



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

La relación entre comunicación interna y el clima organizacional
en el área administrativa de una universidad privada de
Lambayeque, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Torres Trauco, Cinthya del Pilar (ORCID: 0000-0003-2490-1615)

ASESOR:

Mg. Loyola Aliaga, Luis Javier (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mis hijos, ustedes son mi motivación y orgullo, ese motor que me impulsa a cumplir mis objetivos y metas trazadas en mi vida.

Gracias, hijos míos, porque sin su apoyo no habría logrado con éxito este proyecto, este es un aliciente más para seguir luchando por mis sueños y para seguir siendo la mejor.

Cintha Torres Trauco

Agradecimiento

A los docentes educadores - investigadores; porque gracias a sus conocimientos impartidos de manera experta y precisa, pudieron acompañarme en la cima de esta etapa profesional.

Finalmente, a mis padres, por ser esos guías, quienes me enseñaron el camino hacia la superación, por su ayuda y perseverancia para lograr mis objetivos planteados y completar mi maestría, y esta tesis.

Cinthy Torres Trauco

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo de investigación	10
Diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
Procedimientos.....	17
3.5. Método de análisis de datos.....	17
3.6. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
Comunicación Interna.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	14
Tabla 2. Población de estudio	15
Tabla 3. Nivel de la variable de comunicación interna	19
<i>Tabla 4.</i> Nivel de las dimensiones de comunicación interna	20
Tabla 5. Nivel de la variable clima organizacional	21
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de clima organizacional	22
Tabla 7. Resultados de la Prueba de Normalidad	23
<i>Tabla 8.</i> Relación entre las variables comunicación interna y clima organizacional..	24
<i>Tabla 9.</i> Relación que existe entre la dimensión sobre el proceso de comunicación de la variable de comunicación interna y el clima organizacional	25
<i>Tabla 10.</i> Relación que existe entre la dimensión de tipo de comunicación de la comunicación interna y el clima organizacional	26
<i>Tabla 11.</i> Relación que existe entre la dimensión necesidad de la comunicación de la comunicación interna y el clima organizacional	27

Resumen

Se percibió señales de problemas en la comunicación interna y clima organizacional en área administrativa de una universidad privada en Lambayeque; por lo que esta investigación tuvo como objetivo estudiar a comunicación interna y el clima organizacional y determinar la relación entre ambas variables. Se utilizó un diseño de investigación no experimental afín al enfoque cuantitativo, aplicado cuestionarios válidos y confiables a una población total 124 individuos entre trabajadores y jefes. Se encontró que un 33% percibe un problema en el proceso de comunicación interna, el 47 % califica entre un nivel muy bajo y medio a la estabilidad laboral; asimismo, respecto a la dimensión estructura del clima organizacional (40 %) y la dimensión recompensa (41 %). Finalmente, se determinó que la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa no es significativa ($Rho = 0.047$)

Palabras clave: comunicación interna, clima organizacional, proceso de comunicación, estabilidad laboral.

Abstract

Signs of problems in internal communication and organizational climate were perceived in the administrative area of a private university in Lambayeque; Therefore, this research aimed to study internal communication and organizational climate and determine the relationship between both variables. A non-experimental research design related to the quantitative approach was used, applying valid and reliable questionnaires to a total population of 124 individuals between workers and heads. It was found that 33% perceive a problem in the internal communication process, 47% rate job stability between a very low and medium level; also, regarding the organizational climate structure dimension (40%) and the reward dimension (41%). Finally, it was determined that the relationship between internal communication and organizational climate in the administrative area is not significant ($Rho = 0.047$).

Keywords: internal communication, organizational climate, communication process, job stability.

I. INTRODUCCIÓN

La universidad tiene como misión formar profesionales capaces de brindar sus conocimientos con el objetivo de poder contribuir socialmente para identificar y proponer soluciones de carácter social y académico ante problemas que aquejan al sistema. Además, que la universidad permite facilitar la identificación de necesidades por intermedio del intercambio permanente de acciones colaborativas en función a cumplir los requerimientos o urgencias de la comunidad (Cedeño y Rodríguez, 2020).

Para que una universidad funcione, es necesario contar con un equipo humano que se sienta comprometido con la misión de la institución, sin embargo, existen factores que pueden impedir este suceso, uno de ellos es el problema en torno a la percepción del clima organizacional. Este problema puede derivarse de factores como la desigualdad en la remuneración, falta de incentivos, condiciones laborales deficientes, malas relaciones laborales y la falta de liderazgo (Charry, 2018). Este problema puede derivar consecuencias como la alta rotación de personal, la aparición de riesgos psicosociales en ámbitos laborales, incremento de licencias, entre otros (Camacho y Mayorga, 2017).

Evidencia del problema en torno al clima organizacional en universidades, se denota en lo mencionado por Banegas y Cardona (2017) quienes mencionan que, en la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador, existe un porcentaje de trabajadores (5.8%) que refieren que existe un clima organizacional desfavorable.

Por otro lado, a nivel internacional, en una investigación realizado por Mora y Lazarte (2019) mencionan que la percepción del clima laboral en la organización de una Universidad Privada de Arequipa es malo, incluso mencionan su intención de renunciar del puesto.

Evidencia del problema en torno al clima organizacional en universidades, se denota en lo mencionado por Banegas y Cardona (2017) quienes mencionan que, en la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador, existe un porcentaje de trabajadores (5.8%) que refieren que existe un clima organizacional desfavorable.

Por otro lado, a nivel internacional, en un estudio realizado por Mora y Lazarte (2019) sostienen que el clima de la organización percibido por los trabajadores de una Universidad Privada de Arequipa es malo, incluso mencionan su intención de renunciar del puesto.

Otro problema que pueden sufrir las organizaciones a nivel general es la deficiente comunicación interna. Este proceso organizacional permite a los trabajadores poder interiorizar el compromiso de la institución, además que ayuda a que la comunicación entre colaboradores sea clara y concisa. Si este proceso no contempla estas características es probable que se generen conflictos internos entre los trabajadores de una institución (Paradinas, 2020).

Evidencia de este problema se menciona en el estudio realizado por Wills et al. (2017) quien refieren que, en una Universidad de Ecuador, el 14.42% percibe que no existe comunicación interna entre personal administrativo y directivo y un 46.26% percibe que rara vez sucede este hecho.

A nivel nacional, Ramírez, Rengifo y Rodríguez (2020) mencionan que en el área financiera de la Unidad Peruana Unión, 50% de los trabajadores mencionan que existe una comunicación interna regular entre colaboradores dentro del área.

Así mismo, Calla (2019) menciona que, en la investigación en una universidad nacional de Arequipa, el 35.72% de los trabajadores mencionan que no están de acuerdo en que exista una comunicación interna dentro de sus equipos de trabajo.

En el departamento de Lambayeque se encuentran funcionando 5 universidades privadas, las cuales forman diversos grupos profesionales cada año. Estas organizaciones no están exentas a sufrir problemas respecto situaciones en el clima de la organización y el proceso de la comunicación interna.

Bajo este contexto se desconoce a nivel de investigaciones cuál es el clima organizacional en una de estas universidades privadas, cuál es la comunicación interna en las instituciones y si el clima de la organizacional presente es explicado por la comunicación interna. Por este motivo, surge como pregunta de

investigación ¿Cómo es la relación de la comunicación interna en el clima organizacional del área administrativa de una universidad privada de Lambayeque?

Una respuesta tentativa a esta pregunta sería la siguiente: Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque

Esta investigación se realiza porque existe un vacío de conocimiento (problema de conocimiento) respecto al clima de la organización, comunicación interna y la relación de estas variables en una universidad privada de Lambayeque. Este problema tiene como consecuencia principal la no existencia de una base de información que permita una correcta y acertada orientación a las decisiones de la organización para mejorar los procesos de la universidad.

Se propone esta investigación porque es viable desarrollarla ya que existe acceso a la información primaria y secundaria requerida para lograr los objetivos y como consecuencia responder a la pregunta de investigación planteada. Así mismo, la pregunta es viable a ser respondida utilizando el método científico

Los resultados de esta investigación serán de beneficio principalmente para los directivos de la universidad privada en estudio, ya que le servirá para tomar decisiones correctivas según la intensidad de la presencia del problema respecto al clima de la organización y la comunicación interna. Así mismo, los resultados serán de beneficio para futuros investigadores y estudiantes en general interesados en el tema.

Para poder desarrollar el estudio, se han planteado los siguientes objetivos de investigación. Como objetivo general se planteó determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque.

Como objetivos específicos se tiene: a) Determinar si el proceso de comunicación se relaciona con el clima organizacional del área administrativa; b) Determinar si el tipo de comunicación se relaciona con el clima organizacional del área administrativa; c) Determinar si las necesidades de la comunicación y el se relaciona con el clima organizacional del área administrativa.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Barrera (2021) en Colombia, Cartagena de Indias en Colombia, una compañía de alimentos analizó la asociación presente entre el “clima organizacional” y la “comunicación interna”. La investigación fue no experimental, con el uso de una muestra de 284 personas que laboraban en la mencionada compañía de la ciudad de Cartagena de Indias; siendo correlacional y de forma transeccional. Se logró determinar la existencia significativa mediante la asociación del “clima organizacional” y la “comunicación interna” ($r=0,576$; $p<0,05$), conjuntamente con ello existía una asociación con todas sus dimensiones como eran: supervisión, condiciones laborales, comunicación, autorrealización y finalmente involucramiento laboral. El estudio concluye con una puntuación para el clima organizacional de 202,8; por ende, es favorable el ambiente de trabajo existente, ya que en él se promueve las adecuadas condiciones laborales, así como la supervisión y la realización personal. Por último, el estudio nos da a conocer sobre la comunicación interna, que ésta obtuvo una calificación 115,7; evidenciando la existencia medianamente efectiva de la comunicación en la organización.

Ponguillo (2018) en Guayaquil, Ecuador, se tiene con exactitud un caso en la ciudad de Guayaquil, en él, la Empresa Jormit Sociedad Anónima posee un 71% de trabajadores que dan cuenta de problemas de comunicación interna, y la existencia de dichos problemas, son atribuidos a diferentes factores, lo que deviene en una preocupante afectación al clima laboral y por lo tanto resultados negativos. En conjunto tenemos como consecuencia el retraso de los trabajos, no cumpliendo así con la demanda de la clientela; de tal manera que se perjudica no solo la gestión del desarrollo si no que se merma todo tipo de vínculo comercial que ello conlleva. Ante la problemática existente los gerentes de la empresa no han tomado en consideración una estrategia o plan que mejore la comunicación interna, por ende, no se podrá interiorizar una cultura de organización que traiga como réditos eficiencia, eficacia y sobre todo productividad.

Ancín y Espinosa (2017) en Guayaquil, Ecuador, en su investigación realizada en Guayaquil en el Ecuador, que aborda el caso de las PYMES; dicho estudio tiene por objeto establecer la relación presente entre el “clima laboral” y la comunicación interna” de dos PYMES. Una vez analizados los conceptos que se presentan en el trabajo, y en de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se concluyó que una de las herramientas de gestión fundamentales en las empresas es la comunicación interna, puesto que existe una contribución positiva en la mejora de la productividad y que a su vez disminuyen los conflictos, propiciando así un adecuado y positivo clima laboral.

Vizcaya et al. (2017) en Venezuela, se analiza el clima organizacional y la comunicación interna en lo referido a las instituciones sanitarias y su gestión, mediante el discernimiento en una revisión de publicaciones que abordan estos temas. Dentro de los criterios de inclusión que se utilizaron, están la indexación de la fuente y su actualidad, así como la coherencia temática. Como fuentes primarias se consideró las bases de datos, concluyendo que la comunicación conjuntamente con el clima organizacional aunados a una adecuada gestión; permiten entre sus actores el diálogo, el intercambio y sobre todo una interacción; orientando de esa manera aquellos procesos determinantes en cuanto al comportamiento colectivo y la organización de salud se refiere.

A nivel nacional, Ñopo (2020) en Ferreñafe, enfocó su objetivo general en el planteamiento de un programa de comunicación interna, destinado a los colaboradores públicos de la Municipalidad de la provincia de Ferreñafe en 2020, y a mejorar su clima organizacional, así como su comunicación interna. Se tomó una muestra de 238 servidores públicos, y se obtuvo como parte del resultado que la comunicación interna presente fue favorable ya que poseía un adecuado clima organizacional en una ubicación regular con el 74.1%. La sensación de que el trabajo es valorado y recompensado tiene un alto porcentaje, siendo éste el 63%; permitiendo así que los servidores públicos se sientan identificados con su trabajo; dando como conclusión que en cuanto al clima organizacional y al éxito de la comunicación interna; se logra capacitando constantemente a los servidores, permitiendo así cumplir con las metas y objetivos trazados obteniendo a su vez una mejor relación laboral.

Santamaría (2019) en Lambayeque, elaboró una propuesta en la que “la comunicación interna” mejore sustancialmente “el clima organizacional” del área administrativa. En esta tesis se concluye que es de vital importancia implementar un programa que haga fuerte a la comunicación interna, ya que esto mejorará el clima organizacional de un área, para tal propuesta se debe implementar la misma con las herramientas tecnológicas, la atención de dificultades y/o reclamos del personal dentro de la universidad como áreas independientes y la promoción constante de talleres que permitan fortalecer los lazos de compromiso y la relación entre los colaboradores.

Charry (2018) en Lima, demostró la existencia de la relación de las variables “clima organizacional y la comunicación interna” dentro del área de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 (UGEL), logrando la obtención de un resultado de 3.48 sobre “el clima organizacional”, por ende, la percepción del mismo es no es favorable. Se precisa una significativa asociación de las dimensiones y la comunicación interna como son: entusiasmo y apoyo, orientación hacia la recompensa, promoción del trabajo, la influencia en el cargo y su grado de estructura, así como la consideración y la promoción en el trabajo y la orientación hacia el desarrollo. Finalmente, la comunicación interna ineficaz es percibida como predominante por el 56.5%.

En relación a las bases teóricas, Machori (2011) menciona que la investigación teórica sobre la comunicación evoluciona a partir de la década de 1950 con el modelo circular de la comunicación verbal. En resumen, la comunicación muestra un recorrido desde la función presente en la praxis de la comunicación, para luego considerar el modelo de relacionamiento sustentado por valores compartidos en el embate entre el punto de vista utilitaria y crítica de la comunicación y de la gestión.

Mateus (2014) ha demostrado que un importante facilitador de la comunicación dentro de la organización es la internet, por ende, es fundamental en la gestión interna, toda vez que los flujos de información van con retroalimentación facilitada y en ambas direcciones, proporcionando así una gestión del conocimiento de la organización que nunca antes se había permitido. Por consiguiente, la Internet se

traduce como el medio de comunicación interna por excelencia, ya que puede mejorar y popularizar el flujo que se posee de la información institucional.

Además, y de forma interna, también se plantea como una herramienta para los conocimientos de la organización y para la gestión de la información. Nos da a conocer una amplia plataforma como base de datos en todas las áreas y lo hace de una manera controlada y organizada. Los colaboradores están interactuando y conectados al mundo mediante este medio de comunicación con gran alcance. El conocimiento sobre las noticias o eventos con gran relevancia es inmediato, y sobre todo es más eficiente, la constante participación puede ser fermentada para así facilitar el desempeño y la vida de las organizaciones.

A partir del año de 1946 Rensis Likert, un psicólogo estadounidense, empieza a realizar estudios e investigaciones para la Universidad de Michigan e Instituto de Investigaciones Sociales, el tema en el que se enfocó fue el liderazgo, tratando de explicar en estos estudios el fenómeno que inicialmente comenzó en una empresa aseguradora que utilizaba una gran oficina y en dicha oficina se pudo observar la existencia de diferentes estilos de liderazgo y que estos iban de la mano con la productividad y sus diferentes niveles (Zambrano et al., 2013).

Likert concluye que los líderes que le dan mayor importancia a la vida de sus empleados sobre las labores vinculadas de la organización, obtenían un resultado de alta productividad y que ésta era mayor a la productividad de aquellos líderes que solo se centraban en las labores de la misma organización, por ende los subordinados de éstos últimos mostraban baja moral y desánimo ya que mostraban una gran insatisfacción con el trabajo, concluyendo que el ambiente de la organización de un grupo específico o de un nivel jerárquico en particular, estaba ligado y determinado por la conducta que mostraban las personas que ejercían un papel de liderazgo en los altos niveles organizacionales (Zambrano et al., 2013).

Se estableció que ésta conducta ejerce la influencia más importante que pueda existir en una organización ya que ésta capacidad va disminuyendo a la par que

disminuyen los niveles jerárquicos, pero a su vez es la mayor influencia en el ambiente organizacional (Zambrano et al., 2013).

Rodríguez (2016) menciona que según Likert se establecen tres tipos de variables que dan una idea de las características de una empresa y de qué manera importante influyen en el clima organizacional, es así como tenemos:

Variables causales: son llamadas también independientes y dirigen el sentido de la evolución de una organización obteniendo así resultados, dentro de estas variables podemos observar: la toma de decisiones, competencias, actitudes y las estructuras organizativa y administrativa.

Variables intermedias: están dirigidas a medir la organización en cuanto a su estado interno se refiere, dando a conocer el rendimiento laboral, comunicación, motivación y la asertividad en las decisiones.

Variables finales: son las que dan como resultado el efecto de las dos variables anteriores, y establecen aquellos resultados que se obtienen en la organización como son: productividad, pérdida y ganancia.

Según García y Bedoya (citado en Solarte, 2009) en una empresa se consideran tres estrategias para la medición del “clima organizacional”; en primer lugar, se considera el comportamiento de los trabajadores; en segundo lugar, realizar entrevistas directas al personal, y finalmente la estrategia para realizar una encuesta a los colaboradores mediante un cuestionario diseñado específicamente para ello.

En relación a las dimensiones, Toro y Sanín (2013) menciona que las relaciones interpersonales, son la percepción del personal sobre la colaboración entre los colaboradores y las relaciones de cooperación; el sentido de pertenencia es la responsabilidad y compromiso para con los objetivos y programas planteados, sumados a la percepción gradual de orgullo derivado al vínculo que se tiene con la empresa; la disponibilidad de recursos es aquella percepción de implementación, equipamiento, así como otros aportes y dependencias para la ejecución de una labor; la estabilidad laboral es aquella percepción de los

empleados permanentes en la organización y que si se produce un despido este será siempre con criterio justo, la estructura considera a la autorreferencialidad, como la capacidad para determinarse internamente a la organización. Entonces las organizaciones están conformadas por sistemas; la motivación promueve a un individuo para lograr una acción y alcance metas solicitadas.

En relación a la “comunicación interna”, esta se establece en el interior de una organización para sostener las relaciones entre los diferentes niveles que existen en la empresa, tanto verticales como horizontales siempre y cuando predominen la búsqueda permanente d alcanzar los objetivos planteados (Ladino, 2017).

Domínguez (2019) menciona que existen tipos de comunicación a) comunicación formal e informal, donde existen diversos modos de comunicarse y se pueden clasificar como formales y no oficiales o no oficiales según su contenido; b) comunicación descendente, la cual se despliega de un nivel superior hacia uno inferior; c) comunicación ascendente, aquella que se realiza desde un nivel inferior hacia un nivel superior. Proporciona información y retroalimentar a los superiores sobre el avance de sus metas, así como también los posibles problemas que puedan presentarse; d) comunicación horizontal, es la que se da entre individuos o grupos del mismo nivel jerárquico o mismo grupo de trabajo.

Las necesidades de la comunicación tienen como finalidad dar una respuesta a la permanente pregunta de una facultad de comunicación referido a la condición social y económica en la que se desenvuelve. Responden también a las necesidades de abordar a las organizaciones empresariales mediante profesionales que respondan a la demanda y respondan a las necesidades que se tienen (Suárez, 2007).

III. METODOLOGÍA

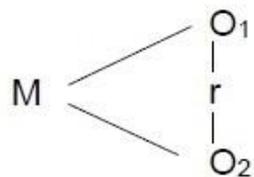
3.1. Tipo de investigación

La metodología es cuantitativa, porque los datos obtenidos buscan “incidir” mediante la data numérica para cuantificar y luego de ello plantear el análisis estadístico que es parte de los objetivos. Además, es de tipo aplicada debido a que es parte de bases teóricas ya validadas para comprobar situaciones o hechos problemáticos en base a los fundamentos conceptuales existentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Por su propósito de investigación, el estudio es correlacional ya que se busca conocer como las variables en estudio se comportan cuando interactúan juntas en el objeto de estudio (Arias, 2016).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental o de campo, en la que se evitó manipular las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó el siguiente esquema:



Dónde:

M: “Muestra de administrativos”

O₁: “Comunicación interna”

O₂: “Clima organizacional”

r: “Relación”

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es el tipo de comunicación en la organización para sostener buenas relaciones entre los diversos niveles empresariales (verticales y horizontales) en la permanente búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuesto. (Ladino, 2017)

Dimensiones de las variables

Dimensión 1: Proceso de la comunicación, que se reconoce como aquel intercambio de información en donde existe un emisor y un receptor y donde el primero a través de un canal envía un mensaje buscando respuesta del segundo. (Ladino, 2017)

Dimensión 2: Tipos de la comunicación, según Domínguez (2019)

- Comunicación formal e informal, Existen diversos modos de comunicarse que se pueden clasificar como formales y no oficiales o no oficiales según su contenido.
- Comunicación descendente, Según Robbins y Judge (2009) la comunicación va desde un nivel superior hacia un nivel inferior.
- Comunicación ascendente, Robbins y Judge (2009) como aquella que se realiza desde un nivel inferior hacia un nivel superior de una organización.
- Comunicación horizontal, Según Robbins y Judge (2009) es aquella que se da entre individuos o grupos del mismo nivel jerárquico o mismo grupo de trabajo

Dimensión 3: Necesidades de la comunicación, Suárez (2007), las necesidades de la comunicación tienen como finalidad dar una respuesta a

la permanente pregunta de una facultad de comunicación referido a la realidad económica y social en la que se desenvuelve.

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Según García y Bedoya (citado en Solarte, 2009) es el comportamiento de los colaboradores en una organización y que se puede medir con entrevistas y realizar encuestas mediante un cuestionario diseñado específicamente para saber las inquietudes.

Dimensión 1: Relaciones interpersonales: Es la percepción de los colaboradores de la ayuda entre los integrantes de la organización con acciones de cooperación.

Dimensión 2: Estilo de Dirección: Son las características de quien administrativa tiene una posición de dirección y que tiene influencia sobre los demás.

Dimensión 3: Sentido de pertenencia: Responsabilidad y compromiso para con los objetivos y programas planteados, sumados a la percepción gradual de orgullo derivado al vínculo que se tiene con la empresa.

Dimensión 4: Disponibilidad de recursos: Es la condición de la implementación, equipamiento para la realización de un trabajo o de una labor.

Dimensión 5: Estabilidad Laboral. – aquella percepción que tiene los empleados de permanencia en la organización y que si se produce un despido este será siempre con criterio justo.

Dimensión 6: Toma de Decisiones. - proceso en el cual se tienen varias opciones para tomar una elección y optar por diferentes alternativas.

Dimensión 7: Estructura.- la estructuras es la descripción y diseño de las jerarquías que se establecen en una organización con capacidad para autogestionarse como unidad de un sistema mayor (Becerra, 2019)

Dimensión 8: Motivación.- La motivación permite lograr que un individuo ejecute acciones para lograr acciones que son las anheladas como parte de un proceso organizacional. (Sexton, 1977, p. 162)

Dimensión 9: Cooperación y conflicto.- son las acciones entre el personal para lograr actividades propuestas en trabajo en conjunto y resolver conflictos de manera constructiva

Dimensión 10: Confort.- Se trata de las condiciones laborales que brindan bienestar al usuario, brindando seguridad dentro de la organización

Dimensión 11: Recompensa.- La recompensa se suele considerar a los incentivos externos por el cumplimiento de tareas o actividades. En este sentido, el concepto está el concepto se relaciona con un premio o un estímulo.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación interna	Es el tipo de comunicación la que se establece dentro de la organización para mantener las buenas relaciones entre los diversos niveles empresariales (verticales y horizontales) en la permanente búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuestos. (Ladino, 2017)	La variable será medida a través de sus dimensiones proceso de la comunicación, tipos de comunicación y necesidades de la comunicación, mediante un cuestionario	Proceso de la comunicación	Complejidad del proceso	Escala tipo Likert (de frecuencia) (5 puntos) Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
				Claridad del proceso	
				Informalidad	
			Tipos de la comunicación	Barreras en la comunicación	
				Comunicación descendente	
				Comunicación ascendente	
			Necesidades de la comunicación	Comunicación horizontal	
				Importancia	
				Utilidad	
Satisfacción					
Clima Organizacional	De acuerdo con Golhalber, la comunicación organización es el intercambio permanente de la información dentro de una empresa a nivel complejo, pues son muchos los ámbitos de intercambio donde la comunicación realiza una presencia importante. (Ladino, 2017)	La variable será medida a través de sus dimensiones: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Toma de decisiones, Estructura, Motivación, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de recursos, Estabilidad laboral, Cooperación y conflicto, Confort, Recompensa	Relaciones interpersonales	Canales de comunicación definidas	Escala tipo Likert (de frecuencia) (5 puntos) Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Aceptación de puntos de vista por parte del líder		
			Estilo de dirección	Habilidades del líder para influir en los trabajadores	
				Habilidades administrativas del líder	
			Toma de decisiones	El líder asume decisiones	
				El líder delega decisiones	
			Estructura	Toma de decisiones pertinentes	
				Información disponible para la toma de decisiones	
				Complejidad de los procedimientos administrativos	
			Motivación	Burocracia en la estructura administrativa	
				Presión en el trabajo	
			Sentido de pertenencia	Expectativas de mejora en el ambiente de trabajo	
				Contribución al ambiente de trabajo	
			Disponibilidad de recursos	Ambiente agradable	
				Sentirse parte de la institución	
			Estabilidad laboral	Perseguir objetivos como si fueran propios	
				Cantidad de recursos requeridos	
			Cooperación y conflicto	Calidad de recursos requeridos	
				Permanencia eventual en el puesto	
			Confort	Remuneración económica	
				Trabajo en equipo	
			Recompensa	Mecanismo de resolución de problemas	
				Ambiente sano en el trabajo	
				Ambiente agradable en el trabajo	
				Incentivos laborales	
				Premios por méritos	

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población de estudio está conformada por 124 administrativos de la universidad privada de Lambayeque.

Tabla 2. Población de estudio

Áreas	Hombres	Mujeres	cantidad
Área administrativa	65	59	124

Fuente: Planilla de trabajadores del año 2021.

Muestra

De acuerdo a López (2014), la muestra es una parte de una población, que se recolecta a través de una variedad de procesos definidos los cuales pueden ser procesados mediante una estadística u otros métodos como parte de la metodología de investigación. Para la investigación la muestra es el patrón por 124 administrativos de universidad privada de Lambayeque.

Para estimar la muestra de estudio, se utilizó la fórmula de poblaciones finitas, la cual es la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

n°=Tamaño de la muestra final

N=Población (124 administrativos)

Z= Valor asociado a un nivel de confianza

(Z=1.96 si es 95% de confianza)

E=Margen de error (0.05)

$$n_o = \frac{1.96^2 * 183 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (227 - 1) * 0.05^2}$$

$$n_o = 124$$

La muestra estará conformada por 124 administrativos de una universidad privada de Lambayeque.

Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por el personal del área administrativa de una universidad privada en Lambayeque.

Muestreo

En la investigación tomó en consideración la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple, donde todos los participantes están habilitados para ser parte del estudio (Arias, 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta como método para recopilar los datos sobre las variables de investigación. Se propusieron preguntas para un grupo de individuos con preguntas cerradas, para obtener información que permita responder al problema de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos:

Como herramienta se aplicará un cuestionario, el cual se aplicará a el área administrativa de una universidad privada en Lambayeque. La herramienta usa una escala Likert, usando 5 niveles de 'nunca', 'nunca', 'a veces', 'casi siempre' y 'siempre'. Los valores obtenidos permitirán construir tablas y datos, utilizando el programa para procesamiento de datos SPSS versión 25,

que ayudó a determinar las correlaciones mediante el coeficiente de Pearson.

Procedimientos

- Codificación de los datos: Es el proceso en el cual se enumeran las respuestas de los participantes según la escala de medición seleccionada.
- Tabulación de datos: Proceso en el cual se construyó una base de información y datos en el software SPSS para luego construir el análisis estadístico e inferencial que permita reflejar los resultados en torno a los objetivos de investigación.
- Interpretación de datos: Momento en el cual se realiza las inferencias en torno a los resultados obtenidos del procesamiento estadístico descriptivo.
- Comprobación de las hipótesis: Mediante el proceso y análisis estadístico inferencial se comprobó las hipótesis de investigación a través del coeficiente de correlación y el respectivo nivel de significancia.

3.5. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo de las variables en estudio y sus dimensiones, mediante las tablas de distribución de frecuencia y porcentaje, así como también figuras que representen los datos de las tablas.

Luego se procederá a validar la hipótesis de investigación por intermedio del análisis inferencial. Para esta investigación se utilizó una metodología de estudio correlacional, la cual empezó con el análisis de la distribución normal de los datos obtenidos. Si la muestra de estudio estuvo conformada por más de 50 participantes, se utilizaría el estadístico Kolmogorov- Smirnov. Si la muestra tiene menos de 50 participante se utilizaría Shapiro-Wilk. Con lo cual se determinó el coeficiente de correlación a utilizar. Con datos en una distribución normal, se utilizará en el análisis el Coeficiente de Correlación

de Pearson y si no tiene la normalidad de los datos se utiliza el coeficiente de Spearman.

Para interpretar los datos, se tiene en consideración que los valores próximos a 1 indican una fuerte asociación lineal positiva. Por otro lado, los valores próximos a -1 indican una fuerte asociación lineal negativa. Y los valores próximos a 0 indican no asociación lineal, que significa que no existe asociación (Martínez, Córtes y Pérez, 2016).

En todos los casos, se tomará en cuenta el valor de significancia de $p \leq 0.05$.

3.6. Aspectos éticos

Considerando los aspectos éticos, se solicitó la aplicación del consentimiento informado para todos los participantes con el fin de que ellos voluntariamente, sin recibir ninguna compensación monetaria. Además, se garantizó que los datos proporcionados no serán aprovechados con fines comerciales y tampoco serán divulgados, valiéndonos en el principio de la confidencialidad y respeto a la privacidad. Por último, en esta investigación no se realizará ningún experimento o tratamiento con los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Comunicación Interna

Tabla 3. Nivel de la variable de comunicación interna

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	8%
	Medio	107	86%
	Alto	7	5%
	Total	124	100%

Nota: base de datos

Los resultados muestran que la variable de comunicación interna, en donde el 86% de los trabajadores, que corresponde a 107 colaboradores la ubican en un nivel medio, en tanto el 5% de los trabajadores (7) la ubicaron en un nivel alto y por último el 8% de los trabajadores (10) la ubicaron en un nivel bajo; por lo que el análisis descriptivo de la comunicación interna indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos ni insatisfechos considerando la comunicación interna dentro del área administrativa de una universidad privada en Lambayeque.

Dimensiones de la comunicación interna

Tabla 4. Nivel de las dimensiones de comunicación interna

	Proceso de Comunicación		Tipos de Comunicación		Necesidad de Comunicación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Niveles						
Bajo	9	7%	0	0%	0	0%
Medio	33	26%	2	1%	2	1%
Alto	78	62%	31	25%	31	25%
Válido						
Muy Alto	4	3,2%	91	73%	91	73%
Total	124	100%	124	100%	124	100%

Respecto a las dimensiones de la comunicación interna, los resultados de las dimensiones de la variable de comunicación interna, en la cual el 62% de los trabajadores (78) ubican a la dimensión proceso de comunicación en un nivel alto, el 73% de los trabajadores (91) consideran a la dimensión tipos de comunicación en un nivel muy alto y por último el 73% de los trabajadores (91) respondieron que la dimensión necesidades de la comunicación en un nivel muy alto.

Analizando los resultados del análisis descriptivo, se puede deducir que los trabajadores muestran un problema referente a la dimensión proceso de comunicación, ya que un 33 % indica una calificación de bajo a medio. Así para las dimensiones tipos de comunicación y necesidades de comunicación, la mayoría de los trabajadores poseen una percepción positiva, ya que ubican a estas dimensiones en nivel alto a muy alto.

Clima Organizacional

Tabla 5. Nivel de la variable clima organizacional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	8%
	Medio	8	7%
	Alto	100	81%
	Muy Alto	15	12%
	Total	124	100%

Sobre los resultados del clima organizacional, el 8% de los trabajadores (1) ubicaron en un nivel bajo, el 7% de los trabajadores (8) ubicaron en un nivel medio, el 81% de los trabajadores (100) los ubicaron en un nivel alto, y por último el 12% de los trabajadores (15), los ubicaron en un nivel muy alto ; por lo que se puede deducir que un pequeño grupo de trabajadores no se encuentran satisfechos con el clima organizacional que se manifiesta en el área administrativa de la universidad privada en Lambayeque.

Dimensiones del clima organizacional

Tabla 6. Nivel de las dimensiones de clima organizacional

Niveles	Relaciones interpersonales		Estilo de dirección		Toma de decisiones		Estructura		Motivación		Sentido de pertenencia		Disponibilidad de recursos		Estabilidad laboral		Cooperación y conflicto		Confort		Recompensa		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%	4	3%	1	8%	8	6%	11	9%
Bajo	3	2%	3	2%	2	2%	11	9%	5	4%	1	8%	5	4%	12	10%	1	8%	8	6%	17	14%	
Medio	3	2%	6	5%	2	2%	38	31%	12	10%	0	0%	3	2%	42	34%	10	8%	8	6%	23	18%	
Alto	72	58%	59	48%	76	61%	70	56%	87	70%	37	30%	86	69%	41	33%	77	62%	65	52%	51	41%	
Muy Alto	46	37%	56	45%	44	35%	5	4%	20	16%	86	69%	29	23%	25	20%	35	28%	35	28%	22	18%	
Total	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	124	100%	

El 58% de los trabajadores (72) ubican a la dimensión relaciones interpersonales, el 48% de los trabajadores (59) consideran a la dimensión estilo de dirección con un nivel alto, el 61 % de los trabajadores (76) a la dimensión toma de decisiones con un nivel alto, el 56 % de los trabajadores (70) consideran a la dimensión estructura en un nivel alto, el 70 % de los trabajadores (87) a la dimensión de motivación en un nivel alto,

Así en esos resultados descriptivos, el 69 % de los trabajadores (86) indican el sentido de pertenencia en un nivel muy alto, el 69 % de los trabajadores (86) indican la dimensión disponibilidad de recursos en un nivel alto, el 34 % de los trabajadores (42) indican a la dimensión de estabilidad laboral en un nivel medio, el 62 % de los trabajadores (77) indican a la dimensión

cooperación y conflicto en un nivel alto, el 52% de los trabajadores (55) consideran a la dimensión de confort en un nivel alto y por último el 41% de los trabajadores (51) consideran a la dimensión de recompensa en un nivel alto

Por los resultados presentado, se puede evidenciar diferencias de interpretación o percepción en cuanto a la dimensión estabilidad laboral, ya que el 47 % de trabajadores califican entre un nivel muy bajo y medio; asimismo, en la dimensión estructura un 40 % y la dimensión recompensa un 41 %. Por otra parte, la mayoría de los trabajadores referente a las otras dimensiones poseen una percepción positiva, ya que califican con un nivel de alto a muy alto.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

Prueba de Normalidad

La muestra está compuesta por 124 participantes, por lo tanto, es mayor que 50 elementos muestrales, entonces se asume el criterio de los teóricos Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$).

Para conocer si los datos cumplen o no distribución normal, se planteó las siguientes hipótesis:

Ho: “Los datos siguen una distribución normal”

H1: “Los datos no siguen una distribución normal”

Tabla 7. Resultados de la Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL_V1	,445	124	,000
TOTAL_V2	,413	124	,000

En la tabla al observar la columna del nivel de significancia (Sig.), ambas variables presentan valores menores a .05, esto determina el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y confirmar la hipótesis alternativa, es decir los resultados de ambas variables no tienen una distribución normal, por lo que el estadístico de correlación que se usa fue el coeficiente de Rho de Spearman, por tratarse de puntuaciones no paramétricas.

4.3. Contrastación de hipótesis

Para determinar la relación entre las variables y/o dimensiones de la “comunicación interna y el clima organizacional”, el “coeficiente de Rho de Spearman” prueba las siguientes hipótesis:

H_0 : “No existe una relación significativa en las variables”

H_1 : “Existe una relación significativa entre las variables”

Tabla 8. Relación entre las variables comunicación interna y clima organizacional

			Comunicación Interna	Clima Organizacional
Rho de Spearman	TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,047
	Comunicación Interna	Sig. (bilateral)	.	,605
		N	124	124
	TOTAL	Coeficiente de correlación	-,047	1,000
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	,605	.
		N	124	124

Puesto que la significancia es menor 0.05, “la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional” es significativa en un nivel de confianza del 95%. Es decir, la investigación confirma la hipótesis alterna, que indica que existe una relación significativa en las variables, comprobado con el “coeficiente Rho de Spearman” que es de 0.064, que indica que la correlación es alta.

Tabla 9. Relación que existe entre la dimensión sobre el proceso de comunicación de la variable de comunicación interna y el clima organizacional

Correlaciones				
			Proceso de Comunicación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Proceso de Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,239**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	124	124
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-,239**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	124	124
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Puesto que la significancia es menor 0.05, la relación entre “procesos de comunicación y el clima organizacional” es indirecta y significativa al 95 % de confianza, con el “coeficiente Rho de Spearman” que es de – 0.239, un valor que indica que la relación es baja teniendo en cuenta la siguiente tabla

Tabla 10. Relación que existe entre la dimensión de tipo de comunicación de la comunicación interna y el clima organizacional

	Clima Organizacional	Tipo de Comunicación	n	n
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Clima Organizacional	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,682
		N	124	124
Rho de Spearman	Tipo de Comunicación	Tipo de Comunicación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,682	.
		N	124	124

Puesto que la significancia es mayor 0.05, la relación entre el “tipo de comunicación y clima organizacional” no es significativa al 95 % de confianza, con el “coeficiente Rho de Spearman” de – 0.037, un valor cercano a cero.

Tabla 11. Relación que existe entre la dimensión necesidad de la comunicación de la comunicación interna y el clima organizacional

			Necesidad de la Comunicación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidad de la Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,292**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	124	124
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,292**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	124	124

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

Puesto que la significancia es menor 0.05, la relación entre “necesidades de la comunicación y clima organizacional” es directa y significativa con una confianza del 95 %, el “coeficiente Rho de Spearman” fue de 0.292, un valor que muestra que la relación es baja teniendo en cuenta la siguiente tabla

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la variable independiente “comunicación interna” y la percepción de la satisfacción por parte de los trabajadores del área administrativa de una Universidad Privada, el mayor porcentaje tienen una posición intermedia, por lo que la argumentación es que no tiene una posición definida sobre la satisfacción en la Universidad. Se recuerda que de acuerdo a (Ladino, 2017) la comunicación interna es el intercambio de información en donde existe un emisor y un receptor y donde el primero a través de un canal envía un mensaje buscando respuesta del segundo. Así en las investigaciones de (Charry, 2018), sostiene que si es importante la percepción y satisfacción para el funcionamiento de la universidad y enfatiza que es necesario contar con un equipo humano que se sienta comprometido con la misión de la institución, sin embargo, existen factores que pueden impedir este suceso, uno de ellos es el problema en torno a la percepción del clima organizacional, el cual está muy relacionado con la comunicación interna.

Entonces el resultado, puede tener este comportamiento de la muestra y sus características y con mayor énfasis es la posición de (Camacho y Mayorga, 2017), quienes indican que la mala percepción de la importancia de la comunicación interna, puede derivar en consecuencias como la alta rotación de personal, la aparición de riesgo psicosociales en ámbitos laborales, incremento de licencias, entre otros, por lo tanto, este punto de partida es importante para la construcción del pensamiento crítico en el entorno de la investigación.

En tanto, los resultados en las escalas determinadas para el proceso de comunicación sostienen que el mayor porcentaje y resultado están de acuerdo con el proceso de comunicación, por lo cual es importante fijar la idea de que el proceso que determine para la comunicación en la universidad, es fundamental para lograr una fluida comunicación. De lo contrario se acentúan los problemas que sufren las instituciones generando deficiencias que son originadas por problemas en el proceso de comunicación, así para (Paradinas, 2020) el proceso de comunicación organizacional permite a los trabajadores interiorizar el

compromiso de los colaboradores y de la institución, además que ayuda a sostener la comunicación interna entre colaboradores de forma clara y concisa. Por lo tanto, es resaltante este dato, para lograr mostrar que es el proceso de comunicación es sustancial en la universidad para evitar se generen conflictos internos entre los trabajadores, entonces en el marco de la investigación se resalta el proceso de comunicación como una de las dimensiones de alta importancia e injerencia en la comunicación interna.

Pero la dimensión de los tipos de comunicación, tiene una mayor participación sobre los resultados, toda vez que un grueso porcentaje validan con de gran importancia; y el mismo porcentaje tiene esta calificación para la necesidad de comunicación como parte de la importancia de estas dimensiones en la variable comunicación interna. Así estas últimas dimensiones son mencionadas por en el estudio realizado por Wills et al. (2017) quien refieren que, en una Universidad de Ecuador, el 14.42% menciono que no existe comunicación interna entre personal administrativo y directivo y un 46.26% percibe que rara vez sucede este hecho, lo cual tiene resonancia en el tipo de comunicación y destaca la gran necesidad de comunicación, por lo tanto, para la investigación son de gran presencia en la variable en estudio.

Sobre la variable dependiente “clima organizacional” los resultados muestran que el mayor porcentaje de las respuestas son calificadas en una escala definida como alta y muy alta bajo un análisis descriptivo en frecuencias, por lo tanto los entrevistas muestran una alta importancia al clima organizacional en la Universidad, lo cual se corrobora sobre los problemas en torno al clima organizacional en universidades, mencionado por Banegas y Cardona (2017) quienes mencionan que en la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador tienen un porcentaje de trabajadores (5.8%) que refieren que existe un clima organizacional desfavorable. También en esa misma línea de ideas, en el estudio realizado por Mora y Lazarte (2019) lograron determinar que el “clima organizacional” en una Universidad Privada de Arequipa es calificado como malo, incluso sostienen que, debido a esta condición del clima organizacional, existen muchos colaboradores con intención de renunciar del puesto.

Sobre las dimensiones de la variable “clima organizacional”, la dimensión “relaciones interpersonales” fue calificada con el porcentaje de respuestas en la escala “alto”, significando una gran participación y valoración en la estructura del clima organizacional. En esta posición de la argumentación, las “relaciones interpersonales” y de acuerdo a Toro y Sanín (2013) se entienden como el grado de respeto entre el personal y la cooperación. Por tanto, se considera que los canales de comunicación en la universidad y las ideas de los trabajadores son considerados de alta participación para las relaciones interpersonales.

Dentro de ese orden de la argumentación, la siguiente dimensión “estilo de dirección” en la variable “clima organizacional” fue calificada en el orden de la escala alto y muy alto, por lo que se entiende que es de gran importancia y valoración por parte de los trabajadores en una universidad privada de Lambayeque. Entonces, en la investigación se debe tener en cuenta esta dimensión para conformar la variable en estudio y considerando la relación interactiva de personas por posición en la estructura formal y se le ha asignado la función de dirección según Toro y Sanín (2013), en donde se debe considerar las habilidades necesarias para influir en los trabajadores y las habilidades administrativas del líder.

Cabe considerar que para la dimensión “toma de decisiones” la mayor valoración se sostiene en una calificación en la escala “alto”, considerando que de acuerdo Toro y Sanín (2013) es el proceso para elegir entre diversas situaciones y resolver distintas situaciones. Por lo tanto, la investigación toma en consideración como el líder asume decisiones, como las delega y cuáles son pertinentes para finalmente contemplar la información disponible en el contexto de una universidad privada de Lambayeque.

Debe señalarse que en la dimensión “estructura organizacional” fue valorada como “alto”, en donde las estructuras son construidas a través de la capacidad propia de la organización para determinarse internamente en un sistema organizacional (Becerra, 2019). Entonces en la investigación es de gran

importancia para construir el clima organizacional, de acuerdo a la muestra investigada del área administrativa de una universidad privada de Lambayeque.

En la siguiente dimensión “motivación”, la cual fue calificada con mayor participación en la escala “alto”, teniendo en cuenta que es el proceso para lograr resultados bajo estímulos externos y lograr resultados. (Sexton, 1977, p. 162). Por lo tanto, la argumentación contempla tener en consideración las expectativas de mejora en el ambiente de trabajo, la contribución al ambiente de trabajo y un ambiente agradable para la muestra investigada del área administrativa.

Luego en la dimensión “sentido de pertenencia”, para la muestra investigada tuvo una valoración de “muy alta”, considerando la responsabilidad y compromiso para con los objetivos y programas planteados, sumados a la percepción gradual de orgullo derivado al vínculo que se tiene con la institución (Arbañil & Sarmiento, 2018). Por lo tanto, esta dimensión tiene una calificación muy sostenida en un nivel de importancia para el clima organizacional, entonces en la investigación la muestra ha determinado que es importante sentirse parte de la institución y perseguir objetivos como si fueran propios.

En la misma argumentación de las dimensiones de la variable “clima organizacional”, la “disponibilidad de recursos”, entendida como aquella percepción de implementación y equipamiento para un trabajo o de una labor (Becerra, 2019); en donde la muestra la calificó como “alta”, para considerar la cantidad de recursos requeridos y la calidad de recursos requeridos en una universidad privada de Lambayeque, por lo tanto es considerada en la investigación en un grado de importancia en la estructura de la variable dependiente.

De la misma forma en la discusión sobre las dimensiones de la variable “clima organizacional” la estabilidad laboral fue calificada con la escala “alto” en su mayor participación, teniendo en cuenta que es considerada como aquella percepción que tiene los empleados de permanencia en la organización y que si se produce un despido este será siempre con criterio justo Toro y Sanín (2013). Por lo tanto, la investigación considera la permanencia eventual en el puesto y la

remuneración económica como condiciones de alta importancia en la estructura del clima organizacional del área administrativa.

Para la dimensión “cooperación y conflicto”, la mayor participación de las respuestas la calificaron como “alto”, por lo que se argumenta que tiene una gran valoración en la muestra encuestada del área administrativa de una universidad privada de Lambayeque. Por lo que se entiende que la cooperación y conflicto es el estilo que contribuye a la paz social y resolución del conflictos; y que en la investigación debe considerar el trabajo en equipo y a los mecanismos de resolución de problemas como estructura del clima organizacional.

En la misma argumentación de las dimensiones, el “confort” entendido como las condiciones y bienestar para el colaborador, brindando seguridad dentro de la organización, por lo que, en la muestra del área administrativa de una universidad, fue calificada en la escala “alto” con el mayor porcentaje de participación, lo que significa el “confort” es de importancia y debe tener en cuenta el ambiente sano en el trabajo y el ambiente agradable en el trabajo.

Finalmente, en la última dimensión de la variable “clima organización”, la investigación considero a la dimensión “recompensa”, entendida como el incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea, asociado a un premio o un estímulo. Entonces las respuestas tuvieron una alta participación con la calificación en la escala “alto”, por lo que es también de gran importancia para el clima organizacional, en el cual se debe tener en consideración a los incentivos laborales y a los premios por méritos, por lo tanto, para la muestra encuestada del área administrativa considera esta característica.

Sobre los resultados del análisis inferencial, la investigación demostró que existe una relación significativa en las variables. Situación que en los argumentos tienen una posición de confirmación a Barrera (2021), quien en Colombia, Cartagena de Indias en Colombia, en una compañía de alimentos determinó que existe relación entre el “clima organizacional y la comunicación interna” con una muestra de 284 personas que laboraban en la compañía de la ciudad colombiana de Cartagena de Indias; con una investigación de tipo correlacional y de forma transeccional,

con una existencia significativa y con ello existía una asociación con todas sus dimensiones como eran: supervisión, condiciones laborales, comunicación, autorrealización y finalmente involucramiento laboral, por lo tanto los resultados son alineados, teniendo en cuenta que el área administrativa de una universidad no están asociadas las variables, posiblemente por la características de la muestra.

Dentro del orden de los resultados del análisis inferencial, la relación entre el proceso de comunicación y el clima organizacional fue indirecta y significativa a un nivel de confianza del 95 %, con un valor que indica que la relación es baja, lo cual si está en el orden del resultado de Barrera (2021), quien confirmó la asociación entre las variables clima organizacional y la comunicación interna, entendiendo que parte de la comunicación es el proceso de comunicación.

Situación similar para la relación entre la dimensión del tipo de comunicación de la “comunicación interna y el clima organizacional” no es significativa, situación que esta alineada al resultado de Barrera (2021), pero con un menor nivel de significancia.

Pero para la relación entre la necesidad de la comunicación y el clima organizacional es directa y significativa a un nivel de confianza del 95 %, que sostiene que la relación es baja, de igual modo se sostiene en el resultado de Barrera (2021), pero con un nivel diferencia de relación.

En relación a la situación expuesta resulta claro que las dimensiones de la comunicación interna, como el proceso de la comunicación, los tipos de comunicación y la necesidad de la comunicación esta asociadas a la variable clima organizacional en diferentes niveles de relación, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman con variaciones en el nivel de significancia, por lo tanto la variable comunicación interna está asociada, situación que se confirma en la prueba aplicada, posiblemente por las escalas de valoración aplicadas y las características de la muestra, entonces la investigación tiene fundamento en la asociación de la variables que corresponde a resultados similares que son expuestos como contenido del marco teórico.

VI. CONCLUSIONES

Se ha logrado determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, observándose que existe relación altamente significativa confirmado con el coeficiente Rho de Spearman. Por lo tanto, las variables están asociadas en términos firmes para los participantes de la encuesta, quienes sostienen que la comunicación interna en la universidad privada de Lambayeque esta directamente asociada a un buen clima organizacional.

Se ha logrado determinar la relación entre el proceso de comunicación como una dimensión de la comunicación interna y el clima organizacional del área administrativa de la universidad en estudio, la cual es significativa a un nivel de confianza del 95 %, confirmado con el valor Rho de Spearman que indica que la relación es baja, considerando la complejidad del proceso, la claridad del proceso, la informalidad y las barreras en la comunicación como indicadores del proceso de la comunicación, las cuales están asociadas al clima organizacional.

Se ha logrado determinar la relación entre el tipo de comunicación como una dimensión de la variable comunicación interna y el clima organizacional del área administrativa de la universidad en estudio, con resultados significativos y confirmados por el coeficiente Rho de Spearman un valor cercano a cero, que se sustenta en la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal que se miden en la comunicación interna como tipos de comunicación, las cuales están asociadas al clima organizaciones, de acuerdo a los resultados de la muestra encuestada.

Se ha logrado determinar la relación entre la necesidad de la comunicación como parte de la variable comunicación interna y el clima organizacional del área administrativa de la universidad en estudio, con un resultado de relación directa y significativa y confirmado con un valor Rho de Spearman que indica que la relación es baja, contemplando para ello la importancia, utilidad y satisfacción de la necesidad de comunicación como indicadores, los cuales son parte de la comunicación y presentan una asociación calificada como baja.

VII. RECOMENDACIONES

- A partir de los resultados de este trabajo, se recomienda abordar futuras investigaciones, como, por ejemplo, para responder o explicar por qué un 33% percibe un problema en el proceso de comunicación interna en el área administrativa de universidad que se estudió.
- En la misma línea, sería importante también se investigue por qué el 47 % de trabajadores califican entre un nivel muy bajo y medio a la estabilidad laboral; asimismo, respecto a la dimensión estructura del clima organizacional (40 %) y la dimensión recompensa (41 %).
- Finalmente se recomienda, diseñar, ejecutar y evaluar acciones o planes de mejora para el proceso de comunicación interna; estabilidad laboral, recompensa y estructura del clima organizacional en el área administrativa de universidad que se estudió.

REFERENCIAS

Ancín, I. y Espinosa, J.E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral. Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 1, 65-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741949>

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Episteme

Banegas, C.M. y Cardona, D.C. (2017). Incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM*, 1, 101-129.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741943>

Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. DSpace. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>

Calla, A. (2019). Influencia de la comunicación interna de la Universidad Nacional de San Agustín en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la sede central, Arequipa 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. DSpace. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9988>

Camacho, A. y Mayorga, D.R. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. *Perspectiva jurídica. Equidad Desarrollo*, 29, 143-160.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151768>

Cedeño-Rodríguez, L. J. y Rodríguez-Borges, C. G. (2020). Vínculo universidad y sociedad: su importancia para afrontar los cambios en la sociedad: Artículo de investigación. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun*, 4(7), 56-72. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.00603>

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos De Investigación Educativa, 10(1), 63 - 83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 42,43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación científica. McGraw Hill

Iglesias, A.L., Torres, J.M. y Pérez, Y.M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. MediSur, 17(4), 562-569. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180062056013/html/>

Ladino. P. (2017). Teorías de la comunicación. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://1library.co/document/q5w40gwq-teorias-de-la-comunicacion.html#fulltext-content>

Machori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. Ciencias de la Información, 42(2), 49-54. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>

Mateus, A.F. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. Historia y Comunicación Social, 19, 195-210. http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021

Mora. L.E. y Lazarte, M.D. (2019). La relación entre el clima organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una Universidad Privada Arequipa, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. DSpace. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16013/1/MORA_ROMAN_LUI_ENG.pdf

Ñopo, R.E. (2020). Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. DSpace. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47354>

Paradinas, M.C. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: Empresa y mujer. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 22, 214-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302731>

Ponguillo, I., (2018). Análisis de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa JORMIT S.A. de la parroquia Posorja [Tesis de grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. DSpace. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/585>

Ramírez, R., Rengijo, T.M. y Rodríguez, K. (2020). Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. DSpace. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3971>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, 1 (25), 1-16. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Santamaria, C.A. (2019). Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa de la Universidad de Lambayeque [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. DSpace. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7068>

Suárez, A. M. (2014). Necesidad de comunicación ¿cuáles son las necesidades de comunicación que manifiestan los empleados, directivos y relacionistas de las compañías más importantes de Medellín? *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 5(10), 81-90. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/774>

Toro, F. y Sanín, A. (2013). Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias. Cincel. <https://docplayer.es/52634158-Gestion-del-clima-organizacional-intervencion-basada-en-evidencias.html>

Tunal, G., Camarena, M. E., Pontón, I. (2007). Valoración desde la teoría social del modelo de clima organizacional. Espacios Públicos, 10(19), 45-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67601903>

Vizcaya, T., Mujica, M. y Gásperi, R.J. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. Revista Venezolana de Salud Pública, 5(1), 39-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>

Wills, N., Cevallos, M.E., Sadi, G. y Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. Austral Comunicación, 6(1), 133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>

Zambrano, M., Galviz, J. y Martínez, A. (2016). Propuesta de programa de formación profesional basado en la Teoría del Clima Organizacional de Likert. Revista Evaluación e Investigación, 1 (1), 225-251. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/41752>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

**CARPETA PARA LA
VALIDACIÓN DE LOS
INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

AUTORA:

Lic. Cinthya del Pilar Torres Trauco

TRUJILLO - PERÚ

2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Chiclayo, 5 de Noviembre del 2021

Señores:

Mag. Gina Mercedes Gastulo Cabrejos

Mag. Juan Carlos Matta Fernández

Mag. Jhony Romero Nima

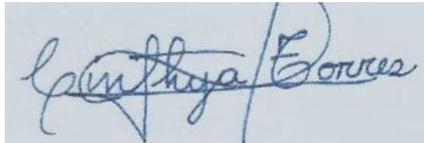
Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

De mi especial consideración, reciba usted un cordial saludo y fraterno a nombre de la suscrita, quien es alumna de la Maestría de Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo Filial Trujillo; la presente es para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada: "Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021"; por lo que conoedores de su experiencia profesional y estrecha vinculación en el campo de la comunicación y relaciones públicas, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de mi presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente.



Bach. Cinthya del Pilar Torres Trauco
DNI N° 41489850

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de exper

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es el tipo de comunicación la que se establece dentro de la organización para mantener las buenas relaciones entre los diversos niveles empresariales (verticales y horizontales) en la permanente búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuesto. (Ladino, 2017)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Proceso de la comunicación, el proceso de comunicación se reconoce como aquel intercambio de información en donde existe un emisor y un receptor y donde el primero a través de un canal envía un mensaje buscando respuesta del segundo. (Ladino, 2017)

Dimensión 2: Tipos de la comunicación, según Domínguez (2019)

- Comunicación formal e informal, Existen diversos modos de comunicarse y en la gestión de la institución educativa, se pueden clasificar como formales y no oficiales o no oficiales según su contenido.
- Comunicación descendente, Según Robbins y Judge (2009) la comunicación descendente va desde un nivel de grupo u organización superior hacia uno inferior.
- Comunicación ascendente, Robbins y Judge (2009) conciben a la comunicación ascendente como aquella que se realiza desde un nivel inferior hacia un nivel superior de una organización.
- Comunicación horizontal, Según Robbins y Judge (2009) la comunicación lateral u horizontal es aquella que se das entre individuos o grupos del mismo nivel jerárquico o mismo grupo de trabajo

Dimensión 3: Necesidades de la comunicación, Suárez (2007), las necesidades de la comunicación tienen como finalidad dar una respuesta a la permanente pregunta de una facultad de comunicación referido a la realidad económica y social en la que se desenvuelve

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Relaciones interpersonales: Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.

Dimensión 2: Estilo de Dirección: Se refiere a la relación interactiva de un grupo de personas y alguien, a quien administrativamente, por posición en la estructura formal de la organización, se le ha asignado la función de dirección

Dimensión 3: Sentido de pertenencia. - Responsabilidad y compromiso para con los objetivos y programas planteados, sumados a la percepción gradual de orgullo derivado al vínculo que se tiene con la empresa.

Dimensión 4: Disponibilidad de recursos. – aquella percepción de implementación, equipamiento, así como los aportes de otras personas y dependencias para la realización de un trabajo o de una labor.

Dimensión 5: Estabilidad Laboral. – aquella percepción que tiene los empleados de permanencia en la organización y que si se produce un despido este será siempre con criterio justo.

Dimensión 6: Toma de Decisiones.- proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones

Dimensión 7: Estructura.- las estructuras de las organizaciones son construidas por éstas a través de su autorreferencialidad, se refiere a la capacidad (que toda organización social posee) de determinarse internamente a sí misma. Y es que toda organización, en cuanto unidad, está conformada por un sistema organizativo. (Becerra, 2019)

Dimensión 8: Motivación.- Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (Sexton, 1977, p. 162)(Arbañil & Sarmiento, 2018)

Dimensión 9: Cooperación y conflicto.- el estilo que contribuye eficazmente a la paz social, al permitir la gestión y posible resolución del conflicto de manera constructiva

Dimensión 10: Confort.- Se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario, brindando seguridad dentro de la organización

Dimensión 11: Recompensa.- La recompensa suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021

AUTORA: CINTHYA DEL PILAR TORRES TRAUCO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variabes	Dimensiones	Método
¿Cómo es la relación de la comunicación	Objetivo General	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de	Comunicación interna	Proceso de la comunicación	Tipo
	Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque			Tipos de comunicación	Aplicada
					Nivel de investigación
					Relacional
	Objetivos específicos		Clima Organizacional	Relaciones interpersonales	Diseño
	1.- Identificar la relación del proceso de comunicación y el clima organizacional del área administrativa			Estilo de dirección	No experimental o de campo
				Toma de decisiones	
	2.- Establecer la relación del tipo de comunicación y el clima organizacional del área administrativa			Estructura	
				Motivación	
				Sentido de pertenencia	
Disponibilidad de recursos					
	Estabilidad laboral				
	Cooperación y conflicto				
	Confort				
	Recompensa				

<p>interna en el clima organizacional del área administrativa de una universidad privada de Lambayeque?</p>	<p>3.- Evaluar la relación de las necesidades de la comunicación y el clima organizacional del área administrativa.</p>	<p>Lambayeque</p>			
---	---	-------------------	--	--	--

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021

AUTORA: CINTHYA DEL PILAR TORRES TRAUCO

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Comunicación interna	Es el tipo de comunicación la que se establece dentro de la organización para mantener las buenas relaciones entre los diversos niveles empresariales (verticales y horizontales) en la permanente búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuesto. (Ladino, 2017)	La variable será medida a través de sus dimensiones proceso de la comunicación, tipos de comunicación y necesidades de la comunicación, mediante un cuestionario	Proceso de la comunicación	Complejidad del proceso	1	Escala tipo Likert (de frecuencia) (5 puntos) Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
				Claridad del proceso	2	
				Informalidad	3	
				Barreras en la comunicación	4	
			Tipos de la comunicación	Comunicación descendente	5	
				Comunicación ascendente	6	
				Comunicación horizontal	7	
			Necesidades de la comunicación	Importancia	8	
				Utilidad	9	
				Satisfacción	10	
Relaciones interpersonales	De acuerdo con Golhalber, la comunicación organización es el intercambio permanente de la información dentro de una empresa a nivel complejo,	La variable será medida a través de sus dimensiones: Relaciones interpersonales,	Relaciones interpersonales	Canales de comunicación definidas	1	Escala tipo Likert (de frecuencia) (5 puntos)
				Aceptación de puntos de vista por parte del líder	2	
			Estilo de dirección	Habilidades del líder para influir	3	

Clima Organizacional	pues son muchos los ámbitos de intercambio donde la comunicación realiza una presencia importante. (Ladino, 2017)	Estilo de dirección, Toma de decisiones, Estructura, Motivación, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de recursos, Estabilidad laboral, Cooperación y conflicto, Confort, Recompensa		en los trabajadores		Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
				Habilidades administrativas del líder	4	
			Toma de decisiones	El líder asume decisiones	5	
				El líder delega decisiones	6	
				Toma de decisiones pertinentes	7	
				Información disponible para la toma de decisiones	8	
			Estructura	Complejidad de los procedimientos administrativos	9	
				Burocracia en la estructura administrativa	10	
				Presión en el trabajo	11	
			Motivación	Expectativas de mejora en el ambiente de trabajo	12	
				Contribución al ambiente de trabajo	13	
				Ambiente agradable	14	
			Sentido de pertenencia	Sentirse parte de la institución	15	
				Perseguir objetivos como si fueran propios	16	
			Disponibilidad de recursos	Cantidad de recursos requeridos	17	
				Calidad de recursos requeridos	18	
			Estabilidad laboral	Permanencia eventual en el puesto	19	

				Remuneración económica	20	
			Cooperación y conflicto	Trabajo en equipo	21	
				Mecanismo de resolución de problemas	22	
			Confort	Ambiente sano en el trabajo	23	
				Ambiente agradable en el trabajo	24	
			Recompensa	Incentivos laborales	25	
				Premios por méritos	26	

CUESTIONARIO

El instrumento utilizado se encuentra alojado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/U3Rt97PKHkqcM6hj6>

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Bach. Cinthya del Pilar Torres Trauco, estudiante de maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de la comunicación interna y clima organizacional. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella. Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad
Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Cinthya del Pilar Torres Trauco
Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo - Sede Trujillo

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic.. Cinthya del Pilar Torres Trauco, estudiante de maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "**Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021**". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de la comunicación interna y clima organizacional. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Cinthya del Pilar Torres Trauco

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Universidad César Vallejo - Sede Trujillo

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Instrucciones: El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre la existencia de comunicación interna en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque. A continuación, encontrarás una lista de preguntas. En cada pregunta debes elegir una de las cinco opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

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

EDAD: _____ SEXO: _____

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N	C	A	C	S
Proceso de la comunicación	1.- Los procesos de comunicación establecidos en tu institución dificultan el trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
	2.- Consideras que existe claridad en los mensajes de comunicación en tu centro de trabajo					
	3.- Consideras que existen rumores entre los trabajadores de tu centro de labores					
	4.- Consideras que existe barreras en los procesos de comunicación en tu centro de trabajo					
Tipos de la comunicación	5.- Prevalece la comunicación descendente respecto a la ascendente y horizontal					
	6.- Sientes que es importante la comunicación en tu centro de trabajo					
	7.- La comunicación en tu centro de trabajo te es útil y ayuda en tu labor diaria					

Necesidades de la comunicación	8.- Consideras que la comunicación que se da en tu centro de trabajo es óptima para el cumplimiento de las objetivos empresariales.					
---------------------------------------	---	--	--	--	--	--

Fuente: Propia

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

B. OBJETIVO:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad de que manera la comunicación interna es percibido por los trabajadores del área administrativa de una Universidad Privada de Lambayeque

C. AUTORA:

Lic. Torres Trauco, Cinthya del Pilar

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Trabajadores del área administrativa de una Universidad Privada de Lambayeque

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi Siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES E INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Proceso de la comunicación	Complejidad del proceso	1
	Claridad del proceso	2
	Informalidad	3
	Barreras en la comunicación	4
	Comunicación descendente	5
	Comunicación ascendente	6

Tipos de la comunicación	Comunicación horizontal	7
Necesidades de la comunicación	Importancia	8
	Utilidad	9
	Satisfacción	10

CONTENIDO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de la comunicación							
1	Los procesos de comunicación establecidos en tu institución dificultan el trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X		x		x		
2	Consideras que existe claridad en los mensajes de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
3	Consideras que existen rumores entre los trabajadores de tu centro de labores	x		x		x		
4	Consideras que existe barreras en los procesos de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tipos de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Prevalece la comunicación descendente respecto a la ascendente y horizontal	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Necesidades de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Sientes que es importante la comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
7	La comunicación en tu centro de trabajo te es útil y ayuda en tu labor diaria	x		x		x		
8	Consideras que la comunicación que se da en tu centro de trabajo es óptima para el cumplimiento de las objetivos empresariales.	x		x		x		

2Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gina Mercedes Gastulo Cabrejos **DNI:** 43801358 **Código Orcid:** 0000-0001-7907-9935 **Especialidad del validador:** Mag. Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mag. Gina Mercedes Gastulo Cabrejos

Firma del Experto Informante

CONTEMIDO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de la comunicación							
1	Los procesos de comunicación establecidos en tu institución dificultan el trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X		x		x		
2	Consideras que existe claridad en los mensajes de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
3	Consideras que existen rumores entre los trabajadores de tu centro de labores	x		x		x		
4	Consideras que existe barreras en los procesos de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tipos de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Prevalece la comunicación descendente respecto a la ascendente y horizontal	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Necesidades de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Sientes que es importante la comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
7	La comunicación en tu centro de trabajo te es útil y ayuda en tu labor diaria	x		x		x		
8	Consideras que la comunicación que se da en tu centro de trabajo es óptima para el cumplimiento de las objetivos empresariales.	x		x		x		

2Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Juan Carlos Matta Fernández** DNI: 71082861 Código Orcid: 0000-0002-9162-4649 Especialidad del validador: **Mag. Relaciones Públicas e Imagen Corporativa**

Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mag. Juan Carlos Matta Fernández

Firma del Experto Informante

CONTEMIDO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de la comunicación							
1	Los procesos de comunicación establecidos en tu institución dificultan el trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X		x		x		
2	Consideras que existe claridad en los mensajes de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
3	Consideras que existen rumores entre los trabajadores de tu centro de labores	x		x		x		
4	Consideras que existe barreras en los procesos de comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tipos de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Prevalece la comunicación descendente respecto a la ascendente y horizontal	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Necesidades de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Sientes que es importante la comunicación en tu centro de trabajo	x		x		x		
7	La comunicación en tu centro de trabajo te es útil y ayuda en tu labor diaria	x		x		x		
8	Consideras que la comunicación que se da en tu centro de trabajo es óptima para el cumplimiento de las objetivos empresariales.	x		x		x		

2Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jhony Romero Nima **DNI:** 41505207 **Especialidad del validador:** Mag. en Gerencia Comercial

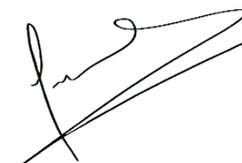
Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mag. Jhony Romero Nima

Firma del Experto Informant

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre la existencia del clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque. A continuación, encontrarás una lista de preguntas. En cada pregunta debes elegir una de las cinco opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

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

EDAD: _____ SEXO: _____

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N	C	A	C	S
Relaciones interpersonales	1. Consideras que los canales de comunicación de tu centro de trabajo son adecuados para garantizar una óptima comunicación.					
	2.- Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por el líder.					
Estilo de dirección	3.- Consideras que el líder posee las habilidades necesarias para influir en los trabajadores					
	4.- Consideras que el líder posee las habilidades administrativas óptimas					
Toma de decisiones	5.- Las decisiones del líder contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.					
	6.- El líder normalmente delega responsabilidades al equipo de trabajo					
	7.- Las decisiones del líder son pertinentes					
	8.- Consideras que el líder posee la información correcta para la toma de decisiones					
Estructura	9.- Los procesos administrativos establecidos en tu centro de trabajo agilizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
	10.- Has percibido algún acto de burocracia en tu centro de trabajo					

	11.- Te sientes presionado en tu centro de trabajo					
Motivación	12.- Consideras que tu centro de labores valora y reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores					
	13.- Tu centro de labores toma en cuenta tu desempeño para contribuir al ambiente de trabajo					
	14.- Consideras que el ambiente de trabajo es agradable					
Sentido de pertenencia	15.- Te sientes parte de la institución					
	16.- Asumirías como propios los objetivos de la institución.					
Disponibilidad de recursos	17.- Consideras que la cantidad de recursos requeridos son adecuados en tu centro de trabajo					
	18.- Consideras que la calidad de recursos requeridos es adecuada en tu centro de trabajo					
Estabilidad laboral	19.- Te sientes estable y seguro en tu puesto de trabajo					
	20.- Crees que la remuneración económica es acorde al puesto que desempeña					
Cooperación y conflicto	21.- Consideras que promueve trabajo en equipo en tu centro de trabajo					
	22.- Se establece un mecanismo de resolución de problemas en tu centro de trabajo					
Confort	23.- El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que generan un impacto positivo en su bienestar y relaciones de trabajo.					
	24.- El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del					

	mobiliario que estimulan la creatividad y colaboración.					
Recompensa	25.- Consideras que en tu centro de trabajo se establecen los incentivos laborales					
	26.- En tu centro de trabajo reciben premios por méritos					

Fuente: Propia

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

B. OBJETIVO:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad de saber si existe un adecuado clima organizacional en el área administrativa de una Universidad Privada de Lambayeque

C. AUTORA:

Torres Trauco, Cinthya del Pilar

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Área administrativa de una Universidad Privada de Lambayeque

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi Siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES E INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Relaciones interpersonales	Canales de comunicación definidas	1
	Aceptación de puntos de vista por parte del líder	2

Estilo de dirección	Habilidades del líder para influir en los trabajadores	3
	Habilidades administrativas del líder	4
Toma de decisiones	El líder asume decisiones	5
	El líder delega decisiones	6
	Toma de decisiones pertinentes	7
	Información disponible para la toma de decisiones	8
Estructura	Complejidad de los procedimientos administrativos	9
	Burocracia en la estructura administrativa	10
	Presión en el trabajo	11
Motivación	Expectativas de mejora en el ambiente de trabajo	12
	Contribución al ambiente de trabajo	13
	Ambiente agradable	14
Sentido de pertenencia	Sentirse parte de la institución	15
	Perseguir objetivos como si fueran propios	16
Disponibilidad de recursos		17
	Cantidad de recursos requeridos	18
	Calidad de recursos requeridos	
Estabilidad laboral	Permanencia eventual en el puesto	19
	Remuneración económica	20
Cooperación y conflicto	Trabajo en equipo	21
	Mecanismo de resolución de problemas	22
Confort	Ambiente sano en el trabajo	23
	Ambiente agradable en el trabajo	24
Recompensa	Incentivos laborales	25
	Premios por méritos	26

CONSTANCIA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales							
1	Consideras que los canales de comunicación de tu centro de trabajo son adecuados para garantizar una óptima comunicación.	x		x		X		
2	Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por el líder.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Consideras que el líder posee las habilidades necesarias para influir en los trabajadores	x		x		x		
4	Consideras que el líder posee las habilidades administrativas óptimas	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las decisiones del líder contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.	x		x		X		
6	El líder normalmente delega responsabilidades al equipo de trabajo	x		x		x		
7	Las decisiones del líder son pertinentes	x		x		x		
8	Consideras que el líder posee la información correcta para la toma de decisiones	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los procesos administrativos establecidos en tu centro de trabajo agilizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa	x		x		X		
10	Has percibido algún acto de burocracia en tu centro de trabajo	X		x		x		
11	Te sientes presionado en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Consideras que tu centro de labores valora y reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores	x		x		X		
13	Tu centro de labores toma en cuenta tu desempeño para contribuir al ambiente de trabajo	X		x		x		
14	Consideras que el ambiente de trabajo es agradable	x		x		X		
	DIMENSIÓN 6: Sentido de pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Te sientes parte de la institución	X		x		x		
16	Asumirías como propios los objetivos de la institución.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 7: Disponibilidad de Recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Consideras que la cantidad de recursos requeridos son adecuados en tu centro de trabajo	X		x		x		

18	Consideras que la calidad de recursos requeridos es adecuada en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSION 8: Estabilidad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes estable y seguro en tu puesto de trabajo	x		x		x		
20	Creer que la remuneración económica es acorde al puesto que desempeña	x		x		x		
	DIMENSION 9: Cooperación y conflicto	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Consideras que promueve trabajo en equipo en tu centro de trabajo	x		x		x		
22	Se establece un mecanismo de resolución de problemas en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSION 10: Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que generan un impacto positivo en su	x		x		X		
24	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que estimulan la creatividad y colaboración	x		x		x		
	DIMENSION 11: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Consideras que en tu centro de trabajo se establecen los incentivos laborales	x		x		X		
26	En tu centro de trabajo reciben premios por méritos	x		x		x		

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Juan Carlos Matta Fernández DNI: 71082861 Código Orcid : 0000-0002-9162-4649 Especialidad del validador:

Reacciones Públicas e Imagen corporativa

Chiclayo, 10 de noviembre del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mag. Juan Carlos Matta Fernández

Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales							
1	Consideras que los canales de comunicación de tu centro de trabajo son adecuados para garantizar una óptima comunicación.	x		x		X		
2	Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por el líder.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Consideras que el líder posee las habilidades necesarias para influir en los trabajadores	x		x		x		
4	Consideras que el líder posee las habilidades administrativas óptimas	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las decisiones del líder contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.	x		x		X		
6	El líder normalmente delega responsabilidades al equipo de trabajo	x		x		x		
7	Las decisiones del líder son pertinentes	x		x		x		
8	Consideras que el líder posee la información correcta para la toma de decisiones	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los procesos administrativos establecidos en tu centro de trabajo agilizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa	x		x		X		
10	Has percibido algún acto de burocracia en tu centro de trabajo	X		x		x		
11	Te sientes presionado en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Consideras que tu centro de labores valora y reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores	x		x		X		
13	Tu centro de labores toma en cuenta tu desempeño para contribuir al ambiente de trabajo	X		x		x		
14	Consideras que el ambiente de trabajo es agradable	x		x		X		
	DIMENSIÓN 6: Sentido de pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Te sientes parte de la institución	X		x		x		
16	Asumirías como propios los objetivos de la institución.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 7: Disponibilidad de Recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Consideras que la cantidad de recursos requeridos son adecuados en tu centro de trabajo	X		x		x		
18	Consideras que la calidad de recursos requeridos es adecuada en tu centro de trabajo	x		x		X		

	DIMENSION 8: Estabilidad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes estable y seguro en tu puesto de trabajo	x		x		x		
20	Creer que la remuneración económica es acorde al puesto que desempeña	x		x		x		
	DIMENSION 9: Cooperación y conflicto	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Consideras que promueve trabajo en equipo en tu centro de trabajo	x		x		x		
22	Se establece un mecanismo de resolución de problemas en tu centro de trabajo	x		x		x		
	DIMENSION 10: Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que generan un impacto positivo en su	x		x		x		
24	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que estimulan la creatividad y colaboración	x		x		x		
	DIMENSION 11: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Consideras que en tu centro de trabajo se establecen los incentivos laborales	x		x		x		
26	En tu centro de trabajo reciben premios por méritos	x		x		x		

2Observaciones (precisar si hay suficiencia):___Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Gina Mercedes Gastulo Cabrejos DNI: 43801358 Código Orcid: 0000-0001-7907-9935 Especialidad del validador: Relaciones Públicas e Imagen corporativa

Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones



Mag. Gina Mercedes Gastulo Cabrejos

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales							
1	Consideras que los canales de comunicación de tu centro de trabajo son adecuados para garantizar una óptima comunicación.	x		x		X		
2	Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por el líder.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Consideras que el líder posee las habilidades necesarias para influir en los trabajadores	x		x		x		
4	Consideras que el líder posee las habilidades administrativas óptimas	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las decisiones del líder contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.	x		x		X		
6	El líder normalmente delega responsabilidades al equipo de trabajo	x		x		x		
7	Las decisiones del líder son pertinentes	x		x		x		
8	Consideras que el líder posee la información correcta para la toma de decisiones	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los procesos administrativos establecidos en tu centro de trabajo agilizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa	x		x		X		
10	Has percibido algún acto de burocracia en tu centro de trabajo	X		x		x		
11	Te sientes presionado en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Consideras que tu centro de labores valora y reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores	x		x		X		
13	Tu centro de labores toma en cuenta tu desempeño para contribuir al ambiente de trabajo	X		x		x		
14	Consideras que el ambiente de trabajo es agradable	x		x		X		
	DIMENSIÓN 6: Sentido de pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Te sientes parte de la institución	X		x		x		
16	Asumirías como propios los objetivos de la institución.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 7: Disponibilidad de Recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Consideras que la cantidad de recursos requeridos son adecuados en tu centro de trabajo	X		x		x		
18	Consideras que la calidad de recursos requeridos es adecuada en tu centro de trabajo	x		x		X		

	DIMENSION 8: Estabilidad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te sientes estable y seguro en tu puesto de trabajo	x		x		x		
20	Creer que la remuneración económica es acorde al puesto que desempeña	x		x		x		
	DIMENSION 9: Cooperación y conflicto	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Consideras que promueve trabajo en equipo en tu centro de trabajo	x		x		x		
22	Se establece un mecanismo de resolución de problemas en tu centro de trabajo	x		x		X		
	DIMENSION 10: Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que generan un impacto positivo en su	x		x		X		
24	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que estimulan la creatividad y colaboración	x		x		x		
	DIMENSION 11: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Consideras que en tu centro de trabajo se establecen los incentivos laborales	x		x		X		
26	En tu centro de trabajo reciben premios por méritos	x		x		x		

2Observaciones (precisar si hay suficiencia):___Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones ___ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Jhony Romero Nima DNI: 41505207 Especialidad del validador: Mag. en Gerencia Comercial

Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mag. Jhony Romero Nima

Firma del Experto Informante.

Tabla 1
V de Aiken ítems instrumento comunicación interna

RELEVANCIA								
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1
COHERENCIA								
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1
CLARIDAD								
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1

Todos los 8 ítems evaluados alcanzaron valores por encima del valor crítico de 0,8 (Davis, 1992).

Tabla 2
V de aiken items instrumento de clima organizacional

RELEVANCIA																										
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
COHERENCIA																										
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CLARIDAD																										
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26
Juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Juez 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Todos los 26 ítems evaluados alcanzaron valores por encima del valor crítico de 0,8 (Davis, 1992).

Índice de validez de contenido de V de Aiken para comunicación interna

Items	Enunciado	V de Aiken	Decisión de Aiken
1	Los procesos de comunicación establecidos en tu institución dificultan el trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa	1	válido
2	Consideras que existe claridad en los mensajes de comunicación en tu centro de trabajo	1	válido
3	Consideras que existen rumores entre los trabajadores de tu centro de labores	1	válido
4	Consideras que existe barreras en los procesos de comunicación en tu centro de trabajo	1	válido
5	Prevalece la comunicación descendente respecto a la ascendente y horizontal	1	válido
6	Sientes que es importante la comunicación en tu centro de trabajo	1	válido
7	La comunicación en tu centro de trabajo te es útil y ayuda en tu labor diaria	1	válido
8	Consideras que la comunicación que se da en tu centro de trabajo es óptima para el cumplimiento de las objetivos empresariales.	1	válido

Índice de validez de contenido de V de Aiken para clima organizacional

Items	Enunciado	V de Aiken	Decisión de Aiken
1	Consideras que los canales de comunicación de tu centro de trabajo son adecuados para garantizar una óptima comunicación.	1	válido
2	Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por el líder.	1	válido
3	Consideras que el líder posee las habilidades necesarias para influir en los trabajadores	1	válido
4	Consideras que el líder posee las habilidades administrativas óptimas	1	válido
5	Las decisiones del líder contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.	1	válido
6	El líder normalmente delega responsabilidades al equipo de trabajo	1	válido
7	Las decisiones del líder son pertinentes	1	válido
8	Consideras que el líder posee la información correcta para la toma de decisiones	1	válido
9	Los procesos administrativos establecidos en tu centro de trabajo agilizan el cumplimiento de los objetivos de la empresa	1	válido
10	Has percibido algún acto de burocracia en tu centro de trabajo	1	válido
11	Te sientes presionado en tu centro de trabajo	1	válido
12	Consideras que tu centro de labores valora y reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores	1	válido
13	Tu centro de labores toma en cuenta tu desempeño para contribuir al ambiente de trabajo	1	válido
14	Consideras que el ambiente de trabajo es agradable	1	válido
15	Te sientes parte de la institución	1	válido
16	Asumirías como propios los objetivos de la institución.	1	válido
17	Consideras que la cantidad de recursos requeridos son adecuados en tu centro de trabajo	1	válido
18	Consideras que la calidad de recursos requeridos es adecuada en tu centro de trabajo	1	válido

19	Te sientes estable y seguro en tu puesto de trabajo	1	válido
20	Crees que la remuneración económica es acorde al puesto que desempeña	1	válido
21	Consideras que promueve trabajo en equipo en tu centro de trabajo	1	válido
22	Se establece un mecanismo de resolución de problemas en tu centro de trabajo	1	válido
23	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que generan un impacto positivo en su bienestar y relaciones de trabajo.	1	válido
24	El centro de trabajo cuenta con espacios de encuentro para el personal, áreas de trabajo iluminados, ventilados, colores y diseños del mobiliario que estimulan la creatividad y colaboración.	1	válido
25	Consideras que en tu centro de trabajo se establecen los incentivos laborales	1	válido
26	En tu centro de trabajo reciben premios por méritos	1	válido

Confiabilidad

Tabla 3

Estadística del total de los ítems

En relación al instrumento de "Comunicación interna", se puede observar que existen dos ítems que se correlacionan de manera inversa con el total de los elementos del instrumento, lo cual impide que el coeficiente de alfa total tenga un valor dentro del rango ideal (mayor de 0.7) (Ver tabla 3) (Hernández y Mendoza, 2018; Christmanna y Aelstb, 2006), por ello se tomó la decisión de eliminar el ítem 6 y 7, para que el coeficiente de alfa pueda aumentar. Realizando ese proceso y ejecutando el análisis de fiabilidad al total de los ítems debido a que cumplen con el criterio de homogeneidad (todos los reactivos miden la variable general), el resultado final después de utilizar el alfa de cronbach fue de 0.730 (Ver tabla 4).

Tabla 4

Coeficiente de alfa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,730	8

Por tanto, se concluye que el instrumento analizado es fiable y puede ser utilizado para medir la variable en la muestra de estudio (Hernández y Mendoza, 2018; Christmanna y Aelstb, 2006).

En relación al instrumento "Clima organizacional" al realizar el análisis de fiabilidad al total de los ítems debido a que cumplen con el criterio de homogeneidad (todos los reactivos miden la variable general), el resultado final después de utilizar el alfa de cronbach fue de 0.927 (Ver tabla 5). Por tanto, se concluye que el instrumento analizado es fiable y puede ser utilizado para medir la variable en la muestra de estudio (Hernández y Mendoza, 2018; Christmanna y Aelstb, 2006).

Tabla 5

Coeficiente de alfa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,927	26

DATA DE POBLACIÓN

N	Edad	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34		
1	25	Femenino	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	28	Masculino	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	
3	38	Masculino	1	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	34	Femenino	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4		
5	35	Masculino	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	2	4	2		
6	38	Femenino	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5		
7	35	Masculino	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4		
8	34	Femenino	2	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
9	38	Masculino	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
10	24	femenino	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
11	29	Masculino	4	4	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	1		
12	28	Femenino	2	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
13	37	Masculino	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	43	Masculino	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	5	5	5	5	4	1	1	5	4	1	1	1	1	2	
15	33	Masculino	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	34	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	1	1	2	2		
17	32	Femenino	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	1	4		
18	24	Femenino	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
19	29	Femenino	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
20	43	Femenino	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	2	2	4	2		
21	41	Masculino	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
22	33	Masculino	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	1	1	
23	44	Masculino	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	5	5	4	4		
24	40	Femenino	1	4	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	44	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
26	40	Masculino	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	50	Masculino	2	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
28	38	Femenino	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	1	

61	39	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	1	4	1	1		
62	25	Masculino	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4		
63	42	Masculino	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
64	33	Femenino	2	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4		
65	40	Femenino	2	4	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5		
66	58	Masculino	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	2	2	4		
67	33	Femenino	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	2	
68	31	Femenino	2	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5		
69	27	Femenino	1	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	4	4	5	1	1	4	4	4	1	1	
70	41	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2		
71	58	Masculino	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	42	Masculino	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	2	1	2	4	5	2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	
73	37	Masculino	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
74	41	Femenino	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
75	50	Masculino	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
76	37	Masculino	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	
77	34	Masculino	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	33	Masculino	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
79	38	Femenino	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
80	34	Femenino	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4
81	53	Femenino	1	5	4	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
82	30	Femenino	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	
83	65	Masculino	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
84	26	Masculino	1	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
85	48	Femenino	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	1		
86	58	Femenino	1	5	2	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
87	55	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
88	48	Masculino	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	
89	34	Femenino	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	
90	28	Femenino	4	4	1	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	4	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5		
91	25	Femenino	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	2	2	1		
92	29	Masculino	1	5	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

