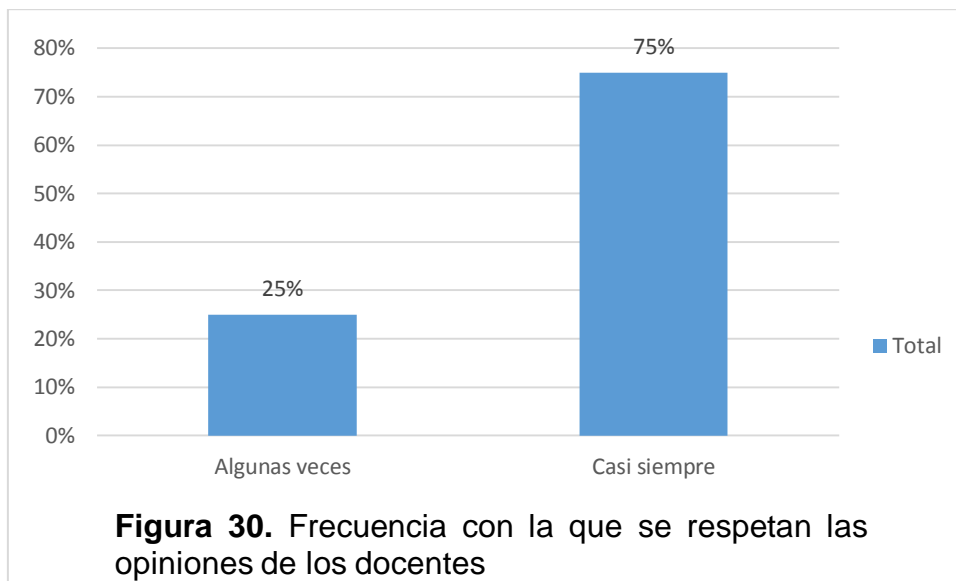
En la Figura 28 se puede apreciar que el 50% de docentes afirma que el director toma una decisión sin escuchar su opinión algunas veces, el 25% siempre y el 25% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

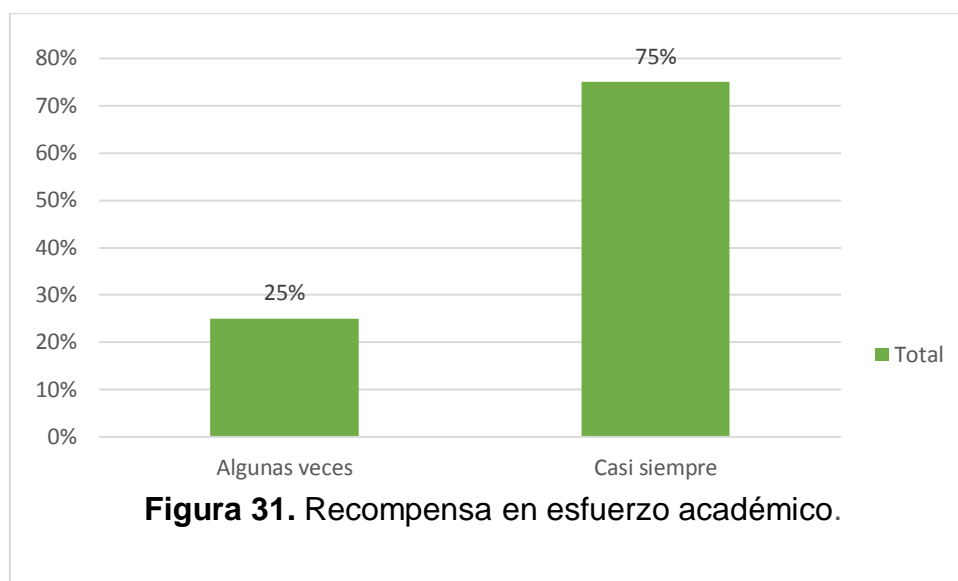
En la Figura 29 se puede apreciar que el 50% de docentes afirma que manifiestan sus gustos y preferencias casi siempre, el 25% algunas veces y el 25% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 30 se puede apreciar que el 75% de docentes afirma que en la I.E. se respetan sus opiniones casi siempre y el 25% algunas veces.

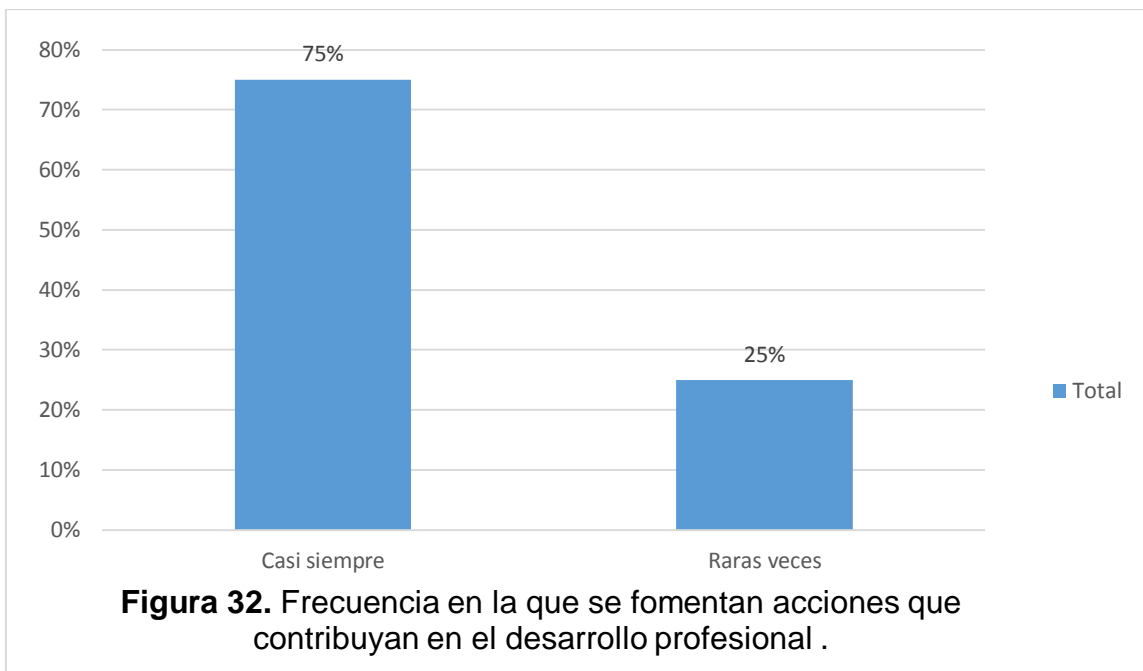


**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 31 se puede apreciar que el 75% de docentes afirma que en la I.E. se recompensa casi siempre su esfuerzo académico, a diferencia del 25% que considera que se da algunas veces.

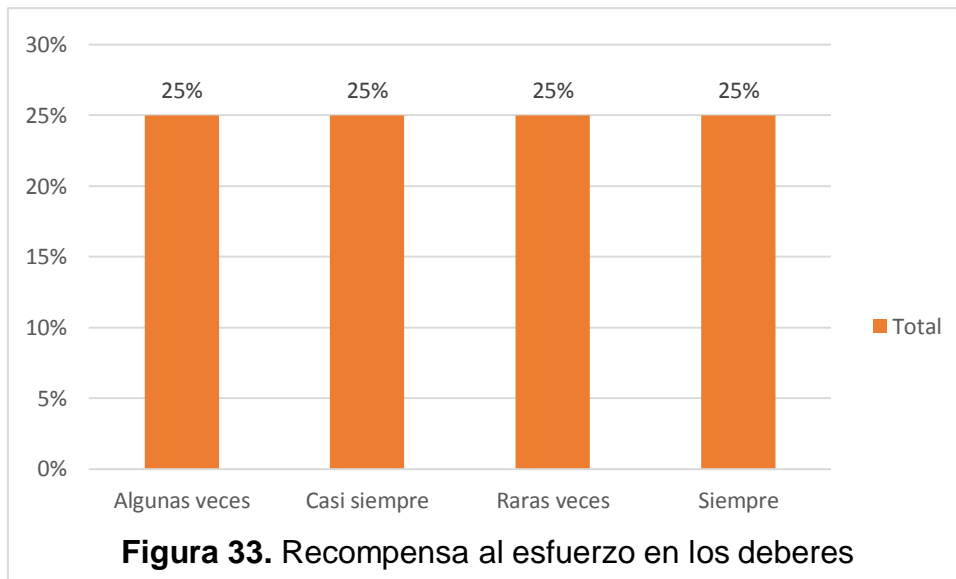




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

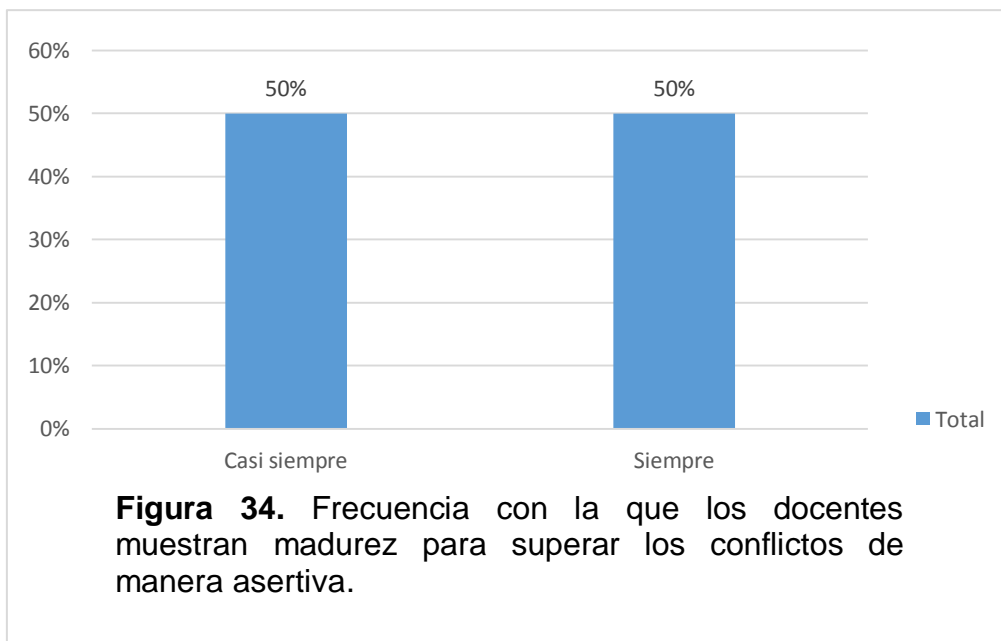
En la Figura 32 se puede apreciar que el 75% de docentes afirma que en la I.E. se fomentan acciones que contribuyan en su desarrollo profesional casi siempre, a diferencia del 25% que considera que se da raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

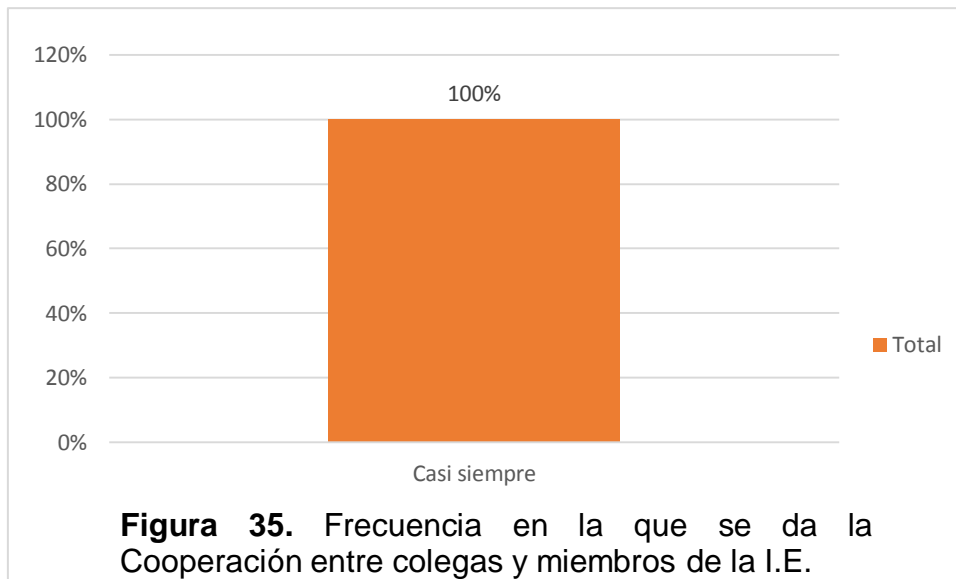
En la Figura 33 se puede apreciar que el 25% de docentes afirma que en la I.E. se recompensa al esfuerzo en los deberes siempre, el 25% casi siempre, el 25% algunas veces y el 25% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

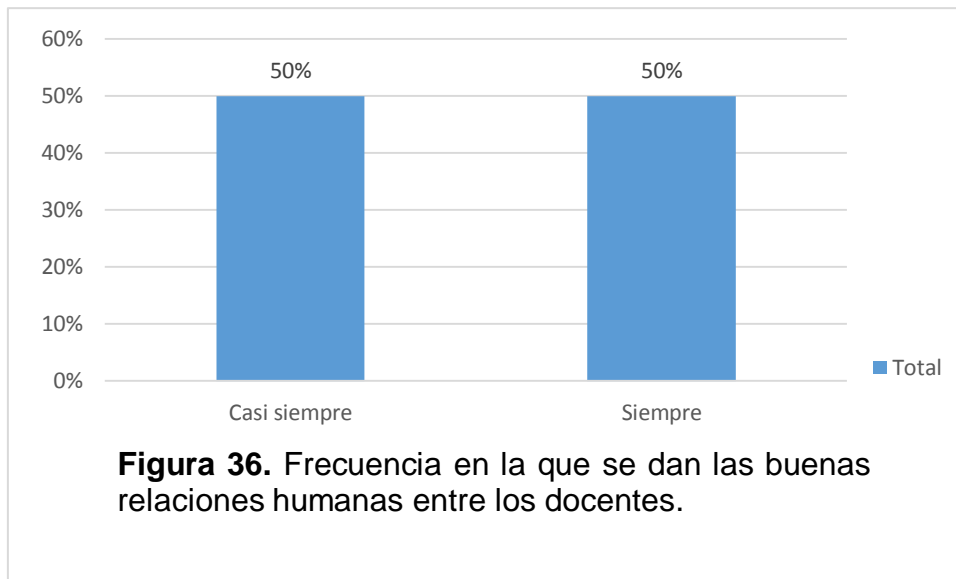
En la Figura 34 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que siempre muestran madurez para superar los conflictos de manera asertiva y el 50% lo hace casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

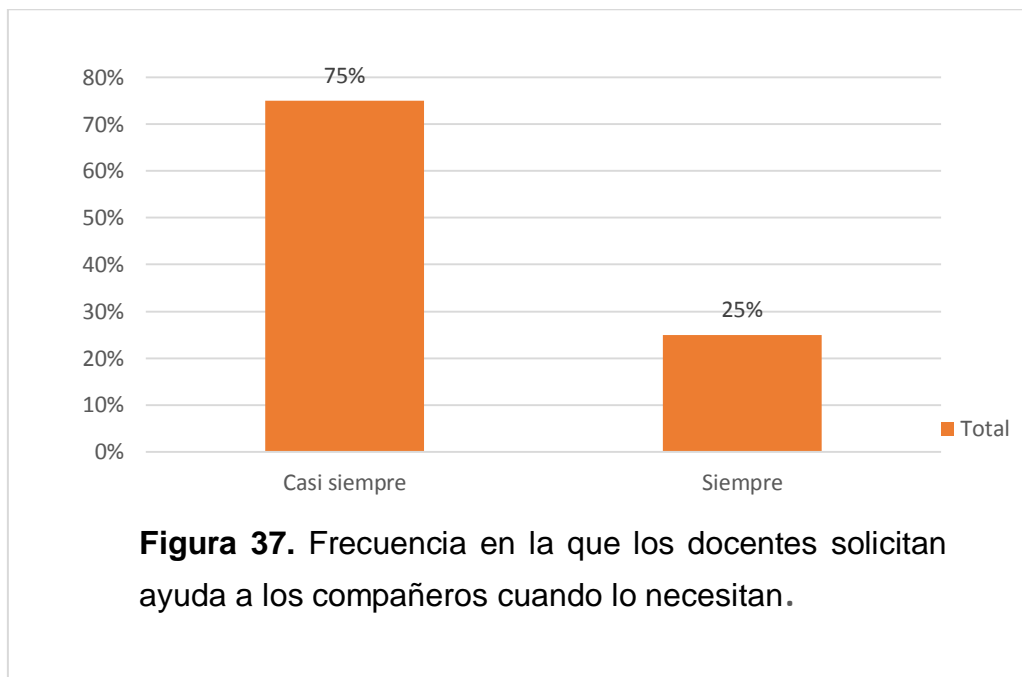
En la Figura 35 se puede apreciar que el 100% de docentes afirman que casi siempre existe cooperación entre colegas y miembros de la I.E.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

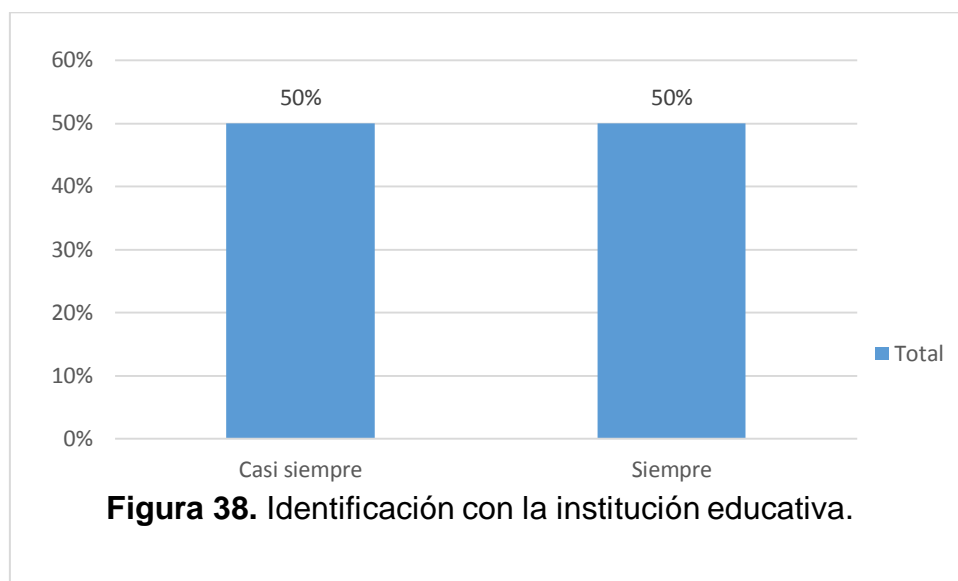
En la Figura 36 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que casi siempre se dan buenas relaciones humanas entre los docentes y el 50% consideran que se dan siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

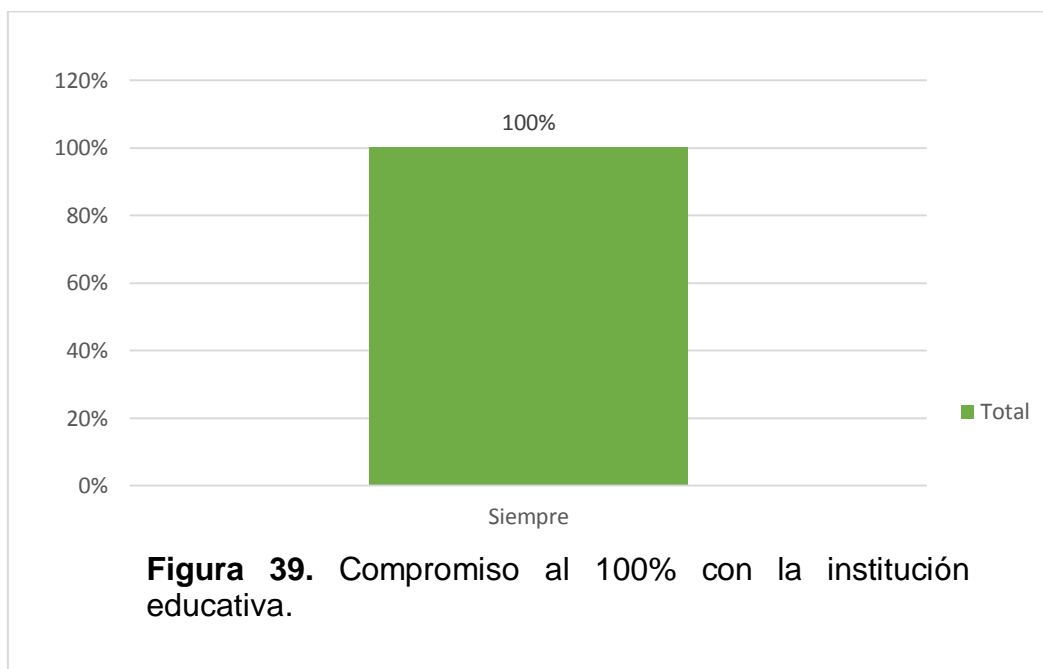
En la Figura 37 se puede apreciar que el 75% de docentes afirman que casi siempre solicita ayuda a los compañeros cuando lo necesita y el 25% consideran que lo hacen siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 38 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que siempre se identifican con la I.E. y el 50 % consideran que lo hacen casi siempre.

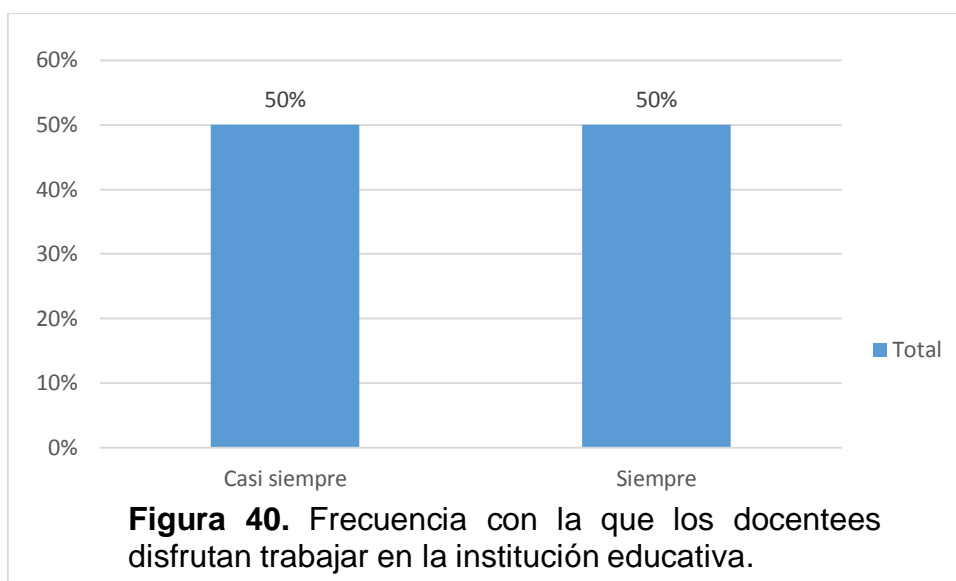


**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

En la Figura 39 se puede apreciar que el 100% de docentes afirman que siempre se comprometen al 100% con la I.E.

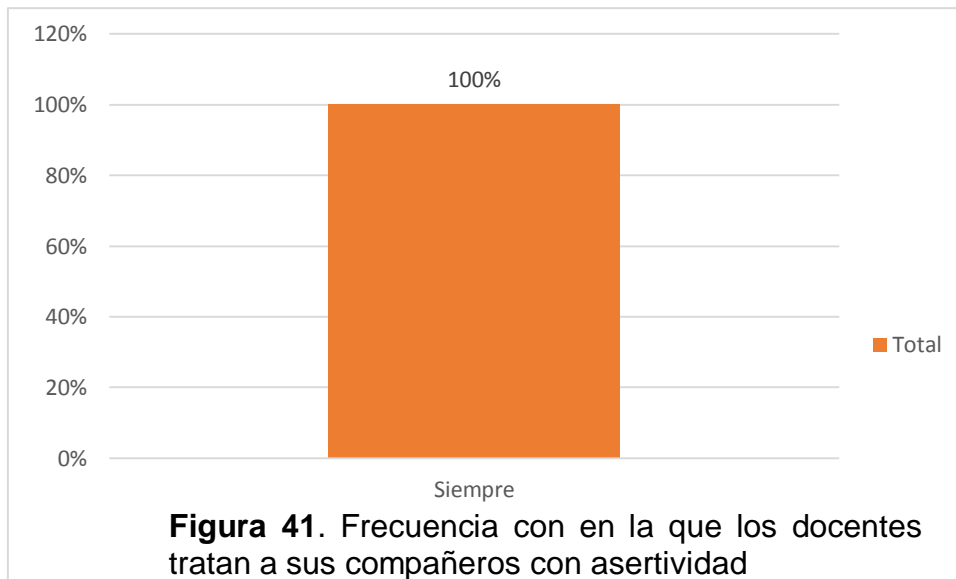




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

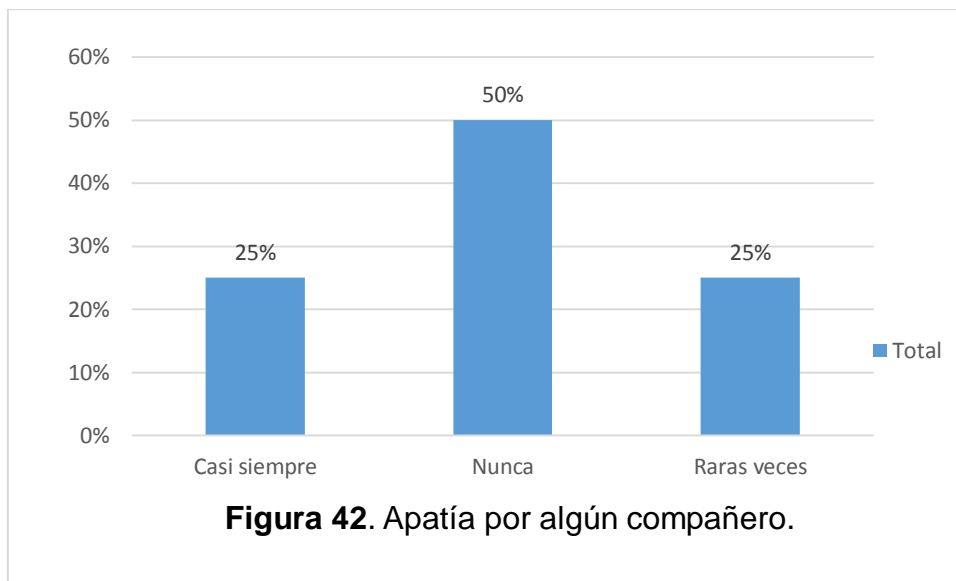
En la Figura 40 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que disfrutan siempre trabajar en la I.E. y el 50 % consideran que lo hacen casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

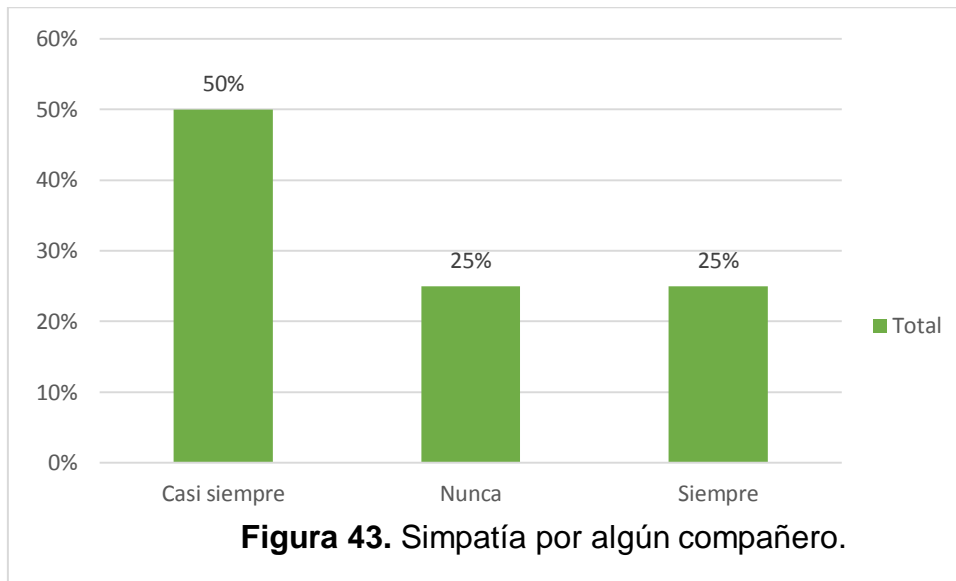
En la Figura 41 se puede apreciar que el 100% de docentes afirman que siempre tratan a sus compañeros con asertividad.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

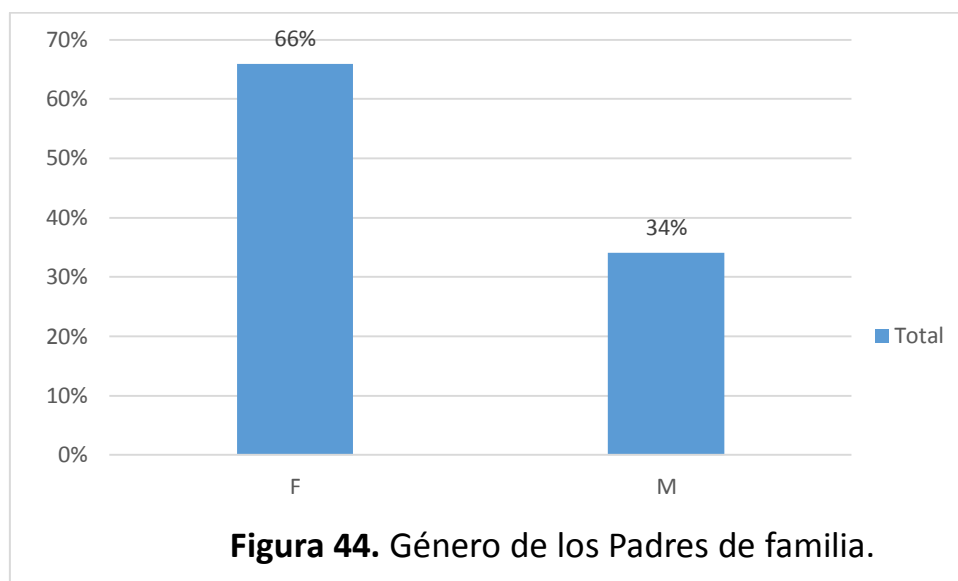
En la Figura 42 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que nunca sienten apatía por algún compañero, el 25% casi siempre y el 25% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a docentes.

**Apreciaciones:**

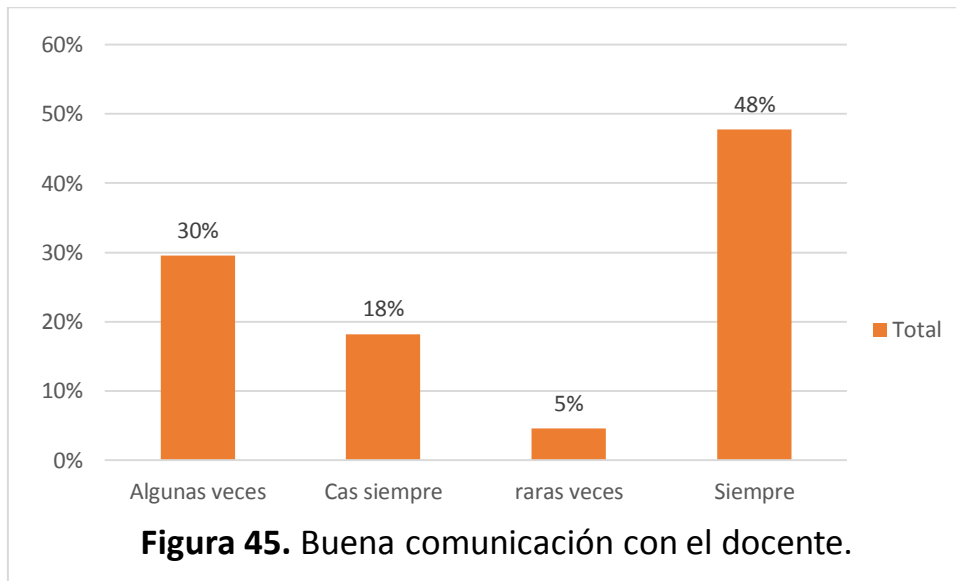
En la Figura 43 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que casi siempre sienten simpatía por algún compañero, el 25% siempre y el 25% nunca.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

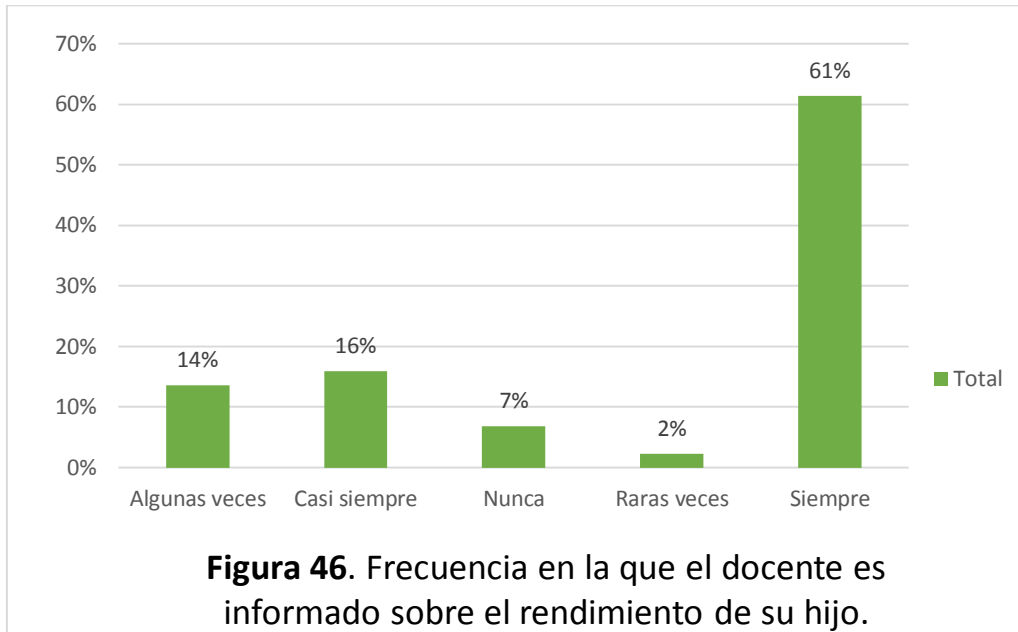
En la Figura 44 se puede apreciar que el 66% de encuestados son mujeres y el 34% son hombres.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

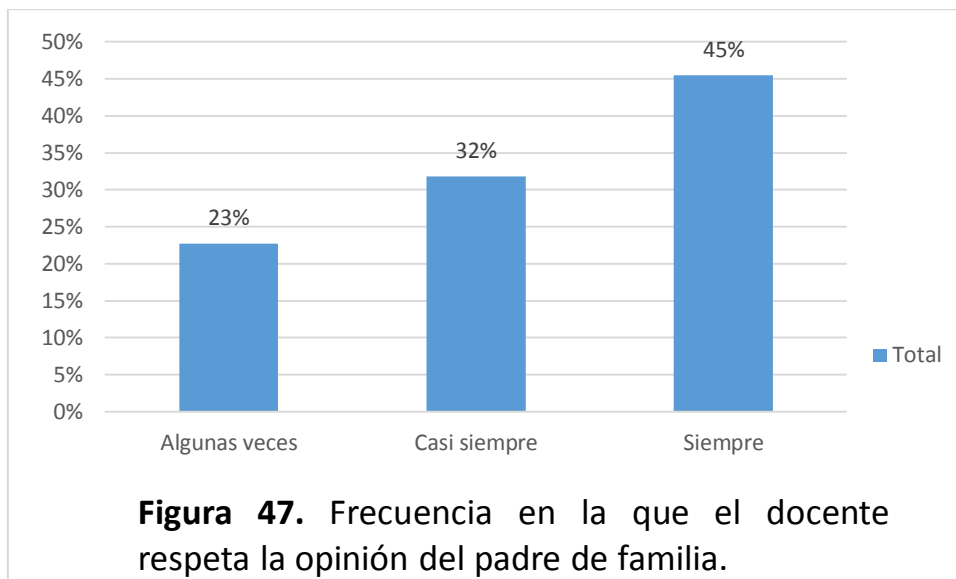
En la Figura 45 se puede observar que el 48% de padres afirman tener una buena comunicación con el docente siempre, el 30% algunas veces, el 18% casi siempre y el 5% raras veces.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

En la Figura 46 se puede observar que el 61% de padres afirman ser informados sobre el rendimiento de su hijo siempre, el 16% casi siempre, el 14% algunas veces, el 7% nunca y el 2% raras veces.

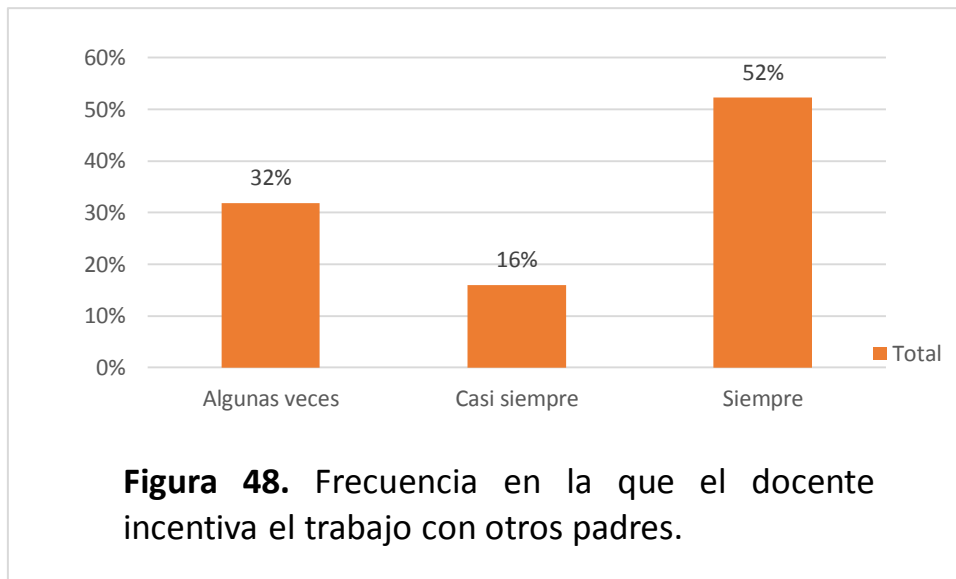


**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

En la Figura 47 se puede observar que el 45% de padres afirman que el docente respeta su opinión siempre, el 32% casi siempre y el 23% algunas veces.

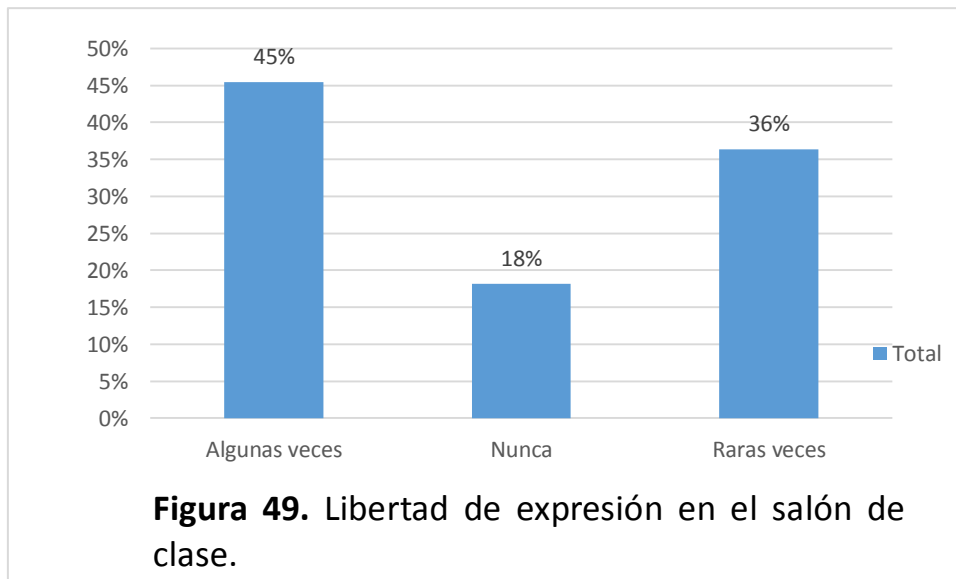




**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

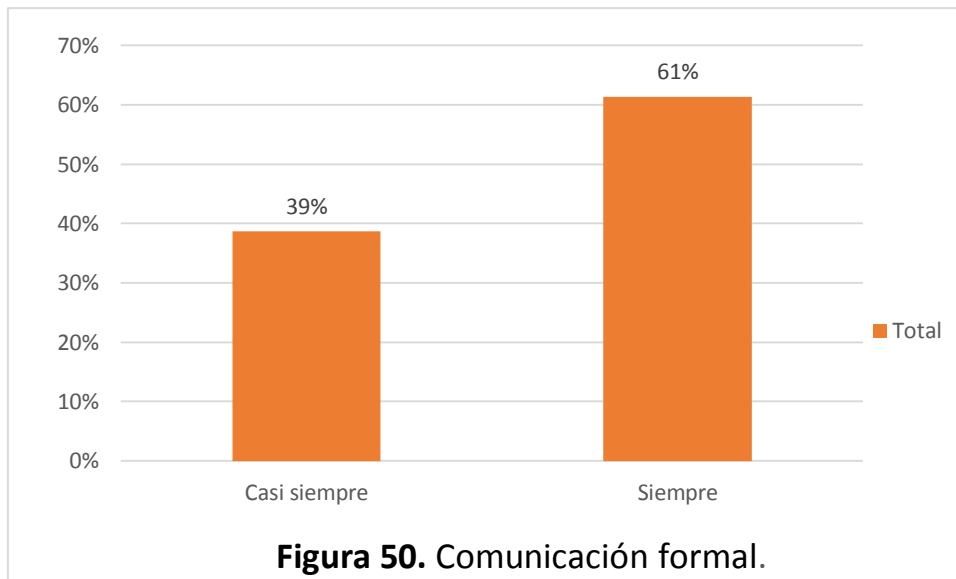
En la Figura 48 se puede observar que el 52% de padres afirman que el docente incentiva el trabajo con otros siempre, el 32% algunas veces y el 16% casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

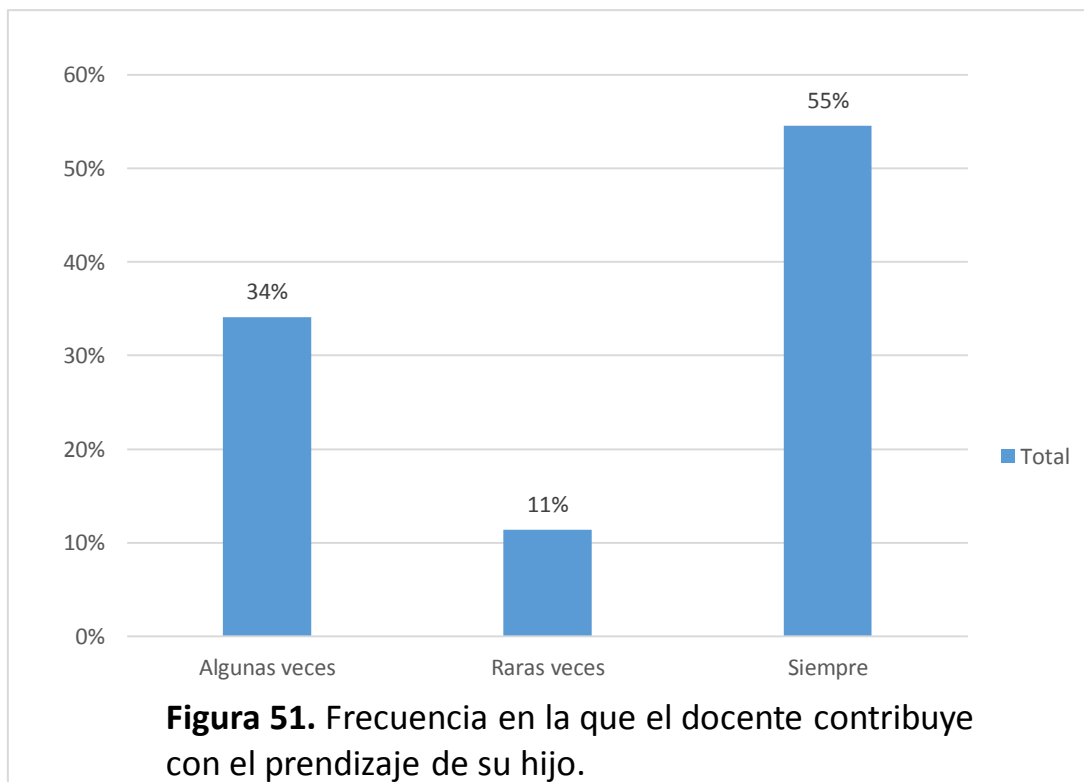
En la Figura 49 se puede observar que el 45% de padres afirman que hay libertad de expresión en el salón de clase algunas veces, el 36% raras veces y el 18% nunca.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

En la Figura 50 se puede observar que el 61% de padres afirman que se da una comunicación formal siempre y el 39% casi siempre.



**Fuente:** Elaboración propia, en base cuestionario de encuesta a padres de familia.

**Apreciaciones:**

En la Figura 51 se puede observar que el 55% de padres afirman que los docentes contribuyen con el aprendizaje de su hijo siempre, el 34% algunas veces y el 11% raras veces.

### **3.2. Discusión de los resultados**

Para el análisis de los resultados cuantitativos obtenidos de la presente investigación cuantitativa, se contrastó los resultados con la teoría existente, por cada dimensión, lo cual se muestra a continuación:

#### **Dimensión: Comunicación**

En la Figura 2 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que la buena comunicación entre el personal docente se da casi siempre. En la Figura 3 se puede observar que el 100% de docentes afirma que en la I.E se escuchan unos a otros. Esto coincide con lo expuesto por Medina (2002) que expone que el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una institución educativa debe verse reflejada en una buena comunicación entre los docentes para luego proyectarse a la comunidad, incrementándose constantemente planes de desarrollo mutuo.

Por otro lado las Figura 4 y 5 nos demuestran que el 50% de docentes considera que casi siempre el/la responsable los mantiene informados sobre los asuntos que afectan su trabajo y se les hace saber siempre acerca de una situación delicada. En la Figura 6 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que siempre son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la I.E. Esto coincide con lo expuesto por Cortina (sf) quien expone que la comunicación interna en una institución educativa que se hace “hacia adentro”. Es la que se realiza entre todos aquellos que, directamente, tienen relación con el centro educativo: dirección, personal docente y no docente, padres y alumnos. Los mensajes van dirigidos a todos estos públicos ya sea de arriba abajo o entre el mismo nivel.

En la Figura 7 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que siempre son informados a través de cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la I.E. En la Figura 8 se puede observar que el 50% de docentes afirma que siempre son informados a través de algún correo electrónico o redes sociales, sobre todo lo relacionado a la I.E. Esto coincide con el portal web Educalab (2013) que expone que los centros educativos se comunican con su entorno, no siempre de manera planificada y organizada. Usan los diferentes medios que tienen a su alcance, más modernos (mails, página web) o tradicionales (reuniones, boletines, revistas, carteles) y sin embargo siempre pareciera que no es suficiente. La

Comunicación Externa es esencial en todos los centros educativos y hace falta establecer un plan coherente para que la información llegue a todos los sectores de la comunidad educativa.

En la Figura 9 y 10 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que el director fortalece la confianza entre docentes casi siempre y raras veces las relaciones de amistad de los docentes con el director se transforman en favoritismo o privilegios en el trabajo. Por otro lado las figuras 11 y 12 nos demuestran que el 100% de docentes considera que casi siempre se toma en cuenta sus opiniones y el 75% de docentes considera que en la I.E. siempre se les permite dar propuestas para mejorar el trabajo. Esto coincide con lo encontrado por King (2012) que expone que la comunicación interna, son todas las actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización.

En la Figura 13 se puede observar que el 100% de docentes están dispuestos a cooperar siempre con sus compañeros para mejorar la comunicación en la I.E. En la Figura 15 se puede apreciar que el 100% de docentes busca casi siempre alternativas y sugerencias para mantener y mejorar las relaciones entre docentes y en la Figura 16 se puede apreciar que el 100% de docentes considera que casi siempre se da una comunicación asertiva en la I.E. Esto guarda relación con lo que manifiesta Segredo (2007) en relación a la dimensión comunicación: que es el proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización. Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional (EDO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Proceso de retroalimentación (PR) y Estilos de comunicación (EC).

### **Dimensión: Liderazgo**

En la Figura 17 se puede apreciar que el 75% de docentes considera que casi siempre el director se comunica formalmente con los docentes. Las Figuras 19 y 20 nos demuestran que casi siempre se da una comunicación interpersonal eficiente, agradable en la I.E y el trabajo está bien organizado. Asimismo en la Figura 21 se puede observar que el 50% de docentes manifiesta que casi siempre le resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo. En la Figura 22 se puede apreciar que el 50% de

docentes considera que casi siempre el director promueve actitudes positivas. La Figura 24 demuestra que el 50% de docentes considera que siempre reciben recompensas por los logros durante su trabajo, el 25% casi siempre y el 25% raras veces. Todo esto coincide por lo expresado por Segredo (2007) en relación a la dimensión Liderazgo: el cual lo define como la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. Dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC).

### **Dimensión: Estructura**

En la Figura 25 se puede apreciar que el 50% de docentes considera que la I.E. cuenta siempre con una organización establecida en su reglamento interno. La Figura 26 y 27 nos demuestra que el 50% de docentes afirma que la I.E. organiza sus diversas actividades con previo acuerdo siempre, participando de las mismas. En la Figura 28 se puede observar que el 50% de docentes manifiesta que el director toma una decisión sin escuchar su opinión algunas veces, el 25% siempre y el 25% raras veces. En las Figuras 29 y 30 observamos que el 50% de docentes asevera que en la I.E. manifiestan sus gustos y preferencias, respetando sus opiniones casi siempre. Esto coincide con Peralta (2002) que expone que la dimensión Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

### **Dimensión: Recompensa**

En la Figura 31 se demuestra que el 75% de docentes expresa que en la I.E. se recompensa casi siempre su esfuerzo académico. Por otro lado en la Figura 32 se puede apreciar que el 75% de docentes manifiesta que en la I.E. se fomentan acciones que contribuyan en su desarrollo profesional casi siempre, a diferencia del 25% que considera que se da raras veces. Y en la Figura 33 se puede observar que el 25% de docentes afirma que en la I.E. se recompensa al esfuerzo en los deberes siempre, el

25% casi siempre, el 25% algunas veces y el 25% raras veces. Todo esto coincide con lo expresado por Peralta (2002) en cuanto a la dimensión Recompensa: que Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

### **Dimensión: Relaciones**

En la Figura 34 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que siempre muestran maduras para superar los conflictos de manera asertiva y el 50% lo hace casi siempre. En la Figura 35 podemos observar el 100% de docentes manifiesta que casi siempre existe cooperación entre colegas y miembros de la I.E. Por otro lado en la Figura 36 se puede apreciar que el 50% de docentes aseveran que casi siempre se dan buenas relaciones humanas entre los docentes y en la Figura 37 se demuestra que el 75% de docentes expresan que casi siempre solicita ayuda a los compañeros cuando lo necesita. Esto guarda relación con lo investigado por Peralta (2002) en cuanto a la Dimensión Relaciones: que es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

### **Dimensión: Identidad**

En la Figura 38 y 39 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que siempre se identifican con la I.E. y el 100% se comprometen con la I.E. En la Figura 40 se puede apreciar que el 50% de docentes manifiestan que disfrutan siempre trabajar en la I.E. Esto coincide con Peralta (2002) en cuanto a la Dimensión Identidad: que es el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### **Dimensión: Trato**



En la Figura 41 se observar apreciar que el 100% de docentes expresa que siempre tratan a sus compañeros con asertividad. En la Figura 42 y 43 se puede apreciar que el 50% de docentes afirman que nunca sienten apatía por algún compañero y el 50% de docentes afirman que casi siempre sienten simpatía por algún compañero. Esto coincide con lo expresado por Peralta (2002) quien manifiesta que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

### **Dimensión: Comunicación externa**

En la Figura 45 se puede observar que el 48% de padres afirman tener una buena comunicación con el docente siempre, el 30% algunas veces, el 18% casi siempre y el 5% raras veces. Las Figuras 47 y 48 nos demuestran que el 45% de padres afirman que el docente respeta su opinión siempre y el 52% de padres considera que el docente incentiva el trabajo con otros padres siempre. En la Figura 49 se puede mostrar que el 45% de padres manifiestan que hay libertad de expresión en el salón de clase algunas veces, el 36% raras veces y el 18% nunca y en la Figura 50 se observa que el 61% de padres afirman que se da una comunicación formal siempre y el 39% casi siempre. Todo esto coincide con lo encontrado por Medina (2002) que destaca la importancia de la comunicación externa entre el personal educativo, porque uno de los problemas que se presenta es la poca comunicación y los conflictos entre los docentes con los padres, los alumnos perciben estas situaciones inmediatamente y suele generar tensión, perjudicando el aprendizaje de los niños. Es por eso que el clima organizacional desde una perspectiva comunicativa en una institución educativa debe verse reflejada en una buena comunicación entre los docentes para luego proyectarse a la comunidad, incrementándose constantemente planes de desarrollo mutuo.

## **IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El diagnóstico realizado a partir de la aplicación del cuestionario de encuesta en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016, revela lo siguiente:

#### **Dimensión: Comunicación**

Los docentes afirman que la buena comunicación entre el personal docente se da casi siempre y se escuchan unos a otros. Por lo cual se toman en cuenta sus opiniones y propuestas para mejorar el trabajo.

Los docentes manifestaron que casi siempre el/la responsable los mantiene informados en reunión sobre todo lo relacionado a la I.E.

Los docentes indicaron que siempre son informados a través de cartas, notas internas, carteles, manuales, publicaciones institucionales, correo electrónico o redes sociales, sobre todo lo relacionado a la I.E.

Los docentes consideran que casi siempre se da una comunicación asertiva en la I.E, por lo cual están dispuestos a buscar alternativas y sugerencias para mantener y mejorar las relaciones entre docentes.

#### **Dimensión: Liderazgo**

Los docentes expresaron que casi siempre el director se comunica formalmente y promueve actitudes positivas en la I.E, por lo cual les resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo.

#### **Dimensión: Estructura**

Los docentes afirman que la I.E. cuenta siempre con una organización establecida en su reglamento interno y organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.

#### **Dimensión: Recompensa**

Los docentes manifestaron que en la I.E. casi siempre se recompensa su esfuerzo académico y se fomentan acciones que contribuyan en su desarrollo profesional.

#### **Dimensión: Relaciones**

Los docentes indicaron que casi siempre se dan buenas relaciones humanas entre los docentes, por lo cual existe cooperación y solicitan ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan.

#### **Dimensión: Identidad**

Los docentes afirman que siempre se identifican, se comprometen y disfrutan trabajar en la I.E.

#### **Dimensión: Trato**

Los docentes expresaron que siempre tratan a sus compañeros con asertividad, por lo cual nunca sienten apatía por algún compañero.

En cuanto a la comunicación externa entre los docentes y padres, se comprobó que los padres tienen una buena comunicación con el docente de aula quien respeta su opinión e incentiva el trabajo con otros padres.

### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, realizar investigaciones relacionadas a esta temática, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la investigación y aportar al desarrollo integral y sostenible de nuestra sociedad.

Se recomienda a los gerentes educativos realizar charlas y talleres que destaquen la importancia del clima organizacional desde una perspectiva comunicativa dentro de una I.E.

Se recomienda al director de la I.E. 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M Cascajales – Ciudad Eten 2016” establecer un plan coherente de comunicación para que la información llegue correctamente a todos los sectores de la comunidad educativa.

Se recomienda a los docentes considerar los resultados de la investigación para reflexionar y generar un cambio de actitud al momento de comunicarse con otros miembros y padres de familia de la I.E.

## REFERENCIAS

- Aguado Maldonado, J. E. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alejo Hernández, T. d. (Enero de 2012). *¿Qué es la Comunicación Organizacional?* Obtenido de <http://es.slideshare.net/TessieAlejo/qu-es-la-comunicacin-organizacional>
- Álvarez Valverde, S. (Abril - Agosto de 2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez\\_v\\_s/presentacion\\_intr od.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/presentacion_intr od.htm)
- Alvarez Valverde, S. V. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez\\_v\\_s/cap3.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/cap3.htm)
- Anse de Espiñeira, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en las sociedad del conocimiento*. Universidad de Coruña. Obtenido de <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Arnoletto, E. J., & Díaz, A. (2009). *Un aporte a la gestión pública*. Edición electrónica gratuita. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/index.htm>
- Bedoya Trujillo, A., & Obando Milcota, L. (2011). *El clima organizacional en la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria, escenario propicio para el alcance de la calidad educativa*. (Tesis de maestría). Santiago de Calí: Universidad de Buenaventura.
- Cacho, A. (2015). *Cultura organizacional: caso Starbucks*. Obtenido de <http://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/cultura-organizacional-caso-starbucks/>
- Chillida, G. (2007). La Comunicación Organizacional: Clave para la Gestión del Conocimiento Eficiente. *Razón y Palabra*(55). Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n55/gchillida.html>

- Contreras Armenta, C., Díaz Castillo , B., & Hernández Rodríguez, E. (2014). *Los símbolos en la cultura organizacional*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/simbolos\\_en\\_cultura\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/simbolos_en_cultura_organizacional.html)
- Cortina de la concha, G. (sf). *La comunicación interna, horizontal, vertical, otras oprotunidades*. España: Escuelas Católicas. Obtenido de [http://www.escuelascaticas.es/formacion/Documents/Juridico\\_economico/Jornadas%202011/LA%20COMUNICACION%20INTERNA,%20HORIZONTAL,%20VERTICAL,%20OTRAS%20OPORTUNIDADES.pdf](http://www.escuelascaticas.es/formacion/Documents/Juridico_economico/Jornadas%202011/LA%20COMUNICACION%20INTERNA,%20HORIZONTAL,%20VERTICAL,%20OTRAS%20OPORTUNIDADES.pdf)
- Cruz, M. E. (2006). *Teoria del clima organizacional de Likert*. Obtenido de [http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/P\\_proceso/ADMINISTRACION\\_II\\_TRANSPORT\\_Eva\\_Cruz\\_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm](http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm)
- Damián Piscocya, F., & Quiñoñez Loaiza, P. (2014). *Influencia del clima organizacional en satisfacción laboral del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Chiclayo 2014*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Educalab. (04 de Diciembre de 2013). *Plan de Comunicación Externo del Centro Educativo*. Obtenido de <http://blog.educalab.es/redes/category/plan-de-comunicacion-externa-de-un-centro-educativo/>
- El empleo. (2014). *Claves para favorecer el clima organizacional*. Obtenido de [http://www.empleo.com/colombia/mundo\\_empresarial/claves-para-favorecer-el-clima-organizacional/13730476](http://www.empleo.com/colombia/mundo_empresarial/claves-para-favorecer-el-clima-organizacional/13730476)
- Fernandez Collado, C., & Galguera García , L. (2009). *Teorías de la comunicación*. México: McGraw-Hill.
- Gallo Gallo, M. d. (2015). *La motivación y su influencia en el clima organizacional en los docentes de la institución educativa emblemática "San José" Chiclayo 2013*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Gamarra Ramirez, H. C. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la*

- UGEL 04 de Comas*. (Tesis de pregrado). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gámez Gastélum, R. (2007). *Comunicación no verbal en la organización*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/1y.htm>
- Gan, F. T. (2012). *Comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García Jiménez, J. (2007). *La comunicación interna*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García Ramirez, M. G. (2012). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/teoria\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/teoria_clima_organizacional_de_likert.html)
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velásquez, L. A. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Redalyc*(42), 43 - 61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gomez, C. a. (2001). Teorías de la cultura organizacional. *Revista Contabilidad y Auditoria*, 115, 111-140. Obtenido de <http://strathprints.strath.ac.uk/7361/>
- Gomez, C.F. and Rodriguez, J.K. (2007). *Teorías de la cultura organizacional*. Obtenido de <http://strathprints.strath.ac.uk/7361/>
- Harriet Rosalía Hesse Zepeda, R. A. (2010). Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México. *Escenarios*, 8(2), 41 - 50. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalDeUnaInstitucionPublicaDeEducac-3882831.pdf>
- Hernández Rojas, S. (19 de Noviembre de 2015). *Comunicación formal e informal en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-formal-e-informal-en-las-organizaciones/>

- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de padres del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. (Tesis de doctorado). Valparaíso: Universidad de Playa Ancha.
- Hodge, B. J., Anthony, W., & Gales, L. (2012). *Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico*. . Pearson: Madrid.
- Inca Inca, A. V. (2012). “*El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO*”. (Tesis de pregrado). Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2769/1/T-UCE-0007-72.pdf>
- King Núñez, K. I. (29 de Marzo de 2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Leviz, D. (sf). *La comunicación en la empresa: Apuntes básicos*. Obtenido de <http://diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf>
- Llacuna Morera, J., & Pujol Franco , L. (2004). *La comunicación en las organizaciones*. España. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_685.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf)
- Medina, L. (2002). *Clima organizacional desde la perspectiva comunicativa de la comunicación del núcleo escolar rural N° 224*. (Tesis de pregrado). Santa Ana de Coro: Universidad Nacional Abierta.
- Mejía Lopera, C. (2005). *La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional*. (Tesis de pregrado). Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Molina Gaitán, C. Y., Montejo Ángel, F. A., & Ferro Vásquez, J. (2004). Evaluación del clima organizacional educativo en una institución de educación superior. *Redalyc*(9), 5 - 12. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239017810002.pdf>
- Montoya Ramirez, B. E. (09 de Julio de 2012). *Importancia de la comunicación en las organizaciones. Reflexiones basadas en “La dulzura de la pena” de Michel*



- Faucoult*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/importancia-comunicacion-organizaciones-dulzura-pena-michel-faucoult/>
- Paz, C. A. (02 de Noviembre de 2007). *Definición y escuelas de clima organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/definicion-y-escuelas-de-clima-organizacional/>
- Penalba, F. (26 de Junio de 2012). *Comunicación interna empresarial: Los canales de comunicación [Mensaje en un blog]*. Obtenido de <http://www.mirelasolucion.es/blog/comunicacion-interna-canales/>
- Peralta, R. (26 de Junio de 2002). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Peralta, R. (26 de Junio de 2002). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría). Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Perez Zarate, A., & Coronel Vasquez, H. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima organizacional de los empleados del banco financiero del Perú de la ciudad de Chiclayo - 2011*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Raineri, A., & Martínez del C, A. (sf). *Diagnóstico organizacional*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/P0001\\_File\\_DO%20Un%20enfoco%20estrategico%20y%20pr%20C3%A1ctico%20\(Rainieri\),%2019%20mayo.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/P0001_File_DO%20Un%20enfoco%20estrategico%20y%20pr%20C3%A1ctico%20(Rainieri),%2019%20mayo.pdf)
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

- Rodríguez Guerra, I. (17 de Febrero de 2005). *Teorías de la comunicación organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Rppnet. (sf). *Comunicación organizacional*. Obtenido de <http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Rppnet. (2000). *Identidad corporativa*. Obtenido de <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Ruiz Limón, R. (2007). *Historia y evolución del pensamiento científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- Saladrigas Medina, H. (2009). *Una Mirada a la Comunicación Organizacional desde una Institución Educativa Cubana*. Obtenido de [http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_el\\_Aula/una\\_mirada\\_ala\\_comunicacion\\_organizacional\\_desde\\_una\\_institucion\\_educativa\\_cubana.html#.V1NklZHhDIU](http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_el_Aula/una_mirada_ala_comunicacion_organizacional_desde_una_institucion_educativa_cubana.html#.V1NklZHhDIU)
- Santos Cougil, J. C. (14 de Septiembre de 2011). *Definiciones de la organización*. Obtenido de <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Sanz, P. (2013). *Gestión administrativa [Mensaje en un blog]*. Perú. Obtenido de [http://gestionadministrativapaula.blogspot.pe/2013/02/comunicacion-cruzada-y-comunicacion\\_25.html](http://gestionadministrativapaula.blogspot.pe/2013/02/comunicacion-cruzada-y-comunicacion_25.html)
- Segredo Pérez, A. M. (2007). *Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional*. Correo Científico Médico de Holguín. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/328-6426-2-PB.pdf>
- Tiempos modernos. (07 de Octubre de 2009). *Tipos de Comunicación*. Obtenido de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos-de-comunicacion/>
- Universidad Modular Abierta. (2012). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jacquelinecristina/la-comunicacin-en-las-organizaciones-15814691>
- Valdés Herrera, C. (03 de Febrero de 2010). *Clima organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional/>

- Valdez Rivera, S. (1998). *Diagnóstico Empresarial. Método para Identificar, resolver y Controlar Problemas en las Empresas*. México: Trillas.
- Vásquez Aguilar, J. (11 de Mayo de 2003). *Definiciones de organización empresarial*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>
- Vásquez Aguilar, J. (06 de Abril de 2003). *Tendencias de la comunicación externa en las empresas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/tendencias-comunicacion-externa-empresas/>
- Vera Cena, F. (sf). *La función del clima organizacional*. Obtenido de <http://www.calidadnorte.com/wp-content/uploads/2011/01/LA-FUNCI%C3%93N-DEL-CLIMA-Y-ESTUDIOS-IMPORTANTES.-autor-Favio-Vera-Cena.doc>.
- Wiki. (2016). *comunicación informal*. Obtenido de <https://patcv06.wikispaces.com/comunicaci%C3%B3n+informal>

# **ANEXOS**



### ENCUESTA ANÓNIMA

**Objetivo:** Determinar el Clima Organizacional desde una perspectiva comunicativa de los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M CASCAJALES – CIUDAD ETEN 2016.

**Sexo:** F\_\_\_\_ M\_\_\_\_

**Edad:**

#### Instrucciones:

**I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Raras veces
5. Nunca

| <b>Preguntas:</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Existe una buena comunicación entre el personal docente.  |          |          |          |          |          |
| 2. En la I.E. se escuchan unos a otros.  |          |          |          |          |          |
| 3. El/la responsable te mantiene informado sobre los asuntos que afectan tú trabajo.   |          |          |          |          |          |
| 4. En la I.E. se te hace saber acerca de una situación delicada.   |          |          |          |          |          |
| 5. Los docentes son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la I.E.   |          |          |          |          |          |
| 6. Los docentes son informados a través de cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la I.E. |          |          |          |          |          |
| 7. Los docentes son informados a través de algún   |          |          |          |          |          |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| correo electrónico o redes sociales, sobre todo lo relacionado a la I.E   |  |  |  |  |  |
| 8. El director fortalece la confianza entre docentes.   |  |  |  |  |  |
| 9. Las relaciones de amistad de los docentes con el director generalmente se trasforman en favoritismo o privilegios en el trabajo. |  |  |  |  |  |
| 10. Se toma en cuenta las opiniones de los docentes.  |  |  |  |  |  |
| 11. Se les permite a los docentes dar propuesta para mejorar el trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 12. Estás dispuesto a cooperar con tus compañeros para mejorar la comunicación en la I.E.   |  |  |  |  |  |
| 13. Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarte en tú trabajo.                                      |  |  |  |  |  |
| 14. Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conversar las relaciones entre docentes.                                    |  |  |  |  |  |
| 15. Existe una comunicación asertiva en la I.E.   |  |  |  |  |  |
| 16. El director se comunica formalmente con los docentes.   |  |  |  |  |  |
| 17. El estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos en la I.E.  |  |  |  |  |  |
| 18. En la institución existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.  |  |  |  |  |  |
| 19. El trabajo en la I.E. está bien organizado.   |  |  |  |  |  |
| 20. Le resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 21. El director promueve actitudes positivas.   |  |  |  |  |  |
| 22. Se comunica fácilmente con las personas que puede relacionarse en el trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 23. Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 24. La I.E. cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 25. La I.E. Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.            |  |  |  |  |  |
| 26. Participan todos los docentes en las actividades de la I.E.              |  |  |  |  |  |
| 27. El director toma una decisión sin escuchar la opinión de los docentes.   |  |  |  |  |  |
| 28. Los docentes manifiestan sus gustos y preferencias.                      |  |  |  |  |  |
| 29. Se respetan las opiniones de los docentes.                               |  |  |  |  |  |
| 30. Recompensa en esfuerzo académico.  |  |  |  |  |  |
| 31. Desarrollo profesional.  |  |  |  |  |  |
| 32. Recompensa al esfuerzo en los deberes                                    |  |  |  |  |  |
| 33. Usted muestra madurez para superar los conflictos de manera asertiva.    |  |  |  |  |  |
| 34. Existe cooperación entre colegas y miembros de la Institución educativa. |  |  |  |  |  |
| 35. Se dan buenas relaciones humanas entre los docentes.                     |  |  |  |  |  |
| 36. Solicita ayuda a los compañeros cuando lo necesita.                      |  |  |  |  |  |
| 37. Se identifica con la institución educativa.                              |  |  |  |  |  |
| 38. Usted se compromete al 100% con la institución educativa.                |  |  |  |  |  |
| 39. Usted disfruta trabajar en la institución educativa                      |  |  |  |  |  |
| 40. Usted trata a sus compañeros con asertividad.                            |  |  |  |  |  |
| 41. Siente apatía por algún compañero.                                       |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 42. Siente simpatía por algún compañero. |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|



### ENCUESTA ANÓNIMA

**Objetivo:** Determinar la comunicación externa entre los docentes y padres de familia en la I.E. N° 10309 “Juan Ignacio Gutiérrez Fuentes” en el C.P.M CASCAJALES – CIUDAD ETEN 2016.

**Sexo:** F\_\_\_\_ M\_\_\_\_

**Edad:**

#### Instrucciones:

**I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)**

**1. ¿Tiene una buena comunicación con el docente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

**2. ¿El docente le comunica sobre el rendimiento de su hijo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

**3. ¿El docente respeta su opinión?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca



**4. ¿El docente incentiva al trabajo en equipo con otros padres?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

**5. ¿Hay libertad de expresión en el salón de clase?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

**6. ¿El docente se comunica de manera formal con usted?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

**7. ¿Considera que el docente contribuye con el aprendizaje de su hijo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca