



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en  
docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**AUTORAS:**

Mendoza Espinoza, Grecia Valeria (orcid.org/0000-0002-3460-2558)

Salazar Sarango, Jennifer Zarai (orcid.org/0000-0003-3680-7335)

**ASESORA:**

Mg. Sanchez Quezada, Maria de los Angeles (orcid.org/0000-0002-2529-6659)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado especialmente a nuestros padres, ya que ellos son nuestra principal fortaleza para seguir avanzando en esta etapa académica.

## **Agradecimiento**

Queremos agradecer a todas las personas que nos brindaron su total apoyo y a nuestra asesora María de los Angeles Sánchez Quezada que fue de gran ayuda y nos guio en todo el proceso de esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de valores para el cuestionario .....	21
Tabla 2. Juicio de expertos temáticos para validez de instrumento .....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	24
Tabla 4. Correlación de Rho de Spearman entre las variables comunicación interna y clima laboral .....	24
Tabla 5. Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión liderazgo .....	25
Tabla 6. Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión comunicación.....	26
Tabla 7. Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión recompensas y remuneración .....	27
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión estructura y normas.....	28
Tabla 9. Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión apoyo y soporte .....	29

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, por lo cual se realizó una investigación teórica, con un diseño transversal de nivel correlacional. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario con la escala Likert que cuenta con 28 ítems aplicados a 45 docentes de la institución educativa. Se concluyó que si existe una relación alta entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, resultando un 0.788 en el análisis de Rho Spearman. Asimismo, las dimensiones liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas y apoyo y soporte, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Por último, se dio a conocer que si existe una relación o conexión entre la aplicación de WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Palabras clave:** WhatsApp, comunicación interna, clima laboral, canal de comunicación.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between WhatsApp as a means of internal communication and work environment in teachers of the I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, for which a theoretical research was conducted, with a cross-sectional design of correlational level. For data collection, a Likert scale questionnaire with 28 items was applied to 45 teachers of the educational institution. It was concluded that there is a high relationship between WhatsApp as a means of internal communication and work climate in teachers of I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, resulting in a 0.788 in the Rho Spearman analysis. Likewise, the dimensions of leadership, communication, rewards and remuneration, structure and norms, and support and support, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. Finally, it was found that there is a relationship or connection between the application of WhatsApp as a means of internal communication and the work climate among teachers at the I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Keywords:** WhatsApp, internal communication, organizational climate, communication channel.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la herramienta de WhatsApp se ha convertido en la forma más rápida y eficiente para comunicarse, no solo a nivel personal sino también en el ámbito profesional. Muchas empresas optan por usar esta aplicación de mensajería instantánea como un canal de comunicación interna, ya que facilita emitir mensajes informales, la coordinación de los equipos de trabajo, no requiere capacitación para su uso, facilita el envío de archivos adjuntos en diversos formatos, etc. Sin embargo, el envío de múltiples mensajes a altas horas de la noche o fuera del horario de trabajo, genera una sobrecarga adicional e imprevista al querer contestar y leer todos los mensajes enviados por los demás colaboradores. Asimismo, Altés y Yagüe (2020) resaltan que el uso de las laptops, móviles o tablets tienen múltiples beneficios en el ambiente laboral, pero su mal manejo y abuso puede causar problemas para la salud del trabajador y una invasión corporativa en el tiempo de descanso.

El uso inadecuado de la aplicación WhatsApp como principal canal de comunicación interna puede contribuir al incremento de presión y estrés de los empleados, además incide desfavorablemente en su desempeño profesional y en el clima laboral de la institución. En tal sentido, Cruz et al. (2021) indican que las empresas están cada vez más interesadas y preocupadas porque exista un clima laboral positivo, dado que es crucial no solo para que los empleados sean más productivos, sino también para aumentar la creatividad, tener una mejor gestión de los equipos, entre otros. Al mismo tiempo, se ha comprobado que existe una conexión directa entre el clima laboral y el bienestar físico y psicológico de los empleados, cuando el clima laboral es percibido como negativo, incide en la inadaptación del personal, el ausentismo, la baja productividad y aparición de consecuencias psicológicas como el estrés laboral.

Cabe señalar que, la desconexión digital es un derecho de los trabajadores, así sea de manera remota o presencial, es importante que las compañías respeten el tiempo de descanso de los empleados para evitar efectos negativos. Al respecto, Trujillo (2021) destaca que en la actual era tecnológica este derecho es más que necesario, ya que solo una pequeña parte de colaboradores pueden desconectarse

de su empleo después que termina su hora de trabajo. Esto desencadena que se encuentren constantemente recordando las tareas pendientes, lo que les genera ansiedad y estrés constantemente. En nuestro país, mediante el Decreto de Urgencia N° 127-2020, indica que los trabajadores tienen derecho a la desconexión digital y es obligatorio que las empresas lo respeten. Es decir, los empleados tienen el derecho a desconectarse de las plataformas de comunicación, si se encuentran fuera de su hora de trabajo y entre los días de descanso, licencias, entre otras.

A nivel internacional, el estudio “Cigna COVID-19 Global Impact” realizado en el 2020 por 360° Wellbeing Survey, indicó que el 74% de trabajadores en España admite estar disponible para hablar sobre temas de trabajo a cualquier hora del día, mientras que un 45% afirma que todo eso les causa un estrés laboral, ya que siempre deben de estar pendientes del canal de comunicación. En el ámbito nacional, el estudio “Trabajo Remoto y Emociones durante la pandemia en Perú” efectuado en el 2021 por Brinca, junto con FutureLab y KRINO, refleja que el 86% de peruanos usa constantemente las plataformas de mensajería como WhatsApp, Workspace, Facebook, Telegram y otros medios de comunicación en el trabajo remoto. Según el informe, el 87% de las grandes compañías son las que con más frecuencia usan las plataformas. Por otra parte, un dato preocupante es que solo el 34% de las empresas cuentan con políticas que fomenten espacios de desconexión y esto ocasiona sentimientos negativos en los trabajadores.

En el entorno local, la I.E Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga fundada en 1978, tiene 44 años de labor educativa, pertenece a la Red 19 de la UGEL 02 de Lima Metropolitana, está situada en el distrito de Los Olivos, en la urbanización Villa del Norte, en la Av. Marcará 5280, alberga a 830 estudiantes, cuenta con 45 docentes, 4 auxiliares y 14 administrativos. En dicha institución, como consecuencia del COVID-19, el WhatsApp se incorpora como medio de comunicación interna por excelencia porque los docentes y administrativos absolvieron dudas, realizando directivas, dictados de clase, a través de este medio por su facilidad y rapidez de su uso, sin embargo, según las fuentes consultadas no se respeta tiempos, los envíos de información se realizan a cualquier hora, la cantidad de información satura y colapsa los equipos.

Ante ello se formula la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?. Seguido de los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?, (2) ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?, (3) ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?, (4) ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?, (5) ¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?.

Asimismo, este proyecto de investigación se justifica teóricamente, ya que la comunicación interna y el clima laboral son variables sumamente importantes para el buen funcionamiento de las organizaciones y la satisfacción de los trabajadores, sin ellas no se podría coordinar las funciones, aumentar la productividad e integrar a los empleados. A partir de esto, se verificó fuentes bibliográficas que sustentan las diferentes teorías de autores para adquirir nuevos conocimientos, en tal sentido, se busca contribuir con el enriquecimiento de la literatura científica que permitirá conocer una nueva perspectiva de la comunicación interna y el clima laboral.

Por otro lado, se justificó metodológicamente, puesto que se elaboró y aplicó un nuevo instrumento de recopilación de datos, validado por juicio de expertos y confiable estadísticamente que va a permitir determinar la relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en los profesores, con la finalidad de servir como punto de apoyo en futuros trabajos de investigación. Del mismo modo, posee justificación práctica, debido a que los resultados de la investigación ayudará a la institución educativa y sus autoridades a tomar decisiones respecto a el uso desmedido y sin regulaciones del WhatsApp como medio de comunicación interna, así como los aspectos negativos para el clima laboral en los que necesiten mejorar.

La presente investigación pretende dar a conocer el objetivo general, el cual es determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, y los objetivos específicos se establecen de la siguiente manera: (1) Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (2) determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (3) determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (4) determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (5) determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

De acuerdo con los objetivos se planteó las siguientes hipótesis: H1: existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, y la hipótesis nula H0: No existe relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Las hipótesis específicas se plantearon de la siguiente manera: (1) Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (2) Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (3) Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (4) Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, (5) Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de

comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el contexto internacional, Montenegro (2021) en su trabajo de investigación busca establecer el grado de aceptación para el uso de las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea como canales oficiales y formales de comunicación entre el personal de esta institución. El estudio se realizó en la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, para obtener los resultados se encuestó a 74 colaboradores. Se concluyó que las nuevas herramientas de tecnología han logrado tener un impacto en la comunicación de las empresas e incluso en los mismos trabajadores, ya que lo usan de una forma dinámica y efectiva, esta herramienta ha sido de utilidad en la universidad, puesto que ha brindado una mejor manera de enseñar y comunicar.

Torres (2021) pretende evaluar el aporte de la redes sociales online - WhatsApp en las estrategias de comunicación interna en la Dirección de Vinculación de la Universidad Central del Ecuador. El trabajo tuvo un enfoque cualitativo, dado que se utilizó el método de entrevistas a los encargados del departamento de comunicación y encuestas a los empleados de la Dirección de Vinculación. Finalmente, llegó a la conclusión que antes de la aparición y uso de WhatsApp la comunicación entre colaboradores era mucho más lenta por el uso de medios tradicionales, por lo cual fue sustituido por la aplicación de mensajería instantánea logrando obtener una comunicación rápida y efectiva debido a los chat grupales que se crean, sin embargo advirtió que el empleo de la aplicación dentro de la institución puede volverse informal e incluso que los chats grupales pierdan su efectividad.

Iraola (2020) en su estudio analiza las repercusiones de la comunicación vía WhatsApp entre una ONG dedicada al rescate de alimentos y sus voluntarios. Esta investigación se realizó en la Universidad de la República en Uruguay, tuvo un enfoque cualitativo, puesto que se realizaron entrevistas al fundador, voluntarios y encargado, dando como resultado que no hay una estrategia de comunicación interna porque no desean crear un vínculo con los voluntarios, además el uso de

WhatsApp solo se dio debido a que los fundadores lo usaban constantemente, lo cual no ha contribuido al desarrollo de la ONG.

Hernández, Barrios y Hernández (2022) su principal propósito es examinar la incidencia de los factores principales de la infoxicación en los grupos de trabajo en WhatsApp sobre el nivel de estrés laboral. Este estudio es de enfoque cuantitativo, para la recopilación de datos se utilizó una encuesta a 381 colaboradores de la Universidad Autónoma de Tamaulipas en México. Por consiguiente, esta investigación confirmó que la infoxicación en los grupos de trabajo en WhatsApp incide de modo significativo en el nivel de estrés laboral de los miembros. Por ese motivo, es imprescindible que los responsables de la comunicación interna en las instituciones presenten una serie de normas y reglas que alcancen a regular el uso de WhatsApp.

Lozada et al. (2021) pretenden determinar la relación entre el uso inadecuado de WhatsApp en la comunicación laboral, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de desgaste profesional en los docentes universitarios. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, teniendo como muestra a 305 docentes de la Universidad de Guayaquil en Ecuador. Lo que dio como resultado que la sobrecarga laboral es causada por el uso indebido de WhatsApp, ya que se convierte en una comunicación invasiva fuera del espacio de trabajo entre las autoridades de la institución, los supervisores y los empleados, provoca que una cantidad de maestros se encuentren un desgaste profesional alto o moderado.

Mayor (2022) en su trabajo de investigación busca conocer cómo influye la comunicación interna al clima organizacional dentro de la Federación Nacional de Cultivadores de Cereales y Leguminosas, a través de un enfoque cuantitativo, para obtener los resultados realizaron una encuesta con la escala de Likert a los colaboradores de la compañía. Finalmente, se demostró que la comunicación interna si influye en el clima laboral de los colaboradores, por otro lado se reconoció que si la comunicación interna se ve afectada trae graves consecuencias, por ejemplo si no se utilizan adecuadamente los canales de comunicación, los

empleados no podrán expresar sus pensamientos, sentimientos, opiniones y sugerencias.

Iñaguazo (2020) buscó establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de los profesores de la Unidad Educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, 2018. Tuvo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, por lo cual empleó dos cuestionarios a 30 maestros de la institución, el primero cuenta con 34 ítems y el segundo con 25 preguntas. Por último, determinó que hay una relación moderada y fuerte entre la comunicación interna y el clima laboral.

Listyorini y Susanty (2018) buscaron descubrir el impacto de la comunicación interna corporativa, que consiste en comunicación vertical, comunicación horizontal y comunicación diagonal utilizando la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en el desempeño de los empleados en una de las empresas de TI en Indonesia. Esta investigación usó un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 150 empleados, lo que dio como resultado que la comunicación interna y WhatsApp influye en el desempeño laboral, por ello los autores sugieren que se utilice esta herramienta para abordar problemas relacionados al empleo y así conseguir los objetivos de la compañía.

Binti (2019) busca explorar el empleo de Whatsapp Group Chat para la comunicación interna, se identifica como un estudio cuantitativo, se usó el método de encuesta a 120 colaboradores. En conclusión, a los encuestados les resulta difícil usar el chat grupal de WhatsApp para la comunicación interna y no se han decidido sobre su funcionalidad y su efectividad como herramienta para la comunicación interna en la empresa Kadokawa Gempak Starz.

Duque, Abendaño y Cusot (2022) esta investigación tuvo como objetivo identificar las prácticas de comunicación interna en la nueva normalidad, desde la mirada de los actores estratégicos: públicos y gestores de comunicación. Se empleó un enfoque cuantitativo y la muestra que se utilizó fue de 100 colaboradores de las Universidades públicas y privadas de Ecuador, lo que dio como resultado que el medio de comunicación interna más recurrente por los trabajadores es el WhatsApp por todas ventajas que ofrece la aplicación, sin embargo los autores

recomiendan no se debe cruzar los límites laborales y llegar a provocar que el colaborador sienta una sobrecarga con demasiada información en su espacio de descanso.

Fatuly, León y Noboa (2020) tuvo como objetivo establecer el canal de comunicación favorito de los trabajadores dentro de las compañías y los componentes que este medio aporta para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, lo que les llevó a encuestar a 278 trabajadores de compañías públicas y privadas, dando como resultado que la comunicación cara a cara y la aplicación WhatsApp son los medios de comunicación interna favoritos de los empleados para compartir información con sus jefes y colegas, además los autores resaltan que a diferencia del correo electrónico, WhatsApp permite a las instituciones la circulación de información oportuna, dado que es un medio de comunicación social y se utiliza constantemente.

En el ámbito nacional, Calero (2020) buscó identificar el vínculo que hay entre WhatsApp y la comunicación interna en la compañía Promart de Santa Clara, 2019. Tuvo un enfoque cuantitativo y se encuestó a 60 trabajadores de dicha compañía. Se demostró que si hay una relación significativa entre la aplicación de WhatsApp y la comunicación interna en la institución con un 0.529 de Rho de Spearman. Asimismo, indica que WhatsApp tiene un papel positivo en la empresa como un canal de comunicación interna, debido a que enviar información a los empleados es más fácil.

Perez y Rojas (2021) tuvo como propósito identificar la apreciación de los trabajadores millennials de Lima hacia la comunicación interna de sus centros de trabajo en contexto de la pandemia por coronavirus. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, se realizó un focus group y encuestas a trabajadores millennials de Lima. Por consiguiente, ha aumentado el uso de los canales digitales, especialmente la mensajería instantánea, dado que contribuyen a la inmediatez y la practicidad de la comunicación en el trabajo remoto. Por otra parte, el 38% de los encuestados entre 20 y 25 años y el 36% de las personas entre 26 y 35 años

indicaron que los mensajes fuera del horario de trabajo hacen que los millennials de Lima sientan que es una invasión a su espacio de descanso.

Blanco (2018) busca reconocer el vínculo entre la comunicación interna y clima organizacional en una institución educativa privada, Carapongo - 2018. Dicho estudio fue cuantitativo y la muestra que se utilizó fue de 30 trabajadores para realizar la encuesta. Se concluyó que ambas variables tienen una conexión débil, ya que dio como resultado 0.381 en Rho de Spearman, por consiguiente señalaron que si se pone como prioridad a la comunicación interna se tendrá un clima laboral saludable en el colegio.

Villar, Gutiérrez y Matzumura (2021) buscan conocer la apreciación de WhatsApp para la comunicación y organización del trabajo grupal en médicos residentes, utilizando a 132 médicos como muestra, empleando la escala de Likert conformado por 30 preguntas, lo que llevo como resultado que los colaboradores de 33 años utilizan WhatsApp de forma continua con un 86, 4%, llegando a la conclusión que una gran parte de los médicos utilizan este medio para para planificar, enviar mensajes, entre otras cosas, permitiéndoles adquirir conocimiento entre ellos.

Cabel (2020) su investigación tuvo como objetivo comprobar la incidencia de la comunicación interna digital en el comportamiento de los empleados de la empresa B12 Perú. Se utilizó un enfoque cualitativo, por lo cual como método de recolección de datos empleó la herramienta de focus group. Por último, concluyó que WhatsApp es un medio donde los colaboradores son notificados sobre las actividades que se administran internamente. Asimismo, resaltó que la comunicación digital desarrollada por la compañía B12 en comparación con la tradicional, es más directa y precisa, lo que permite fortalecer el vínculo laboral entre los trabajadores.

Castillo (2020) su principal propósito es establecer qué conexión hay entre la comunicación interna y el clima laboral en los públicos internos de la biblioteca de una universidad del sector público La Molina, 2018, tuvo un enfoque cuantitativo y se empleó una encuesta a 45 empleados de dicha institución. Por último, se demostró que si existe una correlación de 0.906 de Pearson entre la comunicación

interna y el clima organizacional del público interno de la biblioteca de la universidad.

Pérez (2022) busca identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del IGP en el marco de la pandemia por COVID-19, 2021. Dicho estudio fue cuantitativo y la muestra que se utilizó fue de 85 servidores para realizar la encuesta. Finalmente, indicó que la comunicación interna influye en gran parte en el clima laboral, dando como resultado en Rho de Spearman un 0.629, por lo cual tiene una relación positiva entre sus variables.

Torres (2021) su investigación tuvo como objetivo establecer la relación de la comunicación interna con el clima organizacional de un organismo del Estado. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, por lo cual se utilizó un cuestionario para los maestros de la Facultad de Letras de la Universidad de San Marcos, llegando a la conclusión que si existe una relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.976, siendo una alta relación positiva. Finalmente, se recomendó poner en práctica los canales de comunicación para la participación de los trabajadores teniendo como finalidad la inclusión y compañerismo en la organización.

Carrasco y Enriquez (2022) en su trabajo de investigación buscaron determinar la relación de la comunicación interna y clima organizacional de la empresa de transporte Transmar de Lambayeque. Utilizaron un enfoque cuantitativo con una muestra de 32 colaboradores. Se determinó un 0.640 de Spearman indicando una relación positiva entre las dos variables, paralelamente las personas estudiadas señalaron que su comunicación dentro de su ambiente de trabajo es buena. Por esa razón, recomendaron crear grupos de WhatsApp para colocar información del trabajo y adicionalmente destacar el buen desempeño de los colaboradores.

Vidarte (2019) tuvo como propósito precisar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Consejo Nacional de la Magistratura, se empleó una investigación no experimental que permitió aplicar un enfoque cuantitativo, por lo cual se encuestó a 140 colaboradores de la institución. Asimismo, se empleó la prueba de Pearson y se obtuvo 0,835, lo cual indica que

existe una correlación muy alta. Por consiguiente, el estudio demostró que la comunicación interna influye en el clima laboral, por lo tanto se aconseja administrar una comunicación interna con todos los participantes considerados como miembros activos.

Lermo (2022) busca establecer la conexión entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral del área de producción en la empresa Esmeralda Corp, Lima 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con una muestra de 122 colaboradores, por lo cual empleó un cuestionario que dio como resultado una relación entre la comunicación interna y el clima laboral. Por último, se comprobó que existe una relación positiva moderada de las variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.406, de igual forma se determinó que los empleados requieren una comunicación interna clara y precisa, debido a que pasan por diferentes departamentos y desean evitar malentendidos a través de un mensaje.

Ricaldi (2022) en su investigación determina la relación que hay entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Institución de salud pública. Tuvo un enfoque cuantitativo, su muestra estuvo compuesta por 120 personas que fueron encuestadas. Dando como resultado 0.895 de Rho de Spearman entre ambas variables, por lo cual se encontró una relación muy significativa. Por ende, se recomienda utilizar con mayor frecuencia los canales de comunicación para informar a los trabajadores como también para reconocer sus logros.

Ruíz (2021) en su investigación buscó establecer la correlación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral en personal administrativo del SAIMT, tuvo un enfoque cuantitativo, por lo cual utilizó la herramienta de encuesta para su muestra de 50 trabajadores en el sector administrativo. Tuvo como resultado una relación muy fuerte entre ambas variables teniendo un 0.825 de Rho de Spearman, al mismo tiempo, se recomendó que puedan crear más estrategias para reforzar la comunicación que hay entre las personas que laboran en la organización.

Becerra (2022) su principal objetivo fue comprobar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo. Tuvo una investigación cuantitativa con una muestra de

72 trabajadores, dando como resultado 0.852 de Rho de Spearman, siendo una correlación alta en las variables investigadas. Por último, recomiendan que si se mejora la comunicación interna también habrá un avance en el ambiente laboral, cosa que será de agrado para los colaboradores del establecimiento.

Charry (2018) la finalidad de esta investigación fue establecer la correlación entre comunicación interna y clima laboral, se empleó una investigación no experimental que permitió aplicar un enfoque cuantitativo, por lo cual se realizó la encuesta a su muestra de 200 trabajadores. Finalmente, se comprobó que existe una correlación alta entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson 0.959, además se evidencio la existencia de un clima desfavorable según la percepción de los propios trabajadores, por tanto, se confirma que la existencia de un microclima negativo impide el buen desempeño de los empleados y emocional desarrollo natural de la institución.

Villegas (2022) determina la relación entre la comunicación interna y clima institucional en docentes de un colegio particular, teniendo un enfoque cuantitativo con una muestra de 73 maestros, dando como resultado un 0.706 de Rho de Spearman, lo cual indica una relación alta y un vínculo entre ambas variables, ya que la comunicación en la institución ha mejorado entre sus colaboradores pero igualmente se resalta que aún falta algunos métodos que se debe implementar.

Una vez verificado los antecedentes, se expondrán las bases teóricas y los enfoques conceptuales conectados con el problema de la investigación. La presente investigación se basa en la Teoría de Comunicación Organizacional que tiene como principales exponentes a Garrido, Goldhaber y Putnam (2020) especificaron que se la comunicación organizacional es vista como un proceso dinámico en el que la organización se relaciona con su entorno y donde las subpartes de la organización se relacionan entre sí. Por lo tanto, la comunicación organizacional puede verse como el flujo de información en una red de relaciones interdependientes.

Por su parte, Brandolini, González y Hopkins (2009) mencionan que las organizaciones se comunican todo el tiempo, desde el momento en que envían un mensaje hasta el momento en que guardan silencio. El proceso de comunicación

es un elemento que sostiene a la organización como una compleja red de relaciones que involucra a diversos actores. Por ende, se puede establecer dos tipos de comunicación, la externa y la interna. La comunicación interna es una función estratégica dentro de las empresas y hacerlo demostrará mayor productividad y un ambiente laboral saludable. La comunicación tiene que ser algo trascendental para la gestión organizacional de la compañía, se deben elaborar planes y estrategias que ayuden a mejorarla. Las empresas se convierten en sujetos sociales que envían y reciben diferentes mensajes y por ello necesitan ordenar y controlar lo que se difunde. De ese modo, es crucial planificar la comunicación en el ámbito corporativo, por lo tanto, se exige en una organización.

En el enfoque conceptual, primero se va definir la variable comunicación interna, donde los autores Ariffin y Omar (2018) señalan que la comunicación interna es lo más importante dentro de una empresa, ya que involucra a los empleados. El envío de memorandos, anuncios y correos electrónicos han sido formas de comunicación interna utilizadas en el pasado. Sin embargo, con el transcurso del tiempo, la forma de comunicarse en las organizaciones ha cambiado. Por su parte, Puertas, Abendaño y Valdiviezo (2020) indican que la comunicación interna no es elección sino una prioridad, destinada al público interno de la empresa, por lo tanto, escucharlos, saber su punto de vista y conocer sus necesidades permite que la empresa sea más eficiente y con personas felices dentro de su ambiente de trabajo. Al mismo tiempo, Guzmán (2019) asegura que la comunicación interna es importante para que los empleados laboren en conjunto, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa, ya que esto les hace sentir parte de ello, lo que garantiza un aumento del rendimiento y la innovación en la compañía.

Por otro lado, es importante para la investigación comprender que es un canal de comunicación interna, al respecto Cuenca y Verazzi (2018) explican que los canales son clave en toda organización, ya que puede ser útil para reforzar la cultura organizacional, a través de nuevas aplicaciones que surgen con el tiempo. No es importante cuántas hay o cuales están de moda, sino saber cuál conviene utilizar y se adapte bien a las necesidades de la compañía. A su vez, Puebla y Farfán (2018) afirman que cada vez son más las organizaciones que emplean nuevos canales digitales que mejoran la comunicación interna, ya que estos

formatos integran al trabajador y crean equipos de trabajo más cooperativos que impulsan el desempeño laboral.

Asimismo, es fundamental definir a WhatsApp como medio de comunicación interna, Puebla y Farfán (2018) resaltan que la transformación digital en las instituciones es uno de los retos más grandes que tienen, ya que no todas las plantillas tienen acceso a la red porque no requieren usar una computadora para realizar sus funciones laborales. Los que más se conectan son las oficinas, esto dificulta el acceso de información a los demás empleados, haciendo indispensable empezar el cambio a una nueva herramienta digital. Por eso, cada vez hay más compañías que apuestan por aplicaciones móviles, convirtiéndose en un poderoso medio para gestionar la comunicación interna. A la vez, Ariffin y Omar (2018) mencionan que en estos tiempos, el empleo de WhatsApp se ha convertido en un medio importante para las empresas, ya que facilita la comunicación interna e impulsa la participación y repercute en el compromiso del trabajador. Sin embargo, el envío excesivo de mensajes en los grupos laborales puede ocasionar infoxicación y estrés.

Igualmente, es primordial referirse a la desconexión digital, en tal sentido, Trujillo (2021) considera que las TICs exigen que los empleados estén disponibles a cualquier hora, inclusive fuera del horario de oficina. Del mismo modo, Altés y Yagüe (2020) plantean que la conectividad constante aumenta la disponibilidad de los empleados y difumina la línea entre el tiempo de trabajo y de descanso, dado que muchas asignaciones se realizan, delegan y resuelven fuera del horario laboral. Por ello, para evitarlo están surgiendo iniciativas para fortalecer el derecho a la desconexión digital para que el tiempo privado de los empleados no sea interrumpido.

Por otro lado, la variable de comunicación interna se compone de tres dimensiones, empezando por la dimensión operativa, de acuerdo con Formanchuk (s.f.) incluye toda la comunicación interna que el empleado debe saber acerca de su lugar de trabajo, así como sus funciones, horario, compañeros de trabajo, estructura de la empresa, entre otras.

Luego tenemos la dimensión cultural, donde Formanchuk (s.f.) precisa que es importante en un Plan de Comunicación interna, ya que ayudará a impulsar o promover la productividad, además la motivación es un factor esencial dentro de ello, puesto que genera un lazo entre la institución y el empleado.

Finalmente, como última dimensión tenemos al feedback, según Formanchuk (s.f.) es imprescindible que las organizaciones vean la retroalimentación como un proceso que tiene que ir de la mano con las acciones, por consiguiente la retroalimentación debería ser de manera constante y no solo al final del año o cuando las regulaciones externas lo requieran.

Es importante mencionar que, el clima laboral está estrechamente relacionado con la comunicación interna, dado que ambas conducen al crecimiento óptimo de la organización porque son las personas quienes definen los objetivos, las estrategias, estructuras y los procesos de la compañía, del mismo modo son ellos quienes utilizan los recursos y herramientas tecnológicas y toman las decisiones sobre la gestión de la empresa. En tal sentido, Castillo (2020) señala que la comunicación interna y el clima organizacional son dos elementos que ayudan en el desarrollo de la compañía, cabe resaltar que si estos no se desarrollan no se logrará tener un equilibrio entre los empleados y la organización. Por ello, si la comunicación interna está mal direccionada puede llegar a tener efectos negativos, provocando un mal clima laboral, donde va primar una insatisfacción en los trabajadores que integran la compañía, pero si las empresas tomarán en cuenta las sugerencias de sus colaboradores y brindarán información de manera clara, tendrían como resultado un buen clima organizacional, donde todos contribuyen a los objetivos de la institución.

La segunda variable es el clima laboral, Pilligua y Arteaga (2019) manifiestan que el clima organizacional es cómo las personas perciben de su trabajo, desempeño y satisfacción, considerando el ambiente laboral que se desarrolla a diario, lo cual influye en su satisfacción individual y se ve reflejado en su productividad. Por su lado, Flórez, Toledo y Ospina (2020) definen que el clima laboral es el ambiente donde un individuo labora diariamente, lo cual se basa en la comunicación de un jefe con sus empleados, el vínculo que se forma entre las

personas que trabajan en la compañía, genera un progreso en la misma institución. La motivación es poderosa y se ve reflejada en los resultados, por esta razón es indispensable que un trabajador esté cómodo con su ambiente laboral para que sea una persona productiva. Es decir, el clima laboral puede ser una conexión positiva dentro de la empresa o un obstáculo en su desempeño.

De igual forma, Agudelo et al. (2020) explican que son un conjunto de características que los trabajadores perciben de su empresa y también es una fortaleza porque puede lograr influir en sus actitudes. En pocas palabras, el clima laboral puede ser el entorno social dentro de la institución. Por otro lado, Penachi, N. (2019) infiere que cada empresa tiene un clima laboral único, que es percibido por los colaboradores de una compañía y esto puede influir en su productividad, lo cual depende de diversos factores internos. Al mismo tiempo, Córdova (2017) apunta que el clima laboral busca brindar a los empleados una mejor calidad de vida, la persona encargada de la compañía tiene que saber identificar de dónde surgen los conflictos o insatisfacciones que originan que el trabajador tenga una actitud negativa hacia la institución.

A la vez, Carhuayal (2020) destaca que las instituciones han caído en cuenta de lo primordial que es brindar a sus empleados un ambiente agradable de trabajo, también gestionar adecuadamente los recursos de la compañía, que benefician directamente no solo al empleado, sino también a los resultados de la organización. Paralelamente Agudelo et al. (2020) reiteran que en la actualidad el clima laboral genera gran interés en las empresas, debido a que deben velar por el buen funcionamiento de su capital humano y así aumentar el desempeño, así como buscan incrementar la buena imagen de la compañía hacia sus clientes, de la misma manera buscan que sus trabajadores ejerzan su trabajo con el mismo empeño y esfuerzo en beneficio a la organización.

Pilligua y Arteaga (2019) recalcan que el clima laboral es vital para cualquier organización, que quiera ser competitiva y se preocupe por las personas que trabajan allí. Estas organizaciones buscan mejorar continuamente su entorno organizacional e incrementar la productividad en sus empleados, prestando más atención a sus recursos humanos, donde la motivación y el bienestar de las

personas son la base principal para que sean productivos. Mientras tanto Jáuregui y Louffat (2019) especifican que los empleados están expuestos a diferentes climas que se dan dentro de una organización que afectan principalmente su motivación, desempeño y productividad. Cuando el ambiente de trabajo se percibe como agradable, los empleados se sienten respetados y valorados, lo que genera un impacto positivo, por el contrario si su percepción del clima es incómoda, la imagen que tienen de la organización puede ser desfavorable. Se ha revelado que las percepciones de un buen ambiente laboral trae resultados altamente positivos en el desempeño de los colaboradores.

En esta variable se consideraron cinco dimensiones, la primera dimensión refiere al liderazgo del clima laboral, la cual Jáuregui y Louffat (2019) señalan que el liderazgo es una pieza organizacional que puede influir en la percepción del ambiente. Se han realizado muchas investigaciones sobre esta dimensión a lo largo de los años, determinando que los diferentes estilos de liderazgo marcan una diferencia en el clima organizacional, generando un impacto en su percepción y formación. El liderazgo es el proceso de influenciar en las actitudes o comportamientos de los demás en el trabajo con el objetivo de tener los resultados planificados, por consiguiente, el liderazgo es un componente esencial para crear un clima laboral saludable.

Arias, Lazo y Quintana (2018) mencionan que el clima también puede afectar el liderazgo porque la comunicación interpersonal entre el líder y los empleados de una empresa será agradable si el ambiente es armonioso. Asimismo, la imagen de un clima afectivo determina el comportamiento de los demás trabajadores, ya que un entorno saludable crea un sistema social óptimo.

Hernández, Ávila y Polo (2020) refieren que el liderazgo y el clima laboral están conectados porque pueden influenciar de manera positiva o negativa en la empresa y los colaboradores. La destreza de un líder es fundamental para crear un ambiente de trabajo saludable que fomente el crecimiento y el desarrollo profesional de los subordinados.

Seguido de la dimensión comunicación del clima laboral, Jáuregui y Louffat (2019) definen que la comunicación se trata sobre las percepciones de

transparencia, dinamismo, apertura y accesibilidad que refleja el estilo y dinamismo de la comunicación, los mecanismos utilizados y el contenido de los mensajes sin distinguir niveles jerárquicos. Esto se refiere a la información que maneja el trabajador con los temas importantes de su empresa, lo que implica la comunicación ascendente y descendente. Por tanto, la comunicación se entiende como una técnica de facilitar y acelerar el flujo de información entre las personas de la empresa.

Después, Jáuregui y Louffat (2019) consideran a la dimensión de recompensas y remuneración del clima laboral como la apreciación que tiene un trabajador sobre los valores y comportamientos de la empresa. Un ambiente encaminado a las recompensas puede consolidar la conducta anhelada por la institución. La recompensa está relacionada con la percepción del empleado sobre la evaluación justa que reciben de la organización, basado en sus propios resultados y méritos obtenidos. Al recompensar valores y comportamientos de desempeño específicos, las recompensas motivan a los colaboradores y fortalece el clima laboral. Por otra parte, la remuneración se relaciona con las percepciones de igualdad en la compensación, recompensas y beneficios recibidos por los empleados de una organización, ya sean económicos o no económicos.

La cuarta dimensión estructura y normas del clima laboral, Jáuregui y Louffat (2019) explican que es la imagen que tienen los trabajadores sobre el grado de formalización de la organización, se ve plasmado en la funcionalidad y operabilidad de los cargos. Esto significa que los colaboradores deben conocer las reglas, procedimientos, políticas y normas a seguir, y deben ajustar su comportamiento a los parámetros de la organización.

Para finalizar, la dimensión apoyo y soporte del clima laboral, Jáuregui y Louffat (2019) indican que es la impresión que tienen los empleados sobre el apoyo y soporte que reciben de sus jefes y de la institución con el fin de que puedan tener una buena calidad de vida dentro de ella.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que se midió estadísticamente los datos de las variables a través de un instrumento con la escala de Likert. Según Niño (2019) el estudio cuantitativo se trata de cantidad, por ende su principal herramienta es la medición y el cálculo. Básicamente, tiende a medir las variables en términos de magnitudes. A su vez, Bautista (2021) explica que el cuantitativo trabaja con un enfoque matemático, midiendo y analizando los datos generados durante la investigación.

El tipo de investigación es aplicada, ya que el desarrollo y realización de este estudio nos ha permitido acceder a nuevos conocimientos, para encontrar la respuesta al problema planteado por esta investigación. Ñaupas et al. (2018) definen que este tipo de investigación se apoya en los resultados de investigaciones básicas, puras o fundamentales y se centra en resolver distintos problemas sociales mediante la formulación de una problemática e hipótesis.

Por otro lado, el diseño de investigación es no experimental, dado que se analizó y observó una problemática determinada y no se va a manipular las variables. Al respecto, Martínez (2018) indica que la investigación no experimental se aplica cuando no se manipulan las variables, su propósito es estudiar, analizar, comprender y explicar los fenómenos sociales tal como ocurren en la realidad. No tiene que haber ningún estímulo inducido por parte del investigador a la población de estudio, ya que deben ser observados tal cual se desarrollan en un entorno social.

Al mismo tiempo, es de corte transversal porque se realizó en un tiempo establecido, como lo explica Perez, Seca y Perez (2020) cuando mencionan que la investigación transversal recopila datos en un solo momento y en un tiempo específico.

Por último, la investigación es de nivel correlacional, dado que se determinó la correlación entre las variables de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa. Igualmente, Maldonado (2018) expone que

la finalidad del nivel correlacional es calcular la conexión que hay entre dos o más variables en un entorno dado.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Comunicación interna**

Definición conceptual: Es un conjunto de actividades de comunicación impulsadas por una organización que tiene como objetivo forjar y mantener buenas relaciones entre sus colaboradores, utilizando diversas técnicas y herramientas de comunicación que los informen, integren y motiven, lo que a su vez contribuye al logro de las metas organizacionales (Cuenca y Verazzi, 2018).

#### **Variable 2: Clima laboral**

Definición conceptual: El clima organizacional se compone de las apreciaciones que tienen los colaboradores sobre la organización, a su vez es considerado como el estado del ambiente interno que practican los empleados y que influye en su comportamiento (Vesga, García y Gómez, 2020).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población se conformó por un total de 45 docentes, que laboran actualmente en la I.E Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, ubicada en el distrito de Los Olivos. Por tanto, Ñaupas et al. (2018) establece que la población es el total de las unidades de estudio a las cuales se va a estudiar, debe reunir las características necesarias para ser consideradas por el investigador. En la unidad se puede considerar a las personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que ayudan al estudio.

Para el análisis de la investigación se trabajó con toda la población, conformada por 45 participantes, que es el 100% de la población seleccionada.

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

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, a través de la formulación de preguntas con respecto a las variables, con el objetivo de obtener resultados confiables. D'Aquino y Barrón (2020) establecen que la encuesta se basa en el cuestionario, ya que es un medio tradicional para

recopilar datos y se compone de preguntas que permiten explorar los hechos propuestos examinando grandes poblaciones en menos tiempo que la realización de entrevistas.

El instrumento que se empleó para la obtención de datos fue el cuestionario, constituido por un total de 28 ítems de acuerdo con los indicadores de la matriz operacionalización, y se le asignó puntajes según la escala de Likert para lograr la medición de los resultados. Arias y Covinos (2021) los cuestionarios son un instrumento de recopilación de datos ampliamente utilizado en los trabajos de investigación. Comprende un conjunto de preguntas enumeradas en una tabla, donde los encuestados deben responder. No hay una respuesta correcta o incorrecta, todas las respuestas producen resultados diferentes.

**Tabla 1**

*Cuadro de valores para el cuestionario*

<b>Respuesta de elemento</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar la validez del cuestionario se recurrió a 3 especialistas temáticos, quienes se encargaron de observar detalladamente el instrumento de medición y dar su aprobación para continuar con el proceso de investigación. Hernández y Mendoza (2018) refieren que la validez de expertos consiste en que personas calificadas en la materia den su punto de vista y juicio sobre el instrumento. Es decir, que los especialistas comprueben ítem por ítem para ver si se entiende por completo y no haya confusiones para los encuestados. Por ende, la opinión de los expertos nos sirvió para poder ajustar el instrumento.

**Tabla 2**

*Juicio de expertos temáticos para validez de instrumento*

<b>Expertos</b>	<b>Resultado</b>
Mg. Linares Castillo, Marcelo	Aplicable
Mg. Saez Valle, Narso	Aplicable
Dr. Valdez Orriaga, Miguel	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del trabajo de investigación se consiguió a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto a un total de 14 docentes de la I.E.P. La Merced, ubicada en el distrito de Los Olivos, se obtuvo un valor de 0.804, lo cual indica una excelente fiabilidad. De igual manera, Perez, Seca y Perez (2020) señalan que es el nivel de fiabilidad que da nuestro instrumento al recopilar los datos. Esto es para asegurar que si aplicamos repetidamente, los cambios que podamos conseguir se deban realmente a cambios en la unidad de análisis y no a que nuestro instrumento no esté funcionando correctamente.

### **3.5. Procedimientos**

Luego de obtener la validación del instrumento por parte de los especialistas, se solicitó las autorizaciones respectivas a las directoras de ambas instituciones educativas para iniciar la aplicación del instrumento, a través de un documento que se encuentra adjunto en anexos. Asimismo, se realizó la prueba piloto en la I.E.P. La Merced para verificar la confiabilidad de la encuesta. Posteriormente, se procedió con la recolección de los datos a los 45 docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, este proceso tomó una semana. Finalmente, los resultados que se obtuvieron del cuestionario se presentaron en tablas y gráficos, lo cual permitió realizar la discusión donde se comparó con los antecedentes, para llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El programa estadístico que se utilizó para procesar los datos que se recolectaron fue el SPSS Statistics V.26 en su versión más reciente. Los

resultados se presentaron mediante tablas e interpretaciones. A la vez, para el análisis inferencial se aplicó una prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que el tamaño de la muestra es menor a 50. Del mismo modo, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación, siguió con los lineamientos éticos donde se respetó los derechos de propiedad intelectual de los autores nacionales e internacionales a partir de la realización de citas bajo las normas establecidas por el manual APA en su séptima edición, además para poder prevenir el plagio académico se utilizó el Turnitin. De igual manera, se tomó en consideración el bienestar de los participantes del estudio, por ello se diseñó una encuesta anónima para proteger la identidad e integridad de los profesores de las instituciones. Finalmente, no se realizó ninguna modificación a los resultados obtenidos de las encuestas, por lo tanto se presentó la información veraz y confiable.

## IV. RESULTADOS

### Análisis estadístico inferencial

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.923	45	.005
Clima laboral	.946	45	.036

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que la muestra de estudio incluyó a 45 docentes de la institución educativa. Asimismo, en los resultados se observa que el valor de significancia de la variable comunicación interna tuvo un 0,005 y 0,036 la variable de clima laboral, siendo menores al 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Se verificó que los datos no siguen una distribución normal, por consiguiente se realizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para hallar la correlación de ambas variables.

### Hipótesis general del estudio

H0: No existe relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Tabla 4**

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables comunicación interna y clima laboral*

		Comunicación interna	Clima laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	1.000	.788**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45

Clima laboral	Coeficiente de correlación	.788**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	45	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 4 se observa un coeficiente de correlación de 0.788, demostrando que existe una relación positiva alta entre las variables de comunicación interna y clima laboral. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas del estudio

#### Hipótesis Específica 1:

H0: No existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

#### Tabla 5

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión liderazgo*

		Comunicación interna	Dimensión Liderazgo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	Dimensión Liderazgo	Coeficiente de correlación	.585**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 5 se observa un coeficiente de correlación de 0.585, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión liderazgo. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por ese motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis Específica 2:

H0: No existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Tabla 6**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión comunicación*

			Comunicación interna	Dimensión Comunicación
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.739**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Dimensión Comunicación	Coeficiente de correlación	.739**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa un coeficiente de correlación de 0.739, demostrando que existe una relación positiva alta entre la variable de comunicación interna y la dimensión comunicación. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000

menor al 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis Específica 3:

H0: No existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Tabla 7**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión recompensas y remuneración*

			Comunicación interna	Dimensión Recompensas y Remuneración
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.547**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Dimensión Recompensas y Remuneración	Coeficiente de correlación	.547**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 7 se observa un coeficiente de correlación de 0.547, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión recompensas y remuneración. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis Específica 4:

H0: No existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Tabla 8**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión estructura y normas*

			Comunicación interna	Dimensión Estructura y Normas
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.604**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
Dimensión Estructura y Normas	Dimensión Estructura y Normas	Coeficiente de correlación	.604**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa un coeficiente de correlación de 0.604, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión estructura y normas. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis Específica 5:

H0: No existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

**Tabla 9**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación interna y la dimensión apoyo y soporte*

			Comunicación interna	Dimensión Apoyo y Soporte
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.673**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Dimensión Apoyo y Soporte	Coeficiente de correlación	.673**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

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

Nota. Datos extraídos del SPSS, versión 26

**Interpretación:** En la tabla 9 se observa un coeficiente de correlación de 0.673, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión apoyo y soporte. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Se determinó el coeficiente de correlación de 0.585, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión liderazgo del clima laboral. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por ese motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con lo encontrado con Vidarte (2019) que indica que el liderazgo está relacionado con la comunicación interna teniendo un coeficiente de correlación positiva alta, con un 0.769, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación.

Por su parte, Hernández, Ávila y Polo (2020) resaltan que el liderazgo y el clima laboral son aspectos que están interrelacionados, ya que pueden afectar positiva o negativamente el bienestar de una empresa y sus empleados. De modo que, para la dimensión liderazgo se estudiaron dos indicadores: Estilos de liderazgo y motivación.

En este sentido, sobre estilos de liderazgo, Jiménez y Villanueva (2018) exponen que la presencia de un líder puede tener un impacto positivo en una empresa y más aún en los equipos de trabajo, puesto que pueden sentirse apoyados y comprendidos por figuras jerárquicas. Sin embargo, muchas veces las compañías suelen estar dirigidas por personas incapaces de liderar. Por otra parte, recalcan que existen diferentes estilos de liderazgo, pero cada estilo impone sus fortalezas y debilidades específicas a la organización, dependiendo de sus características.

Asimismo, la presente investigación determinó que el 51% considera que casi siempre los mensajes de su superior fomentan la participación de los docentes. De igual forma, los resultados encontrados coinciden con lo investigado por Vidarte (2019) ya que en su estudio el 52.9% de los colaboradores del Consejo Nacional de la Magistratura indicaron que a veces la participación se da activamente.

Con respecto al segundo indicador, motivación, Abolafio (s.f.) sostiene que el liderazgo y la motivación son piezas fundamentales para asegurar el buen

rendimiento en una entidad. La motivación de los trabajadores es una habilidad en la que un líder necesita trabajar más. Cuando se habla de motivación, se refiere a la capacidad que tiene el líder para alentar e influir en las personas o en todo su equipo para que trabajen de la manera más eficiente posible. En pocas palabras, la motivación ayuda a que el trabajo se emplee con ganas, dando mejores resultados.

De este modo, la presente investigación dio como resultado que sólo un 36% de los encuestados se siente escuchado cuando sugieren una idea por medio de WhatsApp. Del mismo modo, los resultados concuerdan con el estudio de Barrantes (2018), que concluye que el 45% de los encuestados consideran que su jefe considera sus sugerencias para hacer crecer la organización.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Se comprobó el coeficiente de correlación de 0.739, demostrando que existe una relación positiva alta entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la dimensión comunicación del clima laboral. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Barrera (2021) dado que en su investigación, señala que la comunicación del clima laboral está relacionada con la comunicación interna teniendo un coeficiente de correlación positiva alta, con un 0.806 Rho de Spearman, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación.

De esta manera, Jáuregui y Louffat (2019) abordan en su investigación que la comunicación se refiere a la información que maneja el trabajador con los temas importantes de su empresa. Por tanto, la comunicación se entiende como una técnica de facilitar y acelerar el flujo de información entre las personas de la empresa. De modo que, para la dimensión comunicación se estudiaron cuatro indicadores: Toma de decisiones, participación, accesibilidad y canal.

En este sentido, sobre la toma de decisiones, Cerem Comunicación (s.f.) expresan que ya no es tarea únicamente de los líderes o superiores, hoy en día se trata de

involucrar activamente a todos los empleados de diferentes áreas laborales a participar en la toma de decisiones de la empresa, ya que así expresan sus opiniones sobre las decisiones que repercuten en su trabajo.

Asimismo, la presente investigación determinó que el 53% de los docentes considera que casi siempre en la toma de decisiones se tiene en cuenta las propuestas de todos los trabajadores que interactúan mediante WhatsApp. Asimismo, los resultados encontrados coinciden con lo investigado por Bello (2017), que indica que el 52.9% de los encuestados consideran que su jefe si escucha sus sugerencias.

Con respecto al segundo indicador, Neffa (2020) afirma que la participación de los colaboradores en los diferentes puestos de trabajo ayuda a contribuir en la eficiencia de la empresa. Además, históricamente se ha comprobado que cuando los grupos de trabajo participan adecuadamente, disminuyen los conflictos laborales, puesto que se negocia y se centran en dar soluciones.

Al respecto, la investigación arrojó que el 53% de los encuestados considera que siempre observa a todos sus colegas participando por el grupo de WhatsApp de la institución. Del mismo modo, los resultados concuerdan con el estudio de Mayor (2022), concluyó que el 75% de los trabajadores logran expresar libremente sus puntos de vista y sugerencias mediante los canales de comunicación de la empresa.

En relación con el tercer indicador, accesibilidad, según el portal Factorial HR (2023) es vital tener una comunicación clara y accesible, para que los trabajadores puedan tener una mejor comprensión. De igual manera, tener constantemente una comunicación ayuda a que el equipo de trabajo sienta una conexión con su labor, además ayudará a que estén informados de diversos proyectos que estén ejecutando. Tener al grupo de trabajo informado de las decisiones que tome la empresa, producirá en ellos inclusión y cooperación que se verá reflejada en su labor. En la organización siempre debe existir una comunicación que ayude a que todos estén conectados con un mismo propósito.

Se revela que el 56% de los encuestados consideran que siempre existen demasiados mensajes en WhatsApp que impiden la comprensión de anuncios

importantes por parte de la institución. Estos resultados coinciden con la investigación de Charry (2018) señala que el 56.5% de los encuestados indican la preponderancia de una comunicación interna deficiente. Más de la mitad de los empleados no están satisfechos con la gestión de la comunicación interna. Por ello, es muy importante gestionar adecuadamente la comunicación interna.

Por su lado, Hernández, Barrios y Hernández (2022), afirman que los grupos de trabajo en WhatsApp generan una sobrecarga informativa, reduce la productividad y a veces los mensajes son malinterpretados. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones filtren los mensajes erróneos e incorrectos antes de que se distribuyan a los grupos de WhatsApp, para no provocar un exceso o sobrecarga de información.

Con respecto al cuarto indicador, Cuenca y Verazzi (2018) explican que el canal es indispensable en cualquier empresa porque puede ser útil para fortalecer la cultura organizacional, a través de nuevas aplicaciones que surgen con el tiempo. No se trata de cuántas hay o cuales están de moda, se trata de saber cuál usar y cuál encaja bien con las necesidades de la organización.

Al respecto, la investigación arrojó que el 49% de los docentes de la institución educativa prefieren usar WhatsApp que otros canales de comunicación para comunicarse. Del mismo modo, los resultados concuerdan con el estudio de Perez y Rojas (2021), quienes concluyen que el 73% de sus encuestados indica que WhatsApp es el segundo canal más utilizado en la empresa donde laboran. Por otro lado, también coincide con Montenegro (2021) donde el 95% de los encuestados considera que WhatsApp es una de las redes que más utilizan para mantenerse informados en el ámbito laboral.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Se estableció el coeficiente de correlación de 0.547, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión recompensas y remuneración. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos

resultados concuerdan con lo mencionado por Ricaldi (2022) que refiere que las recompensas están relacionadas con la comunicación interna teniendo un coeficiente de correlación positiva alta, con un 0.890 de Rho de Spearman, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación. Por ello, indicó que las autoridades de la organización deben mejorar los canales que se utilizan para la comunicación operativa y desarrollar mejores métodos para el reconocimiento de los trabajadores, ya que puede ser una motivación para ellos.

En torno a la dimensión recompensas, Cantaro y Mendoza (2019) consideran como primordial para un empleado el ser reconocido por su trabajo, muchas empresas utilizan una retribución económica, sin embargo un reconocimiento no financiero a menudo es más efectivo y no cuesta nada, en particular una gratitud sincera por parte de un jefe, puede significar mucho para un trabajador. Por todo ello, las recompensas deben ser suficientes y justas para satisfacer las necesidades del colaborador, de lo contrario ellos decidirán por buscar nuevas oportunidades laborales si no se sienten felices o satisfechos. De modo que, para la dimensión recompensas se investigó un indicador: Reconocimiento.

En este sentido, Pursell (2023) menciona que es una estrategia que se emplea para motivar e incentivar a los trabajadores y de esa forma fortalecer el comportamiento deseado dentro de la organización. El propósito de reconocer el trabajo de los empleados es demostrar el buen desempeño que han obtenido con su labor en la empresa.

Se determinó que el 56% de los encuestados considera que siempre reconocen su trabajo y los felicitan a través de WhatsApp. Asimismo, los resultados encontrados coinciden con lo investigado por Barrantes (2018), que refiere que el 55% de los colaboradores respondió que a veces la organización le da reconocimientos por su buen desempeño. Por el contrario, Morales (2022) en su investigación encontró que 19.6 % de los trabajadores mencionaron que no se le daban reconocimientos por su buen desempeño laboral y eso los hacía sentir desmotivados y poco apreciados por la empresa.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Se determinó el coeficiente de correlación de 0.604, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión recompensas y remuneración. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con lo encontrado con Ricaldi (2022) donde menciona que la estructura está relacionada con la comunicación interna porque existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y la estructura, con un Rho de 0.833, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación. Por ende, resalta que los superiores de área deben mejorar la formación de sus trabajadores de acuerdo a los objetivos y normas que tienen en la organización, para facilitar su comprensión y desenvolvimiento en su labor.

En relación con la dimensión estructura y normas, Pinzón, Muñoz y Pérez (2022) advierten que es esencial que los centros de trabajo tengan una estructura organizacional bien consolidada, dado que tener un modelo jerárquico permite un fácil manejo en la gestión y dirección. Dentro de esta estructura se definen las funciones, roles y responsabilidades, además ayuda a establecer objetivos, crear procesos y protocolos y planificar estrategias de mejora. En este sentido, para esta dimensión se investigaron dos indicadores: Funcionamiento y reglamentos.

Sobre funcionamiento, López (2020) enfatiza que las organizaciones deben gestionar y estructurar adecuadamente todos sus elementos para lograr sus objetivos. Por eso, las empresas se distribuyen en departamentos o áreas, cuyo propósito es administrar y lograr un buen funcionamiento de la compañía.

Se determinó que el 40% de los encuestados considera que casi siempre se puede organizar o planificar las actividades de la institución a través de WhatsApp. Asimismo, los resultados encontrados coinciden con lo investigado por Calero (2020), comenta que el 41,67% de las personas que utilizan la herramienta de WhatsApp si les es de gran ayuda.

Con respecto al segundo indicador, reglamentos, Derazo (2023) destaca que la relevancia del reglamento interno radica en que este documento define las responsabilidades y derechos laborales de cada trabajador. De este modo, el jefe y el empleado están enterados de cómo proceder en situaciones que se pueden ocurrir en el ambiente laboral. Por ende, es necesario que el reglamento interno siempre esté actualizado y se acomode a las exigencias de cada compañía, reglamentando de manera detallada sus condiciones de acuerdo a su situación y estructura.

Al respecto la investigación arrojó que el 37% de los encuestados considera que nunca existió un reglamento por parte de la institución enviado a través de WhatsApp que ayude al buen comportamiento del trabajador. Del mismo modo, los resultados concuerdan con el estudio de Lermo (2021), afirma que el 14.8% de los trabajadores no tienen a su alcance el reglamento de la organización.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Se comprobó un coeficiente de correlación de 0.673, demostrando que existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interna y la dimensión apoyo y soporte. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Charry (2018) señala que el apoyo está relacionado con la comunicación interna teniendo un coeficiente de correlación positiva muy alta, con un 0.957 de Pearson, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación.

La dimensión apoyo y soporte, según Jáuregui y Louffat (2019) apuntan que esta es la impresión que tienen los empleados del apoyo y soporte que reciben de sus supervisores y de la institución con el fin de que puedan tener una buena calidad de vida dentro de ella. Por lo cual, para esta dimensión se estudió un indicador: Compañerismo.

En este sentido, Abolafio (s.f.) señala que el compañerismo es una conexión que se forma entre compañeros. La colaboración en una empresa es un componente

crítico para lograr un buen ambiente laboral y tiene un impacto positivo tanto en los empleados como en la compañía. Una organización donde predomina la camaradería tiene grandes ventajas estratégicas, ya que contará con una mejor cohesión del equipo, empleados más decisivos, entre otros. Por todas estas razones, es importante que todas las organizaciones, grandes y pequeñas, tomen medidas concretas para ayudar a fomentar el compañerismo en el lugar de trabajo.

Se encontró que el 38% de los encuestados cree que casi siempre existe un ambiente de confraternidad y respeto a través de WhatsApp. De igual manera, los resultados encontrados coinciden con los hallazgos de Pilligua y Arteaga (2019) donde evidencian que la empresa Hardepex Cía. Ltda debe mejorar su factor colaboración a través del compañerismo, dado que en su investigación solo el 29% de los colaboradores afirma que casi siempre existe buen ambiente de trabajo.

Sin embargo, también es preciso manifestar que difiere en gran medida con los resultados de Rivera (2019) debido a que en su investigación encontró que el 32 % de los trabajadores manifestaron que nunca los directivos, coordinadores y compañeros les brindaron ayuda y apoyo cuando lo necesitaron.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, Lima 2022.

Se estableció un coeficiente de correlación de 0.788, demostrando que existe una relación positiva alta entre las variables de comunicación interna y clima laboral. La Sig. Bilateral tuvo un resultado de 0.000 menor al 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga.

Al respecto, Torres (2021) refiere que la comunicación interna está relacionada con el clima laboral debido a que se encontró una relación positiva muy alta en Spearman de 0.976, lo cual garantiza los resultados encontrados en la presente investigación. Por lo tanto, manifiesta que la comunicación interna debe basarse en el diagnóstico previo del clima laboral, a partir de estrategias para incentivar la participación de los trabajadores.

Asimismo, los resultados encontrados coinciden también con lo investigado por Ricaldi (2022) donde se reconoció una relación entre la comunicación interna y el clima laboral, ya que se encontró un 0.895 de Spearman correlación positiva alta. Se evidenció que mejorando la comunicación interna es posible mejorar el clima organizacional. Del mismo modo, coincide con Ruíz (2021) que obtuvo una correlación positiva alta de 0.825 de Rho de Spearman, por ello señala que se puede crear métodos para fortalecer la comunicación que existe entre los colaboradores que trabajan en la empresa.

Al mismo tiempo, Becerra (2022) corroboró en su investigación que la comunicación interna y el clima laboral tiene una relación positiva alta con un 0.852 de Rho de Spearman. Por ende, manifiesta que si se mejora internamente la comunicación dentro del establecimiento penitenciario, mejorará el clima organizacional. Igualmente, concuerda con Villegas (2022) que demostró una correlación positiva alta de 0.706 de Rho de Spearman, por lo cual señaló que se debe implementar nuevas estrategias para mejorar la comunicación con los trabajadores de la institución pero que va de la mano con el clima laboral.

Sin embargo, también es preciso manifestar que difiere en gran medida con los resultados de Blanco (2018) que encontró una relación positiva baja entre la comunicación interna y el clima laboral en la institución con un 0.381 en Rho de Spearman, por ese motivo resaltó que mientras el foco esté en la comunicación interna, se dispondrá de un buen ambiente laboral en la institución educativa. Finalmente, al ser un resultado que difiere completamente de los demás estudios, puede tratarse de una diferencia de enfoque y los resultados pueden servir para esa realidad investigada.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Se determinó la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, resultando un 0.788 en el análisis de Rho Spearman, evidenciando así, un nivel de correlación positiva alta, también significativa ( $p=0,000$ ).
- Segundo:** Se estableció la existencia correlacional entre la variable comunicación interna y la dimensión de liderazgo del clima laboral, resultando un 0.585 en el análisis de Rho Spearman, manifestando así, un nivel de correlación positiva moderada, además significativa ( $p=0,000$ ).
- Tercero:** Se identificó la existencia correlacional entre la variable comunicación interna y la dimensión de comunicación del clima laboral, resultando un 0.739 en el análisis de Rho Spearman, mostrando así, un nivel de correlación positiva alta, igualmente significativa ( $p=0,000$ ).
- Cuarto:** Se estableció la existencia correlacional entre la variable comunicación interna y la dimensión recompensas del clima laboral, resultando un 0.547 en el análisis de Rho Spearman, verificando así, un nivel de correlación positiva moderada, asimismo significativa ( $p=0,000$ ).
- Quinto:** Se determinó la existencia correlacional entre la variable comunicación interna y la dimensión estructura del clima laboral, resultando un 0.604 en el análisis de Rho Spearman, evidenciando así, un nivel de correlación positiva moderada, al mismo tiempo significativa ( $p=0,000$ ).
- Sexto:** Se identificó la existencia correlacional entre la comunicación interna y la dimensión apoyo del clima laboral, resultando un 0.673 en el análisis de Rho Spearman, verificando así, un nivel de correlación positiva moderada, además significativa ( $p=0,000$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a la institución educativa establecer normas donde se regule el uso de WhatsApp como medio de comunicación interna y de ese modo no vulnerar el derecho a la desconexión digital. Por ello, para su buen funcionamiento es conveniente fijar un horario para el envío de mensajes y así no provocar un ruido innecesario e incluso una sobrecarga de información fuera de la jornada laboral.

**Segundo:** Se sugiere utilizar WhatsApp para comunicar asuntos menos importantes o si desea informar de inmediato casos específicos a los maestros. Por lo tanto, se propone considerar esta plataforma de mensajería instantánea como soporte a los canales formales, ya que permite tomar decisiones urgentes para resolver distintos temas relacionados a la institución de forma rápida y directa.

**Tercero:** Se recomienda que sólo los administradores escriban en el grupo de WhatsApp y cambiar la configuración solo en ocasiones específicas para que los miembros puedan emitir sus opiniones. En este caso, utilizar un chat grupal facilita la circulación de información para comunicarse con todos los docentes al mismo tiempo. Sin embargo, es importante que los administradores sean estrictos al crear los grupos y se aseguren de que los mensajes sean apropiados para el propósito previsto del grupo.

**Cuarto:** Se sugiere al personal directivo monitorear constantemente la institución para gestionarla mejor. Esto va a permitir identificar las debilidades y áreas de mejora en la comunicación interna a través de una variedad de herramientas que permitan a los profesores expresar quejas, sugerencias y opiniones, así se podrá desarrollar estrategias útiles que beneficien al clima organizacional, con el fin de mantener un ambiente laboral agradable.

**Quinto:** Con respecto al reconocimiento laboral, se propone incentivar constantemente a los docentes, ya sea con un regalo, una felicitación o económicamente. Es importante que este reconocimiento sea parte del plan interno, puesto que aumenta la motivación y el compromiso de los docentes con la institución.

## REFERENCIAS

- Abolafio, M. (s.f.). Liderazgo y motivación: cómo ser un buen líder. *Edenred España*.  
<https://blog.edenred.es/liderazgo-y-motivacion-ser-buen-lider/>
- Abolafio, M. (s.f.). Cómo desarrollar el compañerismo en el trabajo. *Edenred España*. <https://blog.edenred.es/desarrollar-companerismo-trabajo/>
- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*, 20(2), 397-409.  
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473>
- Altés, J. y Yagüe, S. (2020). A vueltas con la desconexión digital: eficacia y garantías de lege lata. *LABOS Revista De Derecho Del Trabajo Y Protección Social*, 1(2), 61-87. <https://doi.org/10.20318/labos.2020.5539>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, W., Lazo, J., y Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?. *Industrial Data*, 21(2), 81–90.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Ariffin, Z., y Omar, S. (2018). Usage of Whatsapp in relation to employee engagement in a telecom-munication company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*(8), 426-444.  
<https://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i1/3818>
- Barrantes, M. (2018). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Cosapi Data*. [Tesis para obtener el título

profesional, Universidad de San Martín de Porres].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/3651>

Barrera, E. (2021). Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12585/10021>

Bautista, N. (2021). Proceso de la Investigación cualitativa. Manual Moderno.  
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=20740>

Bello, P. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3574>

Becerra, G. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101194>

Binti, N. (2019). *The effectiveness of WhatsApp Group Chat for internal communication at Kadokawa Gempak Starz*. Book Chapters of The 1st Jakarta International Conference on Social Sciences and Humanities (JICoSSH), 3, 270-279. <https://doi.org/10.33822/jicossh.v3i0.19>

Blanco, A. (2018). La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39986>

- Brinca, FutureLab y KRINO. (2021). Trabajo remoto y emociones durante la pandemia en Perú. <https://futurelab.pe/wp-content/uploads/2021/10/Estudio-trabajo-remoto-y-emociones.pdf>
- Cabel, M. (2020). *Comunicación interna digital y comportamiento de los trabajadores de la empresa B12 Perú durante la cuarentena del Covid-19*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60890>
- Calero, M. (2020). *WhatsApp y la comunicación interna en la empresa Promart de Santa Clara, 2019*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52455>
- Cantaro, Y. y Mendoza, C. (2019). *La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima Centro*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/650457>
- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carrasco, K. y Enríquez, D. (2022). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la empresa de transporte Transmar, Lambayeque 2022*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105148>
- Castillo, C. (2020). Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional. *Revista Tierra Nuestra* 14(1):41-48 (2020). <https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/tnu/article/view/1502>
- Cerem Comunicación. (s.f.). 5 Beneficios que generan la participación de los empleados en la toma de decisiones. <https://www.cerem.pe/blog/5->

beneficios-que-generan-la-participacion-de-los-empleados-en-la-toma-de-decisiones

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)

Consejos para mejorar la comunicación interna de tu empresa. (7 de junio de 2023). *Factorial HR*. <https://factorialhr.es/blog/5-pasos-mejorar-comunicacion-interna/>

Córdova, D. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016. Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8938>

Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N. y Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>

Cuenca J. y Verazzi, L. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/61690>

D'Aquino, M., y Barrón, V. (2020). Proyectos y metodología de la investigación. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80797>

Derazo, C. (15 de febrero de 2023). Importancia del reglamento interno de trabajo en las empresas. Fonte Estudio Jurídico. <https://fonte.com.co/importancia-del-reglamento-interno-de-trabajo-en-las-empresas/>

Duque, V., Abendaño, M., y Cusot, G. (2022). Gestión de Comunicación Interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores. *ComHumanitas*:

Revista Científica De Comunicación, 13 (1), 34-49.  
<https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/335>

Fatuly, S., León, M., y Noboa, M. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 7(4), 15–34.  
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>

Flórez, A., Toledo, N., y Ospina, Y. (2020). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira – Risaralda. Colección Académica De Ciencias Sociales, 5(2), 2–24.  
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019>

Formanchuk, A. (s.f.). Cómo Hacer Un Plan De Comunicación Interna: Descubre Nuestro «Método De Las 6 Dimensiones». *Formanchuk Comunicación Cocreada*. <https://formanchuk.com/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>

Gómez, M. (2016). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/44342>

Guzmán, A. (2019). La comunicación interna como herramienta para lograr compromiso en Porter Novelli Perú. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio de la Universidad de Piura.  
<https://hdl.handle.net/11042/4037>

Hernández, A., Barrios, A. y Hernández, C. (2022). Infoxicación por comunicación interna en WhatsApp y estrés laboral. Caso: docentes de la UAT.  
<https://revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/428/401>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, T., Ávila, D. y Polo, S. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), 1–19.
- Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Revista Científica*, 1 (2), 6-17. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007>
- Iraola, M. (2020). *Estudio de caso: efectos del uso de WhatsApp como canal de comunicación interna en una ONG de recuperación de frutas y hortalizas*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad de la República Uruguay] <https://hdl.handle.net/20.500.12008/32245>
- Jáuregui, K., Louffat, E. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10382>
- Jiménez, A. y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 18, 183-195.
- León, R. y Mancesidor, A. (2021). Estrés en docentes con trabajo remoto, en tiempo de pandemia de una institución educativa pública de Independencia, Lima 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62704>
- Lermo, K. (2022). *Comunicación organizacional interna y clima organizacional del Área de producción en la empresa Esmeralda Corp, Lima 2021*. [Tesis para

obtener el título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/12644>

Listyorini, E. y Susanty, A. (2018). Corporate Internal Communication through the Use of WhatsApp Messaging Application and the Employee Performance of an IT Company in Indonesia. <https://dx.doi.org/10.2991/icebef-18.2019.170>

López, V. (21 de agosto de 2020). El funcionamiento de la empresa. Econfinados. <https://www.econfinados.com/post/el-funcionamiento-de-la-empresa>

Lozada, D., Paredes, M., Vilorio, H., y Rivadeneira, D. (2021). Riesgos en el uso de WhatsApp: sobrecarga y desgaste profesional en docentes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 219-226. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1916>

Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8043>

Martínez, H. (2018). Metodología de la investigación. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6401>

Mayor, M. (2022). La comunicación interna y su influencia en el clima organizacional en la Federación Nacional de Cultivadores de Cereales y Leguminosas (FENALCE) Regional Valle del Cauca. Universidad del Valle. <http://hdl.handle.net/10893/22023>

Montenegro, S. (2021). *Gestión de las redes sociales y/o aplicaciones de mensajería instantánea como canales oficiales de comunicación organizacional en una institución educativa de nivel medio superior*. <http://eprints.uanl.mx/21320/1/1080314912.pdf>

- Morales, D. (2022). *La comunicación interna en la mejora del clima laboral en una mediana empresa de servicios*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16479>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>
- Neffa, J. (2020). *La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas*. (1ª ed.). UNM Editora.
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H., Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>
- Perez, C. y Rojas, F. (2021). *La comunicación interna en contexto de trabajo remoto en el año 2020 a causa del covid-19 desde la valoración de los empleados limeños de la generación millennial*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15343>
- Pérez, K. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85427>
- Perez, R., Seca, M., y Perez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85–93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.. Cuadernos*

Latinoamericanos de Administración, XV(28), 1900-5016. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Pinzón, L., Muñoz, J. y Pérez, C. (2022). Estrategias y metodología para lograr un mejor ambiente organizacional. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 4(10), 43-58. <https://doi.org/10.53734/esci.vol4.id239>

Puebla, B., y Farfán, J. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés. *Revista Prisma Social*, (22), 113–126. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590>

Puertas, R., Abendaño, M. y Valdiviezo, C. (2020). Comunicar: de la táctica a la estrategia. *Cuadernos Artesanos de Comunicación*, nº 178. <http://www.cuadernosartesanos.org/#178>

Pursell, S. (30 de enero de 2023). Reconocimiento laboral: tipos, ejemplos y cómo aplicarlo en tu empresa. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>

Ricaldi, B. (2022). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Institución de salud pública en 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100357>

Rivera, L. (2019). *La comunicación interna y clima organizacional en el Gobierno Regional de Pasco - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2660>

Ruíz, D. (2022). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, Trujillo – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89236>

- Torres, N. (2021). *Comunicación interna y redes sociales. Uso de WhatsApp en la Dirección de Vinculación UCE*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23350/1/UCE-FACSO-TORRES%20NESTOR.pdf>
- Torres, F. (2021). Relación de la comunicación interna con el clima organizacional en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2021. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17208>
- Trujillo, F. (2021). La “desconexión digital” a lomos de la seguridad y salud en el trabajo. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, (45). <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21955>
- Vesga, J., García, M., y Gómez, C. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/102363>
- Vidarte, J. (2019). La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10372>
- Villar, L. Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2021). Valoración de WhatsApp para la comunicación y organización del trabajo grupal en médicos residentes. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(4): 790-797. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i4.3884>
- Villegas, R. (2022). *Comunicación interna y clima institucional en docentes de un colegio particular de Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99130>

## ANEXOS

### Anexo A: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	La comunicación interna es un conjunto de actividades de comunicación impulsadas por una organización que tiene como objetivo crear y mantener buenas relaciones entre sus colaboradores, utilizando diversas técnicas y herramientas de comunicación que los informen, integren y motiven, lo que a su vez contribuye al logro de las metas organizacionales (Cuenca y Verazzi, 2018).	Se aplicará un cuestionario para la recolección de información sobre la comunicación interna. Luego se realizará un análisis de los resultados para determinar la relación que hay entre nuestras variables.	Operativa	Horarios	Likert: Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Tareas	
			Cultural	Vínculos	
				Normas	
Feedback	Productividad				
	Propuestas				
<b>CLIMA LABORAL</b>	El clima organizacional se compone de las apreciaciones que tienen los colaboradores sobre la organización, a su vez es considerado como el estado del ambiente interno que practican los empleados y que influye en su comportamiento (Vesga, García y Gómez, 2020)	Se aplicará un cuestionario para la recolección de información sobre el clima laboral. Luego se realizará un análisis de los resultados para determinar la relación que hay entre nuestras variables.	Liderazgo	Estilos de liderazgo	
				Motivación	
			Comunicación	Toma de decisiones	
				Participación	
				Accesibilidad	
			Recompensas y remuneración	Canal	
				Reconocimiento	
Estructura y normas	Funcionamiento				
Apoyo y soporte	Reglamentos				
	Compañerismo				

## Anexo B: Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	WHATSAPP COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DE LA I.E. GRAN MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA, LIMA 2022								
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODOLOGÍA		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Operativa	Horarios	1 – 2	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN		
¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?	Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	H1: Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga					Comunicación Interna	Cultural	Tareas
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	H0: No existe relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Feedback	Propuestas	Vínculos	4 – 5			NIVEL DE INVESTIGACIÓN
					Normas	6 – 7			
¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?	Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el liderazgo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga			Productividad	8		Correlacional	

¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?	Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la comunicación del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	<b>VARIABLE 2</b>	Liderazgo	Estilos de liderazgo	1 – 4	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  Aplicada
			Clima Laboral		Motivación	5 – 6	
Comunicación	Toma de decisiones	7					
	Participación	8					
	Accesibilidad	9 – 10 –11					
Canal	12 –13						
Recompensas y remuneración	Reconocimiento	14		<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  No experimental			
Estructura y normas	Funcionamiento	15					
	Reglamentos	16					
¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?	Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y las recompensas del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga					
¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?	Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y la estructura del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga					

<p>¿Cuál es la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga?</p>	<p>Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga</p>	<p>Existe una relación significativa entre WhatsApp como medio de comunicación interna y el apoyo del clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga</p>		<p>Apoyo y soporte</p>	<p>Compañerismo</p>	<p>17 – 18</p>	
---	--	---	--	------------------------	---------------------	--------------------	--

## Anexo C: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre WhatsApp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes de la I.E. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga, Lima 2022.

**Instrucciones:** A continuación, se le invita a forma parte del desarrollo del proyecto de investigación, contestando la siguiente encuesta. Elija la opción considerando su propio criterio. Tener en cuenta que no existen respuestas buenas o malas, puesto que es una escala de medición.

#### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>(N)</b>	<b>(CN)</b>	<b>(AV)</b>	<b>(CS)</b>	<b>(S)</b>

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA						
	DIMENSIÓN OPERATIVA	N	CN	AV	CS	S
1	Recibo mensajes importantes a través de WhatsApp fuera de mi horario laboral					
2	Recibir mensajes fuera del horario laboral, me genera una sensación de invasión a mi espacio de vida personal					
3	Suelo avanzar tareas pendientes del trabajo fuera de mi horario laboral					
4	WhatsApp facilita el intercambio de opiniones entre los trabajadores					
5	La conversación con mi jefe y mis colegas mediante WhatsApp es frecuente					
	DIMENSIÓN CULTURAL	N	CN	AV	CS	S
6	Existe una norma que prohíbe enviar mensajes de WhatsApp fuera del horario laboral					
7	Se respeta la norma de prohibición de envío de mensajes de WhatsApp fuera del horario laboral					
8	Recibo mensajes de WhatsApp de mi jefe sobre mis funciones dentro de la institución					
	DIMENSIÓN FEEDBACK	N	CN	AV	CS	S
9	Existe libertad para dar sugerencias con respecto al uso de WhatsApp					
10	Considero que WhatsApp es un medio eficiente para proponer ideas					
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL						

	<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
11	Considero que el modo en que mi jefe dirige sus mensajes a través de WhatsApp son muy formales					
12	Considero que los mensajes de mi superior fomentan la participación de los trabajadores					
13	Existe mensajes impertinentes por parte de mi jefe como memes o stickers					
14	Considero que mi jefe en los mensajes denota un tono de mando fuerte o dictatorial					
15	Considero que mi jefe envía mensajes positivos o motivadores a través de WhatsApp					
16	Me siento escuchado cuando sugiero una idea por medio de WhatsApp					
	<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
17	Considero que en la toma de decisiones se tiene en cuenta las propuestas de todos los trabajadores que interactúan mediante WhatsApp					
18	Observo con frecuencia a todos mis colegas participando por el grupo de WhatsApp de la institución					
19	Me informo positivamente mediante WhatsApp					
20	Existe confusión en los mensajes a través de WhatsApp					
21	Existen demasiados mensajes que me impiden la comprensión de anuncios importantes por parte de la institución					
22	Utilizar WhatsApp es un buen medio de comunicación					
23	Prefiero usar WhatsApp que otros canales de comunicación para comunicarme					
	<b>DIMENSIÓN RECOMPENSAS Y REMUNERACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
24	Considero que reconocen mi trabajo y me felicitan a través de WhatsApp					
	<b>DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y NORMAS</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
25	Considero que a través de WhatsApp se puede organizar o planificar las actividades de la institución					
26	Existe un reglamento por parte de la institución enviado a través de WhatsApp que ayuda al buen comportamiento del trabajador					
	<b>DIMENSIÓN APOYO Y SOPORTE</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
27	Puedo ver a través de las comunicaciones de WhatsApp un sentido de compañerismo					
28	Considero que existe un ambiente de confraternidad y respeto a través de WhatsApp					

**Anexo D: Validación del instrumento de obtención de datos**

Nombres y Apellidos	Marcelo, Linares Castillo	DNI N°	32949145
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación interna y Clima laboral		
Dirección domiciliaria	Urb. Miguel Grau X-1 - Buenos Aires		
Título Profesional/Especialidad	Lic. Ciencias de la comunicación		
Grado Académico	Mgtr. Administración de negocios		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 28 de abril de 2023

Nombres y Apellidos	Miguel, Valdez Orriaga	DNI N°	06051016
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación interna y Clima laboral		
Dirección domiciliaria			
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la comunicación		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Relaciones Públicas /comunicación corporativa		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 22 de abril de 2023

Nombres y Apellidos	Narso, Saez Valle	DNI N°	17920954
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación interna y Clima laboral		
Dirección domiciliaria	Blas Ostolaza 242 Urb. San Andrés- Trujillo		
Título Profesional/Especialidad	Periodismo/ Relaciones Públicas		
Grado Académico	Magíster		
Mención	Relaciones Públicas e Imagen Corporativa		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 26 de abril de 2023

## Anexo E: Resultado del Coeficiente de Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	14	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	28

# Anexo F: Autorización de aplicación del instrumento



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "GRAN MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA"

Av. Marcará # 5280 Urbanización Villa del Norte – Los Olivos  
Teléfono: 01 521-1694 Email: [mariscalluzuriaga.lo@gmail.com](mailto:mariscalluzuriaga.lo@gmail.com)

### FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

R.M N° 026 – ED

SOLICITO: Autorización para poder  
encuestar a los docentes y utilizar  
el nombre de la institución.

1. SEÑOR DIRECTOR DE LA I.E.P. "GRAN MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA"

2. Mendroza Espinoza Grecia Valeria

APELLIDOS Y NOMBRES DEL USUARIO

3. Estudiante de la Universidad César Vallejo - Lima Norte

CARGO ACTUAL Y CENTRO DE TRABAJO

4. 70546070

5. 931035735

6. \_\_\_\_\_

D.N.I

TÉLEFONO

CÓDIGO MODULAR

7. Jo Chusaitambo 762 Los Olivos

DOMICILIO DEL USUARIO (CALLE-DISTRITO-PROVINCIA)

8. FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO:

En la actualidad me encuentro realizando mi proyecto de investigación sobre  
Whatsapp como medio de comunicación interna y clima laboral en docentes,  
y para ello quisiera pedir permiso para utilizar la identidad de la institución  
educativa en nuestra investigación y poder obtener información mediante  
la aplicación de instrumentos que sean pertinentes.

9. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA:

Copia de DNI

SELLO DE RECEPCIÓN

I.E. "GRAN MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA" LOS OLIVOS	
SECRETARÍA - MESA DE PARTES	
EXP. N°	<u>1508</u>
FECHA	<u>26/10/22</u> HORA <u>09:50</u>
RECIBIDO	<u>MZ</u>



Abonada  
Lucy Armas  
LUCY ARMAS ALBA POMA POMA  
DIRECTORA  
Institución Educativa "GM.T.L."

FECHA: 26/10/2022

FIRMA: Gul

## Anexo G: Base de datos de la prueba piloto

PP-CI-CL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	5	5	5	4	5	1	5	5	3	3	5	5	1	3	5	5	3	
2	3	5	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	2	5	3	3	3	
3	4	1	1	5	1	1	3	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	
4	5	2	5	3	5	5	1	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	
5	3	5	3	1	5	1	2	5	5	4	3	5	1	1	1	5	1	
6	2	1	2	5	4	4	1	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	
7	3	5	3	5	1	2	1	5	5	3	5	3	1	5	2	1	2	
8	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	2	1	5	3	1	
9	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	
10	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
11	3	2	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	1	1	4	4	3	
12	5	5	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	1	2	5	3	4	
13	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	3	5	5	
14	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	1	4	4	3	



## Anexo H: Base de datos de la población

E-CI-CLsav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4
8	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
9	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4
11	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4
13	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4
14	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	1	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
16	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4
17	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	3
18	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4
19	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4
20	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5
24	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
25	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables



Visible: 38 de 38 variables

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D1	D2	D3	CI	D4	D5	C
1	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	24	15	10	49	26	31	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	15	10	50	26	35	
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	25	15	10	50	25	34	
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	24	15	10	49	27	35	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19	12	8	39	23	28	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	15	10	50	29	35	
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	21	13	8	42	25	29	
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	23	12	10	45	26	34	
9	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	23	12	9	44	22	28	
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	21	15	10	46	23	34	
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	24	14	10	48	26	35	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	13	9	42	23	28	
13	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	22	14	9	45	24	29	
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	20	15	8	43	19	29	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	15	10	50	27	35	
16	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	22	14	10	46	21	31	
17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	23	11	8	42	21	30	
18	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	23	13	9	45	23	32	
19	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	23	14	9	46	24	27	
20	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	22	14	9	45	23	29	
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	23	13	9	45	23	35	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	12	8	40	24	28	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	15	10	50	25	35	
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	22	13	10	45	29	35	
25	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	23	12	7	42	21	31	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	12	8	40	23	28	
27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	20	14	9	43	24	34	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ QUEZADA MARIA DE LOS ANGELES, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "WHATSAPP COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN DOCENTES DE I.E. GRAN MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA, LIMA 2023", cuyos autores son MENDOZA ESPINOZA GRECIA VALERIA, SALAZAR SARANGO JENNIFER ZARAI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 13 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ QUEZADA MARIA DE LOS ANGELES <b>DNI:</b> 18131566 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2529-6659	Firmado electrónicamente por: MDSANCHEZQ el 21-07-2023 11:47:01

Código documento Trilce: TRI - 0590491