



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**“Comunicación interna y clima organizacional de trabajadores en una
institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORA:

Kimberli Katerin Chihuahua Bustamante

ASESOR:

Dr. Randall Jesús, Seminario Unzueta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

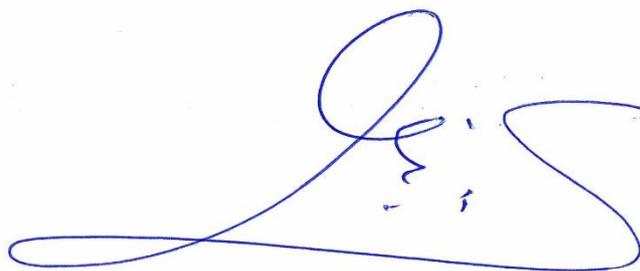
Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA-PERÚ

2017

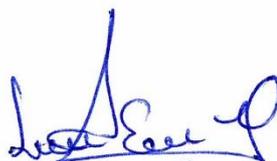
PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



Dr. Randall Jesús, Seminario Unzueta

Presidente



Mg. Listbeht, Espinoza Castillo

Secretaria



Mg. Karina, Reyes Bernuy

Vocal

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a las personas que permitieron la continuidad del desarrollo de la tesis, a Dios por guiarme, a mis padres por brindarme la educación, a mis hermanos por apoyarme, a mis profesores por forjar una estudiante universitaria en el transcurso de mi carrera y a mis amigos por brindarme su comprensión y amistad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi mentor y asesor Dr. Randall Jesús Seminario, quién me enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

Asimismo, agradezco a la universidad por permitirme formarme en ella, gracias a los profesores y a las personas que con su ayuda y conocimiento fueron partícipes de este proceso, gracias a mis padres y hermanos que fueron mi motivación, gracias a mis amigos y a Dios que me guiaron en el avance de mi investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Chihuala Bustamante Kimberli Katerin con DNI N.º 70941386, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima 05 de diciembre de 2017



Kimberli Katerin Chihuala Bustamante

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “**Comunicación interna y clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017**” y comprende los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Atte.,

Lima 05 de diciembre de 2017



Kimberli Katerin Chihuahua Bustamante

ÍNDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figura	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática	18
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Marco teórico	25
1.4. Marco conceptual	32
1.5. Formulación de problema	33
1.6. Justificación, relevancia y contribución	34
1.7. Formulación de hipótesis	35
1.8. Formulación de objetivos	38
II. MÉTODO	39
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población, muestra y muestreo	45
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
2.5. Métodos de análisis de datos	52
2.6. Aspectos éticos	
III. RESULTADOS	53

IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS	85
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos	93
Anexo 2: Base de datos de las variables	95
Anexo 3: Matriz de consistencia	97
Anexo 4: Validación de los instrumentos	99
Anexo 5: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento	119
Anexo 6: Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional	121
Anexo 7: Evaluación de similitud del instrumento con Turnitin	122

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable

Tabla 2. Operacionalización de variable y dimensiones

Tabla 3. Juicio de expertos. Cuestionario 1

Tabla 4. Juicio de expertos. Cuestionario 2

Tabla 5. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 1

Tabla 6. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 2

Tabla 7. Confiabilidad de instrumento 1

Tabla 8. Confiabilidad de instrumento 2

Tabla 9. Test de normalidad de Shapiro-Wilk

Tabla 10. Correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 11. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 12. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 13. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 14. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 15. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 16. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 17. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 18. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Tabla 19. Correlación entre la comunicación interna y dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Lista de figuras

Figura 1. La comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 2. La comunicación interna y dimensión de estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 3. La comunicación interna y dimensión de responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 4. La comunicación interna y dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 5. La comunicación interna y dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 6. La comunicación interna y dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 201

Figura 7. La comunicación interna y dimensión de cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 8. La comunicación interna y dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 9. La comunicación interna y dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Figura 10. La comunicación interna y dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores en una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador. Se empleó la teoría de Kreps para la comunicación interna, mientras para el clima organizacional, se utilizó la teoría de Litwin y Stinger. El método empleado es de hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental. Se utilizó como población a todos los trabajadores de la institución, calculando una muestra censal, es decir, toda mi población, obteniéndose un total de 45 trabajadores del plantel. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios, la primera variable con 14 ítems, y la segunda variable con 29 ítems, con escala Likert de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0, llegando a evidenciar que existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores en una institución privada en Villa El Salvador.

Palabra clave: comunicación interna y el clima organizacional

Abstract

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between the internal communication and the climate organization of workers in a private educational institution in the Villa El Salvador district. The Kreps theory was used for internal communication, while for the organizational climate, the theory of Litwin and Stinger was used. The method used is the hypothetical deductive, the type of research was applied, the level of correlational research and non-experimental research design. It was used as a population for all the workers of the institution, calculating a census sample, that is, all my population, obtaining a total of 45 workers from the school. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's Alpha coefficient. The data collection was obtained through 2 questionnaires, the first variable with 14 items, and the second variable with 29 items, with a Likert scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 22.0, showing that there is a relationship between internal communication and the climate organization of workers in a private institution in Villa El Salvador.

Keyword: internal communication and the organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Para esta investigación se aplicó dos cuestionarios de acuerdo a las dos variables, una en base a las 2 dimensiones de la comunicación interna brindadas por Kreps, y la otra, enfocada a las 9 dimensiones del clima organizacional propuestas por Litwin y Stinger, estas dos encuestas se aplicó a 45 trabajadores de una institución educativa privada de Villa El Salvador; posteriormente se procedió a trabajar los resultados aplicando los aspectos metodológicos y estadísticos correspondientes. Teóricos como Enrique y Morales, Kreps y Andrade van definiendo a la comunicación interna como una herramienta fundamental para el desarrollo de la organización de una empresa. La comunicación interna es aquella que se da entre los miembros de toda institución, con el objetivo de mejorar el rendimiento, la productividad y las relaciones sociales entre los trabajadores, generando así un buen clima organizacional.

Asimismo, autores como Likert, Litwin y Stinger, Gonzales, Roma y Peiró nos dan a conocer teorías del clima organizacional que pueden ser evaluadas en toda organización, también nos indica la importancia que se le debe brindar al clima laboral dentro de toda empresa, ya que esto genera cierta repercusión en la conducta de los trabajadores hacia la institución.

A partir de estas indicaciones que se señala, es conveniente que se trabaje en todas las organizaciones, y permitir que los trabajadores de la institución conozcan el estado de su participación con la empresa y con sus compañeros de trabajo; asimismo conocer el estado de su comunicación y como va repercutiendo en sus relaciones laborales. Por ello, es necesario realizar este estudio para así delimitar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional, para poder elaborar estrategias de mejora, y garantizar el éxito empresarial.

Un clima laboral adecuado entre los miembros, genera una mejora en el ambiente de la organización, con el fin de alcanzar un aumento de productividad. Esta medición "... consiste en un examen a fondo de la percepción que los trabajadores tienen de la empresa en general y de las personas en particular" (Llaneza, 2009, p.480).

Según Borrini (mencionado por Enrique y Morales, 2015, p. 221) nos dice que “Los empleados son el primer público de la empresa y, en consecuencia, ningún programa de comunicación externa puede prosperar de manera permanente a menos que comience por convencer a los que comparten el mismo techo”. Esto quiere determinar, que es importante que las empresas se enfoquen en la comunicación interna de su organización, ya que ésta permitirá que exista una prosperidad y compromiso por parte de los trabajadores, generando un buen clima laboral.

Por lo mencionado, en esta investigación se busca determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores en la institución educativa privada Jesús El Redentor de Villa El Salvador, dentro del nivel inicial, primario y secundario, para así proponer estrategias de mejora al área administrativa de dicha institución.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero, se expone la realidad problemática, los trabajos previos, el marco teórico de nuestras variables, el marco conceptual de ciertas palabras, la formulación de problema; la justificación, relevancia y contribución del trabajo; la formulación de hipótesis y de objetivos. En el segundo, se mostrará el tipo, diseño y nivel de investigación; los variables y operacionalización de variables; la población, muestra y muestreo; los criterios de selección, las técnicas e instrumento de recolección de datos; la validación y confiabilidad del instrumento; los métodos de análisis de datos y las consideraciones éticas. En el tercer capítulo, se dará a conocer los resultados obtenidos de los cuestionarios que responderán a los respectivos objetivos. En el cuarto capítulo se demostrará la discusión de los resultados en base a los trabajos previos, en el quinto capítulo se determinará las conclusiones, en el sexto las respectivas recomendaciones y en el capítulo séptimo se adjuntará las referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

1.1. Realidad problemática

La comunicación interna es una herramienta fundamental para todas las organizaciones e instituciones, ya que transmite los principales lineamientos de la empresa hacia los trabajadores, generando que sean productivos, efectivos y, además, permite una mejor integración de la organización con sus stakeholders y la sociedad. Sin embargo, a nivel mundial son muchas las empresas que no realizan un adecuado análisis de la comunicación interna en sus organizaciones, generando que exista un desconocimiento total. Del mismo modo, Blanc (2013, p. 19) señala que aproximadamente el 7% de empresas en el mundo realizan un análisis de comunicación interna y que el 40% solo recoge información a través del feedback informal o de las encuestas de clima laboral, determinándose que la mayoría de empresas no brindan la importancia determinada a este instrumento.

Las diversas teorías relacionadas a la comunicación interna nos permiten realizar una medición mediante ciertas dimensiones que implican un análisis de la comunicación entre trabajadores para así determinar si existiría una relación con el clima laboral de sus empleados, de esta manera se va formulando la definición de la comunicación interna, en ese sentido, Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 219) señala que la comunicación interna es “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”.

A nivel nacional, según Huamán (citado por Rojas, 2013), Gerente Comercial de GoIntegro, menciona que una mala comunicación interna entre una empresa con sus trabajadores, genera que los empleados destacados abandonen su cargo. Esto debido a que no se comunica adecuadamente la información, generando que los empleados renuncien; igualmente el no brindar de manera eficaz los principios y beneficios que otorga la empresa a sus empleados genera que se sientan desmotivados, en algunos casos trae disputas entre compañeros. Del mismo modo, Miguel Antezana (citado por Montoya, 2013), Coordinador del Diplomado Internacional en Comunicación Corporativa de ESAN, menciona que en el Perú la comunicación interna es una de las herramientas corporativas más abandonadas por los empresarios; de igual forma, algunos no poseen un modelo de comunicación desarrollado, generando que no se logre el éxito empresarial, ya que la comunicación es un factor fundamental competitivo para toda empresa.

Como se aprecia en estas declaraciones, sin importar el rubro económico de una organización, se espera que todas las organizaciones, tanto como empresas privadas, públicas e instituciones y colegios analicen el estado y situación de la comunicación interna en sus trabajadores, para conocer el funcionamiento interno de la organización, en base a especialistas en el rubro. Es por ello que la empresa debe analizar, estudiar y verificar la comunicación entre todos los trabajadores; ya que nos permitirá determinar si existiría una relación con el clima laboral de los empleados, para así evitar conflictos internos que pueden existir en toda empresa. Sin embargo, es común que los colegios no brinden la debida importancia a la comunicación interna y al clima organizacional puesto que no lo consideran un elemento primordial, como la que es objeto de estudio en la presente investigación en Villa El Salvador, donde se requiere que vean a la comunicación interna como una variable fundamental en el funcionamiento de su ambiente laboral, para así delimitar si existiría un adecuado manejo de ambas.

El problema que se plantea en esta investigación, es que la mayoría de los colegios privados y estatales no se enfocan en estudiar la comunicación interna de su empresa y en mejorar el clima de sus empleados, en este caso no se le brinda la importancia requerida al estudio de la comunicación interna de la institución educativa privada Jesús El Redentor de Villa El Salvador; asimismo desconocen si la comunicación interna y el clima organizacional entre ellos es óptima y aceptable, es por ello que se realizará esta medición investigativa, para determinar si existiría una relación entre ambas; dado que según estudios realizados los problemas que frecuentemente tienen las empresas es la mala comunicación interna, generando en muchos de los casos conflictos internos, deficiencia en la productividad y en el clima laboral de sus empleados.

Finalmente, en este trabajo de investigación, se determinará si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores del colegio privado Jesús El Redentor, en determinadas dimensiones; para prevenir futuros conflictos internos y mejorar los flujos de la comunicación interna dentro de la organización; también ver cómo está el clima laboral para así mejorar el ambiente de los trabajadores, a través de estrategias y talleres de actividad; y así estén comprometidos con la empresa.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Valle (2016) en su tesis titulada Auditoría de la Comunicación Interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima; para obtener el grado de licenciatura en Psicología. Tuvo como objetivo analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa, el diseño que utilizó fue el no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 personas, el instrumento utilizado para recolectar los datos consta de dos encuestas, una para la auditoría de la comunicación según Varona, mientras la otra la percepción del clima laboral según Litwin y Stinger. Los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue ($r = 0,680$; Sig. = 0,000) mostraron que existe una correlación moderada positiva; asimismo es estadísticamente significativo; delimitándose que existe una relación entre ambas variables de estudio; por ello una adecuada comunicación y un adecuado clima ayuda en la prosperidad del desarrollo laboral de los empleados con la empresa.

Umaña (2015) en su tesis denominada Comunicación interna y satisfacción laboral para obtener el grado de licenciatura en Psicología Organizacional. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet, el diseño que se aplicó fue el no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo formado por 50 trabajadores que laboran el restaurante, el instrumento aplicado para recoger los datos fue un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, enfocados en el tipo de comunicación interna (descendente, ascendente y horizontal) con un total de 24 ítems. Los resultados delimitaron que el 88% de trabajadores indicaron que la comunicación dentro de la empresa permitía una mayor satisfacción laboral, debido a que se encontraban muy bien informados sobre el desarrollo y manejo del restaurante, por ello se estableció que sí existiría una influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados; describiendo que la comunicación descendente es menos efectiva en relación a la ascendente ya que

presentaba ciertas limitaciones y que preferían una comunicación horizontal entre ellos.

Armas (2014) en su tesis llamada Comunicación interna y clima organizacional, para obtener el grado de licenciatura en Psicología Organizacional. Tuvo como objetivo de determinar la manera en que la comunicación interna favorece el clima laboral de un call center de la ciudad de Quetzaltenango, el diseño que empleo fue no experimental de nivel descriptivo. La muestra estuvo formada por 115 trabajadores, el instrumento que aplicó fue de una encuesta para ambas variables con un total de 22 preguntas con opción de respuestas de sí o no. Los resultados determinaron que la comunicación interna favorece al clima organizacional, ya que permite que el 94% de los trabajadores determinan que al existir una buena comunicación cordial entre ellos ha generado que exista un ambiente laboral agradable, asimismo ellos se sienten identificados con la empresa, reflejándolo en su desempeño laboral y en sus relaciones laborales de manera positiva, ya que existe una comunicación ascendente y descendente, esto debido a la confianza que se tienen los superiores y empleados.

Balarezo (2014) en su tesis llamada La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive para obtener el grado de licenciatura en Ingeniería de Empresas. Tuvo como objetivo estudiar la influencia de la comunicación organizacional interna deficiente en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, el diseño que aplicó fue un no experimental de diseño correlacional descriptiva explicativo. La muestra estuvo conformada por 30 miembros de la organización, el instrumento que se aplicó fue una encuesta de 12 ítems en base a la escala de Likert desde “siempre” a “nunca”. Los resultados determinaron que la comunicación organizacional interna deficiente que existe en la empresa ha influenciado y ha repercutido en el desarrollo de la empresa, ya que tiene una influencia directa sobre la baja productividad de la empresa, por ello se estableció que se debería mejorar la comunicación interna de la organización para así generar un mejor desarrollo empresarial.

Pereira (2014) en su tesis denominada “Clima laboral y servicio al cliente” (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango)” para obtener el grado de licenciatura en Psicología Industrial Organizacional. Tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el clima organizacional en el servicio al cliente que brindan los trabajadores de hospitales privados en la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango, el diseño que utilizó fue no experimental de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 personas, siendo estos encuestados de ambos sexos, donde elaboró como instrumento una herramienta para la recolectar datos, es decir, formuló una boleta de cuestionario, una encuesta de 24 ítems en base a sus teóricos. Los resultados demostraron que sí existe una influencia por parte de la variable de clima laboral en el servicio al cliente que realizan los trabajadores, ya que se observó que existía una armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, asimismo los trabajadores reconocen la importancia del trabajo de todos los involucrados en la empresa laboral, ya que los colegas laborales y los pacientes son clientes internos y externos de la empresa, por ende requieren un servicio de calidad.

Antecedentes nacionales

Huamani (2015) en su tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013” para obtener el grado de bachiller en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo explicar la influencia que causa el clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, el diseño que utilizó fue no experimental de nivel correlacional – explicativo de tipo de investigación aplicada. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa CONCAR S.A, donde se señaló que el 70% de la muestra encuestada es del sexo masculino, y que el 30% de los encuestados es del sexo femenino, donde elaboró una encuesta con 53 preguntas, donde el modo de respuesta alternativas es de opción escala Likert. Los resultados determinaron que el clima organizacional se encuentra en un grado medio productivo y un nivel medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprobó que la hipótesis de la investigación es correcta, ya que el 43.3% de los trabajadores afirman que la

variable del clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima Metropolitana.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis nominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013” para obtener el grado de maestría en Gestión Empresarial. Tuvieron como objetivo estudiar si existiría una relación entre la variable del clima organizacional y la variable de la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto, el diseño que se utilizó es no experimental – transeccional con un nivel de descriptivo y correlacional. La muestra de estudio fueron 107 trabajadores de las diversas áreas del instituto, donde utilizaron un cuestionario por cada variable, en la de clima laboral se usó una escala de clima laboral (CLSPC) formulada por la psicóloga Sonia Palma Carillo y en la de la variable de satisfacción laboral se utilizó la versión validada en español conocida como la escala de satisfacción laboral utilizada en el Proyecto Psychones. Los resultados mostraron que sí existía una relación significativa de nivel medio y moderado entre la variable del clima organizacional y el variable de satisfacción laboral en los empleados del instituto.

Olivos (2014) en su tesis denominada La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo para obtener el grado de licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la empresa de estudio, el diseño empelado fue descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 67 trabajadores de dicha empresa, a quiénes se les aplicó dos instrumentos de encuestas, tanto para la variable de comunicación interna y de percepción de calidad de servicio, con un total de 24 ítems, en escala de Likert. Los resultados determinaron que existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios, sin embargo, se apreció que el 46.9% de los empleados señalan que existe una deficiencia de comunicación en la empresa, lo cual ha generado que la calidad de servicio no sea la adecuada, por ello se debe establecer un plan de comunicaciones que permita mejorar la comunicación interna.

Matassini (2012) en su tesis denominada “Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao” para obtener el grado de maestría en Educación. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio, el diseño que aplicó fue no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo formada por 34 docentes de una institución educativa, en su mayoría nombrados y tienen en promedio 10 años de permanencia en la institución, constituyendo una muestra disponible no probabilística, donde el 41.2% de la muestra era masculina y el 58% femenina, donde se elaboró dos encuestas una de 21 ítems en función al clima organizacional y otra de 133 ítems en función a la inteligencia emocional, esto se hizo en el mes de noviembre del 2012. Los resultados obtenidos fue que existe una relación directa y realmente buena entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y el clima organizacional de la institución educativa, habiendo obtenido una $r = 0.536$ y una significancia bilateral de 0.001.

Roca (2012) en su tesis titulada Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii para obtener el grado de maestría en Gestión de Educación. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación, el diseño empleado fue no experimental y de nivel correlacional de corte transversal. La muestra estuvo formada por 100 docentes y 240 estudiantes de la facultad, donde aplicó dos cuestionarios, una enfocada a la cultura organizacional con 42 ítems y otra en base a la comunicación interna con 42 ítems, en escala de Likert. Los resultados demostraron que los 59% de docentes y 61.7% de estudiantes observaron que existe una comunicación ineficaz, por ende tienen una baja cultura organizacional, por ello se delimita que existiría un 95 % de que la comunicación interna se relacione, de manera significativa, con la cultura organizacional de la universidad.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Comunicación interna

La comunicación interna constituye en las empresas uno de los elementos primordiales para el funcionamiento y desarrollo en una organización; ya que permite mejorar las relaciones entre los diversos departamentos que existe dentro de una empresa, debido a que si no existe una buena comunicación no habría un adecuado manejo e intercambio de información.

Según Malan (2001, p. 205) indica que la comunicación interna “is any communication that takes place within the organization”.

Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 219) señala que la comunicación interna es “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”. Este autor recalca que la comunicación interna en las empresas es el conjunto de información que intercambian todos los trabajadores de una organización.

Del mismo modo, Andrade (2005, p.17) menciona que la comunicación interna es:

conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos organizacionales.

En conclusión, se puede determinar que la comunicación interna es aquel proceso comunicativo que se da entre los trabajadores de una institución a través de diversos canales y formas comunicativas.

Objetivos de la Comunicación interna

La comunicación interna debe contribuir con el desarrollo y funcionamiento de una organización, por ello se establece ciertos objetivos que el área de comunicación interna de toda empresa debería ejecutar, más conocida como el “Modelo de las cinco íes”

Andrade (2005, p.23-31) determinó los siguientes objetivos:

- Investigación: conocer los diversos problemas de comunicación que existen entre los trabajadores de las diversas áreas de la empresa.

- Identificación: mantener el orgullo de los trabajadores y su sentido de pertenencia en relación a la empresa.
- Información: proporcionar un adecuado manejo de información, asegurando que los mensajes lleguen a todos los trabajadores de la empresa.
- Integración: establecer que todos los trabajadores de la empresa tengan en cuenta la visión de la institución.
- Imagen: mostrar un adecuado manejo de la empresa a los trabajadores, ya que permitirá que tengan una percepción favorable de la misma.

Funciones de la Comunicación interna

El funcionamiento de la comunicación interna dentro de una organización se ve reforzada por funciones primordiales que permitirá un adecuado manejo de información e intercambio de mensajes entre los empleados; ante ello, según Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 223) las funciones de la comunicación interna son cuatro:

- Diseminar las reglas y objetivos de la organización con todos los empleados.
- Coordinar las actividades de los trabajadores de acuerdo a las tareas de la empresa.
- Proporcionar retroalimentación a los superiores sobre el funcionamiento de las actividades de los trabajadores y de la comunicación entre ellos.
- Socializar la cultura de la organización con todos los empleados.

Canales de la Comunicación interna

Dentro de toda organización existen ciertos flujos de comunicación para el manejo de información e intercambio de la misma, por ello se estable ciertos canales de comunicación interna que sirven para mejorar la comunicación dentro de la empresa.

Según Kreps (1995, p.225) “la comunicación interna está formada por canales de comunicación formales e informales”.

Dimensión comunicación formal

Según Kreps (1995, p. 225) la comunicación formal es aquella comunicación interna que

está dictados por la estructura planificada establecida para la organización que incluye el arreglo de niveles, divisiones y departamentos de la organización, así como responsabilidades específicas, posiciones laborales y descripciones de trabajo que se asignan a los miembros de la organización.

En consecuencia, la comunicación interna formal es aquella comunicación que se da entre los miembros de la empresa, respetando ciertas jerarquías dentro de ella, de las cuales se desprende ciertos flujos de mensajes de comunicación formal que se da dentro de la organización de toda empresa.

Según Kreps (1995, p. 227-228) los flujos de mensajes de la comunicación formal siguen tres líneas de comunicación en las empresas, de las cuales son:

- Comunicación descendente: es aquella de comunicación interna formal más básico, debido a que fluye los mensajes desde la alta dirección hacia los niveles jerárquicos inferiores de la empresa. Esta comunicación permite enviar órdenes desde los altos mandos, en brindar información laboral a todos los trabajadores, asimismo que cada uno de ellos conozca las metas planteadas por la empresa en el mundo laboral.
- Comunicación ascendente: es aquella comunicación interna que se da entre los miembros de una empresa, donde los mensajes fluyen desde los niveles inferiores hasta la alta dirección o al personal de un cargo más alto. Esta comunicación permite que los trabajadores estén involucrados con algunas decisiones dentro de la empresa, también permite que los empleados compartan cierta información a sus superiores y busca alentarlos para que exista una mayor relación entre ellos.
- Comunicación horizontal: es aquella comunicación interna que se da en una organización, donde los mensajes fluyen entre los miembros que se encuentran en el mismo nivel de jerarquía, más conocido como la comunicación entre compañeros de trabajo. Esta comunicación permite que los trabajadores compartan la misma información a través de un mismo medio, también ayuda que los trabajadores se apoyen mutuamente.

Dimensión comunicación informal

Según Kreps (1995, p. 233) la comunicación informal es aquella comunicación interna que

Se desarrolla entre los miembros de la organización, y no está necesariamente prescrita por la estructura y jerarquía formales de la organización, sino que crece a

partir de la curiosidad de sus miembros, la atracción interpersonal y la interacción social.

En otros términos, la comunicación interna informal es aquella comunicación que se dan entre todos los miembros de una organización de manera espontánea, sin seguir ciertos lineamientos.

De la misma manera, para Annie Bartoli (2012, p.158) señala que:

Un contacto eficaz entre dos empleados de un mismo sector o de sectores distintos se inicia y crea a través del intercambio verbal informal, esto corresponde a la vía natural de la comunicación transversa, que toma distancias con respecto a circuitos jerárquicos.

Esta definición de Bartoli complementa a los estudios de la comunicación interna informal dado por Kreps; debido a que ambas fundamentan que dicho tipo de comunicación se da por iniciativa de los trabajadores dada por su curiosidad a través de una interacción social.

1.3.2. Clima Organizacional

El clima organizacional es un ambiente fundamental dentro de las empresas, debido a que facilita la productividad y rentabilidad laboral, ante ello diversos teóricos comenzaron a estudiar el clima en las organizaciones estableciendo diversas definiciones como:

Reichers y Schneider (citado por Chiang et al., 2010, p.31) mencionan que son “percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales”.

Según Denison (citado por Mc Gillis, 2005, p. 69) nos señala que “organizational climate is relatively temporary, subject to direct control, and largely limited to aspects of the organization that are consciously perceived by organizational members”.

Litwin y Stinger (citado por Méndez, 2006, p. 32) indican que los climas organizacionales son “los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización”. Estos dos autores recalcan que el clima laboral es la percepción subjetiva que tiene todos los empleados en base a los elementos que conforman

una institución, como las relaciones sociales, la estructura, la responsabilidad, entre otros; forjando así una visión por parte del trabajador hacia la empresa.

En conclusión, se puede establecer que el clima organizacional son las percepciones de ciertas características que conforman a la empresa y de ciertos procedimientos del ambiente laboral por parte de los trabajadores dentro de una institución determinada; esto repercute según la organización interna y externa que existe dentro del marco de la empresa, determinándose así un análisis del estudio de la variable del clima laboral.

Características del Clima Organizacional

El clima laboral se va determinando según la percepción del trabajador en relación a la empresa, por ende, requiere ciertas características, de las cuales según Del Carmen (2003, p. 70-71) son:

- Es un concepto de particular de varias situaciones.
- Los elementos de la empresa pueden variar, pero el clima puede seguir siendo el mismo.
- Es un agente que contribuye a la empresa.
- Pueden existir diversos climas dentro de los trabajadores que realizan la misma función en una empresa.
- Puede influir en el comportamiento de los empleados.

Del Carmen da entender que el clima laboral puede variar de acuerdo al área de los trabajadores, ya que dependerá de la perspectiva de cada uno de ellos en base a las relaciones que se genera en cada departamento.

Según Huaman, Izquierdo y López (citado por Louffat, 2015, p. 279) establecieron ciertas características del clima laboral, de las cuales son:

- El clima delimita la situación actual de la empresa, en base a ciertas dimensiones que definen el ambiente laboral.
- El clima dentro de una empresa tiene permanencia, solo hay cambios graduales cuando existen conflictos del cual puede perjudicar el funcionamiento organizacional.
- El clima produce un impacto relativo en la conducta y actitudes de los miembros de una organización.

- El clima tiene influencia en la pertenencia de identidad y compromiso de parte de los empleados hacia la empresa.

Huaman et al., se enfoca en las consecuencias que genera el clima laboral en la identidad y compromiso que tiene el trabajador con la organización, asimismo menciona que el clima solo varía ente conflictos internos dentro de la institución.

Importancia del Clima Organizacional

La importancia del clima laboral dentro de toda empresa e institución, recae en tres aspectos primordiales según Huaman et al. (citado por Louffat, 2015, p. 279-280):

- Estudiar y analizar las causas de estrés, conflictos y de insatisfacción laboral que produce comportamientos negativos en la empresa.
- Realizar un cambio señalando al administrador las dimensiones específicas que requieren una intervención estratégica.
- Continuar estudiando el desarrollo del funcionamiento de la empresa para prever posibles conflictos internos.

Según Huaman et al., estudiar el clima organizacional permite a la empresa a resolver problemas de conflictos internos, de insatisfacción laboral e incluso comportamientos inadecuados en la institución, a través de estrategias de mejora en las dimensiones con baja puntuación.

Del mismo modo, Muñoz recalca la importancia del clima laboral para toda empresa; puesto que su estudio y análisis permite detectar las áreas y comportamientos que genera conflictos internos en la empresa; del mismo modo, estudia la imagen que proyecta la institución a los empleados.

Dimensiones del Clima Organizacional

“El estudio del clima organizacional consiste en un examen a fondo de la percepción que los trabajadores tienen de la empresa en general y de las personas en particular” (Llaneza, 2009, p.480). Ante ello los autores Litwin y Stinger (citado por Valero, 2012, p. 275-278) estudiaron como conocer el clima que existe dentro de una empresa, es por ello que delimitaron lo siguiente:

Dimensión Estructura: es la impresión de los empleados acerca de las reglas, procedimientos, limitaciones y autoridades de la empresa.

Dimensión Responsabilidad: es el grado de la persona en tomar decisiones relacionadas al trabajo, asimismo la supervisión que se les realiza.

Dimensión Recompensa: es la impresión de los miembros sobre el premio recibido por su desempeño y de la satisfacción laboral.

Dimensión Reto: emociones del individuo ante los desafíos laborales, donde la institución promueve la aceptación de riesgos.

Dimensión Relaciones: son las impresiones sobre el ambiente laboral y las relaciones interpersonales.

Dimensión Cooperación: es la ayuda solidaria a los compañeros de trabajo o de área.

Dimensión Estándares: es la impresión sobre las normas de rendimiento y de las metas al que son sometidos los trabajadores.

Dimensión Conflictos: es la capacidad de afrontar los conflictos siendo tolerantes y de brindar soluciones.

Dimensión Identidad: es aquel sentimiento de pertenencia y orgullo que sienten los trabajadores hacia la empresa.

Teorías relacionadas a las variables:

De acuerdo a la variable de la comunicación interna presentada en este trabajo, se determina una relación con la teoría del funcionalismo de las ciencias de la comunicación; en base al aporte teórico que presenta Emillie Durkheim con otros autores, donde señalan que el funcionalismo se enfoca en dos pilares; el primero es que el consenso enfocados en los valores base son el cimiento para que un sistema social se encuentre ordenado y cohesionado, el segundo es que las instituciones, como los colegios, empresas, familias, entre otros, existen para satisfacer las necesidades de la sociedad, buscando que exista un desarrollo armónico, estable y ordenado (Lozano, 2007, p. 23).

De acuerdo a la variable del clima organizacional presentada en esta investigación, se establece una relación con la teoría humanística de las ciencias administrativas; en base al enfoque teórico que brinda Elton Mayo; ya que indica que la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones sociales de grupos; como también su participación, permiten que aumente la productividad empresarial (Siabato, 2004, p. 33).

1.4. Marco conceptual

Reglamento Laboral. - Según la Ley Federal del Trabajo (citado por Bailón, 1998, p. 65), señala que el reglamento interno de una empresa es “el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento”.

Supervisión laboral. - Según Sonia Palma Carrillo (2010, p.5), señala que la supervisión laboral son “Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”.

Satisfacción laboral. - Locke (citado por Chiang et al., 2010, p. 16) en el año 1976 indica que la satisfacción laboral es “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”, del mismo modo, Peiró en el año 1984 indica que la satisfacción laboral es “el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y de otros factores relacionados”.

Aceptación de riesgos. - En toda empresa se va presentado dificultados en el transcurso del desarrollo de las funciones de los trabajadores, por ello se plantea la aceptación de riesgos que según Tracica y Masis (2013, s.f) es la “habilidad para aceptar y correr riesgos calculados, necesarios para el aprovechamiento de oportunidades del negocio, dentro del marco de las políticas y restricciones establecidos”.

Relaciones laborales. - Para que funcione internamente una empresa es primordial las relaciones laborales entre compañeros de cada área, ante ello Frías (2001, p.27) señala que son un “conjunto de relaciones que se dan, en el mundo del trabajo, entre los sujetos individuales y colectivos que están vinculados entre sí por el trabajo dependiente”.

Rendimiento y desempeño laboral.- Asimismo estudiar el clima laboral implica observar el rendimiento laboral y el desempeño de los trabajadores, en relación al rendimiento, Llompart (2007, p.51) dice que es “la aptitud, la formación, la dedicación y esfuerzo en la tarea que desarrolla una persona física”, en base al desempeño laboral Urquijo y Bonilla (2008, s.f.) dicen que es “el modo como una persona cumple cada día con las funciones (roles) y obligaciones

(responsabilidades) exigidas por el cargo, o la posición que le ha sido asignada, en relación al cumplimiento de los fines del mismo y de la organización”.

1.5. Formulación de problema

Problema General

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 2.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 3.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 4.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 5.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 6.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 7.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 8.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 9.

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?

1.6. Justificación, relevancia y contribución

Esta investigación tiene como finalidad contribuir con el estudio de la comunicación interna y su posible relación con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Se realiza este trabajo investigativo para determinar en qué medida se relaciona las dimensiones de la comunicación interna con el clima organizacional según el sexo de los trabajadores de nivel inicial, primaria y secundaria de la Institución Educativa Privada Jesús El Redentor y proponer recomendaciones al área administrativa de dicha institución, con la finalidad de mejorar la comunicación interna de todos los trabajadores, para que puedan brindar un excelente servicio a sus consumidores (estudiantes, padres de familia, la sociedad, etc.) y tengan un mejor clima laboral entre ellos.

Con esta investigación se beneficia todos los trabajadores de la institución, ya que identificarán si la comunicación interna que manejan es óptima y aceptable, asimismo si ésta repercute en el clima organizacional entre los empleados, para así posteriormente observar cuales son los efectos que produce. Por otro lado, en relación a los estudiantes, obtendrán una excelente armonía y mejor comunicación con los profesores y trabajadores de todo el plantel.

Teórica

Esta investigación se valida de acuerdo al enfoque teórico que brinda Emile Durkheim, al mencionar que las empresas deberían estar internamente

cohesionadas con sus stakeholders; debido a que permitirá un equilibrio armónico con la sociedad. Asimismo, en base al enfoque de Elton Mayo; ya que recalca que la productividad empresarial depende de las relaciones sociales, la comunicación y motivación que se da entre los empleados de la institución. Por otro lado, este proyecto se refuerza al aporte teórico de Kreps en relación a la comunicación interna y a Litwin y Stinger de acuerdo al clima organizacional, permitiendo el desarrollo y ejecución de la investigación según las dimensiones que brindan.

Práctica

Determinar en qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores permitirá que las diversas organizaciones de cualquier ámbito empresarial puedan ejercer el estudio de la comunicación interna y del clima organizacional que se manejan; puesto que permite mejorar las relaciones sociales de sus empleados, lo cual traerá una disminución de los conflictos internos, mejorando la comunicación entre ellos.

Metodológica

Este trabajo de investigación brinda un aporte metodológico a los estudios correlacionales; porque permite determinar si existiría una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional; fundamentado por los teóricos de la investigación. Asimismo, al delimitarse el grado de relación, se buscará establecer recomendaciones estratégicas para el desarrollo organizacional.

Social

Todas las organizaciones sin importar el rubro que ejercen, son una célula social, porque están formados por trabajadores y por la sociedad; por ello están ligados con su entorno social. Por esto, al tener una institución conjuntamente establecida con sus miembros, se trabajará de manera equilibrada como un buen sistema social; por lo tanto, el estudiar internamente cualquier empresa beneficiará a la organización; como también conjuntamente a la sociedad.

1.7. Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específicas**Hipótesis específico 1**

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 2

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 3

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 4

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 5

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 6

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 7

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 8

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específico 9

Hi: Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

1.8. Formulación de objetivos**Objetivo general**

Determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1.**

Determinar si la comunicación interna se relaciona con la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una Institución Educativa Privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 5.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 6.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 7.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 8.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Objetivo específico 9.

Determinar si la comunicación interna se relaciona con la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Diseño de investigación

El diseño es no experimental. Sobre este diseño Hernández et al. (2010, p.149) menciona que “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Diseño no experimental transversal

Hernández et al. (2010, p. 151) señalan que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

En la investigación, se recolectará los datos en un solo día y en una hora determinada.

Nivel de investigación Correlacional

Según Hernández et al. (2010, p. 81) señalan que:

Tiene como finalidad conocer la relación entre o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (...), al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

Tipo de estudio

El tipo de estudio es aplicada, ante ello, Carrasco (2005, p.43) señala que “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo es cuando se usa la recolección de datos para poder así probar la hipótesis y el análisis estadístico (p.4).

Método

Según Cegarra (2004, p. 82) el método que fue utilizado es hipotético – deductivo, donde no señala que

Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.

2.2. Variables y operacionalización

Variable

Para Carrasco (2005, p. 219) manifiesta que las variables son “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis [...]”.

Operacionalización

Para Carrasco (2005, p. 226) señala que “es un proceso metodológico que consiste en la descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde o más general a lo más específico [...]”.

V1: Clima Organizacional

Definición conceptual

Según Litwin y Stinger son “Los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (Méndez, 2006, p.32).

Definición operacional

El clima organizacional se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que trabajan en la organización enfocado en las dimensiones de Litwin y Stinger, que son la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad.

V2: Comunicación interna

Definición conceptual

Según Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 219) señala que la comunicación interna es “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”

Definición operacional

La comunicación interna se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que laboran en la institución enfocados en las dimensiones de Kreps, que son la comunicación formal y la comunicación informal.

Tabla 1. Operacionalización de variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	Kreps (citado por Morales et al, 2015, p. 219) señala que la comunicación interna es “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”	La comunicación interna se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que laboran en la institución enfocados en las dimensiones de Kreps, que son la comunicación formal y la comunicación informal.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ordinal
Clima organizacional	Según Litwin y Stinger son “Los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (Méndez, 2006, p.32).	El clima organizacional se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que trabajan en la organización enfocado en las dimensiones de Litwin y Stinger, que son la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 2. Operacionalización de variable y dimensiones.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS		
Kreps (citado por Morales et al, 2015, p. 219) señala que la comunicación interna es “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”.	La comunicación interna se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que laboran en la institución enfocados en las dimensiones de Kreps, que son la comunicación formal y la comunicación informal.	1. Formal	1.1. Descendente	3			
			1.2. Ascendente	3	Nunca (1) Casi nunca (2)		
			1.3. Horizontal	2	A veces (3) Casi siempre (4)		
				2. Informal	2.1. Curiosidad	2	Siempre (5)
					2.2. Atracción interpersonal	2	
					2.3. Interacción social	2	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 2. Operacionalización de variable y dimensiones.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
Litwin y Stinger (citado por Méndez, 2006, p.32) mencionan que los climas organizacionales son “Los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización”	El clima organizacional se conocerá a través de la suma de la apreciación de los trabajadores que trabajan en la organización enfocado en las dimensiones de Litwin y Stinger, que son la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad	1. Estructura	1.1. Procedimientos	1	
			1.2. Reglamento	1	
			1.3. Autoridad	1	
		2. Responsabilidad	2.1. Autonomía	1	
			2.2. Toma de decisiones	1	
		3. Recompensa	2.3. Supervisión	2	
			3.1. Premios	1	
		4. Desafío	3.2. Satisfacción	1	
			4.1. Obstáculos	1	
		5. Relaciones	4.2. Aceptación de riesgos	2	
			5.1. Relaciones laborales	2	
		6. Cooperación	5.2. Ambiente laboral	1	
			6.1. Apoyo mutuo	1	
		7. Estándares	7.1. Rendimiento	2	
			7.2. Desempeño	2	
		8. Conflictos	7.3. Metas	1	
			8.1. Tolerancia	1	
		9. Identidad	8.2. Retroalimentación	2	
8.3. Solución de problemas	1				
	9.1. Pertenencia	1			
	9.2. Compromiso	2			
	9.3. Orgullo	1			

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población o también llamado universo es la totalidad de acontecimientos que serán analizados, donde la población deberá poseer características en común o similares (p.174).

La población de trabajadores de ambos sexos de la Institución Educativa Jesús El Redentor de Villa El Salvador está conformada por 45 empleados en los niveles inicial, primario y secundario.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores del colegio de estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores antiguos no laborables.
- Trabajadores de otros centros educativos.

Muestra

Hernández et al. (2010, p. 173) señalan lo siguiente: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población [...]”.

En ese sentido, por considerarse una población finita de 45 personas trabajadoras del centro educativo, y ser accesible, se tomó una investigación de muestra censal, en otras palabras, la totalidad de los trabajadores del colegio en Villa El Salvador.

Muestreo no probabilístico

Según Hernández et al. (2010, p. 176) señalan que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica de la encuesta

Se recoge información a través de la aplicación del test. Carrasco (2005, p. 314) menciona que la encuesta es:

Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.

Instrumento: Cuestionario

El Inventario de comunicación interna mide dos dimensiones y el del clima organizacional mide nueve dimensiones.

Según Carrasco (2005, p. 318) el cuestionario es:

El instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión.

Ficha Técnica de los instrumentos

Título1: Inventario de clima organizacional

Título2: Inventario de comunicación interna

Autor: Kimberli Chihuahala

Aplicación: individual

Año: 2017

Duración: 30 minutos

Finalidad: Determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ámbito de la aplicación: El cuestionario se va aplicar 45 personas, entre hombres y mujeres que conforman los trabajadores en institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Materiales: Cuestionario impreso

Descripción de aplicación

La persona a encuestar, tiene que conocer el grupo de personas a quienes va dirigido el cuestionario, y debe tener en cuenta que se debe disponer de aspectos necesarios como lápices o lapiceros para rellenar el respectivo instrumento.

Para el encuestado, el cuestionario número 1 a aplicar constará de 14 ítems y será de tipo de Escala Likert, que evaluará la comunicación interna de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017; para el cuestionario número 2 a aplicar constará de 29 ítems y será de tipo de Escala Likert, que evaluarán el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

La duración es de 30 minutos aproximadamente. Las personas a encuestar deben leer cada pregunta y responder según su grado de conformidad. Los puntajes directos se interpretan de acuerdo a las respuestas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Descripción de las normas de aplicación

No admite respuestas en blanco (en este caso se devuelve el protocolo al evaluado para que responda el ítem, de lo contrario, se asigna al ítem 2 puntos ya que es una puntuación neutral).

Ámbito de aplicación: El ámbito de aplicación del instrumento es a todos los niveles (inicial, primaria y secundaria).

Descripción de la Prueba

El instrumento número 1 consta de dos dimensiones:

La primera dimensión es la comunicación formal que tiene como indicadores descendente, ascendente y horizontal, con un total de 8 ítems.

La segunda dimensión es la comunicación informal que tiene como indicadores las relaciones sociales, el interés individual y los rumores, con un total de 6 ítems.

El instrumento número 2 consta de nueve dimensiones:

La primera dimensión es la estructura que tiene como indicadores el reglamento y la autoridad; con un total de 2 ítems.

La segunda dimensión es la responsabilidad que tiene como indicadores la toma de decisiones y la supervisión; con un total de 2 ítems.

La tercera dimensión es la recompensa que tiene como indicadores los premios y la satisfacción laboral; con un total de 2 ítems.

La cuarta dimensión es el desafío que tiene como indicador los obstáculos; con un total de 1 ítems.

La quinta dimensión son las relaciones que tiene como indicadores las relaciones sociales y el ambiente laboral; con un total de 2 ítems.

La sexta dimensión es la cooperación que tiene como indicador el apoyo mutuo; con un total de 1 ítems.

La séptima dimensión son los estándares que tiene como indicadores el desempeño y las metas; con un total de 2 ítems.

La octava dimensión son los conflictos que tiene como indicadores la tolerancia y la solución de problemas; con un total de 2 ítems.

La novena dimensión es la identidad que tiene como indicadores la pertenencia y el orgullo; con un total de 2 ítems.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Para realizar la recolección de datos de las variables de estudio de investigación, se procedió con la utilización del instrumento del cuestionario.

Según Hernández et al. (2010) “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida” (p.201).

Para la validez del instrumento, se tendrá en cuenta la validez del contenido, que se llevará a cabo con los datos obtenidos en la evaluación de los juicios de expertos, así como por el método del promedio. En la presente investigación el instrumento será validado por cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este.

Tabla 3. *Juicio de expertos. Cuestionario 1*

Nº	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Dr. Seminario Unzueta Randall	UCV LIMA ESTE	70%
02	Dr. Lecaros Oscar	UCV LIMA ESTE	60%
03	Mg. Ferreyra Ugarte Gladys	UCV LIMA ESTE	97%
04	Mg. Espinoza Castillo Listhbeth	UCV LIMA ESTE	75%
05	Dr. Valdez Urriaga Víctor	UCV LIMA ESTE	99.4%
PROMEDIO			80.28%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Juicio de expertos. Cuestionario 2

Nº	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Espinoza Castillo Listhbeth	UCV LIMA ESTE	81.5%
02	Dr. Seminario Unzueta Randall	UCV LIMA ESTE	80.0%
03	Mg. Reyes Bernuy Karina	UCV LIMA ESTE	88.5%
04	Mg. López Ríos Kerima	UCV LIMA ESTE	88%
05	Mg. Ferreyra Ugarte Gladys	UCV LIMA ESTE	94%
PROMEDIO			86.4%

Fuente: Elaboración propia.

Método de Promedios

Tomando como base al “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se tabularán los datos para cada validador, obteniendo de esta manera la suma de criterios que se tomará en consideración para resolver la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

Tabla 5. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 1

Validadores	Dr. Seminario Unzueta	Dr. Lecaros Oscar	Mg. Ferreyra Ugarte Gladys	Mg. Espinoza Castillo Listhbeth	Dr. Valdez Urriaga Víctor	Σ
Claridad	70%	60%	90%	60%	98%	378%
Objetividad	70%	60%	100%	75%	98%	403%
Pertinencia	70%	60%	100%	80%	100%	410%
Actualidad	70%	60%	100%	80%	100%	410%
Organización	70%	60%	90%	75%	100%	395%
Suficiente	70%	60%	100%	75%	98%	403%
Intencionalidad	70%	60%	90%	80%	100%	400%
Consistencia	70%	60%	100%	75%	100%	405%
Coherencia	70%	60%	100%	75%	100%	405%
Metodología	70%	60%	100%	75%	100%	405%
TOTAL						4017%

$$p = \frac{4014\%}{50} = 80.28\%$$

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Al aplicar la formula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación dio 80.28 %, lo que significa que el instrumento es considerado como muy bueno.

Tabla 6. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 2

Validadores	Mg. Espinoza Castillo Listhbeth	Dr. Seminario Unzueta Randall	Mg. Reyes Bernuy Karina	Mg. López Ríos Kerima	Mg. Ferreyra Ugarte Gladys	Σ
Claridad	80%	80%	90%	80%	100%	430%
Objetividad	90%	80%	90%	95%	100%	455%
Pertinencia	80%	80%	80%	75%	90%	405%
Actualidad	85%	80%	100%	95%	90%	450%
Organización	80%	80%	80%	95%	100%	435%
Suficiente	70%	80%	100%	95%	90%	435%
Intencionalidad	80%	80%	80%	95%	90%	425%
Consistencia	80%	80%	90%	95%	90%	435%
Coherencia	90%	80%	95%	80%	90%	435%
Metodología	80%	80%	80%	75%	100%	415%
					TOTAL	4320%

$$p = \frac{4320\%}{50} = 86.40\%$$

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Al aplicar la formula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación dio 86.40%, lo que significa que el instrumento es considerado como muy bueno.

Confiabilidad

Para identificar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizará el Software SPSS con el objetivo de hallar el coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene como propósito evaluar la consistencia de los ítems de cada variable.

Según Hernández et al. (2010) refiere: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200).

Para medir la confiabilidad del instrumento en mención se acudirá al estadístico alfa de Cronbach para conocer su nivel de fiabilidad; y su fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

- _ α = Alfa de Cronbach
- _ K= Número de ítems
- _ V_i = Varianza de cada ítem
- _ V_t = Varianza total

Para calcular el valor, se utilizará el sistema estadístico SPSS, donde el coeficiente del Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total, y esto se hará con el programa estadístico SPSS.

Tabla 7. Confiabilidad de instrumento 1

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	14

Tabla 8. Confiabilidad de instrumento 2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	29

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos utilizaremos el software SPSS 23.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se evita las copias y plagios. La base de datos no será alterada. Los instrumentos utilizados y su aplicabilidad son confiables y reales a la muestra establecida. El presente trabajo es confiable y confidencial para el uso del investigador cuya autoría puede ser citada y respetada.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

Contratación de hipótesis

En la presente investigación, se ha utilizado para la contratación de las hipótesis general y secundarias, la correlación lineal de Spearman como prueba estadística no paramétrica, que permite determinar la relación entre las variables de estudio que son, la comunicación interna y clima organizacional en la muestra de trabajadores en una institución educativa privada de Villa El Salvador, para así establecer la relación entre la variable de comunicación interna y cada una de las dimensiones de la variable de clima organizacional.

Previamente a la contratación de las hipótesis, se procedió a aplicar el test de normalidad a los datos de cada una de las variables de estudio, es decir, tanto para la variable comunicación interna como para la de clima organizacional, para elegir de acuerdo a ello la prueba estadística adecuada. Los resultados son los siguientes:

Tabla 9. Test de normalidad de Shapiro-Wilk

Variables del estudio	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0,926(NS)	45	0,007
Clima organizacional	0,953(*)	45	0,067

Fuente: Elaboración propia

(NS) No significativo al nivel de $p < 0,05$.

(*) Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Las hipótesis de normalidad para los datos de la variable comunicación interna se muestran a continuación:

Hi: Los datos de la variable de comunicación interna no presentan distribución normal.

Ho: Los datos de la variable de comunicación interna presentan distribución normal.

Al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk de 0,926, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,007, se constata pues que el valor de Shapiro-Wilk obtenido sí es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis nula. Es decir, se puede afirmar que los datos de la variable de comunicación interna presentan distribución normal.

Del mismo modo, las hipótesis de normalidad para los datos de la variable de clima organizacional se formulan de la manera siguiente:

Hi: Los datos de la variable de clima organizacional no presentan distribución normal.

Ho: Los datos de la variable de clima organizacional presentan distribución normal.

Al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk de 0,953, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,067, se constata pues que el valor de Shapiro-Wilk obtenido no es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. En consecuencia, se decide rechazar hipótesis nula. Esta decisión significa que los datos de la variable de estudio clima organizacional no presentan distribución normal.

Conclusión: Al no comportarse la variable de clima organizacional con una distribución normal de sus datos, procede la aplicación de la correlación lineal de Spearman como prueba estadística adecuada para la contratación de las hipótesis.

Contratación de hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 10. *Correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

Correlación de Comunicación Interna y Clima Organizacional			Clima organizacional
		Coefficiente de correlación	**0,320
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,032
		N	45

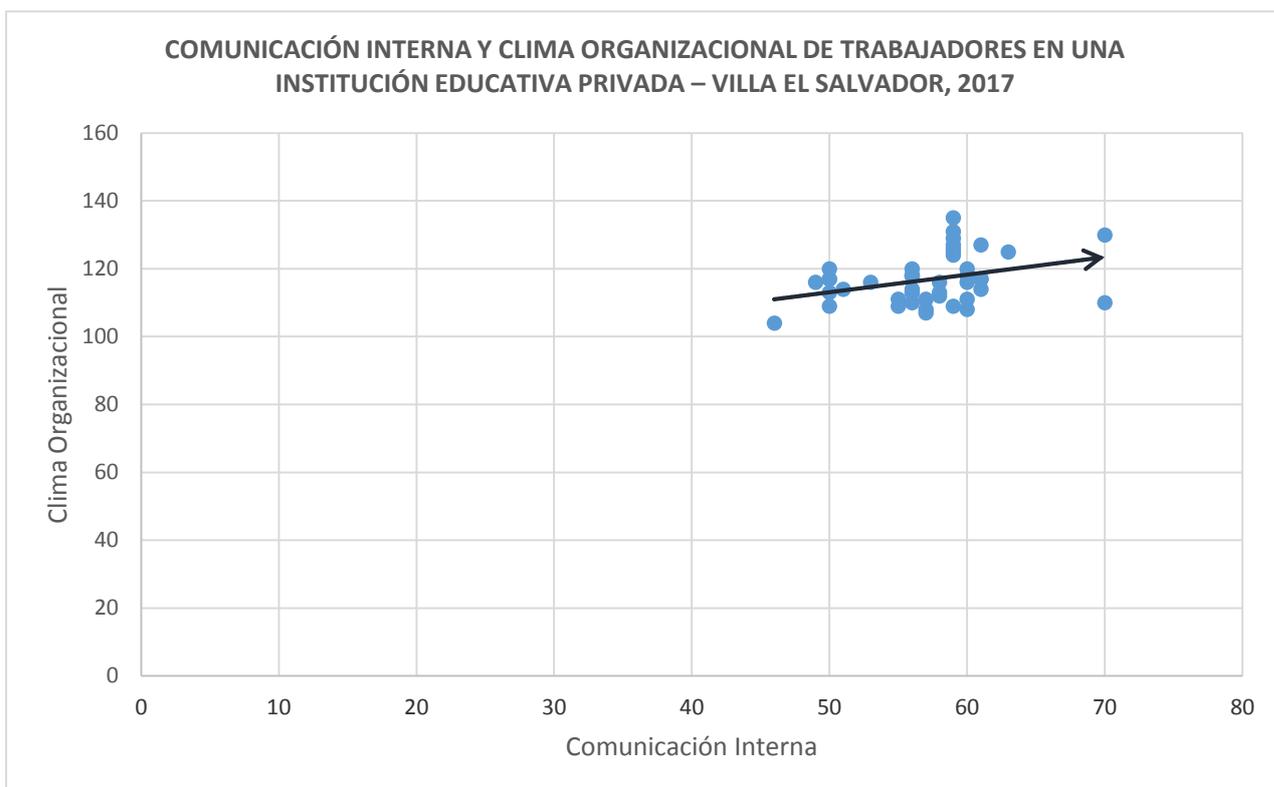
** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,320$; $Sig. = 0,032$) entre las variables de comunicación interna y clima organizacional, es un valor que indica una correlación débil positiva entre estas variables. Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables son directamente proporcional, es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable de comunicación interna que obtenga mi muestra de estudio, mayor será la puntuación en la variable clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis de investigación de estudio, determinándose una relación débil positiva y significativa.

Figura 1. La comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 11. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

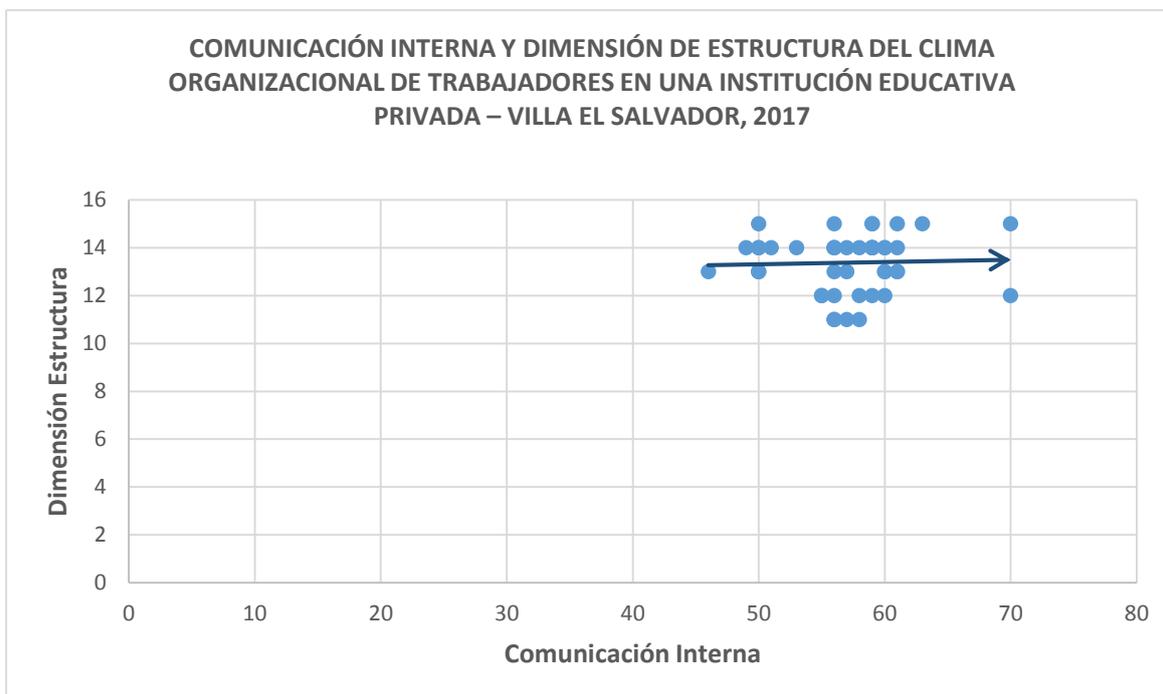
Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Estructura			Dimensión de estructura
		Coefficiente de correlación	**0,124
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,417
		N	45

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 11, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,124$; $Sig. = 0,417$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de estructura del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de estructura del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de estructura del clima organizacional.

Figura 2. La comunicación interna y dimensión de estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una Institución Educativa Privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una Institución Educativa Privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 12. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Responsabilidad			Dimensión de responsabilidad
		Coefficiente de correlación	**0,468
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,001
		N	45

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,468$; $Sig. = 0,000$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de responsabilidad del clima organizacional, es un valor que indica una correlación débil positiva entre estas variables. Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables son directamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable de Comunicación Interna que obtenga mi muestra de estudio, mayor será la puntuación en la dimensión de la responsabilidad de la variable clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis de investigación de la hipótesis específica de estudio, determinándose una relación moderada positiva y muy significativa.

Figura 3. La comunicación interna y dimensión de responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 13. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

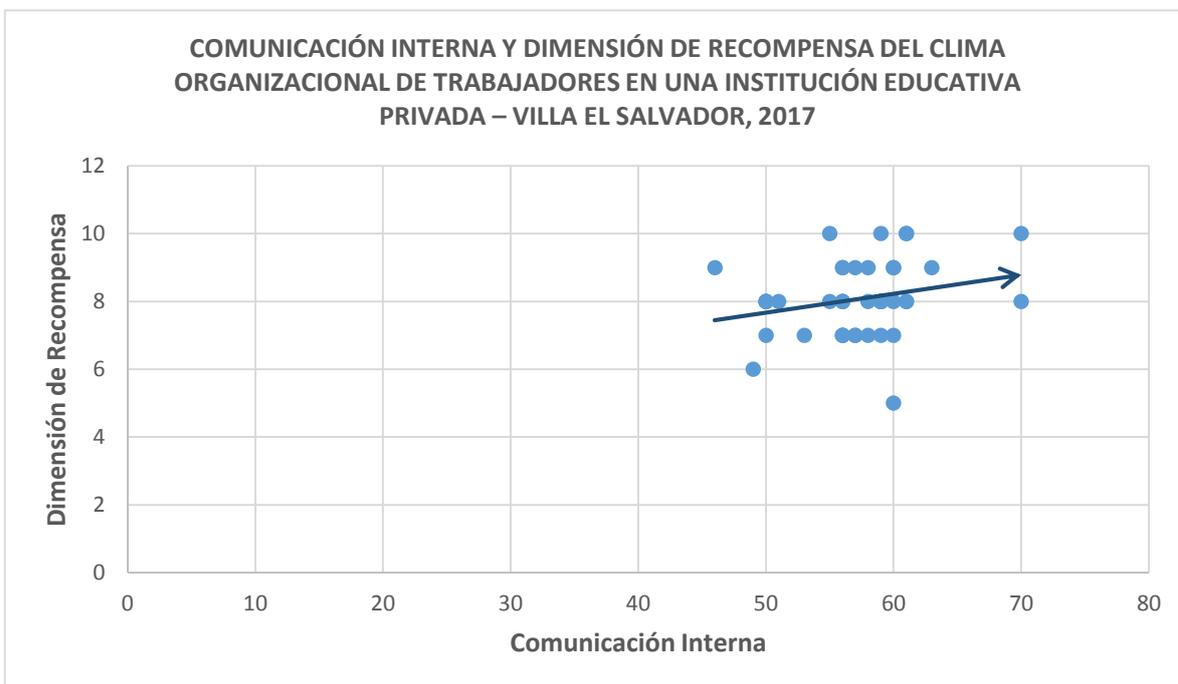
Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Recompensa			Dimensión de recompensa
		Coefficiente de correlación	**0,262
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,082
		N	45

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 13, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido (Rho= 0,262; Sig. = 0,082) entre las variables de comunicación Interna y la dimensión de recompensa del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de recompensa del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de recompensa del clima organizacional.

Figura 4. La comunicación interna y dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 4

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 14. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Desafío			Dimensión de desafío
		Coeficiente de correlación	-**0,104
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,497
		N	45

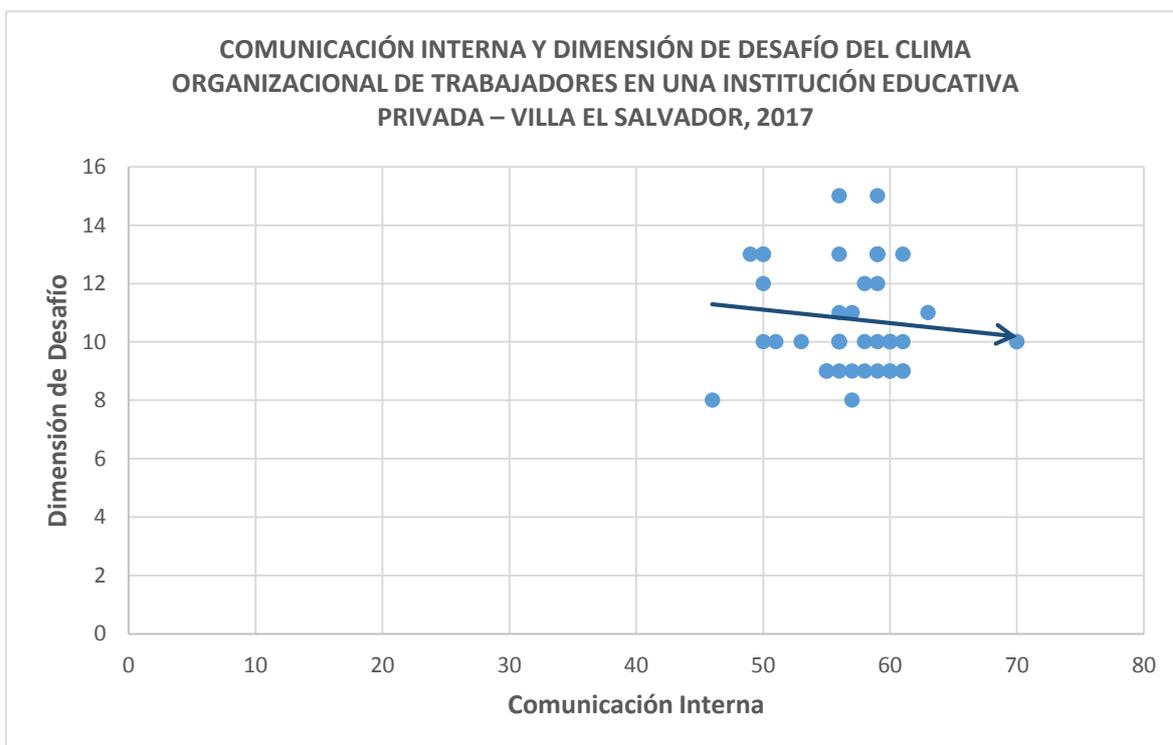
** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 14, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido (Rho= -0,104; Sig. = 0,497) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de desafío del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de desafío del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de desafío del clima organizacional.

Figura 5. La comunicación interna y dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 5

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 15. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

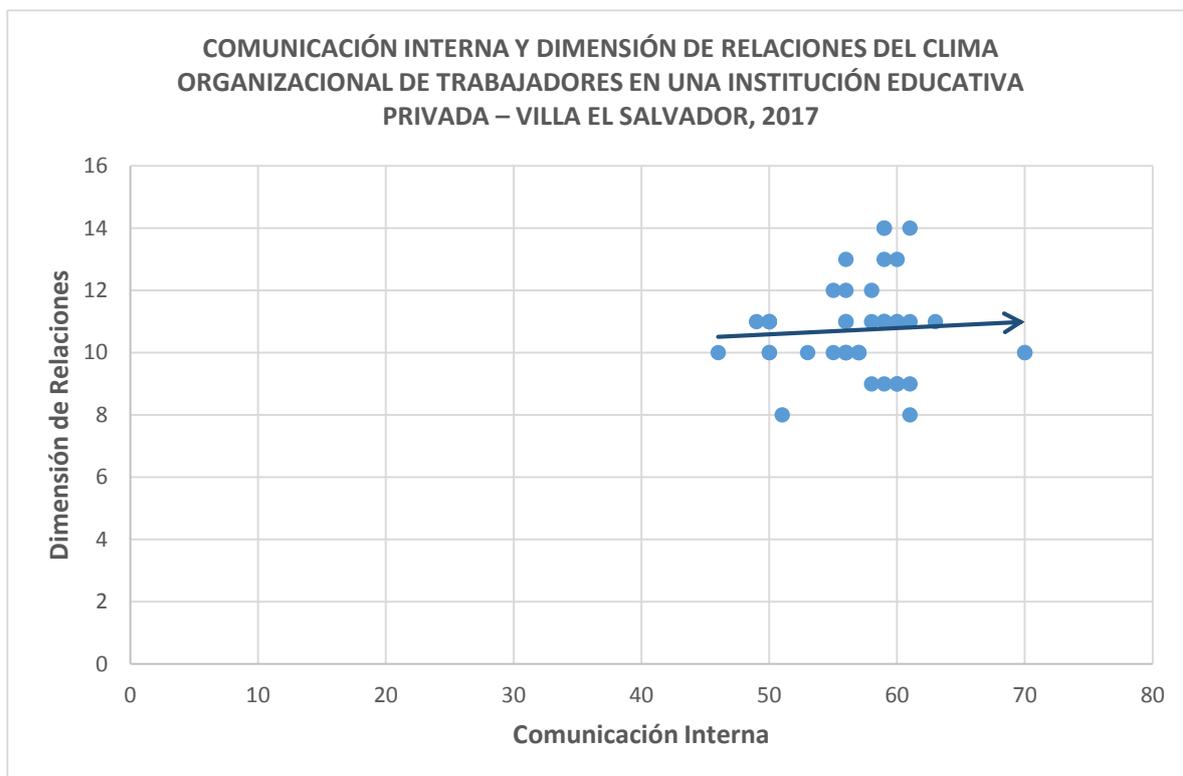
Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Relaciones			
			Dimensión de relaciones
		Coeficiente de correlación	**0,036
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,814
		N	45

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,036$; $Sig. = 0,814$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de relaciones del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de relaciones del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de relaciones del clima organizacional.

Figura 6. La comunicación interna y dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 6

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 16. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Cooperación			Dimensión de cooperación
		Coeficiente de correlación	**0,247
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,101
		N	45

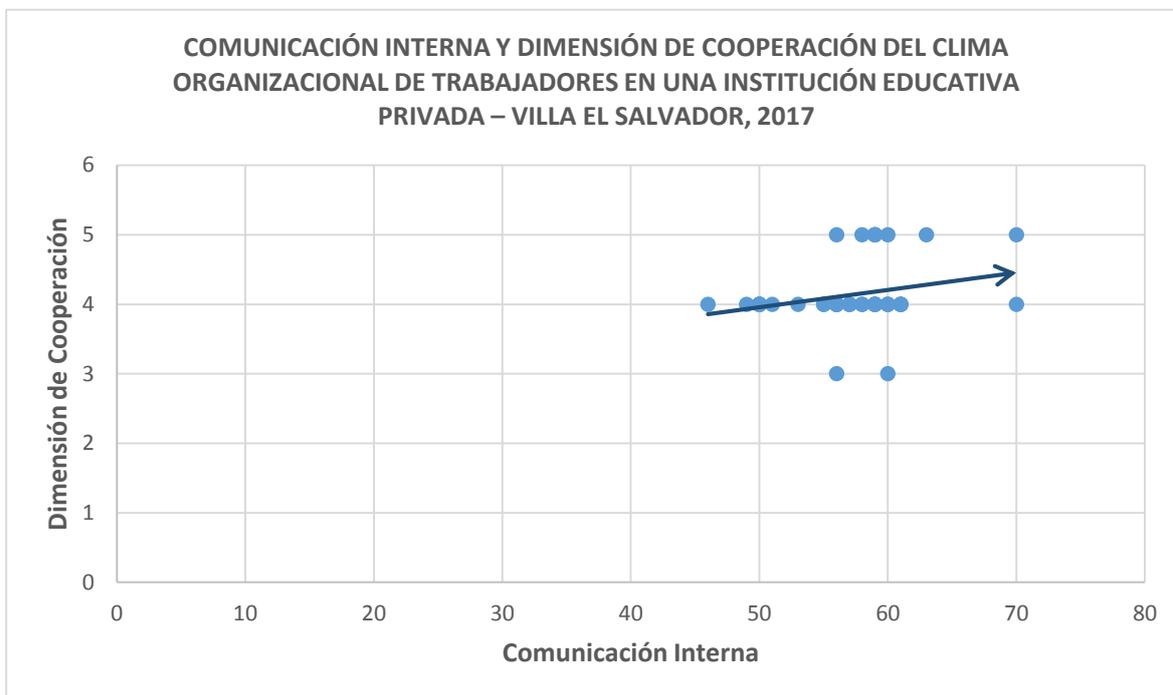
** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 16, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,247$; $Sig. = 0,101$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de cooperación del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de cooperación del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de cooperación del clima organizacional.

Figura 7. La comunicación interna y dimensión de cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 7

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 17. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Estándares		
		Dimensión de estándares
		Coeficiente de correlación
Rho de Spearman	Comunicación interna	**0,124
		Sig. (bilateral)
		0,416
		N
		45

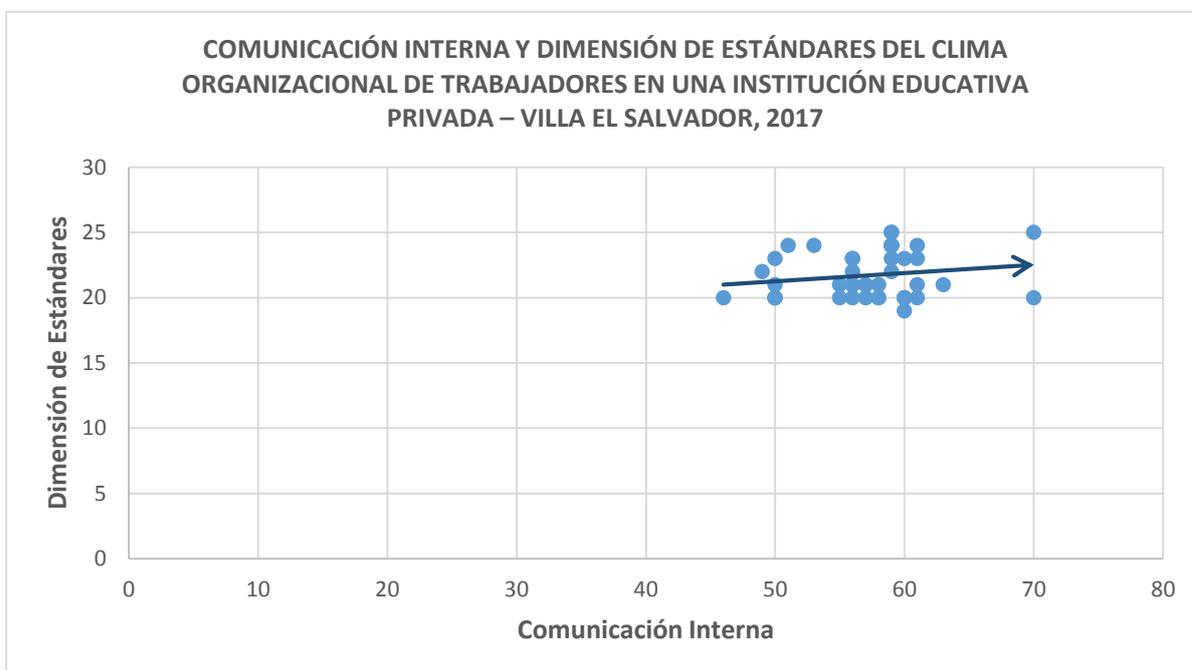
** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 17, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,124$; $Sig. = 0,416$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de estándares del clima organizacional, indican que la significancia alcanzada no es estadísticamente significativa para el nivel de $p < 0,05$, por ello se determina que no existiría una correlación entre la comunicación interna y la dimensión de estándares del clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose que no existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión de estándares del clima organizacional.

Figura 8. La comunicación interna y dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 8

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 18. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Conflictos			Dimensión de conflictos
		Coeficiente de correlación	**0,394
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,007
		N	45

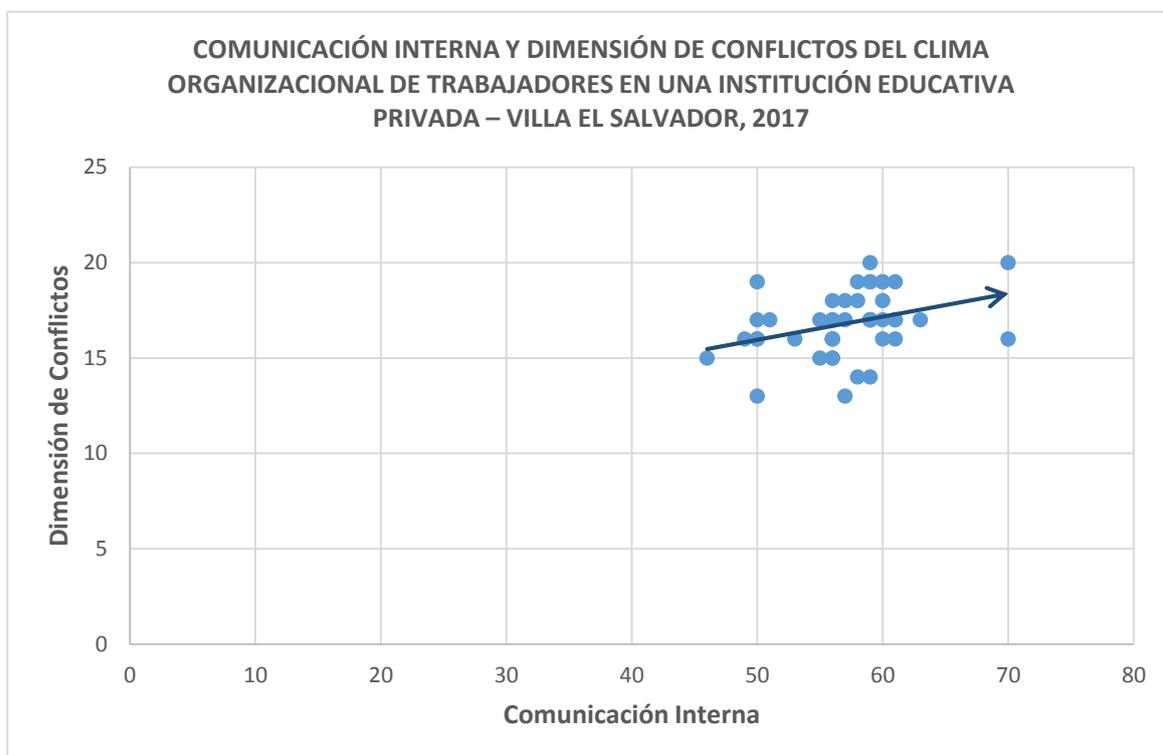
** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 18, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = 0,394$; $Sig. = 0,007$) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de conflictos del clima organizacional, es un valor que indica una correlación débil positiva entre estas variables. Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables son directamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable de comunicación interna que obtenga mi muestra de estudio, mayor será la puntuación en la dimensión de conflictos de la variable clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis de investigación de la hipótesis específica de estudio, determinándose una relación débil positiva y significativa

Figura 9. La comunicación interna y dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Contratación de hipótesis específica 9

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tabla 19. *Correlación entre la comunicación interna y dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.*

** Significativo al nivel de $p < 0,05$.

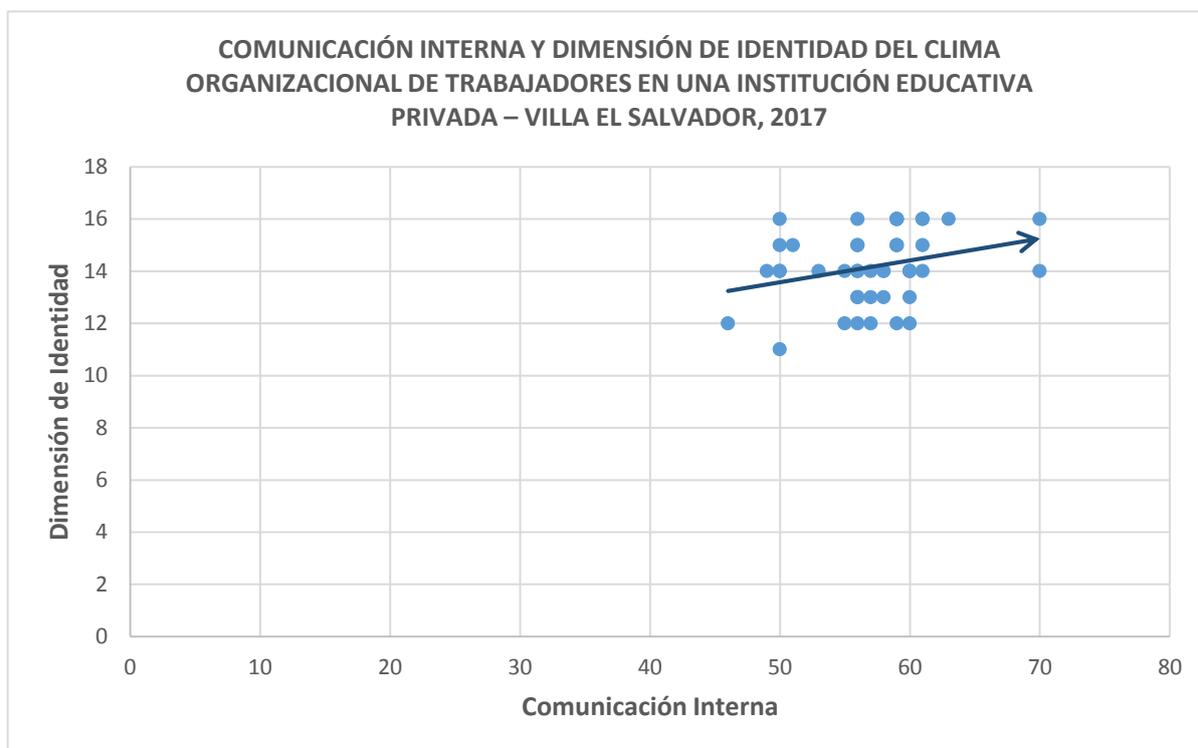
Correlación de Comunicación Interna y Dimensión de Identidad			Dimensión de identidad
		Coeficiente de correlación	**0,301
Rho de Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	0,044
		N	45

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 18, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido (Rho= 0,301; Sig. = 0,044) entre las variables de comunicación interna y la dimensión de Identidad del clima organizacional, es un valor que indica una correlación débil positiva entre estas variables. Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables son directamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable de comunicación interna que obtenga mi muestra de estudio, mayor será la puntuación en la dimensión de identidad de la variable clima organizacional.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide aceptar la hipótesis de investigación de la hipótesis específica de estudio, determinándose una relación débil positiva y significativa

Figura 10. La comunicación interna y dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.



Fuente: Diagrama de dispersión entre las variables de estudio la comunicación interna y la dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

La presente investigación determina en qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Este trabajo investigativo presentó como objetivo primordial medir si existía una posible relación entre las variables de comunicación interna y clima organizacional, delimitándose que sí existe una relación débil positiva; ya que según el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo una fuerza de 0,320 con una significancia de 0,032; lo cual es contrastado por Valle (2016), debido a que el coeficiente de correlación de Spearman que obtuvo fue de una fuerza de 0,680 con una significancia de 0,000, determinándose que existe una relación moderada positiva de ambas variables; apoyando de esa manera el resultado de relación en la muestra de estudio, siendo la medición de correlación más fuerte en la investigación de Valle.

Con respecto a los resultados obtenidos se determina que la comunicación interna influye, favorece y trabaja en gran medida en los trabajadores, porque va generando un adecuado ambiente laboral para ellos mismos, siendo esto demostrado por Armas (2014) en su investigación, donde nos enseña que la comunicación interna favorece al clima organizacional; ya que los resultados de su estudio demostraron que el 94% de los trabajadores determinaron que al existir una comunicación interna óptima entre ellos ha ido generando que exista un ambiente laboral agradable, y ésta a su vez ha permitido que exista un mejor desempeño laboral. Verificándose en mi muestra de estudio, en base al objetivo específico número dos, que consiste en medir la relación de la comunicación interna con la dimensión de responsabilidad del clima laboral, donde el coeficiente de correlación de Spearman arrojó una fuerza de 0,468 con una significancia de 0,001, es decir, está directamente proporcional con una relación débil positiva. De manera semejante se plantea en el trabajo de Huamani (2015) donde se observa que el 43.3% de los trabajadores del área de transporte del metro de Lima Metropolitana establecen que tienen un productivo clima organizacional que influye en su desempeño laboral con la empresa, es decir, el clima es una motivación para cumplir con sus obligaciones y funciones del día a día.

Asimismo, en referencia al objetivo específico número cinco, que busca medir la relación de la comunicación interna con la dimensión de relaciones del clima laboral, demostraron que no existe una relación significativa entre ambas, estableciéndose que a pesar que la comunicación interna sea una herramienta fundamental para el desarrollo de todo tipo de organización, ésta no repercute según los resultados obtenidos en las relaciones sociales de los trabajadores del colegio de estudio, lo cual tiene un resultado opuesto al trabajo de Balarezo (2014) quién demostró que la deficiencia de la comunicación interna que había en una organización influyó y repercutió en el desarrollo empresarial, siendo influenciada de manera directa la producción. Por ello, es primordial que todas las organizaciones realicen un estudio constante de la calidad de la comunicación interna que manejan para determinar en qué medida va relacionándose o repercutiendo en otras variables de estudio que forman parte de la organización empresarial.

Por esta razón, las variables de estudio, tanto como la comunicación interna y el clima organizacional permiten tener un excelente trabajo en equipo, manteniendo un flujo de comunicación interna adecuada, que permita que todos los trabajadores estén informados de todos los acontecimientos que repercutan a la institución. Por ello, en relación a mi objetivo número ocho que consiste en determinar si existiría una relación entre la comunicación interna y la dimensión de conflictos del clima laboral, muestran que el coeficiente de correlación de Spearman tiene una fuerza de 0,394 con una significancia de 0,007, en otras palabras, tiene una relación directamente proporcional débil positiva; concluyéndose así que la comunicación interna permite mantener un ambiente laboral armonioso, para poder evitar futuros conflictos y malos entendidos; generado que disminuya los problemas internos.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, la relación de las variables estudiadas, promueve una eficacia en la producción y desarrollo laboral de las diversas áreas que tiene toda institución; por ende, una adecuada comunicación interna y un adecuado clima laboral deben ser tomadas en cuenta por toda empresa, esto debido a que las organizaciones son sistemas sociales, que están ligados con su entorno social, es decir, la sociedad. Por lo tanto, las empresas deben estar equitativamente equilibradas con sus trabajadores y con la sociedad ya que el funcionamiento de la empresa depende de la integración de sus

empleadores y de la sociedad, en base a la calidad de servicio que brindan. Siendo colaborado por Olivos (2014) en su trabajo investigativo, ya que indica que el 43.9% de los empelados señalan que la deficiencia de la comunicación ha repercutido en la calidad de servicio que brindan a sus clientes, es decir, que si la empresa que hubiera tenido una comunicación interna empresarial eficiente hubiera generado que la calidad de servicio a sus creyentes sea la adecuada; por eso, todas las instituciones deben establecer y ejecutar un plan interno de comunicaciones para mejorar el desarrollo y funcionamiento organizacional.

V. CONCLUSIÓN

Conclusión

Primera: Se determina que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Segunda: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Tercera: Se determina que la comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Cuarta: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Quinta: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Sexta: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Séptima: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Octava: Se determina que la comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Novena: Se determina que la comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

Novena: Se determina que la comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: La Institución Educativa Jesús El Redentor de Villa El Salvador debe de aplicar en sus trabajadores, técnicas estratégicas e instrumentos que permitan generar un mejor flujo de comunicación, esto mediante redes sociales internas o una plataforma web que garantice que los trabajadores puedan tener acceso a las informaciones que acontecen a la organización.

Segunda: Asimismo el área administrativa debe de entablar actividades recreativas y ajenas al contexto laboral, para que se establezca un lazo de confraternidad entre los empleados, y así poder mejorar el trabajo en equipo y las relaciones, garantizando un clima organizacional óptimo.

Tercera: Por otro lado, para mejorar el conocimiento que tienen los trabajadores en relación a las normas y procedimientos de la institución deben de tener un repositorio online donde se coloque información y documentos de interés; de la misma manera, publicar el rendimiento que tiene el mejor trabajador, premiándolo por su desempeño, para así incentivar al empleador a brindar un mejor rendimiento laboral.

Cuarta: Finalmente, se recomienda que la empresa realice anualmente un estudio a sus trabajadores, en base a los dos cuestionarios aplicados, para garantizar el avance y la mejora que tiene sus empleados en la comunicación interna que manejan y el clima organizacional que se va generando en ellos.

VII. REFERENCIAS

Referencias

- Alcover, C., León, M., Segovia, O. y Cantisano, T. (2012). Psicología del trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=IIQdG1UMldwC&pg=PT118&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivuqe34vjOAhXD1CYKHTX8DIQ4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>
- Alles, M. (2013). Rol del jefe: Cómo ser un buen jefe. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=nZpfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=jefes+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj17MrX_ZDUAhVD1CYKHZ2xCXQQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=tipos+de+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUjL0sJLTTAhWLZiYKHa9YD1E4ChDoAQgfMAA#v=onepage&q&f=false>
- Aguado, J. (2012). Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf
- Armas, J. (2014). Comunicación Interna y Clima Laboral (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Bailón, R. (1998). Legislación laboral. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FJfv3aJaq8C&pg=PA65&dq=reglamento+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-7auv9JDUAhUDSiYKHxJpBF0Q6AEIIDA#v=onepage&q&f=false>
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Blanc, M. (2013). Radiografía de la comunicación interna en la Argentina. Argentina: BW Comunicación Interna.
- Bordas, María. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT23&dq=likert+clima+organizacional&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjy3IWpjJLPahUEpB4KHfdBB1YQ6AEIRzAJ#v=onepage&q=likert%20clima%20organizacional&f=false

Boud, D., Cohen, R. y Walker, D. (2011). El aprendizaje a partir de la experiencia: Interpretar lo vital y cotidiano como fuente de conocimiento. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hwyXBgAAQBAJ&pg=PA101&dq=obst%C3%A1culos%20definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtsueRiJHUAhXCRyYKHYrgB-EQ6AEIJjAB#v=onepage&q=obst%C3%A1culos%20definici%C3%B3n&f=false>

Cardona, H., Chinner, D. y Lattur, I. (2006). Diagnóstico Psicopedagógico. España: Club Universitario

Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos.

Carretón, C. (2007). Las Relaciones Públicas en la Comunicación Interna de la Banca Española. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=0Kspf5Al4uQC&pg=PA31&dq=funciones+de+la+comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizpLzh4bXTAhWFOCYKHU4bBPQQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false>

Cegarra, J. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=8SA8KZyurk4C&pg=PA82&dq=metodo%20hipotetico%20deductivo%20metodologia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMqIT-uNbXAhXMUd8KHahJBF8Q6AEILzAC#v=onepage&q=metodo%20hipotetico%20deductivo%20metodologia&f=false>

Chiang, M., Marín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol.2). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1trH8avPAhVF9h4KHZDyApMQ6AEIHzAB#v=onepage&q=clima%20organizacional%20es&f=false

Comunicación interna. (2007). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=beneficios+de+la+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiy3tnLj7TTAhWLNSYKHx7aCqsQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false>

Del Carmen, M. (2003). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&pg=PA70&dq=caracteristicas+del+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiU8ouRnLnTAhXGOSYKHxJuCwUQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false

Enciclopedia Universal. (2009). Argentina: Editorial Salvat, S.L.

Enrique, A. y Morales, F. (2015). Somos estrategias: Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. España: Editorial GEDISA.

Frías, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2LlgAqUum6MC&pg=PA27&dq=relaciones+sociales+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAj6203K3UAhWDOIYKHVokB_0Q6AEISDAI#v=onepage&q&f=false

Gaspar, B. (2011). Manual de Recursos Humanos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA178&dq=enfoques+del+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw5La4m7nTAhWIYyYKHSqvAmEQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (6° Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (5° Ed.). (2010). Metodología de la Investigación. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Huamani, N. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Kreps, G. (1995). La comunicación en las organizaciones. (2ª. Ed). EE.UU: Addison-Wesley Iberoamericana.

Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo (4ª. Ed). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Lozano, C. (2007). Teoría e investigación de la comunicación de masas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=3RX6zepLH7sC&pg=PA23&dq=emile+durkheim+teoria+funcionalista&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmNzBmabWAhWDSSYKHxICA_EQ6AEIJDAA#v=onepage&q=emile%20durkheim%20teoria%20funcionalista&f=false

Llaneza, F. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=EAq3__YLOjIC&pg=PA479&dq=dimensiones+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZqozpzIDPAhWDbiYKHTtnDhwQ6AEIHzAB#v=onepage&q=dimensiones%20del%20clima%20laboral&f=false

Llompert, M. (2007). La nueva tributación de las personas físicas 2007. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=MIqBzBAkawsC&pg=PA51&dq=rendimiento+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKpfutl5HUAhXELyYKHSqjAawsQ6AEIKjAC#v=onepage&q=rendimiento%20laboral%20definicion&f=false>

Malan, F. (2011). Ethics and Leadership in Business and Politics. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fdyLXNlrvWwC&pg=PA205&dq=internal+communication+definition&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjlxKm-tMPXAhUKQiYKHQWiBwkQ6AEIOzAD#v=onepage&q=internal%20communication%20definition&f=false>

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA32&dq=concepto+de+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimsNutt7LPAhXG1h4KHZvOCNIQ6AEIzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20clima%20organizacional&f=false>

Mc Gillis, L. (2005). Quality Work Environments for Nurse and Patient Safety. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nJu2fNDgFhYC&pg=PA68&dq=organizational+climate+definition&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3xYyqrsPXAUG4iYKHZ2tA7EQ6AEIJDA#v=onepage&q=organizational%20climate%20definition&f=false>

Montoya, K. (30 de julio del 2013). "La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas". Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-peruanas-2072289>

Olivos, L. (2014). La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo Del Distrito De Trujillo (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf

Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC (1ª. Ed). Lima.

Pérez, O. y Rivera, O. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período

2013 (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii (Tesis de Maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf

Rojas, K. (26 de abril del 2013). GoIntegro: La fuga de talento también responde a una mala comunicación interna. Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/gointegro-fuga-talento-tambien-responde-mala-comunicacion-interna-2064629>

Siabato, M. (2004). Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=MUmRSwhhbKkC&pg=PA33&dq=elton+mayo+teoria+humanista&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjaoLDmz8_WAhWIGpAKHaG1BJwQ6AEIKjAB#v=onepage&q=elton%20mayo%20teoria%20humanista&f=false

Tracica, J. y Masis, M. (2013). 120 Competencias Integrales: Materiales de Alta Calidad en Recursos Humanos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=q6BeDQAAQBAJ&pg=PA2&dq=aceptacion+de+riesgos+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnqNaDkZHUAhUJSCYKHbp3AjYQ6AEIMTAD#v=onepage&q&f=false>

Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la Investigación Científica (4ta Edición). México: Limusa.

Tejada, J., Giménez, V., Gan Bustos, F., Viladot, G., Fandos, M., Gonzales, A. y Jiménez, J. (2007). Formación de formadores (Vol.2). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&pg=PA211&dq=likert+modelos+de+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjaiMfqJLPAhXJ9h4KHd6CnoQ6AEIPjAF#v=onepage&q&f=false>

Umaña, A. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Uribe, J. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno.

Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008). La Remuneración Del Trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=m7ZKTMMtYZ8C&pg=PA292&dq=de>

sempe%C3%B1o+laboral+definicion&hl=es&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=0ahUK
EwibmOXJnJHUAhXG4iYKHWD6B7YQ6AEIOzAF#v=onepage&q&f=false

Valero, C. (2012). La Gerencia de la Desconfianza: Un Enfoque Interpretativo Sobre
La Cultura Y El Comportamiento Del Latinoamericano En El Entorno
Organizacional. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=6bncb-
jWzFMC&pg=PA275&dq=dimensiones+de+clima+laboral+litwin+y+stringer&
hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzBmB7_LTAhWE5yYKHQDYB384FBD0AQgk
MAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6bncb-jWzFMC&pg=PA275&dq=dimensiones+de+clima+laboral+litwin+y+stringer&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzBmB7_LTAhWE5yYKHQDYB384FBD0AQgkMAE#v=onepage&q&f=false)

Valle, C. (2016). Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en
una empresa Industrial de Lima (Tesis de Licenciatura). Recuperado de
[http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621664/1/Valle_
cv.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621664/1/Valle_cv.pdf)

ANEXOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA- VILLA EL SALVADOR, 2017"

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la comunicación interna que existe entre los trabajadores de la institución. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario:

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

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

CUESTIONARIO						
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNC A	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPR E	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Formal	Descendente					
	¿Recibes indicaciones de tus jefes?					
	¿Recibes reconocimientos por tus trabajos?					
	¿Reconoces la misión y visión de la institución?					
	Ascendente					
	¿Toman en cuenta tus opiniones para tomar ciertas decisiones?					
	¿Te comunicas con tu jefe diariamente?					
	¿Tu jefe realiza talleres de confraternidad?					
	Horizontal					
¿Comparten documentos con tus compañeros de trabajos?						
¿Tus compañeros te ayudan cuando realizas una tarea?						
Informal	Curiosidad					
	¿Consultas a tu jefe sobre información que desconoces?					
	¿Sueles capacitarte por cuenta propia para desarrollar un mejor trabajo?					
	Atracción interpersonal					
	¿Participas en reuniones fuera de trabajo?					
	¿Sientes que tu grupo laboral son unidos?					
	Interacción social					
¿Sueles comunicarte constantemente con tus compañeros de trabajo?						
¿Tus compañeros te comentan asuntos familiares?						

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA- VILLA EL SALVADOR, 2017"

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca del clima organizacional que existe entre los trabajadores de la institución. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario:

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

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

CUESTIONARIO						
VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA 1	CASI NUNCA 2	AVECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
Estructura	Procedimiento					
	¿La institución respeta tus derechos como trabajador?					
	Reglamento					
	¿Respetas las normas de la institución?					
Responsabilidad	Autoridad					
	¿Consideras que tu jefe muestra interés por el cumplimiento de tareas?					
	Autonomía					
	¿Consideras que actúas según el reglamento de la institución?					
Recompensa	Toma de decisiones					
	¿Sueles tener iniciativa para tomar decisiones en la institución?					
	Supervisión					
	¿Consideras que te observan cuando trabajas?					
Desafío	¿Sueles recibir apreciaciones por parte de tus jefes?					
	Premios					
	¿Consideras que tus logros son reconocidos?					
	Satisfacción					
Relaciones	¿Sientes que estás conforme con tu entorno de trabajo?					
	Obstáculos					
	¿Las barreras laborales han impedido que tengas un buen rendimiento?					
	Aceptación de riesgos					
Cooperación	¿Sueles aceptar los riesgos laborales?					
	¿Sueles analizar los desafíos que se le presentan?					
	Relaciones laborales					
	¿La relación con tus compañeros de trabajo es la adecuada?					
Estándares	¿Consideras que te relacionas constantemente con tus compañeros del área?					
	Ambiente laboral					
	¿Tienes un buen entorno laboral?					
	Apoyo mutuo					
Conflictos	¿Sueles contar con la colaboración de tus compañeros del área?					
	Rendimiento					
	¿Brindas todo tu esfuerzo en el desarrollo de tus funciones?					
	¿Sientes que tienes aptitud al realizar tus funciones?					
	Desempeño					
	¿Cumples con todas tus funciones laborales?					
Identidad	¿La institución valora tu desempeño?					
	Metas					
	¿Consideras que cumples con todos los objetivos de la institución?					
	Tolerancia					
	¿Sueles apreciar el punto de vista de otras personas?					
	Retroalimentación					
Solución de problemas	¿Consideras que el diálogo entre compañeros es fluido?					
	¿Brindas tus apreciaciones en una conversación?					
	Solución de problemas					
	¿Piensas una solución ante un problema laboral?					
	Pertenencia					
	¿Sientes que formas parte de un excelente equipo laboral?					
Orgullo	Compromiso					
	¿Sientes que eres fiel a la institución?					
	¿Tienes un acuerdo formal con la institución?					
	¿Sientes orgullo en todo momento de ser parte de la institución?					

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN INTERNA																	
<i>Dimensiones</i>																	
Encuestado	FORMAL									INFORMAL							
N° de preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	VG
encuestado 1	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	75
encuestado 2	5	5	5	3	3	5	5	2	36	2	5	3	4	5	3	22	58
encuestado 3	5	4	4	5	5	4	3	3	37	3	4	5	4	3	4	23	60
encuestado 4	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	75
encuestado 5	4	4	5	3	4	5	3	5	37	5	3	4	5	4	3	24	61
encuestado 6	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	60
encuestado 7	4	3	4	5	4	4	4	5	37	5	4	3	4	5	3	24	61
encuestado 8	4	3	4	5	4	4	5	5	38	5	4	5	3	4	3	24	62
encuestado 9	4	5	3	4	4	5	4	4	36	4	5	4	5	4	4	26	62
encuestado 10	5	4	5	4	5	4	4	4	39	4	5	4	5	3	4	25	64
encuestado 11	5	4	4	3	5	3	4	3	36	3	4	5	4	4	4	24	60
encuestado 12	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	4	4	4	4	25	64
encuestado 13	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	4	4	4	4	25	64
encuestado 14	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	4	4	4	4	25	64
encuestado 15	4	4	5	4	5	3	4	4	38	4	3	5	4	4	4	24	62
encuestado 16	4	3	4	4	5	4	3	5	36	5	4	3	4	4	4	24	60
encuestado 17	5	5	5	5	2	2	4	2	34	2	3	3	4	4	2	18	52
encuestado 18	5	5	5	4	4	3	4	3	36	3	5	5	5	5	3	26	62
encuestado 19	4	5	3	4	5	4	3	4	35	4	5	4	3	4	5	25	60
encuestado 20	4	5	3	4	4	4	5	4	36	4	4	3	5	4	3	23	59
encuestado 21	5	5	4	5	4	4	5	5	41	5	3	5	4	3	4	24	65
encuestado 22	4	5	1	5	5	3	5	5	38	5	3	5	5	5	3	26	64
encuestado 23	4	3	5	4	4	4	5	5	38	5	4	2	4	3	2	20	58
encuestado 24	3	4	3	2	3	3	4	4	30	4	5	4	4	4	3	24	54
encuestado 25	3	4	2	4	3	4	3	4	30	4	4	5	3	4	4	24	54
encuestado 26	4	3	4	4	5	4	4	4	35	4	5	4	3	4	5	25	60
encuestado 27	4	5	4	5	5	4	4	3	38	3	4	4	5	5	5	26	64
encuestado 28	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	4	4	4	4	25	64
encuestado 29	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	5	5	4	4	27	66
encuestado 30	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	4	4	4	4	4	25	64
encuestado 31	3	5	5	5	3	4	4	3	36	3	4	3	2	3	3	18	54
encuestado 32	5	3	4	4	3	3	3	5	33	5	3	2	3	4	4	21	54
encuestado 33	3	3	4	2	2	4	4	4	29	4	3	5	4	3	2	21	50
encuestado 34	5	4	4	5	4	3	4	5	38	5	4	3	3	4	4	23	61
encuestado 35	3	3	3	2	4	5	5	4	32	4	4	5	3	4	2	22	54
encuestado 36	4	5	4	4	4	3	4	3	35	3	4	5	5	5	4	26	61
encuestado 37	4	5	4	4	4	5	4	4	38	4	5	4	4	4	5	26	64
encuestado 38	5	5	5	4	4	5	5	4	42	4	4	4	3	4	4	23	65
encuestado 39	5	5	5	3	3	3	3	2	33	2	4	5	5	5	4	25	58
encuestado 40	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	4	27	67
encuestado 41	4	5	5	4	5	4	4	4	38	4	5	5	5	4	4	27	65
encuestado 42	3	5	5	5	4	5	4	4	39	4	5	5	4	4	3	25	64
encuestado 43	4	5	4	5	4	5	4	5	41	5	5	4	3	4	3	24	65
encuestado 44	5	5	5	4	4	5	5	3	41	3	4	4	3	3	4	21	62
encuestado 45	3	4	4	4	3	3	3	5	33	5	4	4	4	3	2	22	55

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DE CLIMA ORGANIZACIONAL																																							
Encuestado	Dimensiones																																						
	ESTRUCTURA			RESPONSABILIDAD				RECOMPENS.			DESAFIO				RELACIONES				COOPERACION		ESTÁNDARES					CONFLICTOS					IDENTIDAD				VG				
N° de preguntas	1	2	3	D1	4	5	6	7	D2	8	9	D3	10	11	12	D4	13	14	15	D5	16	D6	17	18	19	20	21	D7	22	23	24	25	D8	26		27	28	29	D9
encuestado 1	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	8	2	2	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	112	
encuestado 2	5	4	5	14	3	3	5	3	14	3	4	7	1	5	5	11	5	3	5	13	3	3	5	3	5	4	22	5	5	3	5	18	3	5	3	5	16	118	
encuestado 3	4	3	4	11	4	4	5	4	17	3	4	7	5	4	3	12	4	5	5	14	4	4	4	5	4	3	5	21	4	4	5	4	17	5	3	4	5	17	120
encuestado 4	5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	5	10	3	3	4	10	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	136	
encuestado 5	4	5	4	13	4	5	4	5	18	4	3	7	4	5	3	12	5	4	4	13	4	4	5	4	3	4	5	21	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	121
encuestado 6	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	124	
encuestado 7	3	4	4	11	4	3	5	3	15	4	4	8	4	3	5	12	4	3	5	12	4	4	3	5	4	4	20	5	3	4	5	17	4	4	4	5	17	116	
encuestado 8	4	4	5	13	4	3	3	4	14	5	4	9	4	5	4	13	3	4	5	12	4	4	3	4	4	5	4	20	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	119
encuestado 9	4	3	4	11	4	5	4	3	16	5	4	9	3	4	5	12	5	4	4	13	4	4	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	122
encuestado 10	4	5	4	13	3	4	5	5	17	3	2	5	3	4	3	10	5	2	4	11	4	4	3	5	4	4	3	19	5	4	3	4	16	4	5	4	5	18	113
encuestado 11	5	5	4	14	4	3	5	3	15	4	3	7	5	3	5	13	4	3	3	10	4	4	4	5	3	5	4	21	3	4	4	2	13	4	5	3	4	16	113
encuestado 12	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	4	8	3	5	5	13	5	4	4	13	4	4	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	130	
encuestado 13	5	4	5	14	5	5	5	5	20	4	4	8	3	5	5	13	5	1	4	10	4	4	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	131	
encuestado 14	5	4	5	14	5	5	5	5	20	4	4	8	4	5	5	14	5	3	5	13	5	5	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	135	
encuestado 15	5	3	4	12	3	5	3	4	15	5	3	8	4	4	3	11	5	4	5	14	5	5	4	4	4	5	21	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	121	
encuestado 16	5	4	3	12	4	4	3	4	15	5	5	10	4	3	4	11	5	3	4	12	4	4	3	5	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	115
encuestado 17	5	5	5	15	5	4	4	4	17	4	4	8	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	117	
encuestado 18	5	5	5	15	5	5	5	3	18	3	5	8	2	1	5	8	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	132	
encuestado 19	4	3	5	12	5	4	3	4	16	4	5	9	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	4	3	4	5	21	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	117
encuestado 20	4	5	3	12	4	5	4	3	16	4	4	8	5	4	4	13	5	4	3	12	4	4	5	4	4	5	3	21	4	5	4	4	17	4	3	5	4	16	119
encuestado 21	4	5	3	12	3	4	5	4	16	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	3	3	4	5	4	3	4	20	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	118
encuestado 22	5	5	5	15	5	3	5	5	18	5	5	10	1	5	5	11	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	139	
encuestado 23	4	5	5	14	5	5	3	4	17	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	122	
encuestado 24	5	5	4	14	5	4	3	4	16	4	4	8	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	120	
encuestado 25	4	5	4	13	5	2	3	4	14	3	4	7	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	3	4	20	4	4	3	5	16	4	4	5	4	18	117		
encuestado 26	4	3	4	11	5	4	3	5	17	4	5	9	3	3	5	11	4	4	4	12	4	4	3	5	4	5	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	120
encuestado 27	5	4	4	13	4	5	3	4	16	5	5	10	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	5	5	3	4	4	21	5	4	3	4	16	5	5	4	4	18	122
encuestado 28	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	4	8	3	5	5	13	5	1	4	10	4	4	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	127	
encuestado 29	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	4	8	3	5	5	13	5	1	4	10	4	4	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	127
encuestado 30	5	4	5	14	5	5	5	4	19	4	4	8	3	5	5	13	5	4	4	13	4	4	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	131	
encuestado 31	5	5	4	14	5	3	3	3	14	4	4	8	2	2	4	8	4	5	3	12	4	4	5	5	5	4	24	5	3	4	5	17	4	5	5	5	19	120	
encuestado 32	4	5	5	14	5	5	3	3	16	3	3	6	3	5	5	13	5	3	3	11	4	4	5	5	3	4	22	5	4	3	4	16	3	5	5	5	18	120	
encuestado 33	5	4	4	13	3	3	4	3	13	5	4	9	3	2	3	8	5	4	3	12	4	4	5	4	4	4	3	20	2	4	4	5	15	4	3	4	5	16	110
encuestado 34	5	5	4	14	5	4	3	4	16	4	4	8	2	5	4	11	4	4	4	12	4	4	5	5	4	5	4	23	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	122
encuestado 35	3	5	5	13	5	4	4	4	17	5	3	8	2	3	5	10	5	5	5	15	4	4	5	5	4	4	23	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	123	
encuestado 36	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	3	7	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	4	5	3	4	20	2	4	4	4	14	4	5	4	5	18	124	
encuestado 37	5	4	5	14	5	5	4	5	19	4	5	9	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	5	3	4	20	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	132	
encuestado 38	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14	119	
encuestado 39	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	3	7	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	128	
encuestado 40	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	135	
encuestado 41	4	5	4	13	4	4	5	4	17	5	5	10	4	3	4	11	3	5	4	12	4	4	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	125	
encuestado 42	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	4	9	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	124	
encuestado 43	4	5	5	14	5	5	4	4	18	5	3	8	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	5	5	4	23	5	4	5	3	17	3	4	2	1	10	122	
encuestado 44	4	4	4	12	5	5	5	4	19	3	4	7	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	4	5	5	4	23	4	4	3	14	3	3	4	4	14	117		
encuestado 45	4	5	5	14	5	4	3	3	15	4	4	8	3	5	5	13	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	2	5	15	119	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA – VILLA EL SALVADOR, 2017”
RESPONSABLE: Chihuahua Bustamante Kimberli

Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico
¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?	Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.	Determinar si la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.	Comunicación interna	Formal	Descendente	Población: 60 Muestra: 60 Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No Experimental-Transversal-Correlacional Método de Investigación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de Obtención de Datos -La encuesta 2. Instrumento para obtener datos -Cuestionario=Escala Likert 3. Técnica para el procesamiento de datos -Programa estadístico SPSS Versión 23
					Ascendente	
					Horizontal	
				Informal	Curiosidad	
					Atracción interpersonal	
					Interacción social	
Problemas Específicos	Hipótesis específicos	Objetivos Específicos				
¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017? ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017? ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?	Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017. Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017. Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.	Determinar si la comunicación interna se relaciona con la estructura del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017. Determinar si la comunicación interna se relaciona con la responsabilidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017. Determinar si la comunicación interna se relaciona con la recompensa del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.	Clima organizacional	Estructura	Procedimientos	
					Reglamento	
					Autoridad	
				Responsabilidad	Autonomía	
					Toma de decisiones	
					Supervisión	
				Recompensa	Premios	
					Satisfacción	
				Desafío	Obstáculos	
					Aceptación de riesgos	

<p>institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p> <p>¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017?</p>	<p>en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Existiría una relación significativa entre la comunicación interna y la identidad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p>	<p>institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con el desafío del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con las relaciones del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con la cooperación del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con los estándares del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con los conflictos del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación interna se relaciona con la integridad del clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017.</p>		Relaciones	Relaciones laborales	
					Ambiente laboral	
				Cooperación	Apoyo mutuo	
				Estándares	Rendimiento	
					Desempeño	
					Metas	
				Conflictos	Tolerancia	
					Retroalimentación	
					Solución de problemas	
				Identidad	Pertenencia	
					Compromiso	
					Orgullo	

Validación de instrumento

Variable 1



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: SEMINALIO UNDUETA, RANDALL J.
 I.2. Especialidad del Validador: DR. EN EDUCACION
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC. - UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chibuala Bustamante Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, 13 de SEPTIEMBRE del 2017.

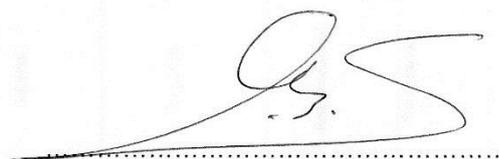
Firma de experto informante

DNI: 43311504

Teléfono: 997175245

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**Variable 2: Comunicación interna**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		



Firma de experto informante

DNI: 43311504Teléfono: 997175245



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: LEONARDO GARCÍA QUESADA
 I.2. Especialidad del Validador: DR.
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chihuahua Bustamante Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X 60	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X 60	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X 60	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X 60	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X 60	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X 60	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X 60	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X 60	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X 60	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				60	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60 %

San Juan de Lurigancho, 12 de 09 del 2017.



 Firma de experto informante
 DNI: 66073288
 Teléfono: 91238 41831

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**Variable 2: Comunicación interna**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		



Firma de experto informante

DNI:

Teléfono:

0603288
91 6384835



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FERREYRA UGARTE GLADYS ZOLA
 1.2. Especialidad del Validador: Lic. Ciencias de la Comunicación Mg. Dirección Universit.
 1.3. Cargo e Institución donde labora: DIRECTORA EP. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN-UCV.
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Chihuala Bustamante Humberto Katerin.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficientes 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					100%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					100%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					100%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					100%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicar términos básicos corporativos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97%

San Juan de Lurigancho, 13 de Setiembre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 10511519

Teléfono: 989690209

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Comunicación interna

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			
Ítem 9			
Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			
Ítem 14			


.....
Firma de experto informanteDNI: 10511519Teléfono: 989690209



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Espinoza Castillo Robert Concha
 1.2. Especialidad del Validador: ing. en Administración
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Dic Ciencias de la Comunicación
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Chihuala Bustamante Kimberly Katelin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				60%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					80%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 14 de Junio del 2017.

.....
 Firma de experto informante

DNI: 46237120

Teléfono: 943 333124

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Comunicación interna

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		

..... *Jan Suel*

Firma de experto informante

DNI: 46237120

Teléfono: 943333124



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: VALDEZ ORCIDO, VICTOR MIGUEL
 I.2. Especialidad del Validador: DOCTOR
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chihuahua Bustamante Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					98
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					100
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					100
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					100
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.4%

San Juan de Lurigancho, 11 de octubre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 06051016

Teléfono: 992905623

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Comunicación interna

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		

Firma de experto informante

DNI:

06057016

Teléfono:

992905623

Variable 2



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Espinoza Castillo Lisbeth C.
 I.2. Especialidad del Validador: Mg. Administración de la Educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Doc - EP Ciencias de la Comunicación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chivuala Bustamente Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81.5%

San Juan de Lurigancho, 30 de Junio del 2017

.....
 Firma de experto informante

DNI: 46232120

Teléfono: 943333124

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2		✓	
Ítem 3	✓		
Ítem 4		✓	
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		

Juan Carlos

Firma de experto informante

DNI: 46237120

Teléfono: 943323124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Seminario Urzueña Paredel Jesús
 I.2. Especialidad del Validador: Dr. en Educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTE - UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chihuahua Bustamante Kimberli Katesin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

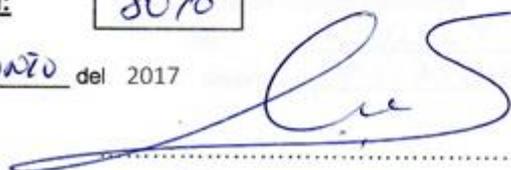
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 30 de JUNIO del 2017



Firma de experto informante

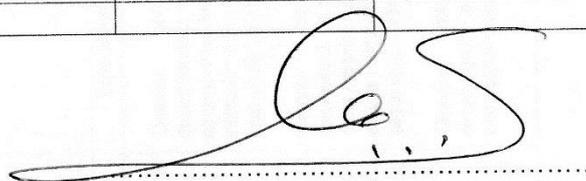
 DNI: 43311504

 Teléfono: 997175295

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		



Firma de experto informante

DNI:

43311504

Teléfono:

997175245



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Reyes Bernuy, Karina Patzi
 I.2. Especialidad del Validador: Maestra en Periodismo y Comunicación Multimedia
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chivalca Bustamante Kimberly Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X 90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X 90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X 80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X 100%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X 80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X 100%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X 80%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X 90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X 95%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				X 80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
La validación en conforme

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88.5%

San Juan de Lurigancho, 30 de Junio del 2017

.....
 Firma de experto informante

DNI: 09287659

Teléfono: 963839911

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		



Firma de experto informante

DNI: 09287659

Teléfono: 963839911

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: LÓPEZ RÍOS KEVIN
- I.2. Especialidad del Validador: COMUNICADOR SOCIAL
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Chivato Bustamante Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

San Juan de Lurigancho, 28 de Junio del 2017

.....
Firma de experto informante

DNI: 10357200

Teléfono: 980513951

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		

.....

 Firma de experto informante

DNI: 10357200

Teléfono: 980513951



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: FERREIRA UGARTE GLIBYS ZOLA
 I.2. Especialidad del Validador: Lic. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DIRECTORA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Chivata Bustamante Kimberli Katerin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					100%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					100%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					100%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

San Juan de Lurigancho, 30 de JUNIO del 2017

.....
 Firma de experto informante

DNI: 10511519

Teléfono: 989690209

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		
Item 27	✓		
Item 28	✓		
Item 29	✓		



Firma de experto informante

DNI: 10511518

Teléfono: 989690209

ESTADÍSTICOS TOTAL-ELEMENTO

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Recibes indicaciones de tus jefes?	169,62	92,013	,424	,762
2. ¿Recibes reconocimientos por tus trabajos?	169,64	93,325	,316	,766
3. ¿Reconoces la misión y visión de la institución?	169,80	98,209	-,026	,780
4. ¿Toman en cuenta tus opiniones para tomar ciertas decisiones?	169,84	94,043	,239	,769
5. ¿Te comunicas con tu jefe diariamente?	169,78	90,222	,468	,758
6. ¿Tu jefe realiza talleres de confraternidad?	169,96	96,634	,089	,774
7. ¿Comparten documentos con tus compañeros de trabajos?	169,87	95,209	,226	,769
8. ¿Tus compañeros te ayudan cuando realizas una tarea?	170,00	94,500	,283	,767
9. ¿Consultas a tu jefe sobre información que desconoces?	169,80	94,300	,189	,771
10. ¿Sueles capacitarte por cuenta propia para desarrollar un mejor trabajo?	169,80	95,436	,205	,770
11. ¿Participas en reuniones fuera de trabajo?	169,78	95,449	,141	,773
12. ¿Sientes que tu grupo laboral son unidos?	169,89	92,874	,326	,765
13. ¿Sueles comunicarte constantemente con tus compañeros de trabajo?	169,89	92,601	,449	,762
14. ¿Tus compañeros te comentan asuntos familiares?	170,27	92,882	,299	,766
15. ¿La institución respeta tus derechos como trabajador?	169,42	94,113	,355	,765
16. ¿Aplicas las normas de la institución?	169,49	98,710	-,049	,779
17. ¿Consideras que tu jefe muestra interés por el cumplimiento de tareas?	169,51	92,665	,457	,762
18. ¿Consideras que actúas según tus reglas?	169,42	93,931	,305	,766
19. ¿Sueles tener iniciativa para tomar decisiones en la institución?	169,62	91,513	,403	,762
20. ¿Consideras que observan tu trabajo laboral?	169,82	93,422	,274	,767
21. ¿Sueles recibir apreciaciones por parte de tus jefes?	169,87	92,118	,426	,762
22. ¿Consideras que tus logros son reconocidos?	169,84	96,134	,138	,772
23. ¿Sientes que estás conforme con tu entorno de trabajo?	169,96	94,953	,230	,769
24. ¿Las barreras laborales han impedido que tengas un buen rendimiento?	171,36	96,143	,038	,783
25. ¿Sueles aceptar los riesgos laborales?	170,07	94,791	,137	,775
26. ¿Sueles analizar los desafíos que se le presentan?	169,60	93,200	,353	,764

27. ¿La relación con tus compañeros de trabajo es la adecuada?	169,49	97,210	,075	,774
28. ¿Consideras que te relacionas constantemente con tus compañeros del área?	171,84	97,498	-,005	,783
29. ¿Tienes un buen entorno laboral?	169,73	94,155	,306	,766
30. ¿Sueles contar con la colaboración de tus compañeros del área?	169,80	94,527	,425	,765
31. ¿Brindas todo tu esfuerzo en el desarrollo de tus funciones?	169,58	94,659	,257	,768
32. ¿Sientes que tienes aptitud al realizar tus funciones?	169,38	97,604	,049	,775
33. ¿Cumples con todas tus funciones laborales?	169,64	94,325	,292	,767
34. ¿La institución valora tu desempeño?	169,73	95,382	,209	,770
35. ¿Consideras que cumples con todos los objetivos de la institución?	169,62	92,013	,538	,760
36. ¿Sueles apreciar el punto de vista de otras personas?	169,71	94,574	,226	,769
37. ¿Consideras que el diálogo entre compañeros es fluido?	169,78	94,677	,297	,767
38. ¿Brindas tus apreciaciones en una conversación?	169,80	93,345	,350	,765
39. ¿Piensas una solución ante un problema laboral?	169,62	95,195	,221	,769
40. ¿Sientes que formas parte de un excelente equipo laboral?	169,78	93,313	,366	,764
41. ¿Sientes que eres fiel a la institución?	169,58	93,613	,360	,765
42. ¿Tienes un acuerdo formal con la institución??	169,73	94,064	,264	,768
43. ¿Sientes orgullo en todo momento de ser parte de la institución?	172,47	97,845	,004	,778

EVALUACIÓN DE SIMILITUD DEL INSTRUMENTO CON TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

⁵
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“Comunicación interna y clima organizacional de trabajadores en una
institución educativa privada – Villa El Salvador, 2017”

⁶
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTORA:

Kimberli Katerin Chihuala Bustamante

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
19	1	docplayer.es Fuente de Internet 4 % >
	2	www.repositorioacade... Fuente de Internet 3 % >
	3	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet 2 % >
	4	saber.ucv.ve Fuente de Internet 1 % >
	5	www.scribd.com Fuente de Internet 1 % >
	6	docslide.us Fuente de Internet 1 % >
	7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 1 % >