



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil,
Ecuador, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Pazmiño Sàenz Rosa Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6655-4861)

ASESORA:

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Piura- Perú

2019

DEDICATORIA

La victoria sonríe a aquellos que vencen obstáculos en el transcurso de la vida.

A Dios quién me dio la fe, la sabiduría, la fortaleza para terminar mi trabajo, a mi amado esposo Ricardo Veloz Tambaco, quien me brindo su amor, su cariño, su compa a y su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional.

Pazmiño Rosa

AGRADECIMIENTO

A nuestra insigne Universidad Cesar Vallejo, que me ha brindado la oportunidad de desarrollar mis habilidades profesionales en beneficio de nuestra sociedad.

Mi profundo agradecimiento para la Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne por su desinteresada orientación y colaboración.

A todas aquellas personas, que de una u otra manera colaboraron a la realización de esta investigación.

Pazmiño Rosa

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 19:30PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, GUAYAQUIL, ECUADOR, 2018". presentada/o por el /la bachiller PAZMIÑO SAENZ, ROSA ELIZABETH.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

PROBADO POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como PARO para recibir el grado académico de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Piura, 10 de Abril del 2019



DR. BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEÓN
PRESIDENTE





DRA. DIAZ ESPINOZA MARIBEL
SECRETARIO



DR. CALLE PEÑA EDILBERTO
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Elizabeth Pazmiño Sáenz, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, identificada con C.I. 0930146188, con la tesis titulada Comunicación y clima organizacional entre docentes de una unidad educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta: de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 10 de abril del 2019.


Rosa Elizabeth Pazmiño S.
C.I. 0930146188

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1 Definiciones de la variable 1: La Comunicación.....	7
1.3.1.1 Elemento del proceso de comunicación.....	7
1.3.1.2 Funciones de la comunicación.....	8
1.3.1.3 Dimensiones de la variable 1: Canales de la comunicación.....	8
1.3.1.3.1 Tipos de comunicación basada en los canales de la comunicación.....	9
1.3.1.3.1.1 Comunicación no verbal.....	9
1.3.1.3.1.1.1 Tipos o categoría de comunicación no verbal.....	9
1.3.1.3.2 Tipos de canales de comunicación basada en el propósito y estilo.....	12
1.3.1.5 Barrera que afectan a la comunicación.....	17
1.3.2 Definiciones de la variable 2: Clima organizacional.....	20
1.3.2.1 Enfoques del clima laboral	20
1.3.2.1.1 Enfoque estructural	20
1.3.2.1.2 Enfoque perceptual	20
1.3.2.1.3 Enfoque cultural.....	21
1.3.2.1.4 Enfoque interactivo.....	21
1.3.2.2 Tipos de clima organizacional.....	21

1.3.2.2.1	Clima psicológico.....	21
1.3.2.2.2	Clima agregado.....	22
1.3.2.2.3	Clima colectivo.....	22
1.3.2.3	Dimensiones clima organizacional.....	22
1.4	Formulación del problema.....	24
1.4.1	Problema General.....	24
1.4.2	Problemas específicos.....	24
1.5	Justificación del estudio.....	25
1.6	Hipótesis.....	26
1.6.1	Hipótesis general.....	26
1.6.2	Hipótesis específicas.....	26
1.7	Objetivos.....	27
1.7.1	Objetivo general.....	27
1.7.2	Objetivos específicos.....	27
II.	MÉTODO.....	28
2.1	Diseño de investigación.....	28
2.2	Variables, operacionalización.....	29
2.3	Población.....	32
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1	Técnica.....	32
2.4.2	Instrumento.....	33
2.4.3	Cuestionario de la variable Comunicación.....	33
2.4.4	Validez.....	33
2.4.5	Confiabilidad del instrumento.....	33
2.5	Métodos de análisis de datos.....	34
2.6	Aspectos éticos.....	34
III.	RESULTADOS.....	35
3.1	Descripción.....	35
3.1.1	Objetivo General.....	35
3.1.2	Objetivo específico 1.....	36
3.1.3	Objetivo específico 2.....	37

3.1.4	Objetivo específico 3.....	38
3.1.5	Objetivo específico 4.....	39
3.2	Comprobación de Hipótesis.....	40
3.2.1	Hipótesis general.....	40
3.2.2	Hipótesis específica 1.....	41
3.2.3	Hipótesis específica 2.....	42
3.2.4	Hipótesis específica 3.....	43
3.2.5	Hipótesis específica 4.....	44
IV.	DISCUSIÓN.....	45
V.	CONCLUSIONES.....	49
VI.	RECOMENDACIONES.....	50
	REFERENCIAS.....	52
	ANEXOS.....	58
	Matriz de consistencia.....	59
	Instrumento de la variable comunicación.....	61
	Ficha técnica de la variable comunicación.....	63
	Matriz de validación de instrumento.....	64
	Base de datos variable comunicación.....	68
	Estadístico de fiabilidad de la variable.....	69
	Instrumento de la variable clima organizacional.....	70
	Ficha técnica de la variable clima organizacional.....	73
	Matriz de validación del experto del instrumento de la variable clima organizacional.....	76
	Base de datos variable clima organizacional.....	79
	Estadísticos de fiabilidad de la variable clima organizacional.....	81
	Solicitud de autorización de estudio.....	83
	Documento de autorización de estudio.....	84
	Protocolo de consentimiento.....	85
	Acta de aprobación de originalidad.....	86
	Pantallazo de software Turnitin.....	87
	Autorización de publicación.....	88
	Versión final del trabajo de investigación.....	89

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.- Población.....	32
Tabla 2.- Confiabilidad del instrumento de las variables comunicación y clima organizacional.....	34
Tabla3.- Relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional.....	35
Tabla 4.- Relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.....	36
Tabla 5.- Relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.....	37
Tabla 6.- Relación de la comunicación con la dimensión relación institucional.....	38
Tabla 7.- Relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.....	39
Tabla 8.- Relación de la comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa.....	40
Tabla 9.- Relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.....	41
Tabla 10.-Relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.....	42
Tabla 11.- Relación de la comunicación con la dimensión relaciones institucional.....	43
Tabla 12.- Relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.....	44
Tabla 13.- Puntuación de las dimensiones de la variable comunicación.....	66
Tabla 14: Evaluación en niveles por dimensión.....	67
Tabla 15: Evaluación de variable.....	67
Tabla 16.- Puntuaciones de las dimensión de la variable clima organizacional.....	74
Tabla 17.- Evaluación en niveles por dimensión clima organizacional.....	75
Tabla 18.- Evaluación en niveles por dimensión clima organizacional.....	75
Tabla 19.- Evaluación de la variable de clima organizacional.....	75

RESUMEN

El reciente estudio tuvo como fin determinar la relación que existe entre la comunicación y clima organizacional en docentes de un establecimiento educativo. La muestra estuvo compuesta por 15 profesores de preparatoria y primaria.

Para valuar las variables se aplicaron los instrumentos mediante preguntas de cuestionario de comunicación y clima organizacional adaptado por Pazmiño (2018), se aplicó una prueba piloto para la confiabilidad fue aceptable (.959**) y para la variable de comunicación obtuvo una puntuación aceptable de Alfa de Cronbach (.804**). Al procesar los resultados de correlación entre variables y dimensiones se pudo comprobar las hipótesis de la relación que existe entre la comunicación y clima organizacional y sus dimensiones: estructura, relación, recompensa e identidad.

El presente trabajo propuso la hipótesis que afirmaba que la Comunicación y clima organizacional en docentes de la institución educativa Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018. La población de estudio pertenece a 15 docente contratados. El estudio es no experimental asume un diseño correlacional asociativo. La investigación trabajo la técnica de la encuesta. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y los estadísticos rho y R.

La investigación finaliza demostrando que la comunicación si se relaciona directamente con el clima organizacional de la institución educativa Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Palabras claves: Comunicación, Clima organizacional, estructura, relaciones, recompensa e identidad.

ABSTRACT

The purpose of the recent study was to determine the relationship that exists between communication and organizational climate in teachers of an educational establishment. The sample consisted of 15 high school and elementary teachers.

In order to value the variables, the instruments were applied through questionnaire communication and organizational climate adapted by Pazmiño (2018), a pilot test was applied for the reliability was acceptable (.959 **) and for the communication variable it obtained an acceptable score of Alfa de Cronbach (.804 **). When processing the results of correlation between variables and dimensions, it was possible to verify the hypotheses of the relationship that exists between communication and organizational climate and its dimensions: structure, relationship, reward and identity.

The present work proposed the hypothesis that the communication and organizational climate in teachers of the educational institution Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018. The study population belongs to 15 teachers hired. The study is non-experimental and assumes an associative correlation design. The research work the technique of the survey. SPSS software version 22 was used to process the information. The results were presented through contingency tables and the rho and R. statistics.

The research ends by demonstrating that the communication is directly related to the organizational climate of the educational institution Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018

Keywords: Communication, organizational climate, structure, relationships, reward and identity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad las Instituciones pedagógica se ven sometidas a cambios y retos para garantizar una excelente calidad educativa, por lo que el desempeño de todos los integrantes se ve sumergidos ante esta problemática, ya que si no existe una buena comunicación en las organizaciones va a inferir en su clima organizacional de tal manera que se va a ver afectado en su ámbito laboral.

Langevin L. (2000), señaló que *“la comunicación contribuirá más en el proceso de nuestro crecimiento y nuestra propia realización”* (pág.16), esto se logrará solamente si en las instituciones educativas se maneje una buena comunicación desde los súbditos hacia sus subordinados o entre pares, aún como individuos debemos mantener una comunicación fluida, dar opiniones que favorezcan a la institución y así crear un clima organizacional cálido sin tensión.

La problemática del ámbito laboral que hoy en día se puede observar es que parte de un buen clima organizacional se debe manejar con una excelente comunicación y que este es parte de una satisfacción laboral, así lo señaló Payne y Pheysey (1971), *“el clima organizacional juega un rol satisfactorio para el bienestar del personal*, es decir que si se obtiene un clima amigable se tendrá un trabajo agradable, (citado en Chiang M., Martin José, Núñez A., 2010, pág. 18).

Por otro lado, el clima organizacional a veces se enferma de estrés dado a una comunicación ineficaz, que se ve reflejado algunos síntomas tales como: cansancio laboral provocado por el desgates profesional, hostigamiento, desánimo, dolores de cabeza, fricciones entre los compañeros, sentirse poco valorado y explotado, mala remuneración, etc., así lo señala Tejada (2007) que *“el pésimo ambiente en el trabajo se identifica por la apatía, el pesimismo y el individualismo”* (pág.70).

Según Gutiérrez, Managing Director de Right Consulting (2019), menciona que, *“para tener una excelente producción se necesita que los trabajadores se sientan felices y satisfecho cada día, esto disminuirá los famosos permisos laborales o excusas para no ir a laboral o las licencias médicas, por ejemplos”*, Tejada (2007) señala que el buen clima se manifiesta por la alegría, el positivismo y el trabajo cooperativo, eso va a dar como resultado una satisfacción con su

entorno físico, con sus superiores, con su trabajo y se va a ver inmerso positivamente en las tomas de decisiones, unas excelente relaciones interpersonales y a una adaptación al cambio.

Cuando un miembro de la organización se siente miembro de la compañía se siente inmiscuido, precioso; esto se va a retumbar en su rédito profesional, por lo tanto debemos ser lo que formemos un clima que sea propicio para que se pueda trabajar y haya una excelente producción, Baguer (2009) señaló, que la cultura del clima organizacional debe radicar en lograr una organización donde se trabaje a gusto, donde la persona aporte lo mejor de ella y perciba satisfacción por el logro de sus planes personales y los de la institución (Pág. 138).

Según la Organización Mundial de la Salud (2017) 'La salud mental en el lugar de trabajo'. Las vivencias en el lugar donde se labora es uno de los factores que determinan el bienestar general del ser humano, esto evidencia la relevancia que existe en ambientar un lugar de trabajo formidable para los integrantes de una organización, lo cual va a tener una respuesta de identidad laboral por parte de sus miembros.

Arroyo (2012) señaló que los trabajadores cien por ciento comprometidos son los que han logrado un vínculo de fraternidad y psicológico con la empresa y siempre van a buscar el bien de la compañía. (Pàg. 116), así pues, un colaborador contento, es un colaborador fructífero y comprometido en la organización y siempre velará por el bienestar de la institución.

A nivel nacional, el ambiente laboral también se ve afectado ante la problemática que actualmente rige globalmente las grandes organizaciones un clima tóxico y una falta de comunicación que deja mucho que decir, y tiene como consecuencias bastantes disputas entre los súbditos y entre sus pares, que en vez de crear un sano ambiente se crea una mala relación intrapersonal y termina afectando a la organización, Según Barahona (2017) (citado por El Telégrafo) en existen varias fuentes de malestares laborales, y una de ellas es el convivir con otros seres humanos, como ocurre en los trabajos y la sociedad en sí.

Melendres (2018) en una publicación de diario el Telégrafo mencionó que velar por el buen vivir de sus trabajadores debe ser la premisa de toda empresa, no cabe duda, pero alcanzar esa meta no es sencillo, cuando se procura mantener la equidad en la organización se puede lograr las metas propuestas, pero son muy

pocas probables que se logre ya que lo grandes jefes solo buscan lucrarse y no velan por el bienestar de sus colaboradores.

En nuestra realidad se observa que la comunicación brinda un papel de suma relevancia e importante en nuestra sociedad, sin ella no podríamos llevar a cabo un armonía o relación favorable entre cada individuo de nuestra sociedad, es por ello que el dialogo debe fluir en nuestro entorno sin ninguna barrera, ni distorsionamiento, para así poder dar a conocer los objetivos que deseamos compartir, así lo refiere Martínez (2012) cuando se habla de comunicación, donde indica que el hombre es por excelencia un ser comunicativo (pàg.1).

Otros factores que son barreras para una comunicación efectiva, son algunas barreras como la escasez de preparación, el desconocimiento de los profesores con lo que se está trabajando, ya que no conocer sus cualidades no podemos referirnos a ellos con empatía y asertividad lo que hace que perdamos el hilo conductor para un clima organizacional favorable. Según Reyes (2004) menciona que es todo lo que impide o reduce la posibilidad, la precisión o la fidelidad de la comunicación.

Según la problemática en la Institución educativa se puede observar que son varios los inconvenientes considerables en el ambiente laboral, muchos de los docente lo consideran tóxico creado por la misma directora; algunas de las novedades que se puede observar es que no existe orden, que no existe normas de disciplinas adecuadas, no se puede opinar para mejorar la institución, no hay capacitaciones por parte de la institución, entre compañeros no se brindan el apoyo necesario cuando se lo necesita, no existe la unión entre compañeros para solucionar problemas, la directora en muchas ocasiones no es clara en las asignación de tareas, no siente el apoyo por parte de la directora en las actividades laborales y en muchas ocasiones los docentes no disfrutan trabajar en la institución.

De esa manera se puede observar la falta de comunicación por parte del gerente educativo hacia su personal de trabajo que imposibilita la unificación de criterios y lo consideran que el dialogo entre director y docente no es fluido ni consensuado, lo que provoca que allá un desfase en las relaciones interpersonales entre ambos y se genere un clima organizacional toxico.

Si la situación sigue presentándose como actualmente se está dando, el personal docente colapsará, provocando un desempeño laboral deficiente y escaso

influyendo a la negatividad, a la falta de compromiso, a la empatía y a tornarse un ambiente desfavorable, convirtiéndose en un lugar desagradable para laboral y el personal docente puede optar por la deserción laboral si no se les brinda un clima organizacional ameno.

Buscándole una solución a esta problemática, podemos considerar que tanto la directora como gerente educativo debe mejorar la comunicación entre su personal docente, ya que considerándola como líder de la organización, deberá convertirse en una persona equitativa, donde no provoque disgusto entre sus colaboradores y logre ponerse en el lugar de otros.

1.2 Trabajos previos

La comunicación es la columna imprescindible para la realización de las competencias esenciales del establecimiento tales como: toma de decisiones, organización de las intervenciones, valoración de los impactos, en definitiva, contribuye la complacencia personal: profesores, educadores, directivos, estudiantes, siendo ellos los ejes centrales o el motor que le da vida.

Internacional

Ceballos (2013), en su tesis de maestría “Comunicación Efectiva y su Incidencia en el Clima Organizacional, en las escuelas de Educación Básica”, sustentada en la Universidad de Carabobo, identifica que existen falencia comunicativas entre los colaboradores del establecimiento, la información llega muy tardía, no hay entusiasmo por parte de los miembros, endebleces en la estructura organizacional, tales como, las instalaciones , los vínculos fraternales, entusiasmo, galardone por la eficacia de sus trabajos y por ende inanición a la hora de la toma de decisiones. Se muestra la falencia en la comunicación y en su ambiente laboral de la U.E. “Felipe Cecilio Tovar”.

Según García y Segura (2014) realizaron una tesis denominada “el clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas” tuvo como fin comprobar si el desempeño docente se veía influenciado por el clima laboral, lo cual se comprobó que efectivamente tenía que ver la manera en la que se llevaba a cabo la jornada laboral, así mismo se pudo cerciorar que la falta de entusiasmo y recompensa hace que el personal no se desempeñe de manera idónea, por lo tanto es necesario que se comience puliendo esas falencias.

Arias (2003), en su estudio “La comunicación entre los directores, docentes y sus influencias en el clima organizacional de las instituciones escolares en la tercera etapa de educación básica”, tuvo el fin de estudiar el vínculo comunicativo entre directivos y docente lo cual se pudo evidenciar que la comunicación juega un rol muy importante, ya que sin aquella no se puede lograr una íntima relación entre súbditos o entre pares, se comprobó que dicha comunicación no es fluida, que existe un miedo al dirigirse ante sus superiores, se siente atemorizados.

Nacional

Vallejo (2014), en su tesis de maestría y con el fin de optimizar la comunicación en el establecimiento se realizó el reciente trabajo de investigación. “La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el cantón San José de Chimbo, periodo 2012- 2013”, sustentada en la Universidad Estatal de Bolívar, encontrándose el colegio “Corina Parral de Velasco Ibarra”, sumido intrínsecamente en esta problemática, dio como resultados una falencia a la hora de comunicarse, la misma que genera pleitos y rencillas entre el personal generando que los mensajes no llegue adecuadamente.

Briseño, Mantilla, Mora, Real, Arciniega (2018), en su artículo científico sobre “Comunicación efectiva del gerente educativo orientada al manejo de conflictos en el personal docente” sustentada en la Universidad de Otavalo, tuvo como propósito de evaluar la comunicación efectiva del director orientada a la conducción de desigualdades entre pares de la Unidad Educativa Básica “La Vizcaína” del Municipio Barinas, Estado Barinas, se concluyó que tanto los dirigentes administrativos y los profesores posee escasas técnicas de diálogos y resulta ,uy difícil mantener una buena relación entre ellos.

Locales

Bravo y Calderón (2017), mencionaron en su artículo científico “El Clima organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador” respaldado por la Universidad Espíritu Santo de la ciudad de Guayaquil, se planteó como propósito amplificar un estudio del clima laboral de una Escuela de Educación Básica; se muestra los estudios que en la institución su ambiente laboral no es excelente, dicen que el perfil de su líder

es autoritario el cual no permite la opinión de sus colaboradores, e incluso comentan que al realizar sus labores no son escuchados ni reciben un elogio por su eficacia, más bien solo le están imponiendo trabajos con un corto tiempo para su cumplimiento.

Arana (2016), es su trabajo de investigación titulada “La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional del departamento de talento humano de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte”, dicho estudio realizado en Guayaquil, este se centró en analizar el departamento de recursos humanos, evaluar su gestión, el cual se pudo evidenciar que no cuentan con reglamentos para el personal por lo que se necesita implementar un manual de procedimiento que ayudará a que la organización avance correctamente y se pueda entablar una buena comunicación.

Con respecto a la investigación que estoy desarrollando la problemática la pude detectar al observar el entorno de la institución educativa “Nueva Alborada” que entre docentes existía un mal desempeño laboral refiriéndonos al incumplimiento o tardanza de las actividades establecida por el director, la falta de comunicación y empatía al momento de relacionarse entre sí debido a que no desarrollan una buena comunicación.

Una de las causas por lo ocurrido puede ser que el gerente educativo no establezca lazos de fraternidad entre compañeros docentes, o tal vez no se reúnen consecutivamente para el dictamen de actividades a realizar en la institución por lo que se ocasiona la distorsión de información por la formalidad de la comunicación que debe haber en una organización.

Probablemente a lo observado puede ocurrir que las relaciones interpersonales no se establezcan como debe ser, además su desempeño laboral sería insuficiente y no cumpliría con los estándares de calidad y gestión de la institución.

Por último, las alternativas de solución que se propone después una prueba piloto realizada y conversado con los encuestados estando en acuerdo más del 50% de la población encuestada, considerar en los próximos estudios la influencia y la práctica comunicativas en el clima organizacional, sugerir a los directivos o personal administrativos estímulos periódicamente como viajes de integración del

personal, puesto a que la labor que se realiza como docente no alcanza el tiempo para desarrollar adecuadamente una comunicación fluida.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definiciones de la variable 1: La Comunicación

Para comenzar este estudio definiremos que marco teórico según Pardinás (1969, p. 77) “Es una herramienta de juicio de la indagación preliminar a la realización de la misma”, por lo que considero que es un apartado muy importante en un estudio de caso o investigación para concluir o resolver una problemática.

En definitiva, a continuación, se detallarán las siguientes definiciones concernientes con las variables de la investigación.

La comunicación es un procedimiento de transferencia y recibimiento de un mensaje o idea, donde se requiere de dos o más individuos y un canal establecido para llevar a cabo este proceso: es muy satisfactorio cuando dicho mensaje es recibido por el receptor.

Frank (1970) Citado por Viladot (2008 p. 15), sostiene que es “La reciprocidad oral de un juicio o idea”.

Klopfers & Hatch (1968) citado por Omedes (1991 p.167), dice que la Comunicación “Es un procedimiento mediante el cual el mensaje es intercambiado con ventaja adaptativa de por medio de ambos”.

Siendo estos las definiciones que asume la investigación, considero que la comunicación es el eje transversal de una comunidad o población, y que juega un rol sumamente indispensable para todo ser vivo sin él no podríamos expresar o dar a conocer nuestras ideas o mensaje a otro ser, ya que el hombre por naturaleza es comunicativo.

1.3.1.1 Elemento del proceso de comunicación

Es un procedimiento por el cual un ser humano como “trasmisor” manifiesta una información a un “receptor”, mediante un medio, empleando símbolos usuales y procurando conseguir la comprensión de su significación.

Berlo (2000 p. 19) sostiene que “cada uno de los componentes son indispensables para el diálogo y que podemos estructurar los procesos de la comunicación en los siguientes: 1) Fuente de comunicación, 2) El emisor, 3) el mensaje, 4) el canal, 5) el decodificador, 6) el receptor de la comunicación.

De tal manera podemos decir que los componentes del desarrollo del diálogo nos permitirán comunicarnos de manera equilibrada y funcionan como una cadena que entabla relación entre el emisor y receptor y que ambos juegan un rol importante en este proceso, en cuanto a los otros cuatro factores del proceso de la comunicación conviene resaltar que son las herramientas útiles para llevar a cabo este transcurso de transmisión o recepción de dicha información.

1.3.1.2 Funciones de la comunicación

Cada uno del desarrollo del diálogo cumple una función que permite su particularidad dentro del transcurso de la transmisión de la información, para llevarse a cabo una comunicación satisfactoria.

Román (2011) menciona seis funciones del lenguaje es decir: expresiva, referencial, de contacto, apelativa, estética y metalingüística. Certeza la influencia de una o más de estas funciones.

Para ciertos filósofos el mundo del individuo es semejante al habla, o sea, es a través de la manifestación de sus palabras, concepciones y enunciaciones, como conseguimos concebir u orientarnos en el mundo que nos rodea.

1.3.1.3 Dimensiones de la variable 1: Canales de la comunicación

Al referirnos sobre los canales de la comunicación podemos decir que es el circuito de transmisión por el que se envían los caracteres portadores del mensaje que intentan interactuar entre trasmisor y receptor. Es común referirnos asimismo tal manejo de información o mensaje.

Serrano (1992), sostiene que el canal es el medio por el cual se trasmite la comunicación, llámese este algo físico por lo que se realiza el dialogo entre el emisor y es recibido por el receptor”.

Se podría comentar que para lograr una comunicación efectiva se debe considerar ciertos canales de transmisión, que son los medios que se utilizan para

trasmitir la información con claridad, siendo un factor indispensable donde lo emplea el emisor y el receptor y así poder llevar a cabo la realización de la comunicación.

1.3.1.3.1 Tipos de comunicación basada en los canales de la comunicación.

Al referirnos canales mencionamos a los medios o forma de comunicarnos y estos factores pueden ser: Comunicación verbal y comunicación no verbal.

1.3.1.3.1.1 Comunicación no verbal

Así mismo Robbins (1998, p.614) se resalta que toda comunicación no verbal trasmite significada, lo cual a esta modalidad le ofrece una riqueza infinita de opciones”.

Podría decirse que una comunicación no solo se puede llegar a dar de manera verbal sin llegar a realizar ningún gesto o señas con nuestro rostro o manos, es por eso que se puede definir que una comunicación no verbal es útil a la hora de mantener una comunicación, pero tampoco podemos decir que es mucho mejor mantener una comunicación no verbal porque se puede prestar a malas interpretaciones.

Una comunicación no verbal es un modo lingüístico corporal que los seres vivos utilizan para trasferir una información, en la multitud de casos de manera involuntario.

No podemos equivocarnos la comunicación no verbal con la comunicación que no es hablada, esto se refiere cuando una comunicación es “escrita” por lo tanto no podemos identificar como tal ya que la comunicación no verbal se basa en los gestos y señas que ésta puede producir al momento de entablar una conversación.

1.3.1.3.1.1.1 Tipos o categoría de comunicación no verbal

La comunicación no verbal podemos clasificar en cuatro categorías que ayudaran lograr una mejor comprensión.

1.3.1.3.1.1.1.1 Emblemas

Un emblema corresponde a un vocablo o expresión sencilla aceptada por el conjunto de integrantes de una sociedad y se acostumbra a efectuar especialmente mediante las manos y del rostro.

Ekman y Friesen (1972) sostiene que los emblemas son los gestos donde interviene nuestras manos, la postura de la cabeza, los movimientos faciales para transmitir un mensaje específico.

Por lo que se podría considerar que los emblemas de la comunicación forman parte de un diálogo donde tiene como finalidad lograr una recepción efectiva de la información; todos solemos emplear emblemas involuntariamente a la hora de expresarnos.

1.3.1.3.1.1.1.2 Ilustradores

Se podría decir que son los gestos que están relacionados a la comunicación verbal y su empleo reside en fortalecer la significación del mensaje que estamos expresando verbalmente.

Según Rulicki & Cherny (2011) menciona que “sirve para dar forma visual al discurso verbal”.

Se entiende entonces que los ilustradores de la comunicación son utilizados a la par con el lenguaje verbal y que no se pueden dar a entender por si solo; son importante en la conversación cara a cara o frente a las cámaras para mostrar algún objeto o contextualizar algo.

1.3.1.3.1.1.1.3 Reguladores

Los reguladores son los hechos no verbales que poseen la ocupación de ordenar o conducir el diálogo que se esté produciendo entre los participantes.

Rulicki & Cherny (2011), sostiene que Sirven para organizar el flujo de la conversación; los cuales reclaman, retienen, entregan o ceden los turnos del diálogo”.

Se entiende, por tanto, que los reguladores es la comunicación no verbal que cede el turno a otro y que lo hace a través de gestos ya sea con la cabeza o las manos; y podemos añadir que este medio no verbal ayuda a organizar o dirigir la conversación entre los interlocutores.

1.3.1.3.1.1.4 Los adaptadores

Radica en esas actividades, gestos o maniobra que usamos de modo involuntario para emitir nuestros sentimientos o explorar nuestras contestaciones, es decir, con disposición adaptativa.

Rodríguez & Hernández (2010) sostiene que “Son una serie de movimientos que se desarrollan en la niñez para satisfacer las necesidades, controlar las emociones o desarrollar contactos sociales”.

Siendo estas las definiciones que asume esta investigación, considero que los adaptadores no verbales son aquellos comportamientos o movimiento que nosotros hacemos involuntariamente al tocar nuestro cuerpo a la hora de desarrollar nuestras primeras experiencias ante la sociedad, como por ejemplo al mordernos las uñas al sentir nervios, enrollar nuestro cabello con un dedo de la mano, rascarse la cabeza, tronarse los dedos, etc.

1.3.1.3.1.2 Comunicación verbal

La comunicación oral se desenvuelve a través del diálogo que es el sostén de las relaciones sociales, Dialogar es el modo en que intercambiamos información con otras personas. Por lo tanto, se puede decir que en una comunicación verbal hay un emisor y receptor en el cual el agente es la expresión.

Robín J. (1982), define “La comunicación verbal es el procedimiento de conversar que va más allá de la sencilla emisión de sonidos unidos los unos a los otros. El propósito esencial es remitir mensajes de manera eficaz y de comerciar significados”.

Siendo estas las definiciones que asume la investigación, podemos considerar que la comunicación oral o también llamada expresión oral, nos permite entablar una conversación entre dos agentes y así poder lograr una comunicación efectiva a través de los diferentes medios comunicativos.

La comunicación verbal es muy importante porque permite la interacción entre los individuos y el intercambio de información y no solo con los seres humanos sino para todo lo que gira a su alrededor: sus costumbres, las tradiciones sociales y culturales e historia, etc.

La comunicación verbal no solo se refiere a que debe siempre hablada podemos observar que la en muchas ocasiones la comunicación es escrita y está a su vez puede ser interna o externa dependiendo a su intensidad comunicativa.

1.3.1.3.1.2.1 Comunicación interna

Es la comunicación que se practica en el interior de una organización para llevar a cabo los propósitos y planificación entre sus integrantes (directivos, administración, trabajadores y obreros).

Hersey, Blanchard & Jonson (1998) ha indagado cinco sistemas básicos de comunicación interna en las organizaciones: comunicación descendente, ascendente, horizontal, por rumores y en redes. Los cinco sistemas se clasifican en canales de comunicaciones formales e informales.

De acuerdo a la acotación de varios autores podemos considerar que el diálogo interno pretende señalar a las diversas actividades que efectuamos día a día para comunicarnos y mantener informado a nuestros clientes internos ósea hacia los trabajadores.

1.3.1.3.1.2.2 Comunicación externa

Es cuando se expresa a personas ajenas y externa de la organización, como por así decirlo a los accionistas, clientes, autoridades gubernamentales, etc.

Fernández (2007) se define “como el grupo de conversaciones hacia cualquier persona externa del medio público, encaminados a mantener excelentes relaciones y ayudar a promover los objetivos que se plantean en la institución”.

El concepto de la comunicación externa; el conjunto de mensaje emitidos de manera personal o masivamente; y que a través de este conducto podemos expresar externamente de manera masiva o personalmente hacia un individuo o a diferente publico externos.

1.3.1.3.2 Tipos de canales de comunicación basada en el propósito y estilo.

Los tipos de canales son considerados como los medios físicos por donde la información se trasmite; y allí donde su importancia se basa en el propósito y estilo y que este se divide en dos:

- Comunicación formal
- Comunicación informal

1.3.1.3.2.1 Comunicación formal

Es la que cumple las normas y las formas establecidas para el empleo adecuado del dialecto, según el medio en el que se produce la información.

Según Andrade (2005) define que “Es la que se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización”.

Según las definiciones de los diferentes autores se puede considerar que la comunicación formal permite al individuo transmitir un mensaje a la organización y a su vez le permite ver con claridad los mensajes que se anhela socializar y estos influyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

1.3.1.3.2.1.1 Canales de la comunicación formal

Es el medio de donde fluye la conversación, en concreto es donde se lleva a cabo la comunicación entre dos individuos; en particular son las herramientas que permite organizar, dirigir o coordinar las actividades de una organización.

De acuerdo a los diferentes autores antes mencionados no menos importante Martínez & Nosnik (1988, pág. 23) menciona que “Es aquella que sigue un orden jerárquico para funcionar correctamente una organización y son estos de manera descendente, ascendente u horizontal.

Por lo tanto, podría decirse que estos canales formales se dividen en tres y son: comunicación ascendente, descendente u horizontal.

1.3.1.3.2.1.1.1 Comunicación ascendente

Es aquel diálogo que se emite entre un miembro de una organización hacia sus superiores.

Robbins S, (1998 p. 284) sostiene que “se dirige a un grado alto en la organización. Sirve para dar feedback a los superiores, comunicarles del avance hacia las metas y proporcionar los conocimientos de los problemas actuales”.

Por lo que es relevante resaltar de acuerdo a las opiniones de los diferentes autores que este tipo de comunicación es la que da lugar al dialogo entre trabajador y jefe y que se hace con la finalidad de poder informar cómo está surgiendo el desempeño de la empresa, si todo marcha bien; se lo puede realizar a través de entrevistas personalizadas, reuniones periódicas, sistemas de sugerencias, etc.

1.3.1.3.2.1.1.2 Comunicación descendente

Se fundamenta en las funciones instituidas de los administradores en el acatamiento de los objetivos de una institución. Es la que se entabla en una institución permitiendo transferir información relacionada con la labor desde sus superiores a sus súbditos, con el propósito de proporcionar la regulación entre los distintos niveles jerárquicos.

Por su parte Robbins (1998 pág. 283) sostiene que “Es aquella que se dirige a un grupo de subordinado por parte de sus directivos; ósea cuando los gerentes que se comunican con los empleados”.

Por lo que se podría llegar a la conclusión que la comunicación descendente se da desde los altos mando hacia los trabajadores con el fin de dar instrucciones, noticias o a su vez evaluarlos de manera conjunta o personalizada.

1.3.1.3.2.1.1.3 Comunicación horizontal

Son aquellos diálogos que luyen internamente en una organización, involucrando a personas que estén en la misma categoría. La comunicación horizontal normalmente implica regularizar la información y permite que los individuos con la semejante o equivalente categoría en una organización puedan ayudar o apoyar.

Cora R. (2014, pág. 218) sostiene que “Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel en una empresa, se da entre departamentos ya que busca la agilización y cohesión interna”.

Considero que fluye de modo inconsecuente ya que intercambia información de modo adyacente entre los miembros del igual nivel jerárquico; y se puede conseguir una afinidad multidisciplinario entre los integrantes de una institución y así lograr una mejor coordinación de las actividades en la institución.

1.3.1.3.2.1.1.4 Comunicación informal

Es la que produce a excepción de obedecer las normas y las formas establecidas para el adecuado uso del dialecto, en un medio determinado.

Ivancevich (2005) reconoce la comunicación informal “Como la trasmisión de hechos y opiniones que se van deformando a medida que avanzan entre los interlocutores convirtiéndola en un rumor”.

Considero que está basado en la naturalidad, no a la jerarquía, donde nace la integración de los individuos de manera informal muchas veces beneficiando o perjudicando a los demás; es una forma indirecta de cómo llega el mensaje hacia el receptor ya sea a través del chisme o rumores.

1.3.1.4 Dimensión Comunicación efectiva

Es un modo comunicacional liviano, pertinente e incorporador, aprecia el alcance de anunciar dirección por la que se dirige la información en las instituciones, con el propósito de brindar las alternativas de las exigencias que se requiere, haciendo efectivos sus procedimientos, planificaciones y acciones.

Verderber & Verderber (2017). Menciona “el especial mensaje que importa es el que se entiende, no tiene relevancia si es el que verdaderamente querías brindar”.

Siendo estas las definiciones que asume la investigación, podemos considerar que es una forma de comunicarnos de modo clara y entendible sin que llegue a provocar confusión, dudas, malas interpretaciones a tal punto de que genere información errónea.

Para que haya una buena comunicación debemos reconocer que barreras están afectando la misma de este modo la información constantemente llegará con su idea inicial. En muchas ocasiones por carencia de tiempo, incomprensión y avidez perdemos la comunicación efectiva. Constantemente que exista alguna barrera asimismo va a hallarse cualquiera que la identifique y logre detenerla para que llegue el mensaje tal y como es. Si por algún motivo la comunicación no fuese efectiva hay que poseer la aptitud de dejar atrás y emprender de nuevo.

1.3.1.4.1 Claridad del mensaje

Los mensajes deben ser claro y preciso sin ninguna confusión a la hora de ser transmitido para que la persona que lo va a recibir lo pueda apreciar sin ninguna confusión ni errónea.

Según Sanz (2005 pág. 121) se refiere que “la claridad del mensaje requiere, ineludiblemente, claridad de lenguaje, que se refleja mediante la precisión del vocabulario”.

Se debe considerar que el mensaje debe manejar un vocabulario amplio a la hora de expresarnos, debemos procurar que cuando nos dirijamos a los diferentes individuos se utilicen palabras según la capacidad de quienes nos estamos refiriendo.

1.3.1.4.2 Unificación de criterios

La plática debe ser el eje transversal entre los colaboradores de una organización, para lograr una armonía en el lugar de trabajo y rendir de manera eficaz a la institución. Esto se lo puede adquirir mediante un desarrollo del dialogo de forma agradable, consensuada y logrando un apoderamiento en la identidad institucional.

Según la RAE actualización 2017 define como criterio: Norma para conocer la verdad. Unificación como: Acción y efecto de unificar.

Por lo que se puede concluir que un mensaje debe ser unificado y verídico para que el mensaje llegue sin ninguna confusión ni genere rumores. La organización debe tener un solo discurso, a través de todos sus canales para así poder obtener una información confiable.

1.3.1.4.3 Oportuna retroalimentación

Se debe mantener una refrescante comunicación a través de sus canales que permitan examinar las falencias que esté presente. Aquello dependerá netamente de la manera que este se lleve a cabo dentro de la organización por lo que este periodo relevante del dialogo por lo que se incitan a comprometerse en el establecimiento.

Según Peñafiel & Serrano (2010, pág. 51) define como “Un procedimiento de planificación, organización y desarrollo de actividades que permite valorar la marcha de la misma e introducir modificadores que lleven a las metas proyectadas.

Este término de retroalimentación en la comunicación adopta varias variantes. Toda organización a través de la retroalimentación podrá averiguar si recibió el mensaje y si la recepción fue adecuada; que el que comunicó puede

controlar y validar como recibió el mensaje y conocer la validez desde la perspectiva del otro.

1.3.1.4.4 Diálogo

Diálogo es una reciprocidad de información entre dos más personas. Puede ser oral o escrito. Asimismo, es un modelo de obra literaria, en prosa o en estrofa, en la que se representa una plática entre dos o más personajes.

Baca (2000 pág. 187) sostiene que diálogo procede del latín “*dialogus*” lo que podría ser traducido como un discurso entre dos personas” quiere decir que es la plática que se establece con otro individuo para dirigir un mensaje,

Po lo que se considera que el diálogo es una plática entre personas para expresar un mensaje o idea, puede ser planificada o no planificada.

1.3.1.5 Barrera que afectan a la comunicación

Toda conversación o diálogo que puede tornar estorbada por varios factores que interfieran al momento de llevarse a cabo y que perjudica la claridad del mensaje a la hora de emitir un mensaje para la comprensión del receptor.

Van-der Hofstadt (2005, pàg. 57) sostiene que “en muchas ocasiones la comunicación se puede ver afectada desde los pasos del proceso de la combinación o lo largo de ella; y, se centra en tres tipos: barrea debidas al entorno, barreras debidas al emisor y barreras debido al receptor”.

Evidentemente, siendo todas estas definiciones, podemos decir que, la comunicación puede ser interrumpida por ciertos factores que intervienen al momento de que se lleve a cabo una conversación, siendo estos factores personales o físicos.

A su vez estos diversos factores van a impedir que dicha comunicación sea transmitida libremente o fluya de modo que el que emita el mensaje al receptor a través de los canales lo haga con dificultad y el mensaje no sea transmitido con claridad.

Mencionaremos a continuación varias barreras según los autores los diferentes autores antes citados:

1.3.1.5.1 Barrera debida al entorno:

Según Van-der Hofstadt (2005, pàg. 58) dice “Las barreras debidas al entorno se centra en aquellas causas físicas que pueden influir negativamente en el proceso de la comunicación;”.

Por lo que se puede concluir que la comunicación se puede ver afectada debido a lugar físico en donde se esté efectuando la conversación, debe ser un lugar en armonía, sin ruido de cualquier índole y sobre todo donde los individuos que participen en la conversación puedan emitir y recibir el mensaje con claridad y unificado.

En lo que se refiere al entorno debemos considerar en buscar un lugar adecuado para entablar una conversación, donde se evite los ruidos de los buses, fábricas, etc. También se debe considerar el clima en donde se lleve a cabo ya que si hace mucho frio se va a ver interrumpida o al contrario hace calor también se puede tornar interferida, ya que las personas no se van a sentir cómoda en un ambiente apropiado.

1.3.1.5.2 Barreras debido al emisor

Fernández S. (2007) dice “que se darían fallos a este nivel cuando el emisor no se tiene en cuenta al receptor (se le presuponen los conocimientos que no tiene) y su personalidad (falta de empatía).

Siendo estas las definiciones que asume la investigación se puede considera que el emisor debe emplear un vocabulario adecuado al nivel cognitivo del receptor, para evitar cualquier impedimento que se dé al momento de realizar una conversación, y emplear las habilidades adecuadas con el receptor para que sea muy favorable a la hora de entablar la conversa.

El mensaje que emita el emisor debe ser claro y oportuno, evitar la redundancia en la trasmisión del mensaje para facilitar la comprensión del mismo, su utilización en exceso puede producir errores y confusiones.

1.3.1.5.3 Barrera debida al receptor

Fernández, S. (2007) dice que se dan “fallo cuando el mensaje no se recibe si el receptor esta distraído, tiene la mente ocupada en otros temas, falta de interés, no escucha bien; o realiza una interpretación incorrecta al mensaje”.

Se puede llegar a la conclusión que, para evitar el fracaso de una comunicación efectiva, el receptor debe estar atento al momento de escuchar el mensaje, poner atención y no estar distraído, para poder descifrar el mensaje transmitido.

1.3.1.5.4 Barrera semántica

Según Reyes (2004, pàg. 398) menciona que es aquel que “Están formadas por todo uso inadecuado del lenguaje, v. gr.: palabras vagas o con doble sentido, uso de posesivos que pueden referirse a dos personas, etc.”.

Por lo que se considera que este tipo de barrera se relaciona con el argumento semántico; es la diferencia de significado y del sentido de las palabras y expresiones por parte del emisor y receptor.

1.3.1.5.5 Barrera Psicológica

Según Reyes (2004, pàg. 398), menciona como “Turbación o irritación en quien da el mensaje o en quien lo recibe”.

Esta barrera representa el obstáculo de la transferencia de la información ocasionada muchas veces por el emisor o receptor, este puede deberse a los prejuicios o los valores emocionales que algunas personas presentan.

1.3.1.5.6 Barreras sociológicas

Reyes (2004, pàg. 398), menciona que son “Choques, antipático resentimientos entre quienes se da la comunicación. Aquí pueden ubicarse las suspicacias de los sindicatos hacia la empresa o viceversa”.

Por lo que se explica que esta barrera sociológica tiene mucho que ver con la perspectiva de cada individuo, su religiosidad, su política y que por estos factores la comunicación se torna imposibilitada a llevarse a cabo con normalidad.

1.3.2 Definiciones de la variable 2: Clima organizacional

Para definir al clima organizacional debemos separar los vocablos para su mejor comprensión en este estudio. Según la REA (2017) define “Conjunto de situaciones ambientales que califican a una localidad” y “organizacional lo refiere como organizativo”, por lo que se puede concluir que el medio donde el individuo se relaciona debe tener condiciones adecuada y organizada para un buen desempeño y buenas relaciones.

Katz y Kahn (1966) (citado por Méndez, 2006) analiza al clima organizacional como un régimen de esfuerzos de las personas en una institución.

Por lo tanto, se puede decir que para tener un clima organizacional se requiere de varios factores que intervienen en su mejora, debemos observar los factores que implican a la hora de convivir en un entorno organizacional.

1.3.2.1 Enfoques del clima laboral

Morán y Volkwein (citado por Hinestroza 2016) ha propuesto agrupar las definiciones desde cuatro enfoques: estructural, perceptual, interactivo y cultural.

Siendo estas las definiciones que asume el clima organización en sus enfoques nos permitirá observar desde un punto de vista, por lo tanto, el conocimiento del entorno tiene gran dominio relativo la labor práctica de las personas.

1.3.2.1.1 Enfoque estructural

Mañas, González & Peirò (1999), El enfoque estructural surge como contestación de la estructura organizacional por lo que se debe manejar de manera intrínseca una relación e integrarlo todo consistiendo con sus cualidades estructurales.

1.3.2.1.2 Enfoque perceptual

Hinestroza (2016) define que “la perspectiva perceptual (clima orientado al individuo); y, adjunta cierto criterio donde el clima tiene una percepción compartida de los individuos referente a la practicas, procedimientos y tipos de comportamiento que son recompensado y apoyados en un entono particular, grupo u organización”.

1.3.2.1.3 Enfoque cultural

Hinestroza M. (2016) sostiene desde la perspectiva cultural (interacciones individuales en función de la cultura organizacional, el clima se entiende a partir de interacciones individuales comunes a la cultura organizacional”.

Por lo que se puede concluir que el enfoque cultural en una organización él es grupo de cogniciones compartidas entre los integrantes que conforman la institución, la cuales se adquieren al compromiso social y proceso de socialización entre los individuos que conforman la organización.

1.3.2.1.4 Enfoque interactivo

Hinestroza (2016) dice que desde la perspectiva interactiva (respuesta del individuo en función de la situación de la institución), el clima se describe a la intervención de los sujetos como contestación a condiciones participadas de la institución (creencias, valores, estructuras cognitivas y de significado).

Es decir que el enfoque interactivo da lugar a la interacción de cada individuo dentro de una organización lo que permite llevar a cabo un clima favorable en el lugar de labor, si en la organización no se diera la interacción entre los integrantes de la institución se produjera un clima desfavorable ya que ninguno pudiera dar su punto de vista.

1.3.2.2 Tipos de clima organizacional

Según Mañas, et. Al (1999), sostiene que los diferentes tipos de clima organizacional son: psicológico, agregado y colectivo.

1.3.2.2.1 Clima psicológico

Mañas, et. Al (1999), sostiene que el clima psicológico es sustancialmente las apreciaciones que tienen las personas que los rodean.

Siendo estas las definiciones que asume esta investigación, se puede referir que el clima psicológico siempre va a intervenir en las apreciaciones de las personas de la institución de acuerdo al entorno que lo rodea y que lo hará desde su punto de vista psicológico.

1.3.2.2.2 Clima agregado

Mañas, et. Al (1999), define como “El conjunto de captación de las personas que integran a una misma entidad o colectivo selectivo social”.

Po lo que se puede definir que este tipo de clima se relaciona al entorno de cada individuo al momento de su percepción de sus mismos pensamientos o de manera colectiva hacia la sociedad que este se ve involucrado, para su aportación y convivencia.

1.3.2.2.3 Clima colectivo

Payne (citado por Mañas, et. Al., 1999), sugirió que los clusters deberían establecerse a partir de las jurisdicciones, los equipos de trabajo, las camarillas, los sindicatos, etc.

Por lo que se considera que las aportaciones que se pueden dan en torno colectivo puede beneficiar a una organización; cada individuo que aporte a su institución puede mantener un clima favorable, ya que como lo mencionaron los autores los “cluster” son muy beneficioso si se aplica en una institución.

1.3.2.3 Dimensiones clima organizacional

Litwin y Stringer (citado Méndez, 2006) Considera para la investigación estas cuatro dimensiones: estructura, recompensa, relaciones, identidad.

1.3.2.3.1 Estructura

Méndez (2006 p.46) sostiene que la dimensión estructura son las normas, reglas, leyes, procedimiento, metas, estándares de calidad que son de guía para los colaboradores de la institución para mantener un organización bien establecida.

Esta dimensión abarca todo lo referente a las normas, procesos y niveles jerárquicos internamente de una institución. La estructura de una institución puede estipular el conocimiento que los colaboradores tienen relativo su eje de trabajo.

1.3.2.3.2 Recompensa

Además, Méndez (2006) explica la dimensión recompensa es cuando en una organización establecen incentivos, aguinaldos, remuneración, obsequios, bonos

que motiven a sus colaboradores por su buen desempeño laboral creando en ellos la motivación de esforzarse para cada día llegar a la excelencia.

Consiste en la inteligencia que tienen los trabajadores relativos la recompensa que reciben en plataforma al arranque realizado. Conlleva no exclusivamente la institución de un sueldo equitativo, sino de motivaciones agregado (no necesariamente monetarios) que animen a los empleados a ejecutar un excelente desenvolvimiento.

1.3.2.3.3 Relación

Méndez (2006) define la dimensión relaciones como las conexión satisfactorias entre pares, supervisores y jefes, promulgando la armonía en el lugar de trabajo la cual influye en su nivel de satisfacción.

Tener respeto, mantener la contribución y la buena atención son factores determinantes en esta dimensión en la medida que intervienen en la producción y en la adquisición de un medio agradable de trabajo.

1.3.2.3.4 Identidad

Litwin y Stinger (1998) “es el sentimentalismo de posesión que los vincula a la institución, haciéndose una pieza imprescindible y conveniente para el establecimiento y para los miembros, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización”. (Citado por Aguado, 2012).

Esta última dimensión evoca la emoción de apropiación hacia la institución. Este agente señala qué tan involucrados están los empleados con las metas de la organización y qué tan afortunados se sienta de formar parte de la institución.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo la comunicación se relaciona con el clima organizacional en docente en una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la dimensión estructura institucional?
- ¿En qué medida la comunicación se relaciona con la dimensión recompensa institucional?
- ¿Cómo la comunicación se relaciona con la dimensión relaciones institucionales?
- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la dimensión la identidad institucional?

1.5 Justificación del estudio

La indagación de este estudio investigativo de carácter correlacional aporta su colaboración en cuanto a la comunicación y el clima organizacional, justifica su utilidad ya que en su investigación va aportar a la sociedad algo trascendental, el tema de la comunicación es un ente que juega un rol importante que permite que los seres vivos se pueden comunicar verbal o no verbal hacia los que conforman su entorno.

La comunicación nos permite transmitir e intercambiar información con los seres que nos rodea en nuestro ecosistema, es allí donde la relevancia social que aporta esta investigación retrospectiva a través del diagnóstico de sus variables, de modo que se identifiquen las necesidades que se presentan en la unidad educativa puesto que no se promulga la comunicación entre el director y docente.

Todos tenemos la necesidad de interactuar con otros seres humanos, aunque probablemente este se vea interrumpido por diferentes circunstancias como la comunicación informal, la falta de empatía, el autoritarismo, el factor tiempo, por lo cual el aporte de esta investigación transaccional en definitiva busca llegar al fin de esta problemática y lograr un clima organizacional muy favorable a través una comunicación efectiva.

En tal sentido esta investigación cuantitativa tiene como utilidad la aplicación metodológica donde se evidencia su análisis de datos, encuesta, sus instrumentos, su ficha técnica que permitirá aplicar el diseño correlacional asociativo en dicha investigación.

En definitiva, el propósito de indagar en la problemática que actualmente se observa en las instituciones con respecto a su clima y su desempeño, se busca lograr una relación favorable entre los miembros de dicha organización, es de suma importancia darle acogida y siempre buscar por el bienestar de los mismos, ya que vamos a conocer sus criterios, sugerencias y saber cómo se sienten cada uno de los individuos dentro de su lugar de trabajo, con el fin de dar recomendaciones que les favorezcan.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: La comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Ho: La comunicación no se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Hi1: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional.
- Ho1: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional.
- Hi2: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.
- Ho2: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.
- Hi3: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.
- Ho3: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión identidad institucional.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- ✓ Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- 1) Determinar la relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.
- 2) Determinar la relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.
- 3) Conocer la relación de la comunicación con la dimensión relaciones institucionales.
- 4) Determinar la relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es una planificación que se considera al momento de realizar un estudio investigativo que comprende lo que se va a hacer a lo largo de este proceso y así lograr sus objetivos.

Balluerka & Vergara (2002 pàg. 1) define que el diseño es un conocimiento inmensamente extenso, que se expande a lo longitudinal de varias etapas de la evolución de investigación científica y que aborda muchos aspectos técnico-metodológicos como estadísticos –analíticos.

En nuestro estudio nos va a permitir tener un plan general de nuestro estudio investigativo con el cual nos ayudará a resolver nuestras interrogantes o comprobar nuestra hipótesis acerca de nuestra problemática.

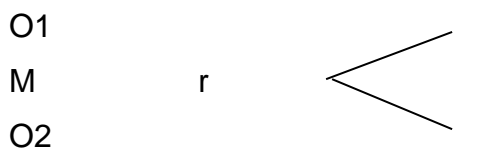
Son estrategias con lo que intentamos abarcar las respuestas a nuestras interrogantes, a través del diseño vamos a poder medir, contar y describir con el fin de encontrar soluciones a nuestras variables.

Se realizó una investigación no experimental, tipo descriptiva correlacionales de investigación asociativo, por lo que se considera las dos variables en una sola muestra, para después comparar y analizar los datos recogidos.

Por lo que en nuestra investigación se aplicará este estudio correlacional entre las dos variables en nuestra población, con el fin de que cada una de ellas se relaciones entre sí para obtener resultados verídicos.

En conclusión, miden cada variable presumiblemente relacionadas, posteriormente se cuantifican y examinan su correlación.

El diseño puede ser representado de la siguiente forma:



Elaboración propia

M: muestra de la investigación

O1: Observación de las variables comunicación.

O2: Observación de las variables clima organizacional.

r: correlación.

2.2 Variables, operacionalización

Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis, & Moreno (2018, pàg. 151) sostienen que la Variables es una determinada característica o propiedad del objetivo de estudio, la cual se observa o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro.

Son factores que pueden ser manipulados y medidos y constituyen una parte fundamental en los proyectos de Investigaciones y a la comprobación científica.

Los investigadores se orientan en la experimentación y comprobación para fortalecer un vínculo entre las variables, por lo que se considera que una no depende del valor de la otra y se cataloga independiente de sus efectos, más bien se especializa en la cauda de la problemática en una investigación y puede ser manipulada por el investigador, a diferencia de la otra variable que es catalogada dependiente y estará sujeta a cambios.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: LA COMUNICACIÓN						
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición Instrumento Cuestionario	Escala de la variable
Comunicación	Watzlawick, Beavin, Jackson (1991) sostiene que “La comunicación ejerce un papel fundamental en nuestras vidas y en el orden social, aunque apenas seamos conscientes de ello”.	Se comprende como el medio de transmisión y recepción de un mensaje o idea en los docentes de la Escuela Nuevas Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018, como resultado de la medición de las dimensiones canales de comunicación y comunicación efectiva, que se expresan en los ítems de la encuesta.	Canales de comunicación:	(1,2,3)Ascendente (4,5,6)Descendente (7,8,9)Horizontal	Siempre (1)	Ordinal
			Comunicación efectiva:	(10,11,12)Claridad en los Mensajes. (13,14) Unificación De Criterios. (15) Oportuna Retroalimentación. (16,17) Diálogo.	A veces (2) Nunca (3)	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN- INSTRUMENTO CUESTIONARIO	ESCALA DE LA VARIABLE
CLIMA ORGANIZACIONAL	“Define que el buen desempeño de los trabajadores va a depender netamente del comportamiento de las autoridades y de las condiciones que estos les brinde a sus colaboradores” (Likert, 1967).	Es el ambiente laboral que se tiene en un lugar de trabajo en los docentes de la Escuela Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018, como resultado de la medición de las dimensiones estructura, recompensa, relación, identidad y que se expresan en los ítems de la encuesta.	Estructura:	(1,2) La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno	Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (0)	ORDINAL
				(3,4) Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.		
				(5,6) Participan todos los integrantes de la Institución educativa al momento de decidir.		
				(7,8) Las decisiones son tomadas en asamblea.		
				(9,10) Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.		
			Recompensa:	(11, 12,13) Se respetan las opiniones.	Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (0)	
				(14,15) Recompensa en esfuerzo académico.		
				(16,17) Desarrollo profesional.		
			Relaciones:	(18, 19,20,21) Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes.	Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (0)	
				(22, 23,24,25,26,27) Madurez para superar los conflictos de manera asertiva.		
Identidad:	(28, 29,30,31,32,33) Cooperación entre colegas y miembros de la Institución educativa.	Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (0)				
	(34, 35,36) Buenas Relaciones humanas.					
	(37,38) Identidad con la institución.					
				(39,40) Compromiso con la institución educativa.		
				(41,42) Disfruto trabajar en la institución educativa.		

Fuente: Elaboración Propia.

2.3 Población

Arias (2012) define población como “El conjunto finito o incontable de los componentes con particularidades comunes para los cuales serán detalladas las conclusivas del estudio”.

En este apartado se desglosará la población y su tamaño. Para el presente estudio la población está conformado por 15 docentes de aula de la sección preescolar y sección básica, de los cuales 14 son de sexo femenino y 1 sexo masculino, una autoridad como directora de la institución, cabe mencionar que el personal docente trabaja mediante contrato ya que se encuentra laborando en una institución particular, personal docente adscrito a la Unidad Particular Nueva Alborada, jornada matutina, distrito 5 del ministerio de educación, ubicada en la Cdla. Alborada XI etapa.

Tabla 1.- Población

Género	Nº
Femenino	14
Masculino	1
Total población	15

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se puede observar la población de nuestro estudio.

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

2.4.1 Técnica

Heinemann K. (2003, pàg. 90), sostiene que “la técnica de compilación de información son los procedimientos de comprobación o selección a través de los cuales es viable compilar información o medidas puntuales, es decir verídicos, verdaderos y objetivos y, por consiguiente, de provecho científica”.

Por lo tanto, la técnica empleada en este estudio investigativo fue la utilización de encuesta al personal docente.

2.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado para recaudar la información en esta investigación fue el cuestionario mediante encuesta, por lo que de acuerdo a Heinemann K. (2003, pàg. 90), “el cuestionario debe ser sencillo y a la vez con alto grado de estandarización; el cuestionario debe ser auto explicativo”.

Con el propósito de conocer cómo se siente el personal docente en su ámbito laboral y su relación con la comunicación entre colegas y directivos, comprobar si esto influye en su clima organizacional en una institución educativa.

Mediante el instrumento de recopilación de datos en una investigación científica se obtendrá la información de mediciones de las variables. La investigación ha utilizado para la observación y medición unas técnicas la encuesta, con su respectivo instrumento: un cuestionario.

2.4.3 Cuestionario de la variable Comunicación

El cuestionario para medir la comunicación está constituido por 17 ítems con una valoración.

2.4.4 Validez

Ospino J. (2004, pàg. 168) se refiere al nivel por la que una herramienta medirá de manera verídica las variable

Validez relacionada con el contenido: Para Susan Pick y López (1980) citada por Silva & Brain (2006, pàg. 64), sostiene que instaurar las herramienta que se debe acoger cada aspecto relevante que se está midiendo.

2.4.5 Confiabilidad del instrumento

Para calcular si del instrumento es verídico, se procedió a someter al cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach por medio del software SPSS, se aplicó una prueba piloto para la confiabilidad y fue aceptable, según Oviedo & Campos (2005, pàg. 577) citado por Said E. (2013, pàg. 57) define como “Un indicativo usado para medir la confiabilidad de tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados”.

Tabla 2.-

Confiabilidad del instrumento de las variables comunicación y clima organizacional.

Variable	Alfa de Cronbach	N.- de ítems
Comunicación	,804	17
Clima Organizacional	,959	42

Fuente: Base de datos de prueba piloto.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos son los medios que el investigador utiliza a la hora de verificar la validez de la técnica e instrumentos de estudio utilizados con la finalidad de comprobar las hipótesis surgidas a partir de un problema. En el análisis de los datos se utilizaron los programas de Excel y SPSS versión 22, que permitirán interpretar los resultados de las encuestas y entrevista.

Para la presentación de resultados se realizó en dos pasos:

a) Para resultados descriptivos, quienes fueron estructurados a través de tablas, figuras y tablas cruzadas a fin de explicar cada uno de los objetivos y dimensiones; y

b) La estadística inferencial tuvo como soporte el estadístico de la Rho de Spearman dado el diseño correlacional de la tesis. Mediante el citado estadístico se determinó valores de la correlación y el grado de significancia.

Expresa que el análisis de datos puede desarrollarse mediante diversas formas estadísticas. Hernández et al. (2006).

El estudio presenta la información recopilada mediante cuadros de comparación de correlación con los valores de cada dimensión. Siendo de método cuantitativo y cualitativo.

2.6 Aspectos éticos

En las ocupación se ha considerado las normativa y convencionales observables en la composición de un archivo de investigación científica en el plantación educativo. Se tuvo en consideración la retribución del Manual de Publicaciones APA (2010), así como el Costumbre de una institución educativa. Se respetaron los derechos de autor y se protegió la identidad de los sujetos encuestados. Además, los datos recolectados se procesaron en forma veraz y objetiva para garantizar la validez de los resultados comunicados en este informe.

III RESULTADOS

3.1 Descripción

3.1.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Tabla3.-

Relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional

		VARIABLE COMUNICACIÓN		Total
		BAJO	REGULAR	
VCLIMA ORGANIZACIONAL	REGULAR	Recuento 2 % del total 13,30%	13 86,70%	15 100,00%
Total		Recuento 2 % del total 13,30%	13 86,70%	15 100,00%

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 3 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la comunicación y También el 13,30 % (2) califica en el nivel regular la variable clima organizacional pero en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019.

3.1.2 Objetivo específico 1

Determinar la relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.

Tabla 4.-

Relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.

			VARIABLE COMUNICACIÓN		Total
			BAJO	REGULAR	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	REGULAR	Recuento del total	2 13,30%	5 33,30%	7 46,70%
	ALTO	Recuento del total	0 0,00%	8 53,30%	8 53,30%
Total		Recuento del total	2 13,30%	13 86,70%	15 100,00%

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 4 describe el 33,30% (5) de la muestra coinciden en calificar en el nivel regular la variable comunicación y la dimensión estructura.

También un 53,3% (8) de los docentes coinciden en calificar como regular el nivel de la variable comunicación, pero en el nivel alto la dimensión estructura durante los años 2018-2019.

3.1.3 Objetivo específico 2

Establecer la relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.

Tabla 5.-

Relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.

		VARIABLE COMUNICACIÓN		Total
		BAJO	REGULAR	
DIMENSIÓN RECOMPENSA	REGULAR	Recuento 2	13	15
		% del total 13,30%	86,70%	100,00%
Total		Recuento 2	13	15
		% del total 13,30%	86,70%	100,00%

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 5 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión recompensa, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019.

3.1.4 Objetivo específico 3

Conocer la relación de la comunicación con la dimensión relación institucional.

Tabla 6.-

Relación de la comunicación con la dimensión relación institucional.

		VARIABLE COMUNICACIÓN		Total
		BAJO	REGULAR	
DIMENSIÓN RELACIÓN REGULAR	Recuento	2	13	15
	% del total	13,30%	86,70%	100,00%
Total	Recuento	2	13	15
	% del total	13,30%	86,70%	100,00%

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 6 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión relación, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019.

3.1.5 Objetivo específico 4

Determinar la relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.

Tabla 7.-

Relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.

		VARIABLE COMUNICACIÓN		Total
		BAJO	REGULAR	
DIMENSIÓN IDENTIDAD	REGULAR	Recuento 2	13	15
		% del total 13,30%	86,70%	100,00%
Total		Recuento 2	13	15
		% del total 13,30%	86,70%	100,00%

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 7 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión identidad, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019.

3.2 Comprobación de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H_i: La comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Tabla 8.-

Relación de la comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa.

		VARIABLECLIMAORA G	VARIABLECOMUNI C
Rho de Spearman	VARIABLECLIMAORA G	Coefficiente de correlación de 1 Sig. (bilateral) ·	,639* 0,01
		N 15	15
	VARIABLECOMUNIC C	Coefficiente de correlación de ,639* Sig. (bilateral) 0,01	1 ·
		N 15	15

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 8 muestra que el nivel de significación obtenido (0,01) está dentro del margen de error establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho ($,639$) resultan una correlación positiva media. En conclusión, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula que afirma que la comunicación no se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

3.2.2 Hipótesis específica 1

H_i: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional.

H_o: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional.

Tabla 9.-

Relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.

		DIMENSIÓNESTRUCT	VARIABLECOMUNIC
Rho de Spearman	DIMENSIÓNESTRUCT	Coeficiente de correlación	,546*
		Sig. (bilateral)	0,035
	N	15	15
	VARIABLECOMUNIC	Coeficiente de correlación	,546*
Sig. (bilateral)		0,035	.
N		15	15

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 9 muestra que el nivel de significación obtenido (0,035) está dentro del margen de error establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho ($,546$) resultan una correlación positiva media. En conclusión, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula que afirma que La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H_i: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.

H_o: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.

Tabla 10.-

Relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.

		VARIABLECOMUNIC	DIMENSIÓNRECOMP
Rho de Spearman	VARIABLECOMUNIC	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,273
		N	15
	DIMENSIÓNRECOMP	Coefficiente de correlación	0,273
		Sig. (bilateral)	0,325
		N	15

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 10 muestra que el nivel de significación obtenido (,325) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,273) y resultan una correlación positiva débil. En conclusión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación que afirma que la comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.

3.2.4 Hipótesis específica 3

H_i: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.

H_o: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.

Tabla 11.-

Relación de la comunicación con la dimensión relaciones institucional.

		VARIABLECOMUNIC	DIMENSIÓNRELAC
Rho de Spearman	VARIABLECOMUNIC	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	DIMENSIÓNRELAC	Coeficiente de correlación	0,406
		Sig. (bilateral)	0,133
		N	15

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 11 muestra que el nivel de significación obtenido (,133) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,406) y resultan una correlación positiva débil. En conclusión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación que afirma que la comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.

3.2.5 Hipótesis específica 4

H₁: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión identidad institucional.

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión identidad institucional.

Tabla 12.-

Relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.

		VARIABLECOMUNIC	DIMENSIÓNIDENT	
Rho de Spearman	VARIABLECOMUNIC	Coeficiente de correlación	1	0,244
		Sig. (bilateral)	.	0,381
	DIMENSIÓNIDENT	N	15	15
		Coeficiente de correlación	0,244	1
		Sig. (bilateral)	0,381	.
		N	15	15

Fuente: cuestionario aplicado en la Institución Educativa "Nueva Alborada"

Elaboración propia

Interpretación

La tabla 12 muestra que el nivel de significación obtenido (,381) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,244) y resultan una correlación positiva débil. En conclusión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación que afirma que la dimensión identidad se relaciona significativamente con la comunicación en docentes.

IV. DISCUSIÓN

Acordar a conexión que haya entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018. En la tabla N.3 de la comunicación y clima organizacional los resultados muestran una tendencia regular considerable (86,7%) en el nivel regular y (13,3%) en el nivel bajo. Estos resultados se asimila a la postura teórica que menciona Watzlawick, Beavin, Jackson (1991) La comunicación ejerce un papel fundamental en nuestras vidas y en el orden social, aunque apenas seamos conscientes de ello". Así mismo los resultados afirman lo mencionado por Ceballos (2003) donde se recomendó ajustar el esmero en la evolución comunicacional que caracteriza al establecimiento, en integridad a la escasez manifiesta el reorientar transcurso hacia un paradigma de comunicación más fluido, integrador y donde se brinden espacios de alimentación progresivamente., y así mismo Arana (2016) por lo que concluye que las prácticas correctas de una excelente comunicación favorecen el clima organizacional de la institución.

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 8 se obtuvo un coeficiente de Spearman de (0,010) está dentro del margen de error establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,639) resultan una correlación positiva media, que permite una relación entre comunicación y clima organizacional, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula que afirma que la comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

En relación al Objetivo 1: Determinar la relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional. Los referentes Teóricos mencionan que la estructura en una organización "son aquellas políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan (Méndez 2006). La tabla 4 describe el 33,30% (5) de la muestra coinciden en calificar en el nivel regular la variable comunicación y la dimensión estructura.

También un 53,3% (8) de los docentes coinciden en calificar como regular el nivel de la variable comunicación, pero en el nivel alto la dimensión estructura durante los años 2018-2019. Este estudio es coherente similar al de Agudo (2012) establece

eslabones moderados del clima organizacional y de las dimensiones estructura y tiene una relación con significancia. Es decir que mantener una excelente estructura organizacional va a favorecer al lugar de trabajo ya que permitirá un excelente clima organizacional.

En el contraste de la hipótesis específica 1, en La tabla 9 muestra que el nivel de significación obtenido (0,035) está dentro del margen de error establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,546) resultan una correlación positiva media. En conclusión, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula que refiere que la dimensión estructura no se relaciona significativamente con la comunicación en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

En relación al objetivo 2.- Determinar la relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional. Los referentes Teóricos mencionan que la recompensa en una organización “La organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar beneficios, como las recompensas y los estímulos a su rendimiento, determinados por la institución”, (Méndez 2006). La tabla 5 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión recompensa, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019, este estudio contradice con la definición de (Méndez 2006), por lo que se encontró que existe una deficiencia en la incentivación al momento de recompensar el esfuerzo del docente. Los resultados se contraponen Aguado (2012) una posición aceptable con respecto a la dimensión recompensa, Así mismo los resultados por Ceballos (2013) en donde afirma que la mayoría de los encuestados manifestó que los ascensos “nunca” se realizan de acuerdo a las normas establecidas en dicha organización educativa. En consecuencia, considero que recompensar a los docentes ayudará a su buen desempeño laboral. En el contraste de la hipótesis específica 2, La tabla 10 muestra que el nivel de significación obtenido (,325) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,273) y resultan una correlación positiva débil. Se

acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación que indica que la comunicación se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

En relación al Objetivo 3: Conocer la relación de la comunicación con la dimensión relaciones institucionales. Los referentes Teóricos mencionan que la relaciones en una organización, “Las relaciones institucionales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción”, Méndez (2006). La tabla 6 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión relación, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019, este estudio refuta a la definición de (Méndez 2006) por lo que se encontró que existe una deficiencia en las relaciones que debe existir entre los docentes y directivos. Los resultados coinciden con los estudios realizados por Luengo (2013) donde afirma que los docentes casi no mantienen una buena relación con sus directivos, aseguran que poco se reconocen sus cualidades. Así mismo los resultados se asemeja a lo que refiere Aguado (2012) que lo califica como regular el nivel de relación entre esta dimensión. En consecuencia, considero que es más favorable mantener una excelente relación interpersonal entre docentes y directivos que ayudarán a tener un clima organizacional favorable en el lugar de trabajo.

En el contraste de la hipótesis específica 3, La tabla 11 muestra que el nivel de significación obtenido (,133) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho (,406) y resultan una correlación positiva débil. Se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula que indica la comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.

En relación al Objetivo 4: Determinar la relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional. Los referentes Teóricos mencionan que la estructura en una organización “Es el estremecimiento de adquisición que los vincula a la institución, volviéndose en un dispositivo esencial y valioso para la

institución y para los individuos, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización” Litwin y Stinger (1998 pág. 144). La tabla 7 describe que el 86,7% (13) de los docentes coinciden en evaluar como regular el nivel de la variable comunicación y la dimensión identidad, así mismo una minoría 13,20% (2) califica en el nivel bajo la variable comunicación durante los años 2018-2019. Este estudio refuta a la definición de Litwin y Stinger (1998 pág. 144). Así mismo los resultados contradicen con los estudios realizados por Aguado (2012) donde destaca como nivel aceptable y óptimo con respecto a la dimensión identidad. Por lo que considero que si existe una deficiencia en la identidad en una organización, no se mantendrá una identidad institucional que favorezca a la entidad.

En relación a la hipótesis específica 4, la tabla 12 muestra que el nivel de significación obtenido ($,381$) fue mayor al establecido para la investigación ($p < 0,05$), asimismo el coeficiente rho ($,244$) y resultan una correlación positiva débil. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación que indica la comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión identidad institucional.

V. CONCLUSIONES

1.- La variable comunicación se relaciona significativamente con la variable clima organizacional de la institución educativa “Nueva Alborada” de Guayaquil lo que comprueba con los resultados correlacionales de la tabla N. 8 dado los valores Rho: 0,639 y R: 0,01, en base a lo siguiente se refiere a un nivel de relación de 1%.

2.- La variable comunicación se relaciona significativamente con dimensión estructura institucional de la institución educativa “Nueva Alborada” de Guayaquil lo que comprueba con los resultados correlacionales de la tabla N. 9 dado los valores Rho: 0,546 y R: 0,035 en base a lo siguiente se refiere a un nivel de relación de 3,5%.

3.- La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional de la institución educativa “Nueva Alborada” de Guayaquil por lo que se afirma con los resultados correlacionales de la tabla N. 10 dado los valores Rho: 0,273 y R: 0,325 resultando mayor a 0,05.

4.- La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales de la institución educativa “Nueva Alborada” de Guayaquil por lo que se afirma con los resultados correlacionales de la tabla N. 11 dado los valores Rho: 0,406 y R: 0,133 resultando mayor a 0,05.

5.- La comunicación no se relaciona significativamente con la dimensión identidad institucional de la institución educativa “Nueva Alborada” de Guayaquil lo que observa con los resultados correlacionales de la tabla N. 12 dado los valores Rho: 0,244 y R: 0,381 siendo mayor a 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Los administradores establezcan las condiciones óptima para lograr un excelente clima organizacional en las unidades educativas, así se podrá observar un desempleo laboral favorable con ideas frescas, sobre todo la comunicación de parte de los directivos no debería estar ausente lo cual va a permitir a los docentes mejorar su desempeño laboral, ya que según Herreros (2015) explica que el clima de una institución está vinculado con la motivación de los trabajadores. Integrar a los trabajadores a través de un buen sistema de comunicación les incentivará para satisfacer sus necesidades personales y profesionales.

2.- Se sugiere a las autoridades de la institución educativa “Nueva Alborada” que los directivos tengan bien definidos los ideales de la institución mediante un manual de procedimientos donde tengan las normativas de la entidad, así como el uso de estrategias de comunicación necesarias, que permitan a los integrantes de la organización estar muy bien estructurados ya que este a su vez influye sobre el clima y su desempeño laboral, ya que según Gámez (2007) menciona que la comunicación aflora lo que acontece dentro de las organización por lo que su estructura debe estar bien consolidada.

3.- Los directores deben establecer políticas institucionales internas que fomente incentivos, bonos, aguinaldos que incentiven su desempeño con compensaciones directa e indirectamente ya sea estas gratificaciones económicas o por méritos, para que se esfuercen en mejorar y que cada día se vea reflejado ese potencial en su desempeño laboral, así lo refiere Dailey (1990) menciona que los gerentes buscan obtener por parte de sus colaboradores un buen desempeño a través de la motivación de incentivos y recompensa por su ardua laboral profesional, lo que hace que cada día se esfuercen más.

4.- Se sugiere a los docentes trabajar de manera colectiva en cooperación los unos con los otros, estar dispuesto al dialogo, extender su ayuda a quién se lo solicita y a su vez recibir la ayuda de quien desee brindársela, así lo menciona Méndez (2006) mantener un excelente conexión con sus compañeros, supervisores, autoridades propiciará una buena relación y se obtendrá resultados favorables en lo laboral siempre con el mayor respeto posible.

5.- Se recomienda a las autoridades de la institución educativa “Nueva Alborada” que fortalezca en el personal docente el espíritu de pertenencia para que se sienten a gusto y satisfecho en la organización, plantear estrategias para el cumplimiento pleno de la misión de la institución y concretarla mediante la realización exitosa de la visión, ya que según Vassolo & Silvestri (2011) La identidad organizacional incluye un conjunto de valores sobre la base de los cuales operan los miembros de la organización, y una forma particular de agregar valor que da fundamento al modo de hacer negocios.

REFERENCIAS

- Arana, G. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional del departamento de talento humano de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte*. (Tesis de Maestría) Universidad Vicente Rocafuerte, Ciencias de la Educación, Ecuador.
- Arias F. (2012). *El proyecto de investigación*. (Ed. 6ta) Caracas, Venezuela. Editorial Episteme, C.A.
- Arias, C. (2003). *La Comunicación entre los Directores, Docentes y sus Influencias en el Clima Organizacional de las Instituciones Escolares en la Tercera Etapa de Educación Básica*. Trabajo de Grado de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. México: Interamericana Editores
- Baca, L. (2000). *Léxico de la política*. Carr. Picacho-Ajusco- México D.F. Editorial Fondo Cultura Económica.
- Balluerka N. & Vergara I. (2002). *Diseño de investigación Experimental en Psicología*. Madrid, España. Pearson Educación S.A.
- Baguer A. (2009). *Las diez erres en la dirección de personas*. Madrid, España. Esic Editorial.
- Berlo, D. (2000). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y la práctica*. Buenos Aires: El Ateneo. 15ª edición.
- Bordas M.J. (2016). *Gestión estratégica del Clima laboral*. Madrid, España. Uned Publicaciones.
- Bravo M. y Calderón J. (2017). El Clima organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal. *PODIUM Edición Especial*. 131-143.

- Briseño L., Mantilla R., Mora E., Real I., Arciniega A. (2018), "Comunicación efectiva del gerente educativo orientada al manejo de conflictos en el personal docente". *Latindex Edición Especial*, 143-151.
- Castro V. (2015). Las funciones del lenguaje de Jakobson en la titulación deportiva: estudio estilístico de la nación y la extra. *Revista de Filología y Lingüística de la Universidad de Costa Rica*, Vol. 41 - Número 1, página 143-156.
- Ceballos, E. (2013) *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica* (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Chiang M., Martín José, Núñez A., (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España. R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Cora. R. (2014). *Proceso de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. Madrid, España. Editorial Elearning S.L.
- Dailey R. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido, Inglaterra. Heriot-Watt University
- Díaz V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Providencia, Santiago de Chile. RIL Editores.
- Drucker P. (1994). *Las nuevas realidades*. Gran Bretaña, Reino Unido. Paperback Edition.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1972). Hand movement. *Journal of Communication*, 22, 353-374.
- Fernández, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación*. Madrid, España. Narcea, S.A. de Ediciones.

Gámez G. (2007) *Comunicación y Cultura organizacional en empresas Chinas y Japonesas*. Eumed Ediciones.

García G. y Segura L. (2014) *El Clima Organizacional y su Relación con el desempeño docente en las Instituciones Educativas del Distrito de Cajay – 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huariperú.

García N. (2004) *Diferentes, Desiguales y Desconectados, Mapas de la Interculturalidad*. (Ed. 3), Barcelona, España. Gedisa Editorial.

Gómez M. (2006). *Metodología de la investigación*. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.

Grimson A. (2000). *Interculturalidad y comunicación*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma.

Gutiérrez M. (2019, abril, 01) *¿Cómo mantener un buen clima laboral?* Recuperado de <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2019/04/01/mantener-buen-clima-laboral.html>

Heinemann K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona, España. Editorial Paidotribo.

Hernández A., et al (2018). *Metodología de la Investigación científica*. Alicante, España. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Herreros S. (2015) *Administración en cocina*. Barcelona, España. Editorial Elearning S.L.

Hersey, P., Blanchard, K.H., Jonson, D.E., (1998). *Administración del comportamiento organizacional*. (Séptima edición). México: Prentice Hall.

- Hinestroza, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*. Bogotá, Colombia. Editorial Universidad del Rosario.
- Ivancevich J. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. (9 ed.) México, D.F.: McGraw Hill.
- Langevin L (2000). *La comunicación: un arte que se aprende*. Maliaño, España. Editorial Sal Terrae.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Llacuna J., Baraza X., Bernal A. & De la Fuente J. (2012). *Formar, comunicar y negociar*. Barcelona, España. Oberta UOC Publishing, S.L.
- Luengo, Y. (2013) *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*, (Tesis de maestría) Universidad de Zulia, Venezuela.
- Mañas, V. González, J. & Peiró J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Cañada de San Urbano Almería, España. Servicios de publicaciones, D.L.
- Martínez, A. & Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica. Manual gerencial*. México, D.F. Editorial Trillas.
- Martínez Ma. C. (2012). *La comunicación en la empresa*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Melendres Geovanna (1 de mayo de 2018). Las empresas se esfuerzan por mejorar el clima laboral. *El Telégrafo*. Recuperado de <http://normasapa.com/como-referenciar-articulos-de-periodico/>
- Omedes A. (Ed) (1991) *Psicología Ambiental Etología*. Oviedo, España. Universidad de Oviedo Servicios de Publicaciones.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017, octubre, 15). *Un mal ambiente laboral afecta la salud mental* Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/un-mal-ambiente-laboral-afecta-la-salud-mental>

Ospino J. (2004). *Metodología de la Investigación en ciencias de la salud*. Cali, Colombia. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Pardinas F. (1969). *Metodología y Técnicas de Investigación En Ciencias Sociales*. Coyoacán, México. Siglo XXI Editores, S.A.

Peñañiel & Serrano (2010). *Habilidades sociales*. Exeter, Reino Unido. Editorial Editex.

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España.

Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Baldera, México D.F. Editorial Limusa, S.A.

Robín J. (1982). *Comunicación verbal*. Paris, Italia. Editions de la Maisnie.

Robbins S. (1998). *Comportamiento organizacional*. (10 ed.) California, New York. Pearson Educación.

Rodríguez E. & Hernández H. (2010). *Lenguaje no verbal*. Oleiros, España. Netbiblo, S.L.

Román J. (2011). *La forma del sonido del lenguaje*. Berlín, New York. Mouton de Gruyter.

Rulicki S. y Cherny M. (2007) *Comunicación no verbal*. Montevideo, Santiago de Chile. Ediciones Granica S.A.

- Said E. (2013). *Habilidades cognitivas y socioemocionales*. Barranquilla, Colombia. Editorial Universidad del Norte.
- Sanz G. (2005). *Comunicación verbal y no verbal*. Barcelona, España. Editorial GRAÓ, de IRIF, S.L.
- Serrano, S. (1992). *La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos. Cuarta reimpresión (primera edición, 1981).
- Silva & Brian (2006). *Validez y Confiabilidad del estudio socio económico*. Coyoacán, México D.F. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Tejada B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. (2da. Ed) Medellín, Colombia. Editorial Universidad de Antioquia.
- Vallejo M. (2014) “*La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad Educativa del colegio corina parral de Velasco Ibarra en el cantón San José de chimbo, Periodo 2012- 2013*”. (Tesis de maestría). Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Ecuador.
- Van-der Hofstadt, C. (2005 2da Ed.). *El libro de las habilidades de la comunicación*. España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Vassolo R. & Silvestri L. (2011). *Dirección estratégica en países emergentes*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Verderber, S. y Verderber, D. (2015). *Comunícate*. México DF Cengage Learning Editores (14 Ed).
- Viladot M. (2008). *Lengua y comunicación intergrupala*. Barcelona, España. Editorial UOC.
- Waugh, L. (1980). *The Poetic Function in the Theory of Roman Jakobson*. *Poetics Today*. 2(1a), 57-82.
- Watzlawick, P. et al. (1981). *Teoría de la comunicación Humana*. Barcelona, España. Herder Editorial, S.L.

ANEXOS

ANEXO 1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS: Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Autor: Lcda. Pazmiño Sàenz Rosa Elizabeth

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE MÉTODO, ESTUDIOS Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cómo la comunicación se relaciona con el clima organizacional en docente en una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.	Hi: La comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.	V1. La comunicación	Canales de comunicación Comunicación efectiva		Método: cuantitativo Tipo de estudio: correlacional Diseño: descriptivo - correlacional	Población 15 docentes
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS				Esquema:	
¿De qué manera la comunicación se relaciona con la dimensión estructura institucional?	Determinar la relación de la comunicación con la dimensión estructura institucional.	• Hi1: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión estructura institucional.				<pre> graph LR M --- O1 M --- O2 M --- O3 </pre>	

<p>¿En qué medida la comunicación se relaciona con la dimensión recompensa institucional?</p>	<p>Determinar la relación de la comunicación con la dimensión recompensa institucional.</p>	<p>• Hi2: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión recompensa institucional.</p>	<p>V2. Clima organizacional</p>	<p>Estructura</p>		<p>M: Muestra 01: La comunicación 02: Clima organizacional r: correlación de variables TÉCNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario. Cuestionario 1: 17 ítems. Cuestionario 2: 42 ítems.</p>	<p>Muestra: 15 docentes.</p>
<p>¿Cómo la comunicación se relaciona con la dimensión relaciones institucionales?</p>	<p>Conocer la relación de la comunicación con la dimensión relaciones institucionales.</p>			<p>Recompensa</p>			
<p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con la dimensión la identidad institucional?</p>	<p>Determinar la relación de la comunicación con la dimensión identidad institucional.</p>	<p>• Hi3: La comunicación se relaciona significativamente con la dimensión relaciones institucionales.</p>		<p>Identidad</p>			

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DIRIGIDO A

INSTRUCCIONES: En los ítems a evaluar se entiende por:

Redacción: la forma gramatical expresada en el lenguaje formal.

Pertinencia: Es la relación entre los objetivos de estudio y los ítems que se plantean en el instrumento.

Coherencia: Debe ser el vínculo entre los objetivos planteados en el estudio y los ítems sometidos a evaluación.

Relevancia: Es la importancia de los ítems presentado para generar las conclusiones.

Leyenda:

1= Excelente

2= Buena

3= Regular

¿Considera usted que el número de ítems cubre los objetivos planteados en la investigación?

SI _____ NO _____

Sugerencias para mejorar el instrumento:

Validado por:

Nombre: _____ Firma: _____

N° de Cédula: _____

PREGUNTAS		1	2	3
Items	Usted como docente de la U.E. “Felipe Cecilio Tovar”, considera que:	Siempre	A Veces	Nunca
1	Considera que la Comunicación de los docentes fluye con facilidad hacia el gerente			
2	El gerente le comunica a los docentes sobre las decisiones que asume			
3	Recibe del gerente orientaciones oportunas acerca de las actividades que te corresponde realizar			
4	El gerente organiza actividades que permiten la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información			
5	Considera que los mensajes transmitidos por el gerente son entendidos por todos los docentes			
6	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por el gerente facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución			
7	Recibe del gerente información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución			
8	Considera que el diálogo del gerente con su personal es fluido y consensuado			
9	Está usted conforme con sus ingresos económicos			
10	Considera usted que existe buena relación personal entre los docentes y el gerente			
11	Se siente obligado a cooperar con las actividades de la escuela			
12	El gerente utiliza estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral			
13	La organización garantiza la estabilidad laboral			
14	Considera usted que la decisiones tomadas son las más acertadas			
15	El gerente considera sus opiniones al momento de tomar las decisiones			
16	Los ascensos se realizan de acuerdo a las normas establecidas por la institución			
17	La institución propicia actividades para el reconocimiento de sus empleados			

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN

1. Nombre: Escala para medir La Comunicación
2. Autor: Lcda. Ceballos Eglys
3. Fecha: 2013
4. Adaptación: Lcda. Pazmiño Sáenz Rosa Elizabeth
5. Fecha de adaptación: 2018
6. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.
7. Aplicación: Docente de una institución educativa
8. Administración: Individual
9. Duración: 20 minutos aprox.
10. Tipo de Ítems: Cuestionario- encuesta
11. Número de Ítems: 17
12. Distribución: Dimensiones e indicadores

Canales de la comunicación	
Ascendente	1,2,3
Descendente	4,5,6
Horizontal	7,8,9
Comunicación efectiva	
Claridad En Los Mensajes	10,11,12
Unificación De Criterios	13,14
Oportuna Retroalimentación	15
Dialogo	16, 17

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una Institución Educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
----------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Comunicación y clima organizacional en una unidad educativa particular, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Variable	Dimensión	Indicador	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p>Comunicación: Klopfer & Hatch (1968) citado por Ormeoles (1987 p.187), dice que la Comunicación "Es un proceso por el cual la información es intercambiada con ventaja adaptativa entre ambos".</p>	Canales de comunicación: "El canal es el medio físico gracias a cuya estructuración, se transmite el mensaje, a diferencia del contexto que alude a la situación en que el mensaje es producido por el emisor e interpretado por el receptor". (Serrano 1992)	Ascendente	Considera que la Comunicación de los docentes fluye con facilidad hacia el gerente .				✓		✓		✓			
		Descendente	El gerente le comunica a los docentes sobre las decisiones que asume . Recibe del gerente orientaciones oportunas acerca de las actividades que te corresponde realizar .				✓		✓		✓			
		horizontal	El gerente organiza actividades que permiten la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.				✓		✓		✓		✓	
	Comunicación efectiva: "El componente fundamental de la efectividad administrativa y un correcto desempeño en el trabajo". (Bateman & Snell 2009)	Claridad En Los Mensajes	Considera que los mensajes transmitidos por el gerente son entendidos por todos los docentes.				✓		✓		✓		✓	
		Unificación De Criterios	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por el gerente facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.				✓		✓		✓		✓	
		Oportuna Retroalimentación	Recibe del gerente información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.				✓		✓		✓		✓	
		Diálogo	Considera que el diálogo del gerente con su personal es fluido y consensuado .					✓	✓		✓		✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

13. Evaluación

Tabla 13.- Puntuación de las dimensiones de la variable comunicación

DIMENSIONES	N° ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO
CANALES DE COMUNICACIÓN	4	1-4	5-8	9-12
COMUNICACIÓN EFECTIVA	4	1-4	5-8	9-12
COMUNICACIÓN	8	2-8	10-16	18-24
NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO	
El (la) docente que se ubica en este nivel de comunicación muestra un bajo diálogo y esto afectaría a los demás miembros para alcanzar los ideales de la institución, esto requiere de permanente motivación individualizada. Su puntuación oscila entre 2-8.	El (la) docente que se ubica en este nivel de comunicación muestra motivación en la hora de comunicarse entre los directivos compañeros, sin embargo, requiere del apoyo permanente del directivo y demás docentes de la institución, caso contrario se desmotiva y no conseguirá alcanzar sus objetivos. Su puntuación oscila entre 10-16.		El (la) docente que se ubica en este nivel de comunicación constituye el eje central para motivar a los demás miembros para juntos alcanzar una excelente comunicación interna en la institución educativa. Su puntuación oscila entre 18-24.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Evaluación en niveles por dimensión

Variable: Comunicación

ESCALA CUALITATIVA				
NIVELES	CANALES DE COMUNICACIÓN		COMUNICACIÓN EFECTIVA	
	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
BAJO	1	4	1	4
MEDIO	5	8	5	8
ALTO	9	12	9	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Evaluación de variable

NIVELES	ESCALA CUALITATIVA	
	COMUNICACIÓN	
	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
BAJO	1	8
MEDIO	9	16
ALTO	17	24

Fuente: Elaboración Propia

14. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través la docente metodóloga que actuó como experto en el tema

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.804.

ANEXO 5: BASE DE DATOS VARIABLE COMUNICACIÓN

N° ÍTEMS	Canales de Comunicación				Total	Comunicación efectiva				Total
N° ENCUESTADOS	1	2	3	4		5	6	7	8	
1	2	2	2	1	7	1	1	2	1	5
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5
4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5
5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5
6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4
9	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5
10	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4
11	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6
12	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7
13	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6
14	1	2	2	2	7	1	1	1	2	5
15	1	2	2	1	6	1	1	2	2	6

Fuente: Encuesta elaborada a Docente de la Escuela Nueva

ANEXO 6: ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	34,0000	18,889	,647	,787
VAR00002	33,9000	20,767	,000	,807
VAR00003	33,8000	17,067	,720	,771
VAR00004	33,9000	20,100	,037	,822
VAR00005	33,7000	19,122	,398	,795
VAR00006	33,5000	18,722	,398	,794
VAR00007	33,9000	20,322	,052	,813
VAR00008	33,5000	19,389	,244	,803
VAR00009	33,5000	16,944	,579	,779
VAR00010	34,0000	16,222	,673	,770
VAR00011	33,8000	21,289	-,161	,830
VAR00012	33,7000	16,233	,811	,761
VAR00013	34,1000	17,211	,601	,778
VAR00014	33,8000	16,844	,773	,767
VAR00015	33,9000	20,767	,000	,807
VAR00016	33,8000	18,844	,325	,799
VAR00017	33,6000	17,822	,437	,791

ANEXO 7.- INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrumento para evaluar el clima organizacional desde la percepción del docente

Instrucciones para responder el cuestionario

Estimado Docente:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar un perfil del Clima Organizacional que caracteriza a su colegio. Está basado en **la percepción** que tienen los docentes sobre los diferentes aspectos vinculados a la institución escolar.

Este cuestionario recoge valiosa información de la realidad, por lo tanto, se contesta en forma anónima para que sienta absoluta libertad de expresar sus percepciones personales. Respóndalo en un lugar tranquilo. Luego introdúzcalo en el sobre, ciérrelo y depositelo en el lugar que se le indicará.

Solicitamos su máxima colaboración en todo el proceso, especialmente en la fecha de entrega que se le indicará.

Para responder cada pregunta:

- Elija uno de los cuatro grupos que aparecen y marque una **X** en el cuadro que Ud. elija.
Ejemplo:

Nº	ÍTEM	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	<i>Ud. tiene confianza y seguridad en sus alumnos</i>		x		

Gracias por su valiosa colaboración.

Lic. José Eduardo Aguado Maldonado

PERSONAL DOCENTE

Institución educativa.....

Edad:..... Género: M F Nivel de enseñanza: Primaria Secundaria

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas				
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas				
3	En esta institución existe orden				
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas				
5	La normatividad vigente facilita mi desempeño				
6	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas				
7	La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas				
8	Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la Institución.				
9	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio.				
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados				
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos				
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo				
13	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo				
14	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional				
15	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades				
16	En general, mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño académico.				
17	En general, mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas				
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas				
19	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas				
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tarea				
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias				
22	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo				
23	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo				
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito				
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución.				

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
26	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo				
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas				
28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas				
29	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas				
30	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.				
31	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera				
32	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones				
33	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de las personas				
34	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás				
35	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás				
36	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la Institución				
37	Me siento parte importante de esta Institución				
38	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo				
39	Considero importante mi trabajo en esta Institución				
40	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la Institución				
41	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta Institución				
42	Disfruto trabajar en esta institución				

Agradezco su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Le aseguro que lo que contestó es confidencial. Por último, quisiera preguntarle si considera necesario hacer un comentario adicional acerca del **clima organizacional** de su institución.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 8: FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre:	Escala para medir el clima organizacional
2. Autor:	Litwin y Stinger (Adaptación de Marlene Mendoza Damas)
3. Fecha:	2010
4. Adaptación:	Lcda. Pazmiño Sáenz Rosa Elizabeth
5. Fecha de adaptación:	2018
6. Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima Organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.
7. Aplicación:	Docente de una institución educativa
8. Administración:	Individual
9. Duración:	20 minutos aprox.
10. Tipo de Ítems:	Cuestionario- encuesta
11. Número de Ítems:	42
12. Distribución:	Dimensiones e indicadores

Estructura

La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno

Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.

Participan todos los integrantes de la Institución educativa al momento de decidir.

Las decisiones son tomadas en asamblea.

Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.

Se respetan las opiniones.

1, 2, 3, 4, 5,
6, 7, 8, 9, 10,
11, 12, 13

Recompensa

Recompensa en esfuerzo académico.

Desarrollo profesional

Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes

14, 15, 16,
17, 18, 19,
20, 21

Relaciones

Madurez para superar los conflictos de manera asertiva

Cooperación entre colegas y miembros de la Institución educativa.

22, 23, 24,
25, 27, 28,
29, 30, 31,
32, 33, 34,
35, 36.

Buenas Relaciones humanas.

Identidad

Identidad con la institución.

Compromiso con la institución educativa.

Disfruto trabajar en la institución educativa

37, 38, 39,
40, 41, 42.

13. Evaluación:

Tabla 16.- Puntuaciones de las dimensión de la variable clima organizacional

DIMENSIONES	N° ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO
ESTRUCTURA	13	1-17	18-34	35-52
RECOMPENSA	8	1-11	12-22	23-32
RELACIONES	15	1-20	21-40	41-60
IDEDNTIDAD	6	1-8	9-16	17-34
CLIMA ORGANIZACIONAL	42	4-56	60-112	116-178
NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO	
<p>El (la) docente que se ubica en este nivel de comunicación clima organizacional muestra un clima tóxico y esto afectaría a los demás miembros para mantener un lugar de trabajo agradable en la institución, esto requiere de permanente motivación tanto individualizada inspiracional o idealizada. Su puntuacion oscila entre 4-56.</p>	<p>El (la) docente que se ubica en este nivel muestra motivación y asertividad entre los directivos compañeros, sin embargo, requiere del apoyo permanente del directivo y demás docentes de la institución, caso contrario se desmotiva y no conseguirá un lugar agradable. Su puntuacion oscila entre 60-112.</p>		<p>El (la) docente que se ubica en este nivel de comunicación constituye el eje central para motivar a los demás miembros para juntos alcanzar un excelente clima organizacional en la institución educativa. Su puntuacion oscila entre 116-178.</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17.- Evaluación en niveles por dimensión clima organizacional

ESCALA CUALITATIVA				
NIVELES	ESTRUCTURA		RECOMPENSA	
	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
BAJO	1	17	1	11
MEDIO	18	34	12	22
ALTO	35	52	23	32

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18.- Evaluación en niveles por dimensión clima organizacional

ESCALA CUALITATIVA				
NIVELES	RELACIONES		IDENTIDAD	
	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
BAJO	1	20	1	8
MEDIO	21	40	9	16
ALTO	41	60	17	34

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19.- Evaluación de la variable de clima organizacional

NIVELES	ESCALA CUALITATIVA	
	CLIMA ORGANIZACIONAL	
	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
BAJO	1	56
MEDIO	57	112
ALTO	113	168

Fuente: Elaboración Propia

14. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través la docente metodóloga que actuó como experto en el tema

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.959.

ANEXO 9: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una Institución Educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.


DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
----------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Variable	Dimensión	Indicador	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				muy de acuerdo	de acuerdo	en desacuerdo	muy de desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional: Es el resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importante sobre la actividades, creencias, valores y motivación	Estructura: Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. (Méndez 2008)	La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.	Considero que es necesario el establecimiento de reglas					✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas					✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Participan todos los integrantes de la Institución educativa al momento de decidir.	En esta institución existe orden					✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Las decisiones son tomadas en asamblea.	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas					✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.	La normatividad vigente facilita mi desempeño					✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Se respetan las opiniones.	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
			La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
			Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la Institución.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
			La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
			Los ritmos de trabajo me parecan adecuados					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Puedo opinar para mejorar los procedimientos						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Recompensa: "La organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas"		Recompensa en esfuerzo académico.	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional					✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			Desarrollo profesional	La institución me brinda capacitación para obtener					✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		un mejor desarrollo de mis actividades						✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes	En general, mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logran un buen desempeño académico.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	En general, mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas					✓	✓	✓	✓	✓	✓			

ANEXO 10: BASE DE DATOS VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Base de datos Variable Clima Organizacional																							
N° ÍTEMS	Estructura													Total	Recompensa							Total	
N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total	14	15	16	17	18	19	20	21	Total
1	4	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	28	2	2	4	3	2	2	2	2	19
2	4	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	29	2	2	4	3	2	2	2	1	18
3	4	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	29	2	2	4	3	2	1	1	1	16
4	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	30	2	2	3	3	2	2	2	2	18
5	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	31	2	2	3	3	2	2	2	2	18
6	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	31	1	2	3	3	2	1	2	2	16
7	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	31	2	2	3	3	2	2	2	1	17
8	3	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	35	2	2	4	3	2	2	2	2	19
9	4	2	1	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2	38	2	2	4	3	2	2	1	2	18
10	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	39	2	2	4	3	2	2	2	2	19
11	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	40	2	2	4	3	2	2	2	2	19
12	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	37	1	2	4	3	2	2	2	2	18
13	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	40	1	2	4	3	2	2	2	2	18
14	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	40	1	2	4	3	2	2	2	1	17
15	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	43	2	2	4	3	2	2	2	2	19

Relaciones																Identidad							
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	Total	37	38	39	40	41	42	Total	Total
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32	1	1	1	1	2	3	9	88
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	31	2	2	2	2	2	2	12	90
1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	25	2	2	2	1	1	2	10	80
2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	33	2	2	2	3	2	2	13	94
2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	32	2	2	2	2	3	3	14	95
1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	29	2	1	2	3	2	3	13	89
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	24	2	2	2	2	3	2	13	85
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	35	2	2	2	2	3	2	13	102
2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	27	2	2	2	3	3	3	15	98
2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	33	2	2	2	2	2	2	12	103
2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31	2	1	2	3	3	3	14	104
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34	2	2	2	2	3	3	14	103
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	34	2	1	2	2	3	3	13	105
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	35	2	2	2	2	3	2	13	105
2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	2	3	2	2	29	2	1	2	2	3	3	13	104

Fuente: Encuesta elaborada a Docente de la Escuela Nueva Alborada

ANEXO 11: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	74,1667	279,767	,793	,957
VAR00002	74,1667	284,567	,853	,956
VAR00003	74,1667	292,567	,531	,958
VAR00004	74,3333	294,267	,692	,958
VAR00005	74,3333	294,267	,692	,958
VAR00006	74,3333	281,467	,700	,958
VAR00007	74,1667	290,967	,594	,958
VAR00008	74,1667	276,567	,895	,956
VAR00009	74,3333	294,667	,669	,958
VAR00010	74,3333	289,867	,585	,958
VAR00011	74,5000	294,700	,627	,958
VAR00012	74,5000	300,300	,200	,960
VAR00013	74,5000	304,700	,094	,960
VAR00014	74,6667	305,067	,037	,961
VAR00015	74,1667	289,767	,643	,958
VAR00016	74,3333	284,667	,779	,957
VAR00017	74,5000	286,700	,685	,957
VAR00018	74,3333	294,267	,692	,958
VAR00019	74,1667	284,167	,869	,956
VAR00020	74,1667	297,367	,658	,958
VAR00021	74,5000	289,500	,583	,958
VAR00022	74,3333	294,267	,692	,958
VAR00023	74,3333	289,467	,600	,958
VAR00024	74,1667	289,367	,659	,958
VAR00025	74,1667	284,167	,869	,956
VAR00026	73,8333	282,167	,952	,956
VAR00027	74,3333	302,667	,215	,960
VAR00028	73,8333	296,567	,716	,958

VAR00029	74,0000	306,800	,000	,960
VAR00030	73,8333	296,567	,716	,958
VAR00031	74,0000	287,200	,896	,956
VAR00032	74,1667	292,567	,531	,958
VAR00033	74,1667	297,367	,658	,958
VAR00034	74,1667	297,367	,658	,958
VAR00035	74,0000	302,000	,200	,960
VAR00036	74,0000	302,000	,200	,960
VAR00037	74,0000	299,200	,329	,959
VAR00038	74,0000	294,000	,572	,958
VAR00039	73,8333	288,967	,675	,957
VAR00040	74,1667	284,567	,853	,956
VAR00041	74,0000	292,400	,647	,958
VAR00042	73,8333	301,767	,343	,959

ANEXO 12: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO

Guayaquil, 13 de junio del 2018

MSc. Silvia Placencia I.
DIRECTORA ESCUELA NUEVA ALBORADA
Ciudad.-

Presente.-

Yo, Rosa Elizabeth Pazmiño Sáenz, docente de la Institución Nueva Alborada, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "Comunicación y clima organizacional de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018".


Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente



Rosa Pazmiño Sáenz
C.I.0930146188



Recibido.
13-06-2018.

ESCUELA NUEVA ALBORADA
MSc. Silvia Placencia I.
DIRECTORA

ANEXO 13: DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO.



ESCUELA PARTICULAR N° 542 NUEVA ALBORADA
Alborada XI Etapa. Benjamín Carrión e Isidro Ayora
AÑO LECTIVO 2017 – 2018
Teléfono 042174087

Formando jóvenes con principios claros y voluntad firme

Guayaquil, 13 de junio del 2018

MSc. Silvia Maribel Placencia I.

Directora de Escuela Particular Nueva Alborada

Presente.-

Asunto: Aceptación del estudio de Investigación

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación de la Lcda. Rosa Elizabeth Pazmiño Sáenz con C.I. 0930146188, para la realización de su estudio, dentro de nuestra Institución educativa, desarrollará actividades relacionadas con su estudio de investigación, título de estudio: Comunicación y clima organizacional en una unidad educativa particular, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,


LCDA. SILVIA PLACENCIA IBADANGO
DIRECTORA



ANEXO 14: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO



Consentimiento informado para la participación en la investigación

Título de la investigación: Comunicación y clima organizacional en una unidad educativa particular, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el clima organizacional en docente de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018.

Autor: Lcda. Pazmiño Sáenz, Rosa Elizabeth

Lugar donde se realizará la investigación: Escuela Particular Nueva Alborada

Nombre del participante: Docentes.

Yo, Maribel Cleopatra Rodríguez T., identificado con documento de identidad N° 0909272304, he sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo la participación en este estudio de investigación.

Lcda. Maribel Cleopatra Rodríguez T

Guayaquil, 13 de junio del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Lilitiana Ivonne Espinoza Salazar docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018, de la estudiante **Pazmiño Sáenz Rosa Elizabeth**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 19 de noviembre del 2019


Firma

Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar

DNI:02684276

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

PANTALLAZO DE SOFTWARE TURNITIN

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



[Handwritten Signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Rosa Elizabeth Pazmiño Sáenz, identificado con DNI N° 001815297, egresado del Programa de Maestra en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Comunicación y clima organizacional en docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



DNI: N° 001815297



FECHA: PIURA, 10 DE ABRIL DEL 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAZMIÑO SÁENZ ROSA ELIZABETH

INFORME TITULADO:

COMUNICACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA,
GUAYAQUIL, ECUADOR, 2018

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de abril 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA