



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Estilos de comunicación y clima organizacional en
servidores públicos en una entidad pública - Ancash, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Dextre Milla, Oliver Neno (orcid.org/0000-0003-1820-8590)

ASESORES:

Mg. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

Mg. Vera La Torre, José Luis (orcid.org/0000-0003-2864-0926)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía a lo largo de mi vida, y, a mi madre por ser el motivo más grande de mi existencia.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a todos los recursos materiales y humanos que hacen posible que se pueda concretar este trabajo, ya que sin su colaboración hubiera sido imposible poder llegar a esta etapa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos en una Entidad Pública - Ancash, 2023.", cuyo autor es DEXTRE MILLA OLIVER NENO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA DNI: 09634909 ORCID: 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 05-08-2023 00:48:23

Código documento Trilce: TRI - 0641782



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEXTRE MILLA OLIVER NENO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos en una Entidad Pública - Ancash, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OLIVER NENO DEXTRE MILLA DNI: 44444090 ORCID: 0000-0003-1820-8590	Firmado electrónicamente por: ODEXTREMI87 el 05- 08-2023 21:22:01

Código documento Trilce: TRI - 0641780

Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Estilos de comunicación.....	22
Tabla 2 Clima organizacional.....	22
Tabla 3 Confiabilidad.....	23
Tabla 4 Cuestionario de estilos de comunicación.....	23
Tabla 5 Cuestionario clima organizacional.....	24
Tabla 6 Niveles de estilos de comunicación.....	27
Tabla 7 Niveles de comunicación agresiva.....	28
Tabla 8 Niveles de comunicación asertiva.....	29
Tabla 9 Niveles de comunicación asertiva.....	30
Tabla 10 Niveles de clima organizacional.....	31
Tabla 11 Niveles de fuerzas motivacionales.....	32
Tabla 12 Niveles de métodos de mando.....	33
Tabla 13 Niveles de proceso de toma de decisiones.....	34
Tabla 14 Niveles de procesos de comunicación.....	35
Tabla 15 Normalidad de datos.....	36
Tabla 16 Relación entre estilos de comunicación y clima organizacional.....	37
Tabla 17 Relación entre la comunicación agresiva y clima organizacional.....	38
Tabla 18 Relación entre la comunicación asertiva y clima organizacional.....	39
Tabla 19 Relación entre la comunicación pasiva y clima organizacional.....	40

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de investigación correlacional.....	16

Resumen

El estudio presente tiene como propósito o finalidad establecer las correlaciones y diferencias respecto a los factores estilos de comunicación y clima organizacional, en los servidores públicos de una entidad pública de la región Ancash. La metodología fue trabajada bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica y con un esquema transversal. En relación a su diseño, fue manejado a nivel descriptivo y correlacional no experimental. De igual modo, en el trabajo de recolección de datos, se utilizó el instrumento de cuestionario, en una muestra censal de 65 servidores públicos, en ese sentido utilizando el cuestionario de estilos de comunicación y clima organizacional, obteniendo de ambos instrumentos la validación y un resultado de confiabilidad de 0.691 y 0.894 respectivamente. Entre los estilos de comunicación y clima organizacional se han obtenido como resultados una significancia relativamente positiva. Las dimensiones del primer factor no todos tienen una correlación positiva respecto a la variable dependiente, determinándose que la comunicación agresiva correlaciona negativamente con el entorno de trabajo, de igual manera se ha determinado que la comunicación asertiva correlaciona positivamente con la variable dos, demostrándose de esa manera que dentro de la organización es preponderante o muy importante establecerse como cultura o un tipo valor la practica constante de una comunicación adecuada, con el único fin de poder mantener un ambiente de trabajo que permita conseguir las metas y objetivos establecidos dentro de la entidad.

Palabras clave: Estilos de comunicación, clima organizacional, comunicación asertiva.

Abstract

The purpose of this study is to establish the correlations and differences regarding the factors of communication styles and organizational climate, in public servants of a public entity in the Ancash region. The methodology was worked under a quantitative approach of basic type and with a transversal scheme. In relation to its design, it was handled at a descriptive and non-experimental correlational level. In the same way, in the data collection work, the questionnaire instrument was used, in a census sample of 65 public servants, in this sense using the questionnaire of communication styles and organizational climate, obtaining validation and a reliability result of 0.691 and 0.894 respectively. Among the communication styles and organizational climate, a relatively positive significance has been obtained as results. The dimensions of the first factor do not all have a positive correlation with respect to the dependent variable, determining that aggressive communication correlates negatively with the work environment, in the same way it has been determined that assertive communication correlates positively with variable two, demonstrating that So that within the organization it is preponderant or very important to establish as a culture or a type of value the constant practice of adequate communication, with the sole purpose of being able to maintain a work environment that allows achieving the goals and objectives established within the entity.

Keywords: Communication styles, organizational climate, assertive communication.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro presente en la entidad materia de análisis, se han venido dando distintas situaciones que repercuten negativamente respecto a la consecución de los fines organizacionales y del mismo modo también en respecto al crecimiento individual de cada uno de los colaboradores o trabajadores que pertenecen a la institución. Como nos refiere Hernández, (2003) las diversas situaciones de dificultades que se presentan en una organización resultan un tanto inapropiadas para el adecuado desarrollo de los integrantes del mismo, estos factores suceden día a día generalmente como un común denominador, que está comprendido básicamente en el entorno laboral.

De igual manera, es importante el desarrollo del presente estudio, debido a que nos va a permitir determinar cuáles son esos factores que se tienen que mejorar y darle un tratamiento distinto para que nos pueda permitir tener un adecuado entorno laboral que debe ser el propósito de toda entidad que quiera obtener resultados distintos. En ese sentido es necesario e imprescindible conocer las diversas razones que influyen contrariamente en el entorno laboral de la organización, estos pueden ser las diversas causas que originan todo ello, como por ejemplo la percepción que tienen los trabajadores respecto al ambiente, estos factores desarrollados de una manera adecuada, van a permitir tener colaboradores motivados, con un desempeño laboral distinto. (Pilligua y Arteaga, 2018).

Por otro lado, si no se realizara la presente investigación, no sería posible proponer un cambio respecto a la mejora del entorno laboral, manteniendo una comunicación adecuada entre todos los colaboradores de la organización que pertenecen a los diferentes niveles jerárquicos, Quiroga (2007), refiere que la comunicación es determinante para poder mantener un entorno laboral diferente, debido a que permite mantener un intercambio de información de manera objetiva y adecuada, debido a ello es imprescindible otorgarle la relevancia debida a este factor, con la finalidad de poder obtener los resultados que se esperan, priorizando siempre mantener una adecuada relación entre todos los integrantes de la entidad, manteniendo siempre el compromiso.

En el contexto internacional Montoya, (2021), señalo en su trabajo de exploración, determina que la comunicación dentro de la organización debe ser de manera fluida y adecuada, con el propósito de que los colaboradores emitan información relevante entre unos y otros, es apropiado que las informaciones que se tengan dentro de la organización sean transmitidas con el interés debido, ya que ello va a permitir tener información de calidad, personas involucradas como es debido, logro de los objetivos trazados y lo más importante, tener trabajadores identificados con la organización.

A nivel nacional, el intercambio de información de una manera asertiva, va a permitir que la comunicación sea la esperada y ello contribuye de manera positiva respecto al desarrollo normal de la organización, por lo que tener un entorno laboral adecuado en la entidad es trascendental con el propósito único de poder lograr las finalidades establecidas. Entonces se debe tener en cuenta que la comunicación y el entorno laboral mantienen una relación que permite obtener resultados positivos a lo largo de la vida de la organización. (Coronel, 2021). Respecto a ello Sotelo y Figueroa (2017), nos dicen que, el clima organizacional manifiesta la interrelación que debe existir entre el ambiente laboral y la estimulación que se debe dar en los participantes, de tal modo que se debe tener como característica de nuestra organización el adecuado clima que se experimenta o percibe dentro del mismo.

En ese sentido, después de haber analizado y descrito la problemática respecto al intercambio de información y el entorno laboral que se tiene dentro de las organizaciones, se ha formulado el problema general que a continuación se detalla: ¿Cuál es la relación entre estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?, de igual forma se han establecido problemas delimitados que a continuación se describen: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación agresiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública –

Ancash, 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación pasiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?

Además, se plantea la justificación teórica, el estudio nos va a permitir comprender nuestra realidad, del cómo es percibida el clima organizacional por parte de los colaboradores y las consecuencias que tienen los estilos de comunicación en el clima organizacional en sujetos pertenecientes a una entidad pública de la región Ancash, los resultados obtenidos a raíz de la investigación realizada servirán como modelo o guía para las futuras investigaciones, Álvarez (2020). Justificación Metodológica, para poder llegar a las consecuencias esperadas en la evaluación presente se tiene que practicar el modelo de análisis aplicado, boceto de estudio no experimental (transversal), Álvarez (2020). De igual manera, en la justificación práctica, se comprende lo relevante que es, tener un intercambio de información correcta, puesto que va a repercutir en el entorno de trabajo, entonces, es necesario entender que, los estilos de comunicación contribuyen a tener un adecuado clima organizacional, por lo que, se debe tener en cuenta que, a raíz de la práctica de ello, se podrán obtener los resultados u objetivos que se han planteado, Álvarez (2020).

Consideramos ahora, el objetivo general que consiste en determinar la relación que existe entre estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023; y los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la relación que existe entre la comunicación agresiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023; Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023; Determinar la relación que existe entre la comunicación pasiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.

Del mismo modo, se plantea la siguiente hipótesis general: Los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional en servidores públicos en una entidad pública - Ancash, 2023. Y por último

se ha considerado plantear los supuestos posibles que a continuación se mencionan: Existe relación entre la comunicación agresiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023; Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023; existe relación entre la comunicación pasiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.

Por último, es necesario mencionar también los apartados con que cuenta la investigación presente, en ese sentido se ha iniciado con la sección introducción en el cual se han planteado la problemática existente razón de ser del estudio, planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis; de igual manera también como segundo apartado se tienen los antecedentes tanto nacionales e internacionales que son parte del marco teórico. Así también se ha considerado como tercera sección al diseño metodológico, el cual nos ha proveído de parámetros, principios para poder llevar acabo el estudio. Como cuarto apartado se ha desarrollado los resultados, en el cual se han considerado los datos estadísticos después de haber realizado el trabajo con la población. Como quinto y sexto capítulo se han considerado a la discusión y conclusiones; para luego finalizar con las recomendaciones, referencias y anexos.

II. MARCO TEÓRICO

La presente indagación científica ha sido trabajada con la idea de tener un soporte, una base con referencias internacionales, nacionales, teorías y enfoques teóricos que van a permitir su evaluación y entendimiento. Del mismo modo se ha trabajado en un sustento teórico necesario que permitirá enfocarnos en las variables de estudio que son parte de la presente investigación.

En el ámbito internacional se encuentran Estrella y Marrero (2020). Quienes publicaron un artículo original en Puerto Rico sobre la comunicación (negativa, reservada y positiva) y razonamiento y actuación de los individuos en la conducción de situaciones. Cuyo objetivo es analizar la posible correlación entre los estilos de comunicación, el estrés y razonamiento y actuación en las relaciones de pareja. La metodología para el presente trabajo ha sido la descriptiva con una orientación cuantitativa, de diseño no experimental de cohorte transversal, empleando los instrumentos de inventario de estrés matrimonial y la cuestión del estilo matrimonial. Estableciendo ellos la muestra en un total de 121 personas participantes, quienes fueron seleccionadas por disponibilidad. Los resultados encontrados determinaron que los estilos de comunicación reservado y positivo pronostican el razonamiento y actuación de las personas en el manejo de las circunstancias, por otro lado, la comunicación negativa presagia el agobio, la ansiedad, la tensión en las relaciones de pareja. Concluyeron que, es fundamental generar estilos de comunicación positivas con la finalidad de poder conllevar los diversos escenarios que surgen en las relaciones de pareja.

Así mismo en México Becerra (2021). En su artículo original respecto al estudio impulsar la competitividad en el sector turismo, priorizando y promoviendo la gestión del talento humano. El propósito del estudio fue evaluar la relación y las técnicas o estrategias de soporte, la participación, la interacción y trabajo en equipo como elementos fundamentales en la comunicación gerencial en el sector hotelero, con una metodología descriptiva, basada en una investigación cuantitativa, de diseño no experimental. La herramienta manejada para la medición correspondiente respecto a la investigación fue la encuesta, que contaba

con 20 ítems, que tuvo como soporte los métodos de inspección de covarianzas, medidas de bondad de ajuste y el examen factorial confirmatorio. Se estableció como muestra 513 trabajadores de 03 hoteles, de un total de 590 empleados. Obtuvo como resultado, que la contribución, el espíritu de equipo y las barreras de flujos de información y retroalimentación repercuten en la comunicación de los integrantes de la organización.

En la misma línea tenemos a Pazmay (2019). En su artículo original publicada en Ecuador menciona que su estudio está enfocado en la optimización de la comunicación interna en las organizaciones dedicadas en la elaboración de calzados. Como objetivo se consideró la evaluación de la proposición de perfeccionamiento de la comunicación a nivel interno en la organización. Como metodología del presente trabajo de investigación es la descriptiva con una orientación del tipo cuantitativo. En cuanto al diseño el investigador planteo una técnica como instrumento ($\alpha = 0.88$) la cual incluía 5 dimensiones que son: condiciones de trabajo, comunicación, liderazgo, compensaciones y motivación. El autor considero como muestra de investigación lo siguiente: en un principio 282 trabajadores de 17 organizaciones y después se consideró para el análisis correspondiente del estudio a 329 trabajadores que pertenecían a 12 organizaciones o empresas. Como conclusión llego a determinar que el análisis, la estimación de la conducta de cada individuo de una organización es pertinente para la mejora, de igual modo menciona que la comunicación interna debe tener prioridad, y para ello se deben realizar intervenciones en las organizaciones de manera general.

De igual manera se tiene a Chirinos et al. (2018). Quienes publicaron un artículo original en Colombia, que trata respecto al entorno de trabajo que tienen los colaboradores y su relación que tiene con el emprendimiento sostenible, enfocado en las buenas prácticas ambientales, sociales y éticas. Plantearon como objetivo principal evaluar, estudiar el entorno de trabajo de los colaboradores en el uso de estrategias en la practicas sociales, éticas y ambientales. Metodología del tipo descriptivo, de igual forma el estudio estuvo orientado al enfoque cuantitativo, con el diseño descriptivo, transaccional de campo. El

instrumento utilizado fue el cuestionario con total de 20 ítems, que contienen 5 preguntas, que se emplearon en un total de 63 trabajadores que son parte de la muestra del trabajo de investigación. Los resultados obtenidos determinaron que, los trabajadores demuestran una insatisfacción respecto al entorno laboral en el que interactúan día a día, por lo tanto, esta variable tiene un índice negativo frente a la idea de emprender sin tener que comprometer las generaciones futuras.

Así mismo se tiene a Cortes y Leal (2019). Quienes publicaron un artículo original en Colombia, que consiste en la proposición de instrumentos de enseñanza con la finalidad de mejorar el entorno laboral de los colaboradores de una organización. El objetivo planteado es, adaptar instrumentos para impartir conocimientos desde la perspectiva de la didáctica, con el propósito de mejorar el entorno laboral de los colaboradores de una organización. Metodología del tipo descriptivo, en razón a ello, la investigación tuvo una orientación cuantitativa, con un diseño de trabajo de dos grupos que consiste en la aplicación de un pretest y un postest y por otro lado la aplicación de un método experimental. El instrumento utilizado consiste en el uso de IMCOC, básicamente orientados o enfocados en las dimensiones que se dan las relaciones personales y la colaboración, considerándose un total de 80 trabajadores para la muestra del trabajo en estudio. Concluyeron que, se obtendrá un trabajo en equipo siempre y cuando entre los trabajadores exista la colaboración entre ellos y una comunicación más cercana.

De igual manera se consideró en la presente investigación a Paredes et al. (2020). Quienes anunciaron la primera edición en México, cuyo estudio estuvo orientado al uso adecuado de las habilidades, destrezas por parte de los gerentes, con la única finalidad de poder gestionar un adecuado entorno de trabajo para con sus colaboradores. El objetivo del estudio en cuestión trata de establecer la relación que existe entre las habilidades, destrezas por parte de los gerentes en cuanto al entorno laboral de las pequeñas y medianas organizaciones. El presente trabajo tiene una metodología descriptiva, de igual modo la presente investigación tuvo una orientación cuantitativa, con un diseño descriptivo, y como instrumento de medición se utilizó el cuestionario para el análisis

de muestra en 53 colaboradores responsables de pequeñas y medianas empresas. Concluyeron ellos que, el clima organizacional tiene una relación bastante significativa respecto a las habilidades, destrezas que desarrollan los directivos de las organizaciones que son parte del estudio de la presente investigación.

En el ámbito nacional se encuentran Rey et al. (2020). Quienes anunciaron una primera edición en Lima, en cuanto al clima laboral en una entidad privada de servicios, que realiza subcontratos para la realización de sus actividades secundarias. Tuvieron como objetivo fundamental establecer el grado de correlación que concurre entre el entorno laboral y el trabajo en conjunto del personal de la firma con el objeto de obtener los propósitos planificados. Se verifica que, el presente estudio tiene una metodología descriptiva, en el que se practicó una orientación cuantitativa y aplicada, con un bosquejo de investigación no experimental, planteando a manera de instrumento de investigación el cuestionario con una escala de tipo mixto, escala de Likert y escala dicotómica SI/NO, considerando a 120 trabajadores para el análisis de muestra. Concluyeron que, el clima organizacional esta correlacionada respecto al trabajo en equipo de los empleados en la persecución de las intenciones de la organización.

Así también se encuentran Pereyra et al. (2022). Quienes publicaron un artículo original en Lima, respecto a las relaciones abiertas y de confianza, elementos claves en toda organización y su relación con el entorno laboral dentro de una organización nacional del sector industrial. Planteando de esa manera el motivo fundamental consistente en establecer la correspondencia que concurre entre las relaciones abiertas y de confianza, elementos claves en toda organización y su relación con el entorno laboral. Como metodología presenta un estudio correlacional con una orientación del tipo cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. El instrumento de medición empleado es el cuestionario para cada tipo de los factores, estos en escala de Likert, con la participación de 108 trabajadores como elementos para el análisis muestral. Concluyeron ellos que, las relaciones abiertas y de confianza se relacionan estrechamente con el entorno laboral o clima organizacional.

De igual manera se encuentra Charry (2018). Quien publicó un artículo original en Puno, que consiste en el estudio de la comunicación que se da dentro de las organizaciones del sector público y su correlación con el entorno laboral que es percibida por los integrantes de las entidades. Asumió a manera de objeto fundamental instaurar o determinar la correspondencia que se da entre la comunicación que se da dentro de las organizaciones del sector público y el entorno laboral. El presente estudio nos muestra una metodología del tipo correlacional, se puede apreciar también que, el actual estudio de exploración posee un enfoque cuantitativo, con bosquejo no experimental, considerando como instrumentos la encuesta respecto a la comunicación interna que fue elaborada por el propio autor y la encuesta estandarizada GPTW, en la escala de Likert. Para ello se utilizó una muestra de 200 trabajadores del sector público. Concluyendo él, que la percepción por parte de los participantes del presente estudio es desfavorable respecto al clima organizacional.

Además, se tiene a Masías et al. (2021). Quienes publicaron un artículo original en Cusco, el cual consiste en el lugar de trabajo del personal administrativo universitario y la satisfacción de estos. Plantearon a manera de objeto primordial precisar la analogía entre el grado de aceptación o conformidad por parte de los trabajadores administrativos, respecto a su entorno laboral. Del mismo modo el estudio en cuestión presenta una Metodología correlacional, el cual tiene una orientación cuantitativa, con un diseño no experimental, se precedió a usar como instrumento de medición el Clima Organizacional Universitario que estuvo comprendido por 64 ítems y la escala de Multidimensional de Satisfacción Laboral comprendida por 34 ítems, tomando como muestra a 111 trabajadores administrativos universitarios. Concluyeron que, existe una dependencia positiva entre la satisfacción de trabajo y el clima organizacional respecto al personal administrativo y de igual modo mencionan que los componentes del entorno laboral tienen una significancia relevante en cuanto al grado de conformidad de los trabajadores.

Respecto al marco teórico, será sintetizada utilizando teorías y conceptualizaciones de las variables estilos de comunicación, clima organizacional y sus correspondientes dimensiones. En ese sentido, en cuanto a la variable estilos de comunicación Watzlawick et al. (1997), son estudiosos respecto a la presente, quienes nos hablan de una teoría de la comunicación humana, y precisan que, la comunicación es el camino para el desenvolvimiento de las personas con sus pares dentro de la sociedad en el que se encuentran. De igual forma señalan que, las expresiones, las manifestaciones de los individuos en cualquier ámbito son conducidas a través de la comunicación, de esta manera dan a conocer su creación interna o en todo caso el pensamiento que tienen.

En consecuencia es de relevancia abordar un aspecto fundamental para el desarrollo de la primera constante medible, que tiene que estar orientada, a determinar de dónde nace, cuál es su forma y como tiene que ser, para ello es necesario considerar los autores Serrano et al. (1982), quienes analizan o estudian basándose en la Teoría del Conocimiento, en el cual refieren que esta hipótesis estudia la aptitud que tienen los seres vivos para interactuar entre sí, y de esa manera intercambiar información, sean estos seres vivos de una misma especie u otros distintos. Del mismo modo, mencionan que esta teoría es muy nueva en comparación de su objeto de estudio (comunicación), pues precisan que esta acción es muy antigua. De igual forma señalan que, la información ha venido compartiéndose al pasar de los tiempos. Determinan también, que para que la comunicación sea válida, es necesario la existencia de dos o más seres vivos.

De igual forma, es importante también mencionar en el presente trabajo respecto a los fundamentos epistemológicos basados en la teoría de la comunicación, en cuanto a este punto presentamos a los autores Giraldo et al. (2008) quienes refieren respecto al funcionalismo, este fundamento es de tipo básico y su existencia se debe a que fue tratado por filósofos antiguos como Aristóteles, quien mencionaba que el modelo funcionalista está basado en que la comunicación tiene componentes tales como: el emisor de la información, la información misma, y el receptor o público oyente. Esta corriente identifica a las personas a partir

del papel que cumplen ellos dentro de la sociedad, entendido de otro modo, los hombres son los actores que reciben y transmiten la información a través de la comunicación. Por otro lado, también está el estructuralismo, fundamento que se orienta en el estudio de la comprensión general de los signos, nos dicen también que la comunicación dentro de nuestra sociedad es muy compleja y que para su entendimiento es necesario la comprensión general de las leyes o parámetros que existen dentro de la comunicación.

Por su parte Palacios (2014), realizó un estudio respecto a la importancia de la comunicación orientada a una teoría organizacional, donde precisa que los integrantes o colaboradores de toda entidad deben comprender o entender la importancia que se le debe otorgar a esta variable, puesto que, depende mucho de ello el poder superar dificultades que se presenten en el día a día, de igual forma señala que, a través de la práctica de esta acción se van a tener mejores relaciones dentro de cualquier ámbito o lugar, o dentro de cualquier entorno laboral, puesto que es necesario considerar esta acción como factor relevante para el logro de los objetivos. Recordemos que una comunicación adecuada, acertada y relevante nos va a llevar a tener una transmisión de información pertinente y a consecuencia de ello poder obtener los resultados esperados, tanto personales como organizacionales.

Así mismo, Félix (2014), nos da a conocer su posición en cuanto a la comunicación, basada en la teoría de las organizaciones, precisando que, una adecuada comunicación o comunicación asertiva entre los individuos de una organización será el camino para la consecución de lo planificado respecto al manejo de los recursos públicos o privados; es decir, la comunicación enfocada al logro de lo esperado, será el camino para una buena gestión. Menciona de igual forma que, donde no hay comunicación eficiente entre los colaboradores de la organización, no habrá una buena gestión dentro de la misma.

Por su parte, Ramos et al. (2017), mencionan que, el intercambio de información en el entorno de las compañías es fundamental, ya que ello va a permitir que se logren los resultados esperados como entidad, del mismo modo señalan que, a raíz de la comunicación como cultura

dentro de la organización permitirá conocer más a cada uno de los integrantes, debido a que, todo ello nos va a conllevar a conocer más al individuo, su procedencia, nos va a permitir también evaluar su desempeño, sus intereses, las necesidades que tiene, entre otros factores, que en suma van a permitir una relación más subjetiva. La posición que tienen los autores, está orientada en una teoría de las organizaciones, debido a que se centran en una comunicación con un interés dentro del campo de las entidades, analizando de esta manera, lo importante del uso de la comunicación en los integrantes de las organizaciones.

De igual manera consideramos en el presente trabajo de investigación a la investigadora Macías (2003), quien manifiesta o aporta respecto a la teoría funcional mencionando que el tratado de esta disciplina es muy relevante porque nos permite hacerles frente a los problemas que se puedan presentar. Del mismo modo menciona que la comunicación es una disciplina practicada en distintos grupos, para ello es importante saber a qué tipo de grupos nos referimos, puesto que teniendo la certeza de ello sabremos qué tipo de disciplina se está practicando en ese entorno. Es importante también señalar que esta teoría es aplicada cuando se van a tomar decisiones en cuanto al funcionamiento del conjunto de personas, pero en una cantidad pequeña de individuos.

Es importante también presentar y analizar la segunda variable del presente trabajo de investigación que trata del clima organizacional, según los autores García et al. (2020), quienes hacen el estudio enfocados en la teoría del campo, que consiste en verificar, explorar a los individuos en base a sus características, principios, valores, cualidades, acciones, emociones, etc. Los individuos deben ser estudiados, analizados en su totalidad, con todas sus características en el medio donde se desenvuelven. Debemos tener en cuenta que para tener una idea de lo positivo o negativo del entorno donde se desenvuelven las personas, es necesario saber o conocer de ellos y al mismo tiempo conocer el medio donde se encuentran ellos. De igual manera los autores mencionan que, en cuanto al clima o entorno, se pueden citar distintos

tipos, como puede ser, entorno flexible, entorno relacionado con los valores de las personas, clima relacionado con el afecto, entre otros. Cada uno de ellos puede ser aplicado o estudiado dependiendo de las circunstancias.

Por otro lado, se tiene también a Garbuglia (2013), quien menciona que, las conductas de las personas van a variar dependiendo del líder que se tenga dentro de la organización, el líder debe ser un guía para los colaboradores. Precisa que el dominio dentro de la organización juega un papel muy sustancial, puesto que depende ello el entusiasmo que tengan los colaboradores, la motivación y la consecución de los objetivos trazados. También nos dice que los factores del entorno laboral son medibles, debido a que son cuestiones del comportamiento o actitud que muestran los colaboradores dentro de la entidad. Lo mencionado está enfocado al estudio de nuestra constante segunda basada en la teoría del entorno laboral de Litwin y Stringer.

De igual manera es necesario mencionar a Iglesias et al. (2019), quienes hacen un análisis de la constante segunda basándose ellos en las teorías de la administración donde manifiestan que los trabajadores se desenvolverán, mostrarán sus conductas, y presentarán un rendimiento de acuerdo a la percepción que tienen respecto al entorno laboral. Mencionan también que el adecuado funcionamiento de la organización será resultado del adecuado entorno laboral que se presente dentro de la entidad, precisan que los factores conforman el entorno laboral, deben ser analizadas y estudiadas para poder ser manejadas de una correcta en función a los intereses de los trabajadores y del mismo modo de la organización.

Así mismo, es necesario e indispensable tener que enfatizar respecto a las dimensiones de la variable de la presente investigación, para ello hacemos referencia a Castro y Calzadilla (2021), quienes precisan que, en la comunicación pasiva las personas o individuos demuestran una indiferencia en cuanto a las opiniones que tienen respecto a las circunstancias o momentos en el que se encuentran, es decir no tienen el interés de defender sus derechos, obteniendo como resultados negativos en la mayoría de veces; del mismo modo también

hacen referencia respecto a la segunda dimensión, que es la comunicación agresiva, refieren ellos que, consiste en defender sus derechos o intereses, a través de la expresión de sus pensamientos, emociones, opiniones, en algunos casos se violan los derechos de los demás, con el único fin de obtener sus propios objetivos; y por el último, tenemos la comunicación asertiva, respecto a ello los autores refieren que, esta acción permite a las personas a poder lograr sus objetivos tanto en la vida profesional y personal, de igual modo nos va a permitir tener una comunicación más acertada y adecuada frente a los demás.

Para complementar la presente investigación es necesario tener presente el enfoque humanista, Estrada (2018) quien precisa que el ser humano o las personas no solamente son una expresión de instintos, sino más bien que, los seres humanos son la consecuencia de las vivencias del día a día, resultado de emisión de opiniones, sentimientos, cualidades, etc, características que lo distinguen frente a los demás. De igual manera consideramos necesario presentar a la Corporación Universidad de la Costa (2020), quien refiere que, el enfoque humanista se centra en estudiar o analizar a los individuos en momentos reales, es decir, se encarga de estudiar las vivencias diarias de las personas. De alguna u otra manera este enfoque estudia a las personas en su contexto real, vivencias diarias, situaciones reales acorde a su entorno.

III. METODOLOGÍA

El contexto metodológico es considerado como el producto del recojo de datos, aplicación de técnicas y procedimientos que permiten desarrollar un trabajo de investigación, sea este cuantitativo o cualitativo. Por ende, se considera que esta parte es bastante crucial debido a que es necesario asumir distintas estrategias para poder desarrollar el trabajo de investigación, que nos va a encaminar a determinar los resultados que estarán estrechamente relacionados con los objetivos del presente. (Azuero, 2018).

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación: el estudio presenta una tipología básica transversal, de modo que, está orientada a realizar un análisis sistemático respecto a la información hallada, en cuanto a cada una de las variables, con el único propósito de realizar una evaluación que comprende la realidad dentro de la organización en estudio. (Álvarez, 2020).

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que está referido al valor de dependencia que concurre entre los factores considerados dentro del tema de investigación, debido a que en él se van a determinar el valor de correspondencia que existe entre uno y otro de los factores que son parte del estudio. (Gallardo, 2017). Es por esto que, en el trabajo presente de investigación se han considerado dos variables que son objeto de estudio y análisis, con la finalidad de advertir el nivel de correlación que existe entre ellos, en un determinado grupo de individuos que pertenecen a una población previamente evaluada para ser estimada para el estudio presente.

3.1.2 Diseño de investigación:

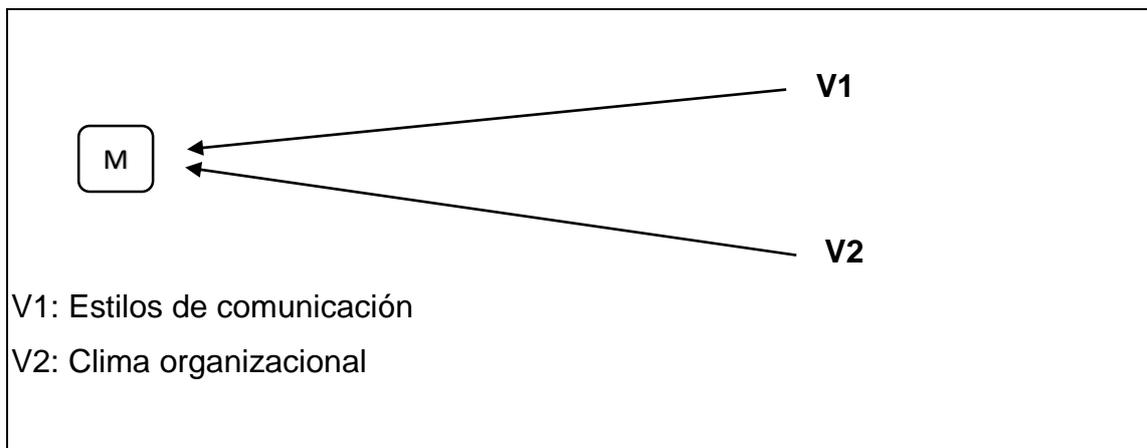
- **Diseño no experimental:** la indagación presente tiene este arquetipo de proceso puesto que, las variables serán analizadas, evaluadas en su contexto natural, en su estado normal, sin ningún tipo de alteraciones, por lo que debemos precisar que el estudio presente tendrá un análisis respecto

a sus variables sin manipulación alguna, (Arias y Covinos, 2021).

Por otra parte, es necesario considerar también el enfoque cuantitativo que presenta el trabajo de investigación, y a decir de Arias y Covinos, (2021), esta acción de estudio presenta variables que son parte del análisis, y del mismo modo los resultados serán medidos para consecuentemente ser verificados.

De acuerdo a ello, se tiene el siguiente esquema de investigación:

Figura 1



Nota. Elaboración propia adaptado de Oseda et al. (2016).

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Estilos de comunicación

- **Definición conceptual:** los estilos de comunicación vienen a ser las diferentes maneras de expresarse de las personas, pudiendo ser estas las adecuadas o en todo caso incorrectas (Camargo y Hederich, 2007), del mismo modo, (Maletzke, 1992) menciona que, los estilos de comunicación son las herramientas que sirven de enlace entre los diferentes seres vivos, considerándosele así debido a que es un medio de transmisión de información de cualquier tipo; por otro lado, se encuentra a (Ongallo, 2007) quien refiere respecto a la presente acción, como un proceso de intercambiar información que compete a más de una persona, pudiendo ser una acción concluida o interrumpida, debido a los diversos contextos que se pueden dar en el entorno de los actores del mismo, de igual manera Aguado (2004),

interpreta la presente variable indicando que el termino es utilizado en distintos contextos y con diferentes tipos de información, sirviendo ello en la interacción que tienen los individuos o seres vivos.

- **Definición operacional:** en cuanto a las dimensiones que se hallan en esta variable se centran en la forma o formas de la expresión, intercambio de información, o transmisión de mensajes entre unos y otros, pudiendo ser estos: agresiva, asertiva y pasiva. (Quinto, 2021).
- **Indicadores:** respecto a este punto debemos mencionar que son los siguientes: liderazgo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, baja autoestima, negatividad, temor, violencia, egocentrismo y conflictos interpersonales. (Quinto, 2021).
- **Escala de medición:** Ordinal, debido a que las observaciones serán ubicadas dependiendo de sus características evaluadas, es decir, cada categoría será ordenada en basa a las cualidades que poseen. (Coronado, 2007).

3.2.2 Variable 2: Clima Organizacional

- **Definición conceptual:** respecto a esta variable de la presente investigación encontramos distintas definiciones, sin embargo, todos ellos referidos a lo mismo, como por ejemplo García e Ibarra (2012), nos dicen que, el entorno de trabajo es un factor de mucha importancia, debido a que es un elemento que repercute en la realización de los objetivos tanto personales como organizacionales, de igual manera Rivera, et al. (2018), precisan que el entorno de trabajo es el elemento preponderante dentro de las entidades, sin embargo, que cada individuo muestra distintos comportamientos en base a su cultura o costumbres, y para ello, se deben formalizar principios y valores que integren a todos los colaboradores de una entidad, así también García (2009), nos menciona que el entorno organizacional es

elemento de gran relevancia, puesto que va a repercutir en el desarrollo de las entidades, entonces repercute de manera directa en la razón de ser de las organizaciones, del mismo modo, Pedraza (2018) refiere que, que el recurso de gran relevancia dentro de las organizaciones viene a ser el capital humano, es por ello que se debe tener una adecuada gestión respecto al entorno laboral para poder generar ventajas competitivas para cumplir con sus propósitos.

- Definición operacional: en relación a las dimensiones para poder llevar a cabo la realización del factor presente se han podido establecer los que se mencionan a continuación: fuerzas motivacionales, métodos de mando, procesos de toma de decisiones y procesos de comunicación. (Sánchez, et al. 2012).
- Indicadores: como indicadores para la presente variable son considerados los siguientes: comportamiento del superior, entendimiento de la confianza entre superiores y subordinados, conflicto tolerado, entendimiento de la consideración del superior, nivel de confianza otorgada, procesos motivacionales, reconocimiento otorgado por el jefe, medios de comunicación, fluidez, tipos de comunicación, autonomía, centralización, participación. (Sánchez, et al. 2012).
- Escala de medición: Ordinal, en base a que las observaciones serán ubicadas dependiendo de sus características evaluadas, es decir, cada categoría será ordenada en base a las cualidades que poseen. (Coronado, 2007).

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población: Cabezas et al. (2018), refieren que, es la agrupación de elementos que van a ser utilizados para el análisis de la investigación, es válido considerar también que es la relación de individuos que serán considerados para el estudio en cuestión respecto a un determinado espacio y tiempo. En ese sentido el

universo de individuos para el presente estudio será considerado una cantidad de 65 servidores públicos de una entidad del estado de la región Ancash.

- **Criterio de inclusión:** Arias, et al. (2016) refieren que son los requisitos o cualidades que deben cumplir los objetos o individuos de estudio, para ser considerados dentro de la investigación a realizar. Por ende, debemos precisar que los servidores públicos de una compañía estatal de la región Ancash cumplen con las características para ser considerados como parte del estudio de investigación.
- **Criterio de exclusión:** Arias, et al. (2018) nos menciona que es el incumpliendo de requisitos o impedimento de las personas u objetos para poder ser parte del trabajo de investigación, debido a diversos factores, como pueden ser tiempo, espacio u otros. Por ende, debe tenerse en cuenta que, los colaboradores que no se sujeten a los requisitos o condiciones para poder ser parte de la investigación se abstengan a realizar el cuestionar de la presente.

3.3.2 Muestra: Según Guevara (2014) la muestra censal es aquella en la cual van a ser considerados el total de los individuos que pertenecen a la población, es decir en su 100%. En consecuencia, respecto al presente trabajo la muestra será del tipo censal, ya que todos los individuos de la población serán considerados para el estudio presente. Es necesario precisar que, con la intención de conseguir el objetivo del presente estudio, se debe elegir la que presenta mayor conveniencia respecto al estudio, por ello en el presente trabajo se elegirá la muestra por conveniencia, en ese sentido serán 65 servidores públicos de una entidad pública de la región Ancash.

3.3.3 Muestreo: respecto a este punto se ha considerado ha Argibay (2009), quien menciona que, el muestreo intencional permite que el investigador pueda elegir o seleccionar a su criterio la población respecto al cual se va a desarrollar el análisis o el estudio, por ello, se ha visto por conveniente que, nuestra muestra sea la

totalidad de la población, en ese sentido se aplicaran los instrumentos a la totalidad de 65 individuos. De igual forma Hernández, et al. (2010) precisan que, en un trabajo de investigación es necesario establecer la unidad de análisis que tenga relación con los objetivos del estudio, por ende, en esta investigación se ha considerado a los servidores públicos de una entidad pública de la región Ancash.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Respecto al actual trabajo de investigación se va a considerar la técnica de cuestionario, en ese sentido Alan y Cortez (2018), precisan que esta técnica permite medir ciertas características o cualidades de los individuos que son parte de la investigación, este cuestionario contiene preguntas que van a permitir recoger cierta información respecto a las distintas opiniones que tienen las personas consideradas para el análisis del presente trabajo.

El diseño del instrumento de la constante Estilos de Comunicación es el cuestionario, elaborado por Quinto (2021), en el cual se verifican tres estilos de comunicación que va a llevar a comprender mejor el intercambio de información dentro de la compañía en estudio, debemos precisar también que, este instrumento nos va a posibilitar verificar las distintas opiniones o posiciones en cuanto a la realidad que se vive dentro de la organización; el presente instrumento cuenta con 3 dimensiones, 10 indicadores y 26 items.

La herramienta de medición de la constante Clima Organizacional es el cuestionario, que ha sido realizado por Sánchez, et al. (2012), con el cual se verificarán las distintas opiniones de los servidores públicos respecto a su entorno de trabajo en una entidad pública. El instrumento consta de 4 dimensiones, 13 indicadores y 23 items.

Instrumentos

Son las herramientas que le sirven al investigador de medio para el acopio de datos que le van a permitir probar las suposiciones que se ha generado, debido a que no sería prudente que los investigadores o estudiosos traten de demostrar ciertas incógnitas a raíz de supuestos, intuiciones o cálculos. Se debe tener en cuenta también que los

instrumentos son de diversos tipos, estos pueden ser de medición, de recojo de información, entre otros. (Mejía, 2005).

Por ende, en la indagación en cuestión se procederá a utilizar el cuestionario, debido a que es un test que permite recoger información respecto a las percepciones distintas que tienen los individuos respecto a su realidad. (Usecha et al., 2019). De donde se infiere que, los instrumentales para los factores Estilos de comunicación y Clima Organizacional tendrán un diseño politómico en el que se establece la escala de Likert: 1=Casi nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre. (Matas, 2018).

Validez

Es el estado o valor de diferenciación en una serie, es un proceso que pueden ordenarse de forma creciente o decreciente. Entonces, es necesario mencionar que es un proceso o instrumento que se encarga de medir un valor determinado. López, et al. (2019). Respecto a este punto mencionamos que, es un procedimiento que nos permitirá calcular o tener una idea en cuanto al determinado valor en relación a los instrumentos que presentamos para la realización de la indagación en cuestión.

En consecuencia, se reafirma que los instrumentos considerados dentro de esta investigación poseen la validez correspondiente, respecto a la constante Estilos de Comunicación se ha considerado el instrumento adaptado por Quinto, (2021), que consiste en un cuestionario 26 items que corresponden a 4 dimensiones y de acuerdo a los 3 expertos este instrumento cuenta con relevancia, pertinencia y claridad, en ese sentido se determina que es aplicable. Por otro lado, para la constante Clima Organizacional se ha considerado un instrumento que corresponde al artículo de Sánchez, et al. (2012), que consiste en un cuestionario de 23 items, con base en 4 dimensiones, que ha sido sujeto de validación por parte de los 3 expertos, precisando ellos que cuenta con relevancia, pertinencia y claridad, siendo este adaptable. Entre uno y otro las réplicas son politómicas de manera que se acoge a la escala de Likert, cada una con 3 resultados.

Tabla 1***Estilos de Comunicación – Juicio de Expertos***

Jueces	Grado Académico	Viabilidad
Riqueros Ramírez, Joanna	Magister	Aplicable
Escudero Pineda, Iris Prissila	Magister	Aplicable
Ibarra Laurente, Medalit Noyra	Magister	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Tabla 2***Clima Organizacional – Juicio de Expertos***

Jueces	Grado Académico	Viabilidad
Riqueros Ramírez, Joanna	Magister	Aplicable
Escudero Pineda, Iris Prissila	Magister	Aplicable
Ibarra Laurente, Medalit Noyra	Magister	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad viene a ser la medida o grado de la obtención de resultados a raíz de los instrumentos sometidos a los individuos que son parte de la investigación, estas consecuencias deben tener coherencia con los objetivos e hipótesis planteados. De igual forma, el Alfa de Cronbach, es el procedimiento que nos va a permitir determinar la estabilidad de cada uno de los elementos de los instrumentos, debemos precisar que su uso está sujeto cuando los ítems toman la forma de politómicas, en este caso la escala de Likert. (Corral, 2009). Por consiguiente, en el presente trabajo los instrumentos empleados para el desarrollo del estudio nos permitirán la consecución de resultados, que nos harán ver si su aplicación merece ser o no confiable.

En consecuencia, respecto a los instrumentos que son parte de la presente investigación es necesario mencionar que, tienen la fiabilidad pertinente, el test de la variable Estilos de Comunicación tuvo la fiabilidad de 0.691. Aplicándose a la muestra piloto de 10 sujetos, empleándose el Alfa de Cronbach. De igual manera, en la constante Clima Organizacional también se aplicó a la cantidad de 10 individuos, empleándose de igual forma el Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado un coeficiente de 0.894, determinándose de esta manera que los

instrumentos utilizados en el presente estudio son confiables y mantienen una credibilidad alta, en los cuales se han utilizado valores politómicos en escala de Likert.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{St} \right]$$

Tabla 3

Confiabilidad

Rango	Confiabilidad
< 0.53	Nulo
0.54 – 0.59	Bajo
0.60 – 0.65	Confiable
0.66 – 0.71	Muy confiable
0.72 – 0.99	Excelente
1 >	Perfecto

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Cuestionario Estilos de Comunicación

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.691	0.701	26

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

Tabla 5**Cuestionario de Clima Organizacional**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.894	0.888	23

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación será el cuestionario, tal como nos mencionan Monje (2011), esta viene a ser el conjunto de instrumentos que nos permiten cumplir con los objetivos planificados, en todo caso, es quien nos va a permitir llegar a encontrar los resultados después de un constructo de procedimientos, siendo de esta manera un trabajo en conjunto con la escala de Likert. De acuerdo a lo mencionado, en el presente trabajo se han utilizado 26 items en la variable 1 y 23 items para la variable 2, realizando preguntas acordes a la realidad de la población objetivo, estructuradas y concretas acorde a las necesidades, quienes nos han permitido poder recolectar datos, para poder cumplir con la tabulación, descripción y análisis correspondientes (Ver anexo 8).

La escala de Likert viene a ser una herramienta que nos servirá para poder realizar diversas cuestiones respecto a la opinión de las personas en cuanto a las distintas situaciones en el que se encuentran dentro de un ámbito (Matas, 2018). En ese sentido, en la primera constante se ha trabajado un cuestionario con escala de Likert, conteniendo 26 items, que corresponden a 3 dimensiones: agresivo, asertivo y pasivo. Del mismo modo, en la segunda variable se ha establecido un cuestionario con escala de Likert, que contiene 23 items, que están dirigidos a dimensiones: fuerzas motivacionales, métodos de mando, procesos de toma de decisiones y procesos de comunicación.

3.5 Procedimientos

El procedimiento de una investigación consiste en determinar los pasos que se tienen que seguir con la finalidad de dar respuestas a las incógnitas que se han planteado dentro del estudio, para ello es necesario realizar previamente un estudio, recoger información de los distintos sujetos que son parte de la población y que son sometidos a los instrumentos que se han definido para cada variable, para luego ser analizado mediante la intervención de la estadística y poder dar un pronunciamiento respecto a los objetivos establecidos. (Babativa, 2017).

Entonces, el procedimiento para la presente investigación se dio inicio con la revisión de información que corresponden a diversas fuentes de estudio, los cuales pertenecen a una antigüedad de periodo máximo de 5 años, consecuentemente se ha procedido a presentado la solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos dentro de la organización al cual pertenece la población, se aplicó los test o cuestionarios de manera online, los cuales van a ser respondidos por cada servidor público de una entidad pública – Ancash, considerándose en un principio a 10 sujetos para la prueba piloto, los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS V.25.

3.6 Método de análisis de datos

Para proceder a realizar el análisis de datos es necesario seguir un proceso adecuado y ordenado, con la finalidad de obtener los resultados pertinentes respecto a la investigación que se está realizando, por ello en un primer momento debemos establecer la población que va a ser sujeto de investigación, consecuentemente determinamos las características que nos interesa analizar de la población en cuestión, luego se procede con el recojo de datos, para luego realizar el análisis de datos respecto a la información obtenida y por ultimo emitimos las conclusiones que son el resultado de nuestro análisis. (Hernández, 2012).

Por lo tanto, la información recogida será sometida a un proceso en el que es necesario la intervención del programa SPSS V.25, con el que en un principio se realizara un análisis descriptivo por cada uno de las variables, de acuerdo a cada una de las dimensiones y escalas de medición, en el que serán parte también las tablas y figuras descriptivas

que van a permitir un entendimiento adecuado de los resultados obtenidos.

Consecuentemente es necesario realizar las pruebas de correlación con la finalidad de contestar a los supuestos planteados, estableciendo de esta manera la existencia positiva o negativa de correlación entre las constantes de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos en un determinado estudio de investigación se deben tener en cuenta tres criterios o principios de suma importancia, debido a la originalidad que debe presentar una investigación científica, esos principios son los siguientes: justicia, respeto y el bien, con la única finalidad de poder conseguir resultados totalmente transparentes y honestas. (Acevedo, 2002).

Se debe tener en cuenta que el presente proyecto de investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta los principios éticos de la Universidad, que de acuerdo a su artículo 1°, su objetivo está enfocado en realizar investigaciones bajo el criterio de responsabilidad y honestidad, cuidando siempre el bienestar y derecho de cada uno de los participantes, para la verificación de los aportes incluidos dentro del presente proyecto se ha venido utilizando el Turnitin, que es la prueba de similitud respecto a los distintos conceptos o definiciones, estudios, opiniones. Por ende, es necesario mencionar que cada aporte o trabajo incluido dentro de la presente investigación ha sido respetando cada autoría intelectual, considerando como corresponde las citas pertinentes y referencias bajo el criterio de las normas APA 7ma edición.

De igual forma, se ha realizado el presente proyecto bajo el aspecto ético de la Universidad (2022), que en su artículo 7° precisa que, todo estudio de investigación que incluya a sujetos debe tener el consentimiento correspondiente y resguardo de confidencialidad, por lo que se procedió a realizar el pedido de autorización correspondiente.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva

De acuerdo a lo mencionado por Rendón, et al. (2016) la estadística descriptiva es la parte que se encarga de proporcionar o inferir pautas, recomendaciones respecto a los análisis de los datos estadísticos de una manera breve, precisa y sencilla a través de enunciados que han sido elaborados desde la evaluación de cuadros, figuras, tablas o gráficos.

En base a ello, de acuerdo a la elaboración de las herramientas de evaluación en una muestra de 65 individuos, se dan a conocer las subsiguientes consecuencias.

TABLA 6

Niveles de Estilos de Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Alto	7	10.77	10.77	10.77
Medio	37	56.92	56.92	67.69
Bajo	21	32.31	32.31	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

En la tabla precedente se da a conocer los resultados obtenidos respecto a la medición de la variable 1 Estilos de Comunicación. Respecto al cuadro presente se prescribe que existe un porcentaje de 10.77%, que representa a 7 trabajadores, el cual simboliza un nivel alto, estos servidores consideran tener un estilo de comunicación alto o en todo caso un estilo de comunicación adecuado. De igual forma respecto al total de los encuestados se tiene que un 56.92% (37 trabajadores) representa al nivel medio, y, un 32.31% (21 trabajadores) representa al nivel bajo en cuanto a los Estilos de Comunicación. Basándonos en el presente análisis de resultados, podemos inferir que, solo unos cuantos consideran tener un alto índice respecto a una adecuada comunicación, mientras tanto, existe un alto porcentaje de colaboradores que creen que dentro de la entidad pública no existe un estilo de comunicación que pueda contribuir en el desarrollo adecuado de la organización.

TABLA 7***Niveles de Comunicación Agresiva***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Alto	29	44.61	44.61	44.61
Medio	15	23.08	23.08	67.69
Bajo	21	32.31	32.31	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

La presente tabla número 7 demuestra los resultados obtenidos de la primera dimensión: comunicación agresiva. Se puede observar que un 44.61% que representa 29 individuos de la población mencionan que existe un alto índice de comunicación agresiva. De igual modo, un 23.08%, que representa a 15 colaboradores, indican que existe una comunicación agresiva dentro de la organización, así también un 32.31% que representa a 21 sujetos de estudio, ellos precisan que existe una baja comunicación agresiva. En ese sentido se puede observar que, existe un alto índice de comunicación agresiva entre los colaboradores de la entidad pública en estudio, perjudicando ello la sana convivencia entre los colaboradores de la organización.

TABLA 8***Niveles de Comunicación Asertiva***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Alto	5	7.69	7.69	7.69
Medio	15	23.08	23.08	30.77
Bajo	45	69.23	69.23	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

La presente tabla numero nos presenta que respecto a la dimensión comunicación asertiva dentro de la organización los colaboradores tienen una opinión de que este tipo de cualidades o practicas se realizan de manera discreta, puesto que, solo un 7.69% que representa a 5 colaboradores mencionan que se desarrolla la comunicación asertiva dentro de la entidad. Por otro lado, un total de 23.08% que representa a 15 servidores encuestados precisan que se practica una comunicación asertiva dentro de la organización, de igual forma el 69.23% que representa a 45 individuos encuestados precisan que, existe un índice bajo respecto a la comunicación asertiva dentro de la organización en estudio. Ante ello, podemos precisar que, la mayoría de los colaboradores tienen la posición de que es inusual la práctica de una comunicación asertiva dentro de la organización en estudio.

TABLA 9***Niveles de Comunicación Pasiva***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Alto	7	10.77	10.77	10.77
Medio	35	53.85	53.85	64.62
Bajo	23	35.38	35.38	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

La presente tabla numero respecto a la tercera dimensión de la variable 1, nos muestra que, existe un 10.77%, que representa a 7 colaboradores, quienes tienen la posición de que existe un alto índice de comunicación pasiva. De igual forma, un total de 53.85% que representa a 35 colaboradores de la organización precisan que se da una comunicación pasiva, así también el 35.38% que representa a 23 individuos que han participado de la encuesta, precisan que existe un índice bajo respecto a este tipo de comunicación dentro de la organización. Ante ello, podemos inferir que, la comunicación pasiva ocurre de manera regular dentro de la organización, puesto que la tabla nos precisa que existe un alto porcentaje de colaboradores que tienen esa posición, respecto a la interacción dentro de la organización en estudio.

TABLA 10***Niveles de Clima Organizacional***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	24	36.92	36.92	36.92
Regular	25	38.46	38.46	75.38
Malo	16	24.62	24.62	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

En la tabla presente se da a conocer los resultados obtenidos respecto a la medición de la variable 2 Clima Organizacional. En cuanto a la tabla que se muestra se determina que existe un porcentaje de 36.92% que representa a 24 trabajadores, el cual representa al nivel bueno, quienes consideran tener un clima organizacional bueno o en todo caso un ambiente laboral adecuado. De igual forma respecto al total de los encuestados se tiene que un 38.46% (25 trabajadores) representa a un entorno de trabajo regular, y, un 24.62% (16 trabajadores) representa al nivel malo en cuanto al clima organizacional de la entidad. Basándonos en el presente análisis de resultados, podemos precisar que, la mayoría considera tener un clima organizacional inadecuado, mientras tanto, en ese rango hay quienes tienen la posición de que el clima laboral dentro de la organización es malo.

TABLA 11***Niveles de Fuerzas Motivacionales***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	7	10.77	10.77	10.77
Regular	39	60.00	60.00	70.77
Malo	19	29.23	29.23	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

La presente tabla nos muestra los resultados obtenidos respecto a la dimensión fuerzas motivacionales. Dentro de ello se aprecia que, solo un 10.77% que representa a 7 trabajadores del total de los encuestados consideran tener fuerzas motivacionales positivas, mientras tanto un total de 60% que representa a 39 colaboradores precisan tener fuerzas motivacionales regulares, de igual forma el 29.23% que representa a 19 trabajadores de los encuestados, quienes consideran tener fuerzas motivacionales malas. Respecto a lo descrito, podemos advertir que dentro de la organización este factor que comprende al clima organizacional es trabajada de manera regular por quienes corresponden.

TABLA 12***Niveles de Métodos de Mando***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	24	36.92	36.92	36.92
Regular	25	38.46	38.46	75.38
Malo	16	24.62	24.62	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

En relación a la tabla que se muestra se determina que existe un porcentaje de 36.92%, que simboliza a 24 colaboradores, el cual representa al nivel bueno respecto a los métodos de mando. De igual forma respecto al total de los encuestados se tiene que un 38.46%, es decir 25 colaboradores, representa a métodos de mando regulares, y, un 24.62% (16 colaboradores) representa al nivel malo en cuanto a la dimensión presente. Basándonos en el presente análisis de resultados, podemos precisar que, la mayoría considera tener métodos de mando regulares, mientras tanto, algunos colaboradores precisan que los métodos de mando utilizados dentro de la organización son malos.

TABLA 13***Niveles de Proceso de Toma de Decisiones***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	17	26.15	26.15	26.15
Regular	30	46.16	46.16	72.31
Malo	18	27.69	27.69	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

De acuerdo con la tabla número se puede apreciar que, un total de 26.15% (17 trabajadores) de colaboradores indican que son parte del proceso de toma de decisiones. Por otro lado, un 46.16% (30 trabajadores) del total de los encuestados indican que son parte de este método, de igual forma el 27.69% (18 servidores) de los colaboradores encuestados indican que son partícipes de ese método en el porcentaje señalado. Por consiguiente, se puede inferir que los responsables de la entidad pública en estudio solamente de manera regular hacen partícipes de sus colaboradores respecto al proceso de toma de decisiones.

TABLA 14***Niveles de Procesos de Comunicación***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	9	13.85	13.85	13.85
Regular	36	55.38	55.38	69.23
Malo	20	30.77	30.77	100.00
Total	65	100.00	100.00	

Nota. Adaptado del Software SPSS V25.

En relación a la tabla presente que muestra los resultados respecto a la dimensión procesos de comunicación, podemos decir que, del total de los encuestados solamente el 13.85% que representa a 9 trabajadores consideran que existe un buen proceso de comunicación dentro de la organización. De igual forma, podemos apreciar que, la gran mayoría de los encuestados consideran que existe un proceso de comunicación regular en la entidad, representados ellos por un 55.38% (36 trabajadores), y, por último, el 30.77% (20 trabajadores) de los colaboradores precisan que existe un mal proceso de comunicación dentro de la organización en estudio. Por lo tanto, podemos inferir que dentro de la organización en investigación la mayoría de los colaboradores consideran que existe un proceso de comunicación regular y malo.

4.2 Prueba de Normalidad

Flores (2019), refiere que el análisis de la prueba de normalidad tiene como finalidad establecer la evaluación respecto a los datos recogidos para su estudio, con el único propósito de prescribir la normalidad de los resultados y determinar qué tipo de prueba utilizar en estudio de investigación. En la presente investigación se utilizará la prueba de normalidad mediante el Alfa de Cronbach, debido a que la cantidad de los sujetos que pertenecen a la muestra superan a 50 colaboradores.

El presente análisis se determina en función al nivel de significancia (α), por consiguiente, respecto a la presente investigación se considera como nivel al 0.05, en ese sentido se plantea como H_1 : los datos no distribuyen normalmente y H_0 : los datos se distribuyen normalmente.

Tabla 15

Normalidad de datos

	Kolmogorov – Smirnoy		
	Estadístico	gl	Sig.
Estilos de comunicación	0.359	65	0.000
Clima laboral	0.383	65	0.000

Nota. Adaptado del Software del SPSS V.25.

Criterios de decisión

Si $0.05 > p$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Si $0.05 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Se puede observar en la tabla 15 que el nivel de significancia respecto a las variables que son parte de la presente investigación es menor a 0.05, y en función a lo planteado en los criterios de decisión, se acepta la H_1 , estableciéndose que no hay una distribución de los datos, considerándose a la presente investigación como no paramétrica.

4.3 Estadística Inferencial

Teniendo en cuenta el análisis de normalidad Kolmogorov-Smirnov, los datos fueron respecto a su categoría fueron considerados como no normales, por tal motivo se usará el método de Spearman, aplicado en metodologías no paramétricas, Veiga, et al. (2020).

Contraste de Hipótesis General:

H1: Los estilos de comunicación se relacionan con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública.

H0: Los estilos de comunicación No se relacionan con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública.

Tabla 16

Relación entre estilos de comunicación y clima organizacional

		Clima Laboral
Rho de Spearman	Estilos de Comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,092 ,468 65

Nota. Adaptado del Software del SPSS V.25.

Criterios de decisión

Si $0.05 > p$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Si $0.05 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Respecto a la tabla número 16, inferimos que la relación que existe entre los estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023 es alta (Rho: 0,092); dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05 (0,092), por consiguiente, se aprueba la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Al aceptar la hipótesis general, se determina que hay una concordancia entre las variables estilos de comunicación y clima organizacional.

Contraste de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 01

H1: la comunicación agresiva se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

H0: la comunicación agresiva No se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

Tabla 17

Relación entre la comunicación agresiva – clima organizacional

		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	-,131
		Sig. (bilateral)	,298
		N	65

Nota. Adaptado del Software del SPSS V.25.

Criterios de decisión

Si $0.05 > p$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Si $0.05 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

De la tabla se puede advertir que, la dependencia que existe entre la comunicación agresiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023 es muy Baja (Rho: -0,131); dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05 (0,298), por ello se objeta la hipótesis del investigador y se admite la suposición nula. En ese sentido se puede advertir que no existe una concordancia entre la dimensión comunicación agresiva y clima organizacional, determinándose de esta manera que si, dentro de un entorno de trabajo prepondera una comunicación agresiva, no se tendrá un clima organizacional acorde a las necesidades de la organización.

Contraste de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 02

H1: la comunicación asertiva se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

H0: la comunicación asertiva No se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

Tabla 18

Relación entre la comunicación asertiva – clima organizacional

		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,118
	Agresiva	Sig. (bilateral)	,350
		N	65

Nota. Adaptado del Software del SPSS V.25.

Criterios de decisión

Si $0.05 > p$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Si $0.05 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

La correspondencia que se advierte entre la comunicación asertiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023 es alta (Rho: 0.118); dado que el nivel de significancia supera a 0.05 (0.350), por consiguiente, se admite la hipótesis del investigador y se refuta la suposición nula. Respecto al análisis de los datos estadísticos presentes se puede inferir que existe una correlación entre las variables, puesto que, el factor de reciprocidad es 0.118. en ese sentido, mientras se practique una comunicación asertiva dentro de la organización en cuestión, se obtendrá un entorno de trabajo, que beneficie a los intereses de todos los individuos que son parte del mismo.

Contraste de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 03

H1: la comunicación pasiva se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

H0: la comunicación pasiva No se relaciona con clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023

Tabla 19

Relación entre la comunicación Pasiva – clima organizacional

		Clima Laboral	
Rho de	Comunicación	Coeficiente de	
Spearman	Pasiva	correlación	,144
		Sig. (bilateral)	,251
		N	65

Nota. Adaptado del Software del SPSS V.25.

Criterios de decisión

Si $0.05 > p$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Si $0.05 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

La analogía que concurre entre la comunicación pasiva y ambiente de trabajo en servidores públicos de una entidad pública – Ancash 2023 es alta (Rho: 0,144); dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05 (0,251), en ese sentido se admite la hipótesis del investigador y se refuta la suposición nula. De igual forma, en la presente tabla, podemos observar que la practica una comunicación pasiva, favorece a obtener un entorno de trabajo que beneficia a los intereses de cada uno de los integrantes de la organización.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo ensayado se ha obtenido como trascendental consecuencia la presencia de una reciprocidad entre los factores Estilos de Comunicación y ambiente de trabajo. Por ende, el coeficiente de Rho Spearman entre los factores en cuestión que cuentan con un valor de correspondencia equivalente a 0.092, corroborándose una reciprocidad positiva, de igual forma, el valor de significancia es 0.05, estableciéndose de esta manera estadísticamente significativo. De acuerdo al resultado obtenido se contrasta también con la investigación realizada por Charry (2018), donde determina una correlación 0.984 y un valor p de 0.01, ratificando la validez de significancia y concluyendo una correspondencia verdadera.

De igual forma Ledezma (2022), nos menciona que, el trabajo de la comunicación interna es preponderante para poder conseguir un entorno de trabajo adecuado, entonces el relacionamiento entre la comunicación y clima organizacional siempre será constante o permanecerá al pasar del tiempo; considerando que el primero siempre será el camino para la consecución de las relaciones interpersonales entre los distintos colaboradores, factor que es fundamental para trabajar un entorno laboral que pueda ser positiva para una convivencia pertinente entre los individuos de la organización. En aquella investigación el autor presento como aporte que mientras exista un alto grado de correlación de estilos de comunicación en los trabajadores, existirá un adecuado clima organizacional.

De igual manera es necesario precisar que en cualquier entidad u organización donde se practique como principio o valor una comunicación interna adecuada, que sea en el momento adecuado y de calidad entre todos los colaboradores va a permitir que ellos se sientan tomados en cuenta en las distintas decisiones y, por ende, mantener o practicar un clima laboral positivo con la participación constante de cada uno de los individuos que pertenecen a la organización. Se debe tener en cuenta que, el trabajo de los distintos factores para la consecución de un entorno de trabajo idóneo incluido una comunicación interna positiva, permitirá que

se puedan lograr o conseguir los resultados que se han venido planificando en un momento dado.

De igual forma se puede establecer que los resultados obtenidos en la presente investigación están garantizados por la teoría de Fiske o propuesta de Fiske en el año 1982, Cornejo (2004), en el cual prescribe que la comunicación será válida siempre y cuando este centrada en su eje principal que es la generación de valores que mantengan siempre un intercambio de información de calidad entre dos o más personas, dentro de ello estos valores deben permitir que el intercambio de información entre distintos individuos tengan un correcto camino, una interacción entre diversos sujetos quienes comparten información a través de la comunicación con un real sentido del mismo.

Por otro lado, Contreras y Matheson (1984) refieren en su teoría respecto al clima organizacional sobre la percepción de los trabajadores respecto al área o entorno de trabajo en el que se desenvuelven, expresan la relevancia que se le debe otorgar a los estímulos dentro de la organización en relación a los trabajadores. Estas teorías son reforzadas en el estudio realizado por Charry (2018), donde refiere lo relevante que es la comunicación interna como una herramienta estratégica, esto pues entendido como un instrumento que va a permitir el manejo de información institucional y ser transmitida hacia los colaboradores de una manera adecuada y precisa, respecto a los objetivos y valores organizacionales.

De igual forma refiere que es de suma importancia el trabajo de la comunicación interna y clima organizacional en las entidades del sector público, el interés que le deben otorgar a estas dos variables los responsables es muy importante, debido a que la aplicación de la primera de una manera adecuada permitirá el logro de un entorno de trabajo idóneo, y ello conlleva a las organizaciones a poder cumplir con sus objetivos trazados. Explica, además, que todo ello conlleva al cumplimiento de su rol como organización estatal frente a la población. De acuerdo a ello, la presente investigación considera adecuada lo precisado por los autores, puesto que el trabajo, el interés respecto a la comunicación debe ser la adecuada, debido a que, tener una comunicación idónea entre los colaboradores de toda organización nos va

a permitir obtener un clima organizacional idóneo, y con ello la consecución de los objetivos planteados.

En cuanto a la concordancia entre la dimensión comunicación agresiva y la variable clima organizacional, se evidenció que existe una correlación de -0.131 , demostrando de esta manera una correlación negativa, de igual forma se obtuvo una significancia de 0.05 . Esta relación nos hace ver que, una comunicación agresiva dentro de las organizaciones no es la más adecuada para el logro de un clima organizacional idóneo dentro de la entidad. El 44.61% del total de los trabajadores evaluados consideran tener dentro de la organización una comunicación agresiva como constante, lo cual repercute de manera negativa respecto a los intereses de la organización en conseguir un entorno laboral adecuado. Quinto (2021), menciona que, una comunicación agresiva por parte de los colaboradores de la organización hace que estos no practiquen la empatía, desconocen el respeto hacia los demás, muchas veces su manera de actuar de cada uno de ellos es imponer sus formas de pensar o en todo caso la manifestación de sus pensamientos es sin el respeto a sus similares.

Como se puede observar este estilo de comunicación no es conveniente su práctica dentro de ninguna organización, ya que, los individuos imponen sus pensamientos, no existe un respeto hacia los demás, y mucho menos la empatía necesaria para poder coexistir como equipo, por ende, imposible de lograr un ambiente de trabajo con armonía, el cual debe ser el primer paso para poder conseguir los objetivos planteados por quienes están al mando de la entidad.

Con respecto a la correspondencia de la sub constante comunicación asertiva y el factor clima organizacional se obtuvo como resultado que concurre una correlación efectiva, de esta manera obteniéndose un 0.118 positiva escasa. Solamente un 7.69% de los trabajadores consideran tener una comunicación asertiva dentro de la organización, mientras que, el 49.23% de los trabajadores consideran tener una comunicación asertiva negativa, lo cual admite que nuestra investigación es relevante, debemos tener en cuenta que la dimensión en cuestión es necesaria en la práctica diaria de la comunicación e

intercambio de información, ya que a través de ello se podrá lograr la interacción idónea entre colaboradores.

Martínez et al. (2021), refieren en su artículo original que, la falta de una comunicación asertiva entre los jefes, o responsables y subordinados generan la insatisfacción laboral, una autoestima baja por parte de los colaboradores, y con ello una productividad negativa. El clima organizacional es muy relevante para un adecuado desarrollo por parte de los trabajadores, se debe tener en cuenta que una comunicación asertiva en la organización permitirá tener un intercambio de información precisa, a tiempo y de calidad, el cual va a conllevar conseguir un entorno laboral idóneo, se debe recordar que un adecuado manejo de las variables en cuestión son bases fundamentales en todo momento.

Por otro lado, Yavar (2021), menciona que una comunicación asertiva se dará con la práctica de un lenguaje coherente, claro y preciso por parte de los responsables del empleador y una escucha activa por parte de los subordinados, permitirá obtener como resultado una comunicación interna adecuada, con lo cual se podrá lograr un clima organizacional importante que repercutirá en la buena marcha de la organización. Como se puede apreciar, los autores coinciden que una comunicación idónea entre todos los individuos de la entidad permitirá obtener un clima organizacional idóneo, el cual conlleva a la entidad en poder lograr sus objetivos planteados.

En referencia a la concordancia dimensión comunicación pasiva y la variable clima organizacional se da una relación de grado 0.144 positivo escaso, y una significancia de 0.05. Que comprende a un total de 35.38% de los encuestados en el presente estudio, evidencia que nos demuestra que dentro de la organización la comunicación pasiva también tiene una participación considerable, factor que repercute de manera negativa en el camino a la consecución de un intercambio de información entre todos los individuos que pertenecen a la entidad y de esta manera afectando el entorno laboral.

De acuerdo a ello, los autores Viscaya, et al. (2017), nos dicen que, la comunicación sin expresión de lo que cada individuo o trabajador piensa no contribuye en el logro de un entorno laboral adecuado, debido a que

no hay participación permanente de algunos trabajadores de la organización, debido a su falta de interacción respecto a sus diferentes posiciones en relación a los distintos temas que se desarrollan dentro de las organizaciones. De igual forma los autores Monje, et al. (2009), precisan que una comunicación pasiva lejos de ayudar o contribuir en el desarrollo de un entorno de trabajo adecuado dentro de la organización es que, solamente contribuye en formar colaboradores que escondan sus pensamientos, sus formas de ver las cualidades o características de la entidad, trabajadores negativos o en todo caso trabajadores que pueden ser manipulables por los demás.

En ese sentido, debemos indicar que, una comunicación pasiva por parte de algunos trabajadores de las distintas organizaciones no contribuye en el adecuado desarrollo del entorno laboral, repercutiendo de manera negativa en los intereses planificados por parte de las entidades; es necesario mencionar que esta característica en algunos de los trabajadores o colaboradores es muy frecuente en las distintas entidades del sector público o privado, sin embargo, es necesaria la intervención de los encargados del departamento personal con el propósito de contribuir en la eliminación de esa cualidad en cada individuo. Es de suma importancia el desarrollo de distintas actividades que puedan ayudar a ir mejorando este tipo de características en los trabajadores, porque depende de ello un adecuado intercambio de información, que sea de calidad, que sea coherente y en su debido momento, esto conlleva que los colaboradores puedan practicar este factor como cultura o valor en aras de conseguir un entorno de trabajo idóneo, que es el primer paso para poder obtener lo esperado.

Respecto a la dimensión fuerzas motivacionales es necesario mencionar que, un total del 10.77% (7 trabajadores) consideran o mencionan que es bueno dentro de la organización, ello demuestra que las actitudes, las formas de accionar por parte de los directivos hacia los subordinados es bastante baja, debido a que un 60% de los encuestados (39 servidores), consideran que es regular la práctica de esta dimensión, demostrando ello que es mínima la práctica de valores o principios que puedan otorgar la confianza necesaria a los trabajadores. Como

antecedente respecto a esta dimensión consideramos a Macías y Vanga (2021), quienes mencionan que este tipo actitudes se acostumbran a dar en las diferentes organizaciones, sin embargo, es necesario partir de los resultados obtenidos, para tomar las acciones que correspondan con la finalidad de dar soluciones a este tipo de dificultades.

En consecuencia, es necesario que dentro de la organización se practiquen valores y principios que involucren a todos los servidores, que las actitudes de los encargados de los diferentes departamentos, y más aún del departamento de recursos humanos, sea siempre otorgar todas las facilidades necesarias para que los colaboradores puedan sentirse en confianza, se identifiquen con la organización; pues con ello se va a lograr conseguir servidores que puedan siempre apoyar en la consecución de los resultados esperados.

Por otro lado, en relación a la dimensión métodos de mando, se ha podido obtener que un porcentaje de 36.92% (24 trabajadores), consideran que la practica o manejo de las distintas técnicas de manejo de equipos de trabajo es buena, el 38.46% (25 trabajadores) indican que es regular y el 24.62% (16 trabajadores) consideran que es mala, obteniéndose de esa manera un promedio nada distante entre los tres niveles. Chirinos et al. (2021), se refieren al respecto precisando que las técnicas de dirección son de gran relevancia en las organizaciones, debido a que contribuyen de una manera significativa en el proceso de conseguir un entorno de trabajo adecuado dentro de las entidades. En ese sentido, establecer métodos de mando que repercutan de manera positiva dentro de la entidad pública por parte de los responsables, es importante debido a que va a contribuir lograr un clima organizacional adecuado para los intereses de los involucrados.

De igual manera, respecto a la dimensión proceso de toma de decisiones, se ha podido advertir que el 26.15% (17 trabajadores), consideran que es buena, el 46.16% (30 servidores) consideran que es regular y el 27.69% (18 trabajadores) señalan que es mala. Respecto a ello Vélez (2016), manifiesta que se considera como herramienta de gran importancia el proceso de toma de decisiones para la consecución de los objetivos planificados por las organizaciones, puesto que va a permitir

poder ir mejorando no solamente el entorno de las entidades, por el contrario, con ello permitirán ir mejorando la sociedad misma. En consecuencia, podemos aseverar que un proceso de toma de decisiones trabajado correctamente, permitirá que nuestra organización pueda obtener mejoras en beneficio no solamente de la entidad misma, sino también para la sociedad en su conjunto.

Y, por último, respecto a la dimensión procesos de comunicación se ha obtenido como resultados después del análisis de datos que un 13.85% de los trabajadores (9) mencionan que, tienen un proceso de comunicación bueno, el 55.38% de los servidores (36) señalan que es regular y el 30.77% de los servidores (20) precisan que es mala. En relación a ello Segredo et al. (2017), consideran que los procesos de comunicación deben ser las adecuadas y pertinentes, ya que van a repercutir desarrollar un adecuado entorno de trabajo, que es un factor preponderante para la consecución de los objetivos.

En ese sentido, como investigador del presente trabajo de investigación consideramos necesaria la intervención inmediata por parte de las autoridades pertinentes, en poder trabajar la comunicación adecuada dentro de la organización. El diagnóstico realizado a la entidad debe ser tomado en cuenta, con la finalidad de poder elaborar planes de mejora en los aspectos negativos hallados, en consecuencia, se recomienda que las acciones constituyan planes de intervención inmediata, a corto plazo, mediano y largo plazo. Solo así se podrá lograr conseguir un entorno de trabajo positivo o acorde a las necesidades de los servidores públicos y con ello poder conseguir las metas que se van trazando periodo por periodo, y lo más importante, poder cumplir con los usuarios, administrados y público en general, que es la razón de ser de la existencia de nuestra entidad.

Es importante mencionar también que en la presente investigación se han encontrado limitaciones como la falta de interés para responder el cuestionario de algunas personas que son parte de la muestra, que de alguna u otra manera influye de manera negativa en el desarrollo del estudio en cuestión. Este factor nos hace ver que en cualquier entidad habrá siempre personas con poco interés respecto a los cambios que son

necesarios para poder conseguir los objetivos institucionales. De igual forma se han presentado otras restricciones que han sido de alguna u otra manera obstáculos respecto a la presente investigación, como son los plazos para la realización del mismo, sin embargo, se ha procedido a cumplir con los objetivos y consideraciones de los asesores.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Con respecto a lo planteado en el objetivo primordial de la investigación presente, se ha conseguido determinar que existe una correspondencia positiva entre los estilos de comunicación y el clima organizacional en los servidores públicos de una entidad pública. Esto significa que, si los colaboradores tienen una comunicación adecuada, coherente y de calidad dentro de la organización, se podrá lograr un entorno de trabajo adecuado y con ello contribuir en el trabajo respecto a la consecución de los resultados esperados.

Segundo: Respecto al primer objetivo delimitado, se ha determinado que, no existe una coherencia positiva entre la sub constante comunicación agresiva y el clima organizacional en los servidores públicos de una entidad pública. Por lo tanto, se deduce que, si dentro de la organización se practica una comunicación agresiva entre los colaboradores no ayuda en el desarrollo de un clima organizacional adecuado, y con ello es difícil de obtener los resultados esperados en la entidad.

Tercero: En base al planteamiento específico segundo, se verifico que concurre una correspondencia moderada entre la sub constante comunicación asertiva y la variable clima organizacional en los servidores públicos de una entidad pública. Por lo que se infiere que, si dentro de la organización se da una comunicación coherente, adecuada y de calidad, se podrá lograr un clima organizacional pertinente, y con ello poder cumplir u obtener los resultados esperados dentro de la entidad.

Cuarto: Con respecto al tercer objetivo específico planteado, se logró determinar que hay una concordancia positiva discreta entre la sub constante comunicación pasiva y la variable clima organizacional en los servidores públicos de una entidad pública. En ese sentido se concluye que, los colaboradores que no participan activamente en transmitir o comunicar la información respecto a las distintas opiniones o posiciones

relacionadas con el desarrollo normal de la organización, conllevan a no conseguir un entorno laboral pertinente para los intereses colectivos.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al Consejo Directivo se le recomienda fomentar una comunicación asertiva, con la participación de todos los servidores públicos por cada intendencia regional a nivel nacional, con el único propósito de tener colaboradores comprometidos con la organización, de esta manera poder lograr un clima organizacional idóneo dentro de la entidad.

Segundo: A la oficina de recursos humanos se sugiere tener presente el diagnóstico realizado dentro de la organización, con el único propósito de fomentar la comunicación interna asertiva con la participación activa de cada uno de los funcionarios, enfocados en el logro de un entorno laboral adecuado, que permita el logro de los resultados esperados.

Tercero: Al área de administración realizar un trabajo en equipo con los responsables del área de personal con el objeto de comprometer a los colaboradores de la entidad en cuanto a la práctica de la comunicación asertiva, puesto que es un factor relevante en cuanto al camino a la consecución de un entorno de trabajo positivo.

Cuarto: A los responsables del área de capacitaciones y desarrollo profesional recomendar realizar la formación necesaria respecto a las habilidades blandas de cada uno de los individuos que son parte, con el propósito de poder dictar diversos cursos en cuanto a los tipos de comunicación que se deben de practicar dentro de la organización, poniendo énfasis en aquellos que son en beneficio para los intereses organizacionales.

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Ethical issues in scientific research. *Ciencia y enfermería*. Vol.8. (Num.1)
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003
- Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la comunicación y la información. Universidad de Murcia.
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Comunicacion/\[PD\]%20Libros%20-%20TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Comunicacion/[PD]%20Libros%20-%20TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Argibay, J. (2009). The sample in quantitative research. *Subjetividad y progresos cognitivos*. Vol. 13 (Núm. 01). Pp. 13-29.
<https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting EIRL.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia México*. Vol. 63 (núm. 2). Pp. 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Azuero, A. (2018). Importance of the methodological framework in the development of research projects. *Fundación Dialnet*. Vol. 4 (núm. 8). Pp. 110-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>
- Babativa, C. (2017). Investigación cuantitativa. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Babul, J. (2008). El financiamiento de la investigación fundamental tiene resultados inesperados. *Interciencia*. Vol. 33 (núm. 2).

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442008000200001

- Becerra, M. (2021). Communication: Vital Strategy For The Hotel Industry. *Ciencias Administrativas. Revista Digital FCE – UNLP. Vol. 9* (núm. 17). Pp. 45-56. <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n17/2314-3738-cadmin-17-44.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Camargo, A. y Hederich, C. (2007). Communicative style and its presence in the classroom. *Universidad Pedagógica Nacional. Vol. 02* (núm. 26). Pp. 3-12. <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n26/n26a01.pdf>
- Castro, G. y Calzadilla, G. (2021). The assertive communication: A look from psychology of the education. *Fundación Dialnet. Vol. 12* (núm. 3). Pp. 131-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>
- Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción. Vol. 9* (núm. 1). Pp. 25-34. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/html/>
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). Corporate environment in sustainable entrepreneurship. *Escuela de Administración de Negocios.* (núm. 84). Pp. 43-61. <https://www.redalyc.org/journal/206/20657075003/>
- Contreras, B. y Matherson, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de Trabajo Social.* Pp. 27-37. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Cornejo, I. (2004). La comunicación desde el acto intencional una mirada para estudiar la ciudad. *Revista de Investigación Social Andamios.* (núm. 1). Pp. 109-144. <https://www.redalyc.org/pdf/628/62800104.pdf>
- Coronado, J. (2007). Escalas de Medición. Sistema Institucional de Investigación Unitec. Vol. 2, Nº. 2, 2007, págs. 104-125 <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Desktop/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056.pdf>
- Coronel, N. (2021). Comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario

en el hospital de apoyo I “Santiago Apóstol” – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020. Universidad Nacional Toribio de Mendoza de Amazonas.

<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2571/Coronel%20Ruiz%20Neiser.pdf?sequence=2>

Corporación Universitaria de la Costa (2020). Enfoque Humanista.

<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6591?locale-attribute=en>

Corral, Y. (2009). Validity and reliability of the instruments to collect data. *Revista de Ciencias de la Educación*. Vol. 19 (núm. 33). Pp 228-247.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cortes, D. y Leal, S. (2019). Propuesta Pedagógica para el Mejoramiento del Clima Organizacional. *Revista Encuentros*. Vol. 17 (num. 01). Pp. 145-

161. <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525012/html/>

Estrada, L. (2018). Teorías y Métodos. Fundación Universitaria del Área Andina.

[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1448/101%20](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1448/101%20TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20-%20HUMANISMO.pdf?sequence=1)

[TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20-](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1448/101%20TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20-%20HUMANISMO.pdf?sequence=1)

[%20HUMANISMO.pdf?sequence=1](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1448/101%20TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20-%20HUMANISMO.pdf?sequence=1)

Estrella, R. y Marrero, J. (2020). Communication Styles as Stress Predictors and Dyadic Coping in Puerto Rican Marriages. *Revista Pensamiento Psicológico*. Vol. 18 (núm. 01). Pp. 31-41.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612020000100031&lang=es)

[89612020000100031&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612020000100031&lang=es)

Félix, A. (2014). Communication in theories of organizations. The crossing of the twentieth century and the revolution of new technologies. A historical overview. Universidad Complutense de Madrid. *Fundación Dialnet*. Vol. 19 (num. 2). Pp. 195-2010.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5040059>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garbuglia, S. (2013). Clima Laboral. Universidad Nacional de Cuyo.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf

García, M. (2009). The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual

- Approximation. *Revista Cuadernos de Administración*. (núm. 42). Pp. 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. *Fundación Inca Garcilaso*. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García, M., Vesga, j. y Gómez, C. (2020). Clima Organizacional: Teoría y Práctica. LOGOS SIGNUMA. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/76bd0486-2793-450c-a5c3-74d793219701/content>
- Giraldo, C., Naranjo, S., Tovar, E. y Córdova, J. (2008). Teorías de la Comunicación. Universidad de Bogotá. Jorge Tadeo Lozano. https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-teorias_de_la_comunicacion-pag.-_web-11-15_0.pdf
- Guevara, E. (2014). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista de Facultad de Ciencias de la Educación*. (núm. 21). Pp. 57-64. <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Desktop/55-Otro-232-1-10-20200828.pdf>
- Hernández, A. (2003). Crisis en organizaciones: revisión bibliográfica y estudio de caso. Universidad de Chile. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108191/hernandez_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, Z. (2012). Métodos de análisis de datos. Universidad de la Rioja. https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2019). Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. *Revista en Internet Medisur*. Vol. 17 (núm. 4). Pp. 562-569. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n4/1727-897X-ms-17-04-562.pdf>
- Ledezma, D. (2022). Communication management and its relationship with the organizational climate. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. Vol. 6 (núm.

- 5). 4084-4094.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3376/5134>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*. Vol. 48 (núm. 2).
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Macias, E. y Vanga, M. (2021). The organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 26 (núm. 94). Pp. 548-567.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Macías, G. (2003). Teorías de la Comunicación Grupal en la Toma de Decisiones: Contexto y Caracterización.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/41112/gjmc1de1.pdf?sequence=1>
- Maletzke, G. (1992). Psicología de la comunicación social.
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/53838.pdf>
- Martínez, A., Cornelio, R. y Suarez, A. (2021). Assertive Communication to Improve the Working Climate in Public Organizations. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Vol. 27 (núm. 78). Pp. 276-293.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4694/3603>
- Masías, Y., Calderón, K., Bravo, D., Gonzales, H. y Colque, W. (2021). Perception of the organizational climate and job satisfaction in administrative workers of the Andean University of Cusco. *Revista Yachay*. Vol. 10 (num. 1). Pp. 521-531.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/530/231>
- Matas, A. (2018). Likert-Type Scale Format Design: State of Art: Un estado de la cuestión. Universidad de Málaga. *Revista electrónica de investigación educativa*. Vol. 20 (núm. 1). Pp. 38-47.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Mejía, E. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E. y Carvajal, L. (2009). Influence of assertive communication styles of teachers in the school learning. *Revista Psicogente*. Vol. 12 (núm. 21). Pp. 78-95. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>
- Montoya, N. (2021). La comunicación estratégica y el clima organizacional de la empresa Mura Construcciones. Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13932/1/TM.AD_MontoyaRinconNestorIvan_2021
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Oseda, D., Chávez, A. y Castro, W. (2016). Transformational leadership and organizational climate in teachers from the Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. Vol. 06 (núm. 01). Pp. 41-47. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/360/363>
- Palacios, J. (2014). De la Comunicación Organizacional a la Comunicación Productiva: Modelo Propuesto por Abraham Nosnik Ostrowiak. *Revista Razón y Palabra*. (núm. 87). http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/RE87/01_Palacios_E87.pdf
- Paredes, D., Ibarra, L. y Moreno, Z. (2020). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Investigacion Administrativa*. Vol. 50 (num. 127). Pp. 68-90. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109006/456065109006.pdf>
- Pazmay, S. (2019). Internal communication improvement in footwear companies in Ecuador's province of Tungurahua. *Revista Podium*. (núm. 36). Pp. 23-34. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n36/2588-0969-podium-36-23.pdf>
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*. Vol. 15 (núm. 1). Pp. 90-101. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/>
- Pereyra, E., Rey, D. y Uribe, J. (2022). High Performance Leadership and its

- Relationship with the Organizational Climate in a Peruvian Company in the Industrial Sector in Lima, 2021. *Revista Producción y Gestión*. Vol. 25 (núm. 1). Pp. 229-264. <https://www.redalyc.org/journal/816/81672183010/html/>
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Vol. 15 (núm. 28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Quinto, M. (2021). Communication styles in teachers of public educational institutions in the districts of Chuschi and San Juan Bautista, Ayacucho-2020. *Revista Científica Delectus*. Vol. 4 (núm. 1). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/390/3901896006/html/index.html>
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, Clima y Cultura Organizacional, para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. file:///C:/Users/PROPIETARIO/Desktop/Dialnet-ComunicacionClimaYCulturaOrganizacionalParaLaGesti-5096761.pdf
- Ramos, W., Paredes, M., Terán, P. y Lema, L. (2017). Comunicación Organizacional. Instituto Superior Tecnológico Corporativo. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rendón, M., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergia México*. Vol. 63 (núm. 4). Pp. 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rey, D., Gutiérrez, J., y Uribe, J. (2020). Management by competencies and its relationship with the work environment in a services, consulting and outsourcing company, Lima, Perú. *Revista de Investigación Industrial Data*. Vol. 23 (núm. 2). <https://www.redalyc.org/journal/816/81665362009/html/>
- Rivera, D., Rincón, J. y Florez, S. (2018). Perception of Organizational Climate: An Analysis from the Macroprocesses of an ESE. *Revista Espacios*. Vol. 39 (num. 19). Pp. 5-14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Sánchez, I. (2015). Cronograma de actividades. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1>

Sánchez, N., Betancourt, M. y Falcón, M. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*. Vol. 5 (num.15). Pp. 52-62. <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/163588>

Segredo, A., García, A., López, P., León, p. y Perdomo, I. (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. *Revista Horizonte Sanitario*. Vol. 16 (núm. 1). Pp. 37. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028

Serrano, M., Piñuel, J., Sanz, J. y Arias, M. (1982). Teoría de la Comunicación. https://www.uv.mx/personal/paguirre/files/2011/05/teoria-de-la-comunicacion.libro_.pdf

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo*. Vol. 8 (núm. 15). Pp. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-74672017000200582&script=sci_arttext

Universidad Jaime Bausate y Mesa. (2016). Investigación. <https://drive.google.com/file/d/1PSNAXG4a0sAhtdz6LRrVYhVAY6xtHyzN/view>

Usecha, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>

Veiga, N., Otero, L. y Torres, J. (2020). Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic research. *Revista Investigaciones y Experiencias*. Vol. 7 (núm. 2). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200094

Vélez, M (2006). The process of decision-making as an opportunity for corporative

- learning. *Revista Ciencias Estratégicas*. Vol. 14 (núm. 16). Pp. 153-169.
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320326003.pdf>
- Vizcaya, T., Mujica, M. y Gasperi, R. (2017). La comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana de Salud Pública*. Vol. 5 (núm. 1). Pp. 39-44.
<https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/607/240>
- Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1991). Teoría de la Comunicación Humana. <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>
- Yavar, F. (2021). Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla - La Punta del Callao.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8650>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de Variables

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Publica – Ancash, 2023.							
AUTOR: Dextre Milla Oliver Neno							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?</p> <p>Específicas</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación agresiva y el clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la comunicación agresiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p> <p>2. Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y</p>	<p>General:</p> <p>Los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional en servidores públicos en una entidad pública - Ancash, 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>1. Existe relación entre la comunicación agresiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p> <p>2. Existe relación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p> <p>3. Existe relación entre la comunicación pasiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p>	Variable 1: Estilos de Comunicación.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles /rangos	
			D1: Agresiva	a. Liderazgo. b. Relaciones interpersonales. c. Trabajo en equipo. d. Baja autoestima.	1,2,3 4,5,6 7,8,9	Ordinal	
			D2: Asertiva	e. Negatividad. f. Temor. g. Violencia.	10,11,12 13,14,15		
			D3: Pasiva	h. Egocentrismo. i. Conflictos interpersonales.	16,17,18 19,20 21,22,23 24,25,26		
			Variable 2: Clima Organizacional				
D1: Fuerzas motivacionales.	a. Comportamiento del superior. b. Entendimiento de la confianza entre	a. 1, 2 b. 3,4 c. 5 d. 6 e. 7	Ordinal				

<p>clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?</p> <p>3. c. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación pasiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023?</p>	<p>clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la comunicación pasiva y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.</p>		<p>D2: Métodos de mando.</p> <p>D3: Toma de decisiones.</p> <p>D4: Procesos de comunicación.</p>	<p>superiores y subordinados.</p> <p>c. Conflicto tolerado.</p> <p>d. Entendimiento de la consideración del superior.</p> <p>e. Nivel de confianza otorgada.</p> <p>f. Procesos motivacionales.</p> <p>g. Reconocimiento otorgado por el jefe.</p> <p>h. Medios de comunicación.</p> <p>i. Fluidez.</p> <p>j. Tipos de comunicación.</p> <p>k. Autonomía</p> <p>l. Centralización.</p> <p>m. Participación.</p>	<p>f. 8,9,10,11</p> <p>g. 12</p> <p>h. 13</p> <p>i. 14</p> <p>j. 15,16,17</p> <p>k. 18,19</p> <p>l. 20</p> <p>m. 21,22,23</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

A. VARIABLE 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles o rangos
Los estilos de comunicación vienen a ser las diferentes maneras de expresarse de las personas, pudiendo ser estas las adecuadas o en todo caso incorrectas (Camargo y Hederich, 2007).	En cuanto a las dimensiones que se hallan en esta variable se centran en la forma o formas de la expresión, intercambio de información, o transmisión de mensajes entre unos y otros, pudiendo ser estos: agresiva, asertiva y pasiva. (Quinto, 2020).	Agresiva	Liderazgo	1,2,3	(3): Casi siempre (2): A veces (1): Casi nunca	Alto (76 – 100) Medio (46 – 75) Bajo (15 – 45)
			Relaciones interpersonales	4,5,6		
			Trabajo en equipo	7,8,9		
		Asertiva	Baja autoestima	10,11,12		
			Negatividad	13,14,15		
			Temor	16,17,18		
		Pasiva	Violencia	19,20		
			Egocentrismo	21,22,23 24,25,26		
			Conflictos interpersonales			

Nota: Elaborado por (Quinto, 2020). Link: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/390/3901896006/html/index.html>

B. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles o rangos
<p>El clima organizacional es el entorno de trabajo, factor de mucha importancia, debido a que es un elemento que repercute en la realización de los objetivos tanto personales como organizacionales. (García e Ibarra, 2020)</p>	<p>En relación a las dimensiones para poder llevar a cabo el desarrollo de la presente variable se han podido establecer los siguientes: fuerzas motivacionales, métodos de mando, procesos de toma de decisiones y procesos de comunicación. (Sanchez, et al. 2012).</p>	Fuerzas motivacionales	Entendimiento de la consideración del superior.	6	3): Casi siempre (2): A veces (1): Casi nunca	Alto (76 – 100)
			Nivel de confianza otorgada.	7		
			Procesos motivacionales.	8,9,10,11		
			Reconocimiento otorgado por el jefe.	12		
		Métodos de mando	Comportamiento del superior.	1,2		Medio (46 – 75)
			Comprensión de confianza entre superiores y subordinados.	3,4		
			Conflicto tolerado.	5		
		Proceso de toma de decisiones	Autonomía.	18,19		Bajo (15 – 45)
			Centralización.	20		
			Participación.	21,22,23		
		Procesos de comunicación	Medios de comunicación.	13		
			Fluidez.	14		
			Tipos de comunicación.	15,16,17		

Nota: Elaborado por Sánchez, N., Betancourt, M. y Falcón, M. (2012)

Link: <https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847111005.pdf>

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos

Variable 1: Estilos de comunicación

ESTILOS DE COMUNICACIÓN			
Items	Casi nunca	A veces	Casi siempre
1. Existe un liderazgo eficiente en la institución.			
2. Se abren espacios para realizar preguntas aportes u opiniones durante las reuniones.			
3. Dan los directivos a conocer los logros y dificultades de la institución.			
4. Existe participación activa por parte de todos los miembros.			
5. En el lugar que trabajo prevalece la armonía.			
6. Las personas con quienes trabajo son confiables.			
7. Todos los miembros son involucrados ante la resolución de algún problema.			
8. La participación de mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo.			
9. Existe cooperación por parte de todos los miembros.			
10. Crees que tu autoestima incide en tu rendimiento laboral.			
11. Siente que su trabajo no es valorado.			
12. Suele sentirse inferior a los demás.			
13. Desearía ser otra persona.			
14. Piensa frecuentemente que se equivoca en todo lo que hace.			
15. Cree que sus ideas o aportes nos son buenos.			
16. Siente vergüenza o temor al hablar o expresar sus ideas en público.			
17. Suele sentirse incomodo en algunas situaciones.			
18. Prefiere estar solo que rodeado de sus compañeros.			
19. Habla o actúa sin medir las consecuencias.			
20. Suele estar en desacuerdo con las opiniones de los demás.			
21. Se muestra empático con los demás.			
22. Muestra humildad al realizar algún requerimiento.			
23. Suele pensar solo en sus intereses antes que en el de todos los miembros de la institución.			
24. Se precipita en responder antes de escuchar.			
25. Comprende las necesidades de los demás.			
26. Suele creer que solo usted tiene la razón.			

Variable 2: Clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL			
Items	1. Casi nu	2. A veces	3. Casi siempre
1. Mi jefe prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas.			
2. Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido.			
3. Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados.			
4. Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis Superiores.			
5. En la organización, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.			
6. Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.			
7. En la organización o departamento no se confía en el criterio de las personas.			
8. No me siento comprometido con la organización o departamento.			
9. Frecuentemente es posible realizar el trabajo de una manera innovadora que mejore los resultados obtenidos.			
10. El personal de la organización o departamento no está enterado de lo que ocurre en el mismo.			
11. Las políticas de remuneración son injustas.			
12. No importa si hago las cosas bien porque mi jefe las reconoce.			
13. En la organización, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales.			
14. Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la organización.			
15. Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos.			
16. En la organización no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales.			
17. En la organización, los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.			
18. Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy Responsable.			
19. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.			
20. La mayor parte de las decisiones son tomadas por los superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.			
21. Las decisiones se toman donde existe la información adecuada y justa.			
22. Las decisiones se toman mediante plena participación y principalmente por consenso.			
23. Nunca se me permite opinar libremente y tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.			

Ficha Técnica

a. Ficha técnica del instrumento de estilos de comunicación

Nombre: Cuestionario de Estilos de comunicación.

Autor: Marino Cayetano Quinto Román

Año: 2020

País: Perú.

Aplicación: Individual.

Entorno de aplicación: personas en edad laboral

Tiempo de aplicación: 10 minutos.

Ámbito de aplicación: Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL

Validez: Cuestionario

Items: 26 ~~ítems~~

Dimensiones: Agresivo, Aserivo y Pasivo

Escala: Likert

b. Ficha técnica del instrumento de clima organizacional

Nombre: Cuestionario de Clima Organizacional

Autor: Sánchez Silvera, ~~Neily~~ Betancourt García, María Elena y Falcón Rodríguez, María Caridad.

Año: 2012

País: Chile

Aplicación: Individual.

Entorno de aplicación: personas en edad laboral

Tiempo de aplicación: 10 minutos.

Ámbito de aplicación: Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL

Validez: Cuestionario

Items: 23 ~~ítems~~

Dimensiones: Fuerzas motivacionales, métodos de mando, proceso de toma de decisiones, procesos de comunicación.

Escala: Likert

A. Solicitud de autorización del instrumento de medición de variable estilos de comunicación.

Re: AUTORIZACION PARA USO DE INSTRUMENTO DE ESTILOS DE COMUNICACION



Marino C. Quinto Román <marinoquintoroman@gmail.com>

12/05/2023 22:44



Para: oliver Dextre milla

Adelante. No se olvide de citar. Muchas gracias.

El jue., 11 de may. de 2023 16:09, oliver Dextre milla <oliver_DM_14@hotmail.com> escribió:

Buenos tardes:

Sr. **MARINO CAYETANO QUINTO ROMÁN**

El presente para solicitarle su autorización para el uso del instrumento (Cuestionario) adaptado por usted para evaluar los ESTILOS DE COMUNICACION.

Le agradecería pueda darme su consentimiento para poder usar su instrumento elaborado por usted respecto a la evaluación de los ESTILOS DE COMUNICACION, debido a que, estoy realizando un trabajo de investigación denominado "ESTILOS DE COMUNICACION Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE UNA ENTIDAD PUBLICA - ANCASH, 2023".

De antemano darles las gracias por su amabilidad. Muchas Gracias

Saludos Cordiales

Atte:

Dextre Milla Oliver

Cel: 945957815

B. Solicitud de autorización del instrumento de medición de variable clima organizacional.

AUTORIZACION PARA USO DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) DE CLIMA ORGANIZACIONAL



oliver Dextre milla <oliver_DM_14@hotmail.com>

12/05/2023 16:42



Para: neily@rect.unica.cu

Buenas tardes:

Neily Sánchez Silvera, María Elena Betancourt García, María Caridad Falcón Rodríguez.

El presente para solicitarles su autorización para el uso del instrumento (Cuestionario) elaborado por ustedes respecto al Clima Organizacional.

Les agradecería puedan darme su consentimiento para poder usar el instrumento elaborado por ustedes respecto a la evaluación del CLIMA ORGANIZACIONAL, debido a que, estoy realizando un trabajo de investigación denominado "ESTILOS DE COMUNICACION Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE UNA ENTIDAD PUBLICA - ANCASH, 2023".

De antemano darles las gracias por su amabilidad. Muchas Gracias

Saludos Cordiales

Atte:

Dextre Milla Oliver

Cel: 945957815

ANEXO 3: Consentimiento o asentimiento informado UCV



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Pública – Ancash, 2023.**

Investigador (a) (es): **Dextre Milla Oliver Neno**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Pública – Ancash, 2023**”, cuyo objetivo es **Determinar la relación que existe entre estilos de comunicación y clima organizacional en servidores públicos de una entidad pública – Ancash, 2023.** Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de **Maestría en Gestión del Talento Humano**, de la Universidad César Vallejo del campus **Lima Norte**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Intendencia Regional de Ancash – Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.**



Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados de la presente investigación permitirán determinar la correlación que existe entre los estilos de comunicación y el clima organizacional, para luego ser considerados o implementados dentro de la entidad, con la finalidad de poder utilizarlos como estrategias en consecución de los objetivos institucionales.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Pública – Ancash, 2023”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de manera **Virtual** en la institución **Intendencia Regional de Ancash – Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral**. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dextre Milla Oliver Neno email: Oliver_dm_14@hotmail.com y Docente asesor Quispilay Joyos, Gloria Elvira.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carlos Alberto Becerra Acosta.

Fecha y hora: 04 de mayo del 2023, 10:44 horas.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

CARTA DE PRESENTACION

Señor: Carlos Alberto Becerra Acosta

Presente

Asunto: Autorización para aplicación del proyecto de investigación.

Yo, Dextre Milla Oliver Neno, identificado con DNI N° 44444090, domiciliado en Carretera Central S/N, Caraz - Huaylas – Ancash, con el debido respeto ante su persona, expongo:

Siendo requisito necesario para optar el grado de Magister en Gestión de Talento Humano, recorro a usted, bajo el cargo que actualmente ejerce en la Intendencia Regional de Ancash – Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, para que se me otorgue la autorización de la aplicación de mi proyecto titulado: “Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Publica – Ancash, 2023”. El cual consiste en emplear cuestionarios a la totalidad de los servidores públicos de la entidad en mención.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atte:



CARLOS ALBERTO BECERRA ACOSTA
INTENDENTE REGIONAL DE ANCASH (9)
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

CARTA

PARA: Dextre Milla Oliver Neno

DE: Becerra Acosta Carlos Alberto
Intendente Regional de Ancash – SUNAFIL

FECHA: 04 de mayo del 2023

ASUNTO: Autorización para la aplicación de instrumento (cuestionario), respecto al desarrollo de tesis (maestría) “Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una Entidad Publica – Ancash, 2023.”

Mediante el presente documento reciba mi cordial saludo y a su vez le hacemos de conocimiento que esta Intendencia le autoriza y le brinda las facilidades para efectuar la aplicación de su cuestionario, a todos los servidores públicos de nuestra entidad, para el desarrollo de proyecto de investigación “Estilos de Comunicación y Clima Organizacional en Servidores Públicos de una entidad Publica – Ancash, 2023.”

Sin otro particular me despido, no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



CARLOS ALBERTO BECERRA ACOSTA
INTENDENTE REGIONAL DE ANCASH (n)
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

ANEXO 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ibarra Laurente Medalit Noyra
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Tesorería, Recursos Humanos, Logística.
Institución donde labora:	FISSAL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de Clima Organizacional)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Organizacional
Autor (a):	Neily Sánchez Silvera, María Elena Betancourt García, María Caridad Falcón Rodríguez.
Objetivo:	Medición de la variable clima organizacional
Administración:	Neily Sánchez Silvera, María Elena Betancourt García, María Caridad Falcón Rodríguez.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL
Dimensiones:	Fuerzas motivacionales, métodos de mando, toma de decisiones, procesos de comunicación.
Confiabilidad:	Excelente confiabilidad
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto
Cantidad de ítems:	23 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de CLIMA ORGANIZACIONAL elaborado por Neily Sánchez Silvera, María Elena Betancourt García, María Caridad Falcón Rodríguez, en el año 2012 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir,	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su

su sintáctica y semántica son adecuadas.		significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

El entorno de trabajo es un factor de mucha importancia, debido a que es un elemento que repercute en la realización de los objetivos tanto personales como organizacionales (García e Ibarra, 2020).

Dimensión 1: Fuerzas motivacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recome
Entendimiento de la consideración del superior.	-Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.	4	4	4	

Nivel de confianza otorgada.	-En la organización o departamento no se confía en el criterio de las personas.	4	4	4	
Procesos motivacionales.	- No me siento comprometido con la organización o departamento. -Frecuentemente es posible realizar el trabajo de una manera innovadora que mejore los resultados obtenidos. - El personal de la organización o departamento no está enterado de lo que ocurre en el mismo. - Las políticas de remuneración son injustas.	4	4	4	
Reconocimiento otorgado por el jefe.	-No importa si hago las cosas bien porque mi jefe las reconoce.	4	4	4	

Dimensión 2: Métodos de mando.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./Recomen.
Comportamiento del superior.	-Mi jefe prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas. -Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido.	4	4	4	
Entendimiento de la confianza entre superiores y subordinados.	-Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados. -Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis Superiores.	4	4	4	
Conflicto tolerado.	-En la organización, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.	4	4	4	

Dimensión 3: Toma de decisiones

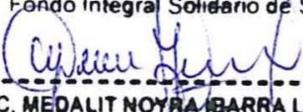
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./Recom.
Autonomía	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy Responsable. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	4	4	4	
Centralización	La mayor parte de las decisiones son tomadas por los superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	4	3	4	
Participación	21. Las decisiones se toman donde existe la información adecuada y justa. 22. Las decisiones se toman mediante plena participación y principalmente por consenso.	3	4	4	

	23. Nunca se me permite opinar libremente y tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.				
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Procesos de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./ Recom.
Medios de comunicación	En la organización, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales	4	3	4	
Fluidez	Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la organización.	4	4	3	
Tipos de comunicación	Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos. En la organización no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales. En la organización, los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.	4	3	4	

SEGURO INTEGRAL DE SALUD
Fondo Integral Solidario de Salud



C.P.C. MEDALIT NOYRA IBARRA LAURENTE
PROFESIONAL EN CONTROL PREVIO

.....
Ibarra Laurente Medalit Noyra

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ibarra Laurente Medalit Noyra
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Tesorería, Recursos Humanos, Logística.
Institución donde labora:	FISSAL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de Estilos de Comunicación)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Estilos de Comunicación.
Autor (a):	Quinto Román Marino Cayetano.
Objetivo:	Medición de la variable clima organizacional
Administración:	Quinto Román Marino Cayetano.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL
Dimensiones:	Agresivo, asertivo y pasivo.
Confiabilidad:	Muy confiable
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto
Cantidad de ítems:	26 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ESTILOS DE COMUNICACIÓN elaborado por Quinto Román Marino Cayetano, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Definición de la variable:

Los estilos de comunicación vienen a ser las diferentes maneras de expresarse de las personas, pudiendo ser estas las adecuadas o en todo caso incorrectas (Camargo y Hederich, 2007).

Dimensión 1: Asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/Recomendación
Liderazgo	1. Existe un liderazgo eficiente en la institución. 2. Se abren espacios para realizar preguntas aportes u opiniones durante las reuniones. 3. Dan los directivos a conocer los logros y dificultades de la institución.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	4. Existe participación activa por parte de todos los miembros. 5. En el lugar que trabajo prevalece la armonía.	4	3	4	

	6. Las personas con quienes trabajo son confiables..				
Trabajo en equipo	7. Todos los miembros son involucrados ante la resolución de algún problema. 8. La participación de mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo. 9. Existe cooperación por parte de todos los miembros.	3	4	4	

Dimensión 2: Agresivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/Recomen.
Violencia	19. Habla o actúa sin medir las consecuencias. 20. Suele estar en desacuerdo con las opiniones de los demás.	3	4	4	
Egocentrismo	21. Se muestra empático con los demás. 22. Muestra humildad al realizar algún requerimiento. 23. Suele pensar solo en sus intereses antes que en el de todos los miembros de la institución.	4	4	4	
Conflictos Interpersonales	24. Se precipita en responder antes de escuchar. 25. Comprende las necesidades de los demás. 26. Suele creer que solo usted tiene la razón.	4	4	3	

Dimensión 3: Pasivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obser./Recom.
Baja autoestima	10. Crees que tu autoestima incide en tu rendimiento laboral. 11. Siente que su trabajo no es valorado. 12. Suele sentirse inferior a los demás.	4	4	4	
Negatividad	13. Desearía ser otra persona. 14. Piensa frecuentemente que se equivoca en todo lo que hace. 15. Cree que sus ideas o aportes nos son buenos.	4	3	4	
Temor	16. Siente vergüenza o temor al hablar o expresar sus ideas en público. 17. Suele sentirse incomodo en algunas situaciones. 18. Prefiere estar solo que rodeado de sus compañeros.	3	4	4	

SEGURO INTEGRAL DE SALUD
Fondo Integral Solidario de Salud


C.P.C. MEDALIT NOYRA IBARRA LAURENTE
PROFESIONAL EN CONTROL PREVIO

Ibarra Laurente Medalit Noyra



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
IBARRA LAURENTE, MEDALIT NOYRA DNI 46235435	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/05/2013 Fecha egreso: 30/07/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
IBARRA LAURENTE, MEDALIT NOYRA DNI 46235435	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/08/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
IBARRA LAURENTE, MEDALIT NOYRA DNI 46235435	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 03/06/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Riqueros Ramírez Joanna
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Tesorería, Recursos Humanos, Logística.
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de Estilos de Comunicación)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Estilos de Comunicación.
Autor (a):	Quinto Román Marino Cayetano.
Objetivo:	Medición de la variable clima organizacional
Administración:	Quinto Román Marino Cayetano.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Intendencia Regional de Ancash – SUNAFIL
Dimensiones:	Agresivo, asertivo y pasivo.
Confiabilidad:	Muy confiable
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto
Cantidad de ítems:	26 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ESTILOS DE COMUNICACIÓN elaborado por Quinto Román Marino Cayetano, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Definición de la variable:

Los estilos de comunicación vienen a ser las diferentes maneras de expresarse de las personas, pudiendo ser estas las adecuadas o en todo caso incorrectas (Camargo y Hederich, 2007).

Dimensión 1: Asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/Recomendación
Liderazgo	1. Existe un liderazgo eficiente en la institución. 2. Se abren espacios para realizar preguntas aportes u opiniones durante las reuniones. 3. Dan los directivos a conocer los logros y dificultades de la institución.	3	3	3	
Relaciones interpersonales	4. Existe participación activa por parte de todos los miembros. 5. En el lugar que trabajo prevalece la armonía.	4	4	4	

	6. Las personas con quienes trabajo son confiables..				
Trabajo en equipo	7. Todos los miembros son involucrados ante la resolución de algún problema. 8. La participación de mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo. 9. Existe cooperación por parte de todos los miembros.	4	3	4	

Dimensión 2: Agresivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./Recomen.
Violencia	19. Habla o actúa sin medir las consecuencias. 20. Suele estar en desacuerdo con las opiniones de los demás.	3	3	4	
Egocentrismo	21. Se muestra empático con los demás. 22. Muestra humildad al realizar algún requerimiento. 23. Suele pensar solo en sus intereses antes que en el de todos los miembros de la institución.	4	4	4	
Conflictos Interpersonales	24. Se precipita en responder antes de escuchar. 25. Comprende las necesidades de los demás. 26. Suele creer que solo usted tiene la razón.	4	4	4	

Dimensión 3: Pasivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./Recom.
Baja autoestima	10. Crees que tu autoestima incide en tu rendimiento laboral. 11. Siente que su trabajo no es valorado. 12. Suele sentirse inferior a los demás.	4	4	4	
Negatividad	13. Desearía ser otra persona. 14. Piensa frecuentemente que se equivoca en todo lo que hace. 15. Cree que sus ideas o aportes nos son buenos.	3	3	4	
Temor	16. Siente vergüenza o temor al hablar o expresar sus ideas en público. 17. Suele sentirse incomodo en algunas situaciones. 18. Prefiere estar solo que rodeado de sus compañeros.	4	4	4	

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

El entorno de trabajo es un factor de mucha importancia, debido a que es un elemento que repercute en la realización de los objetivos tanto personales como organizacionales (García e Ibarra, 2020).

Dimensión 1: Fuerzas motivacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recome
Entendimiento de la consideración del superior.	-Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.	3	4	4	
Nivel de confianza otorgada.	-En la organización o departamento no se confía en el criterio de las personas.	3	4	4	
Procesos motivacionales.	- No me siento comprometido con la organización o departamento. -Frecuentemente es posible realizar el trabajo de una manera innovadora que mejore los resultados obtenidos. - El personal de la organización o departamento no está enterado de lo que ocurre en el mismo. - Las políticas de remuneración son injustas.	4	4	4	
Reconocimiento otorgado por el jefe.	-No importa si hago las cosas bien porque mi jefe las reconoce.	4	4	4	

Dimensión 2: Métodos de mando.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recomen.
Comportamiento del superior.	-Mi jefe prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas. -Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido.	4	3	4	
Entendimiento de la confianza entre superiores y subordinados.	-Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados. -Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis Superiores.	4	4	4	
Conflicto tolerado.	-En la organización, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.	4	3	4	

Dimensión 3: Toma de decisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obser./ Recom.
Autonomía	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy Responsable. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	4	4	4	
Centralización	La mayor parte de las decisiones son tomadas por los superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	4	3	4	

Participación	21. Las decisiones se toman donde existe la información adecuada y justa. 22. Las decisiones se toman mediante plena participación y principalmente por consenso. 23. Nunca se me permite opinar libremente y tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	3	3	4	
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensión 4: Procesos de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./ Recom.
Medios de comunicación	En la organización, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales	4	3	3	
Fluidez	Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la organización.	4	4	3	
Tipos de comunicación	Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos. En la organización no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales. En la organización, los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.	3	3	4	

.....
Riqueros Ramirez Joanna



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RIQUEROS RAMIREZ, JOANNA DNI 45947049	CONTADORA PÚBLICA Fecha de diploma: 03/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
RIQUEROS RAMIREZ, JOANNA DNI 45947049	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2015 Fecha egreso: 25/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RIQUEROS RAMIREZ, JOANNA DNI 45947049	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/01/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Escudero Pineda Iris Prissila
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Tesorería.
Institución donde labora:	SUNARP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de Estilos de Comunicación)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Estilos de Comunicación.
Autor (a):	Quinto Román Marino Cayetano.
Objetivo:	Medición de la variable clima organizacional
Administración:	Quinto Román Marino Cayetano.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL
Dimensiones:	Agresivo, asertivo y pasivo.
Confiabilidad:	Muy confiable
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Alto
Cantidad de ítems:	26 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ESTILOS DE COMUNICACIÓN elaborado por Quinto Román Marino Cayetano, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Definición de la variable:

Los estilos de comunicación vienen a ser las diferentes maneras de expresarse de las personas, pudiendo ser estas las adecuadas o en todo caso incorrectas (Camargo y Hederich, 2007).

Dimensión 1: Asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/Recomendación
Liderazgo	1. Existe un liderazgo eficiente en la institución. 2. Se abren espacios para realizar preguntas aportes u opiniones durante las reuniones. 3. Dan los directivos a conocer los logros y dificultades de la institución.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	4. Existe participación activa por parte de todos los miembros. 5. En el lugar que trabajo prevalece la armonía. 6. Las personas con quienes trabajo son confiables..	4	4	4	

Trabajo en equipo	7. Todos los miembros son involucrados ante la resolución de algún problema. 8. La participación de mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo. 9. Existe cooperación por parte de todos los miembros.	4	4	4	
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensión 2: Agresivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/Recomen.
Violencia	19. Habla o actúa sin medir las consecuencias. 20. Suele estar en desacuerdo con las opiniones de los demás.	4	4	4	
Egocentrismo	21. Se muestra empático con los demás. 22. Muestra humildad al realizar algún requerimiento. 23. Suele pensar solo en sus intereses antes que en el de todos los miembros de la institución.	4	4	4	
Conflictos Interpersonales	24. Se precipita en responder antes de escuchar. 25. Comprende las necesidades de los demás. 26. Suele creer que solo usted tiene la razón.	4	4	4	

Dimensión 3: Pasivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obser./Recom.
Baja autoestima	10. Crees que tu autoestima incide en tu rendimiento laboral. 11. Siente que su trabajo no es valorado. 12. Suele sentirse inferior a los demás.	4	4	4	
Negatividad	13. Desearía ser otra persona. 14. Piensa frecuentemente que se equivoca en todo lo que hace. 15. Cree que sus ideas o aportes nos son buenos.	4	4	4	
Temor	16. Siente vergüenza o temor al hablar o expresar sus ideas en público. 17. Suele sentirse incomodo en algunas situaciones. 18. Prefiere estar solo que rodeado de sus compañeros.	4	4	4	

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

El entorno de trabajo es un factor de mucha importancia, debido a que es un elemento que repercute en la realización de los objetivos tanto personales como organizacionales (García e Ibarra, 2020).

Dimensión 1: Fuerzas motivacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recome
Entendimiento de la consideración del superior.	-Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.	4	4	4	
Nivel de confianza otorgada.	-En la organización o departamento no se confía en el criterio de las personas.	4	4	4	
Procesos motivacionales.	- No me siento comprometido con la organización o departamento. -Frecuentemente es posible realizar el trabajo de una manera innovadora que mejore los resultados obtenidos. - El personal de la organización o departamento no está enterado de lo que ocurre en el mismo. - Las políticas de remuneración son injustas.	4	4	4	
Reconocimiento otorgado por el jefe.	-No importa si hago las cosas bien porque mi jefe las reconoce.	4	4	4	

Dimensión 2: Métodos de mando.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recomen.
Comportamiento del superior.	-Mi jefe prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas. -Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido.	4	4	4	
Entendimiento de la confianza entre superiores y subordinados.	-Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados. -Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis Superiores.	4	4	4	
Conflicto tolerado.	-En la organización, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.	4	4	4	

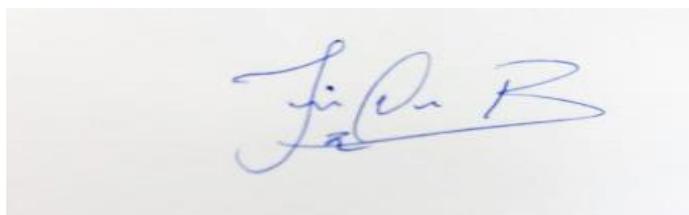
Dimensión 3: Toma de decisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obser./ Recom.
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------

Autonomía	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy Responsable. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	4	4	4	
Centralización	La mayor parte de las decisiones son tomadas por los superiores y se distribuyen como directrices e instrucciones específicas.	4	4	4	
Participación	21. Las decisiones se toman donde existe la información adecuada y justa. 22. Las decisiones se toman mediante plena participación y principalmente por consenso. 23. Nunca se me permite opinar libremente y tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	4	4	4	

Dimensión 4: Procesos de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ./ Recom.
Medios de comunicación	En la organización, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales	4	4	4	
Fluidez	Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en la organización.	4	4	4	
Tipos de comunicación	Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos. En la organización no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales. En la organización, los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.	4	4	4	



.....
Escudero Pineda Iris Prissila

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESCUADERO PINEDA, IRIS PRISSELA DNI 46166049	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2015 Fecha egreso: 31/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ESCUADERO PINEDA, IRIS PRISSELA DNI 46166049	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 06/12/13 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
ESCUADERO PINEDA, IRIS PRISSELA DNI 46166049	CONTADORA PÚBLICA Fecha de diploma: 28/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

ANEXO 5: Resultado de similitud del programa de Turnitin.

CRAI

INFORME DE ORIGINALIDAD

12 %	11 %	1 %	6 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
9	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %

10	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
-----------	--------------------------------------------------------	----------------

ANEXO OTROS: Resultados y cálculo de confiabilidad

A. Resultados y confiabilidad: Variable estilos de comunicación

ENCUESTADOS	ITEMS																										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	54
E2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	51
E3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	46
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	52
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	55
E6	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	46
E7	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
E8	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	45
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	53
E10	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
E11	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	45
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	48
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	54
E14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	53
E15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E16	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	50
E17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	51
E18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	48
E21	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	54
E22	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	51
E23	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	48
E24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
E25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
E26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	53
E27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	48
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2	59
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
E30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	59

E34	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	1	51	
E35	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	63	
E36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	50	
E37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	
E38	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	
E39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	
E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
E41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	
E42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
E43	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	30	
E44	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	41	
E45	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	1	1	3	1	41	
E46	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	2	3	44	
E47	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	2	3	45	
E48	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	3	44	
E49	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	1	42	
E50	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	32	
E51	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	36
E52	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
E53	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	33	
E54	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
E55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	31
E56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	28
E57	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	3	55	
E58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	30
E59	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	33	
E60	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
E61	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	40	
E62	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	35
E63	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	33	
E64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	34	
E65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
VARIANZA	0.615	0.704	0.643	0.674	0.717	0.754	0.694	0.717	0.708	0.794	0.522	0.557	0.496	0.366	0.342	0.496	0.372	0.259	0.347	0.448	0.725	0.835	0.382	0.462	0.773	0.495		
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.801																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	114.896																											

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 K : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^K S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.91

→ 26

→ 14.801

→ 114.896

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.91. Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Constancia de Ingles



CID- 2023-00-LN-6058

CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo

Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **DEXTRE MILLA , OLIVER NENO**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002757137, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	14 (catorce)	noviembre	2022	
INGLÉS II	14 (catorce)	enero	2023	
INGLÉS III	14 (catorce)	marzo	2023	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 27 de marzo de 2023

Atentamente,

A circular official stamp of the Universidad César Vallejo is positioned to the left of a handwritten signature in black ink.

Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo

Prueba Baremo

Niveles de Estilos de Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	10.77%
Medio	37	56.92%
Bajo	21	32.31%
Total	65	100%

Nota: Elaboración propia en Excel

Niveles de Clima Organizacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	24	36.92%
Regular	25	38.46%
Malo	16	24.62%
Total	65	100%

Nota: Elaboración propia en formato Excel