



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Ríos Pérez, Roy Moisés

**ASESORA:**

Mgr. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERU – 2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RIOS PEREZ, ROY MOISES

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

*COMUNICACIÓN INTERNA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LIMA, 2018*

Fecha: 02 de setiembre de 2018

Hora: 05:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma:

SECRETARIA: Dra. Noemí Mendoza Retamozo

Firma:

VOCAL: Mgtr. María del Carmen Ancaya Martínez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  




Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Mejorar las discusiones en cada hipótesis específica*
- *Estilo APA*
- *Referencias bibliográficas*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

**Dedicatoria:**

En primer lugar a Jesucristo, mi Señor y Salvador.

A mi amada esposa, mi pequeño Roycito, y a mis padres que siempre me apoyaron.

A mí amada iglesia Belén y mis hermanos en la fe, este trabajo dedicado con mucho amor para todos ellos.

**Agradecimiento:**

A los docentes y a la Universidad Cesar Vallejo, por el apoyo en el desarrollo de mi investigación.

A la Institución Educativa donde laboro, la cual me abrió las puertas brindándome las facilidades para realizar esta investigación.

A mis colegas docentes de la institución Educativa por su colaboración.

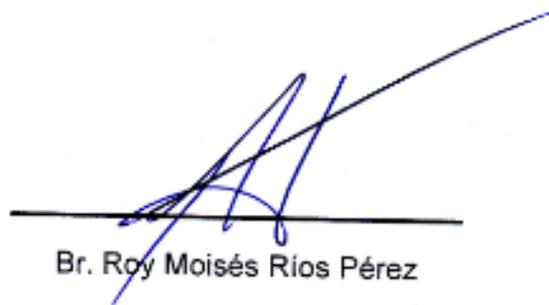
### Declaración de autoría

Yo, Roy Moisés Ríos Pérez, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Ate, 18 de agosto 2018.



Br. Roy Moisés Ríos Pérez

DNI 42418044

## Presentación

Señores miembros del jurado, presento antes ustedes mi Tesis titulada “Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una Institución Educativa de Lima, 2018”, con la finalidad de determinar si existe una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurada por los siguientes capítulos: introducción, método, resultados y discusión. Por otro lado, presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Los resultados generales de esta investigación determinaron que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018, con un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) igual a 0.794, el cual nos indica una relación fuerte entre estas dos variables, además los resultados descriptivos muestran que estas variables si se relacionan de manera significativa.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento:.....	iv
Declaración de autoría .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. Introducción .....	15
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos.....	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales .....	17
1.2.2 Trabajo previos nacionales .....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1 Aproximaciones teóricas .....	44
1.4 Formulación del problema.....	47
1.4.1 Problema general.....	47
1.4.1 Problemas específicos.....	47
1.5 Justificación del estudio.....	48
1.5.1 Justificación teórica.....	48
1.5.2 Justificación práctica.....	48
1.5.3 Justificación social y educativa.....	49
1.5.4 Justificación económica.....	49

1.6 Hipótesis.....	49
1.6.1 Hipótesis general.....	49
1.6.2 Hipótesis específicas.....	49
1.7 Objetivos .....	50
1.7.1 Objetivo general.....	50
1.7.2 Objetivos específicos.....	50
II. Método .....	52
2.1 Diseño de investigación.....	53
2.2 Variables, operacionalización .....	54
2.2.1 Variable 1: Comunicación interna. ....	54
2.2.2 Variable 2: Nivel de satisfacción del personal docente. ....	55
2.2.3 Operacionalización de variables .....	56
2.3 Población y muestra.....	57
2.3.1 Población .....	57
2.3.2 Muestra .....	57
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad.....	58
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	58
2.4.2 Validez y fiabilidad .....	60
2.5 Métodos de análisis de datos.....	64
2.6 Aspectos éticos.....	64
III. Resultados .....	65
3.1 Resultados descriptivos .....	66
3.1.1 Análisis descriptivo de la comunicación interna.....	66
3.1.2 Análisis descriptivo de la satisfacción docente.....	72
3.2 Resultados inferenciales .....	78
IV. Discusión .....	84

V. Conclusiones .....	88
VI. Recomendaciones .....	91
VII. Referencias Bibliográficas .....	94
Anexos .....	99
Anexo 1: Artículo científico.....	100
Anexo 2: Declaración jurada del artículo científico .....	112
Anexo 3: Matriz de consistencia .....	113
Anexo 4: Instrumentos. ....	114
Anexo 5: Validez de los instrumentos .....	118
Anexo 6: Permiso de la institución donde de aplicó el estudio.....	136
Anexo 7: Base de datos .....	138

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable comunicación interna.	56
Tabla 2.	Operacionalización de la variable nivel de satisfacción del personal docente.	56
Tabla 3.	Distribución de docentes en una institución educativa de Lima, 2018.	57
Tabla 4.	Distribución de docentes en una institución educativa de Lima, 2018.	58
Tabla 5.	Validez del cuestionario sobre inteligencia emocional y relaciones interpersonales.	61
Tabla 6.	Reporte del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la comunicación interna.	61
Tabla 7.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	61
Tabla 8.	Reporte del análisis de confiabilidad del instrumento que mide el nivel de satisfacción del personal docente.	63
Tabla 9.	Grado de relación según el coeficiente de correlación rho de Spearman.	64
Tabla 10.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable comunicación interna.	66
Tabla 11.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión vínculo.	67
Tabla 12.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión efectividad.	68
Tabla 13.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión orgullo.	69
Tabla 14.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión identidad.	70
Tabla 15.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión asertividad.	71
Tabla 16.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable nivel de	72

	satisfacción del personal docente.	
Tabla 17.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión ambiente de aprendizaje.	73
Tabla 18.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión remuneraciones e incentivos.	74
Tabla 19.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión realimentación efectiva.	75
Tabla 20.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión materiales de apoyo.	76
Tabla 21.	Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales.	77
Tabla 22.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre las variables comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente.	78
Tabla 23.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión vínculo y nivel de satisfacción del personal docente.	79
Tabla 24.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión efectividad y nivel de satisfacción del personal docente.	80
Tabla 25.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión orgullo y nivel de satisfacción del personal docente.	81
Tabla 26.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión identidad y nivel de satisfacción del personal docente.	82
Tabla 27.	Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión asertividad y nivel de satisfacción del personal docente.	83

## Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1.	Valor de confiabilidad si se suprimen los ítems para la variable comunicación interna.	62
Figura 2.	Valor de confiabilidad si se suprimen los ítems para la variable nivel de satisfacción docente.	63
Figura 3.	Niveles de la variable comunicación interna.	66
Figura 4.	Niveles de la dimensión vínculo.	67
Figura 5.	Niveles de la dimensión efectividad.	68
Figura 6.	Niveles de la dimensión orgullo.	69
Figura 7.	Niveles de la dimensión identidad.	70
Figura 8.	Niveles de la dimensión asertividad.	71
Figura 9.	Niveles de la Variable nivel de satisfacción del personal docente.	72
Figura 10.	Niveles de la dimensión ambiente de aprendizaje.	73
Figura 11.	Niveles de la dimensión remuneraciones e incentivos.	74
Figura 12.	Niveles de la dimensión realimentación efectiva.	75
Figura 13.	Niveles de la dimensión materiales de apoyo.	76
Figura 14.	Niveles de la dimensión relaciones interpersonales.	77

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

La metodología empleada para la elaboración de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, básica que se ubica en el nivel correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional. Para dicha tesis se tuvo como población a los docentes de una institución educativa privada del distrito de Ate. La muestra fue censal y fue conformada por un total de 103 docentes.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la estadística del Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente, se obtuvo el coeficiente de correlación ( $Rho=0.794$ ), además, el nivel de significancia ( $p=0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p < 0.05$ ) por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Concluyendo finalmente que si existe una relación significativa entre comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

*Palabras clave:* Comunicación interna, satisfacción, motivación, clima organizacional, docentes, institución educativa.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between internal communication and the level of satisfaction of teaching staff in an educational institution in Lima, 2018.

The methodology used for the elaboration of this thesis had a quantitative approach, basic research that is located at the correlation level, the design of the research is non-experimental, cross-correlational. For this thesis, teachers from a private educational institution in the district of Ate had been chosen. The sample was census and it was taken by a total of 103 teachers.

Among the most important results obtained with the Spearman's Rho statistic applied to the two variables of study, internal communication and level of satisfaction of the teaching staff, the correlation coefficient (0.794), in addition, the level of significance ( $p = 0.000$ ) is lower than the assumed p-value ( $p < 0.05$ ), so the research hypothesis is accepted.

Concluding, there is a relationship between internal communication and level of satisfaction of teaching staff in an institution Education of Lima, 2018.

Keywords: Internal communication, satisfaction, motivation, organizational climate, teachers, educational institution.

# **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

No hay duda que en el ámbito educativo se pueden abordar distintas problemáticas , una de las tantas problemáticas que no solo se dan en el contexto local y nacional es lo que menciona Aguilera & Orjuela (2017):

Actualmente el 60% de los problemas de las empresas en el mundo se relaciona a la comunicación, específicamente al tipo de comunicación dentro de las propias organizaciones. La pésima comunicación entre los diferentes actores genera conflictos y situaciones que perjudican la eficiencia, la productividad y el clima laboral. No realizar ninguna acción para corregirlos termina incrementando aún más los problemas en la organización. Es por ello que, que la prioridad en las empresas u organizaciones debe ser la detección y erradicación de este tipo de problemas. Esto también se refleja en las empresas latinoamericanas en donde la comunicación en un factor clave y parte de los problemas internos de las organizaciones , en países como Perú, Panamá y El Salvador, se está volviendo un problema el cual es prioridad atender para poder mejorar la comunicación, el 32% de las empresas encuestadas, ha respondido que este es un problema muy recurrente, luego Colombia con un 14%; mientras que Argentina y Chile ha considerado un problema no tan marcado en sus organizaciones, presentando un 57%, Venezuela un 45%, mientras que México con un 52% no los considera muy frecuente. (p.1)

No es ninguna novedad entonces entender que en nuestra realidad local y nacional esta misma problemática aqueja a todas las instituciones educativas de nivel básico regular y superior, esto repercute en el aprendizaje estudiantil, según el MINEDU, (2012):

El MBDD define los dominios, competencias y desempeños que definen un buen ejercicio y práctica docente y que se exigen a todos los docentes

cumplir en la Escuela Básica Regular (EBR) en todo el país. En este marco se constituyen los acuerdos entre los docentes, gobierno y sociedad, para que los docentes cumplan con las competencias necesarias para ejercer un buen trabajo, en etapas que el docente irá atravesando, desarrollando su carrera profesional en bien de los estudiantes. (p.12)

La institución educativa privada donde se realizó la investigación no es ajena a esta realidad, la comunicación interna y su repercusión en los docentes están vinculadas de manera directa, el cual además es objeto de estudio en esta investigación.

De esa manera podemos darnos cuenta que la problemática en realidad es un conjunto de dificultades que se van generando en cadena como en el caso del aprendizaje del estudiante, docentes con bajo nivel de satisfacción laboral no serían capaces de lograr los principales objetivos de toda institución que son entre ellos lograr los aprendizajes en los estudiantes.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Triana y Pérez (2016) en su investigación: *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, 2016*. Se basa en implementar círculos de calidad, usándolo como herramientas de gestión, buscando que participen, logren acuerdos, y se empoderen los profesores y la dirección buscando soluciones consensuadas a un problema que evidencia a uno de los procedimientos transeccionales y básicos, como es la comunicación en la Institución, bajo un enfoque de investigación cualitativo se busca interpretar y entender los procesos comunicativos de un conjunto en especial, en el cual las investigadoras forman parte, dándole una mirada muy subjetiva.

La investigación fue descriptiva y explicativa porque se quiere indicar las formas y maneras de los procesos en la comunicación en un determinado entorno, la investigación también es explicativa ya que se enfoca para entender las razones por la cual se origina una situación especial en la institución educativa. Implementar círculos de calidad en la comunicación, es una estrategia de la labor directiva, el cual hizo posible la participación, el mutuo acuerdo, el trabajo colaborativo y las competencias comunicativas en la organización, en atender prioritariamente las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades en la IE.

Gonzales y Figueroa (2016) en su investigación titulada: *Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico micro empresarial El Carmen – Colombia, 2016*, planteó como objetivo determinar el grado de relación entre el clima laboral y satisfacción docente, ya que la problemática existente son docentes poco comprometidos con la visión y misión de la institución educativa, desmotivación y con poca creatividad en la elaboración de sesiones de clase entre otros, la metodología usada en la investigación fue cuantitativa (ya que se cuantificó en frecuencias, porcentajes y las pruebas estadísticas necesarias para la medición de ambas variables de estudio), y correlacional (con base en resultados que describieron lo que se obtuvo, se determinó la relación entre dichas variables de estudio). Los resultados respecto a la variable clima indica que se maneja dentro de la institución un clima favorable de trabajo, sin embargo, el comportamiento medio de la satisfacción docente respecto de las condiciones de trabajo no son las más óptimas. La investigación concluye que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del equipo docente.

Polanco (2014) en su investigación titulada: *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortes*, tuvo como objetivo describir el clima que había en la institución y la satisfacción laboral de los docentes del INTAE, además de observar como el clima impactaba en la satisfacción identificando los elementos que puedan contribuir a mejorarlo. La metodología usada en este estudio fue

cuantitativa, ya que mientras se buscaba describir el clima laboral se pretendió también medir el clima que se desarrollaba en el INTAE. Los resultados hallados fueron que el 52% de los docentes se muestran insatisfechos, lo cual es muy alarmante, esto si se compara este estudio con otros realizados internacionalmente, que evidencian que en el gremio docente existen grados de satisfacción en un 90%. Se concluye en la investigación que el clima organizacional en el INTAE influye favorablemente, por el ajuste de las personas a su rol de educadores y que va acorde con la teoría de las expectativas y el ajuste de los estereotipos en los profesionales de la educación para este caso.

Ceballos (2013) en su investigación titulada: *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica, 2013*, tuvo el propósito de analizar la comunicación en el desarrollo del clima institucional de la Unidad Educativa Felipe Cecilio Tovar, ubicada en la Central Tacarigua del Municipio Carlos Arvelo, estado de Carabobo. El método investigativo del estudio estuvo bajo una investigación de carácter descriptivo, porque tiene el propósito de dar solución a un problema de carácter comunicativo que repercute e incide en el clima institucional de la Unidad Educativa. Felipe Cecilio Tovar, en ese sentido Tamayo y Tamayo (2004), define estas tipo de investigaciones “como las que se han trabajado sobre hechos concretos, y su característica principal es presentar una correcta interpretación” (p. 46). Es así que el estudio realizado permitió confirmar que la comunicación entre el equipo directivo y los docentes no es fluida ni clara, lo que hace que el ambiente interno de estas instituciones no sea el mejor para transmitir los pensamientos, ideas, conocimientos y una mayor participación, que influye con el propósito de fomentar un clima organizacional óptimo.

Correa (2013) en su investigación titulada: *Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la Universidad Militar de Nueva Granada y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran*, propuso como objetivo caracterizar el significado del clima en el trabajo y su relación

con la capacidad de gestión educativa de los diferentes actores de la Facultad de Estudios a Distancia y su implicancia en la motivación, trabajo colaborativo y liderazgo dando sugerencias para hacer posible un mejor ambiente institucional. El método aplicado se desarrolló bajo el enfoque cualitativo de investigación que según Marín (2011) muestra una tendencia dentro de la diversidad en las propuestas y enfoques metódicos y epistemológicos bajo diferentes enfoques del pensamiento actual, como la teoría crítica, el posestructuralismo, la condición posmoderna, el construccionismo, los sistemas complejos y el constructivismo, y cada vez haciendo un mayor uso de la hermenéutica y dialéctica, así además hay muchos otros que ya no se mencionan por motivos de espacio. Los resultados se reflejaron en muchos con muchos conceptos y temas que tienen están relacionadas con el grado de influencia existente entre el clima y la gestión directiva y en el liderazgo, motivación y trabajo colaborativo. Podemos citar algunos casos en la que la desmotivación del personal laboral se genera por no poder atener oportunidades de ascenso, desarrollo y capacitación profesional. Finalmente podemos decir que el equipo directivo se preocupa más por el aspecto administrativo que educativo en la institución, ya que se tiene evidencia que confirma esto a través de documentos existentes, recogidos de la propia institución y que pone de manifiesto este problema.

### **1.2.2 Trabajo previos nacionales**

Charry (2017) en su tesis titulada: *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*, basó su investigación partiendo esencialmente en dos premisas claves de preocupación en la mayoría de las entidades del Estado y están relacionadas con la deficiente gestión de la comunicación y el bajo nivel del clima en una organización estatal. Su investigación fue básica y del nivel correlacional, los resultados concluyeron que existe una correlación fuerte entre la gestión de la comunicación y el clima que se da en  $r = 0,959$ . Además que efectivamente hay una relación entre las variables comunicación interna y el clima organizacional, esta última estudiada bajo cinco dimensiones.

Santiago (2016) en su tesis *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016*, se planteó como objetivo conocer si existe alguna relación entre la comunicación del tipo asertiva y satisfacción del personal a nivel de docentes en la Red N° 09 - Ugel 05, el Agustino, 2016. La muestra no probabilística fue conformada por 140 docentes de esta red, de distintos niveles de las instituciones educativas del sector. Los datos fueron recogidos midiendo las variables del estudio mencionado.

Los datos fueron procesados usando el SPSS versión 22. La metodología empleada en la investigación fue descriptiva, básica a nivel correlacional y se fue una investigación no experimental, de corte transeccional. Se hizo a través de un análisis descriptivo y correlacional usando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo como resultado obtenido un Rho= 0,970 el resultado fue que se determinó una alta relación significativa entre las variables de estudio, con un nivel de significancia  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, Finalmente podemos decir en esta investigación que si existe la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción de los docentes.

Pineda y Gamarra (2016) en su trabajo: *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Año 2013*. Tuvo como objetivo general, encontrar si existe la relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción de los trabajadores en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013. su diseño investigativo fue no experimental de corte transversal y bajo un nivel correlacional, obteniendo la información a través de la recopilación de estos datos bajo instrumentos como lo son el cuestionario para la comunicación, en base a preguntas (34) con escalamiento tipo Likert es decir ofreciendo 5 opciones estas fueron desde el total acuerdo al total desacuerdo y otro cuestionario para medir la otra variable, este cuestionario constó de (25) preguntas, igualmente a la anterior variable el escalamiento fue Likert yendo del total acuerdo al desacuerdo.

La investigación termina por concluir la existencia de la relación existente entre las variables de estudio lo cual permite decir que la Comunicación Interna guarda una relación muy importante con el grado de satisfacción laboral, para ello se encontró un Rho de Spearman de 0.805 el cual corrobora lo que en principio se sostuvo como hipótesis y probable respuesta a la problemática.

Albañil (2015) en su tesis titulada: *El Clima laboral y la Participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*, se planteó estudiar el clima en y como este se relaciona con el nivel de participación en la IE Enrique López Albújar en Piura, los distintos factores así como la dimensiones que presentan ambas variables el cual permitió la medición de las variables. El método investigativo tuvo un enfoque cuantitativo usando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se recomienda a partir de los resultados obtenidos un mayor nivel en el reconocimiento a los docentes y respeto por su trabajo para mejorar el clima en la IE, sabiendo que los docentes son quienes interactúan mayor tiempo con los estudiantes. Finalmente se termina por realizar las recomendaciones debidas, en las que se destacan los reconocimientos como políticas para mejorar el clima, y sobre todo que el docente se sienta escuchado y valorado ya que ellos constituyen un eje fundamental para el logro de las metas institucionales.

García y Segura (2014) en su investigación titulada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*, planteó como objetivo principal determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño docente. La metodología se desarrolló teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, dado que los datos recolectados se analizaron utilizando el análisis estadístico descriptivo e inferencial con el propósito de probar hipótesis. Los resultados indican que el buen funcionamiento de una institución educativa depende del personal capacitado con el que cuente, cuyo desempeño debe ser el mejor, pero también de la existencia de un clima organizacional adecuado para que este personal se encuentre a satisfacción y tenga un buen desempeño. Se terminó por concluir que si, efectivamente los docentes ven afectado

su trabajo y desempeño ya que esta se relaciona con el clima generado entre los distintos actores educativos que forman parte de la IE, y la cual el equipo directivo debe tomar cartas en el asunto.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Comunicación organizacional**

Andrade (2010) menciona que “el inicio y puesta en práctica de la comunicación organizacional durante los últimos 30 años, es un nuevo campo que se debe atender en las organizaciones y además su importancia en esta época, es evidencia de que la comunicación es un factor clave e importante en toda organización o institución”. (p. 120)

Según lo mencionado por el autor, es creciente la preocupación que existe hoy por el factor comunicación, siendo considerado hoy en día como uno de los ejes más importantes para la empresa de hoy; viendo el campo educativo, la comunicación es clave en el desempeño tanto del directivo como el docente y el flujo de información debe ser constante para una buena coordinación.

No es bueno poder definir con una frase como: “comunicación es”, más bien poderlo mencionar como “yo le llamo comunicación a”. Es necesario entonces hacer la aclaración pues la definición dependerá del uso y del enfoque bajo el que se vea esto, muchos autores harán la definición de la comunicación de diferentes maneras, sin embargo conociendo que esto ocurre, podemos encontrar algunas de estas definiciones de la siguiente manera:

#### **Comunicación en el ámbito social de la organización:**

De esta manera la comunicación puede entenderse como la interacción entre los distintos actores que forman parte de la organización, además de un proceso natural ya que el ser en sí es un ser social.

**Comunicación como una disciplina:**

Es el estudio también del proceso de interacción a través de los medios comunicativos en la organización el cual abre un campo de estudio nuevo e importante de abordar para el crecimiento organizacional.

Por último, como una serie de técnicas y actividades: El estudio del proceso comunicativo en las organizaciones genera una serie de conocimientos que ayudan a mejorar este proceso a fin de poder lograr mejores resultados, los estudios e investigaciones corroboran que la implementación de estrategias comunicativas favorecen de manera significativa los resultados en término de productividad a la organización, podemos mencionar que la comunicación se da en estos aspectos:

Comunicación interna: Son estrategias que permitirán la cordialidad, respeto y las buenas relaciones entre los miembros de una organización, con el fin de lograr un clima positivo internamente.

Comunicación externa: Es también los mensajes que se intercambian entre la organización y el entorno, el cual puede estar conformada por proveedores, clientes, y otros actores externos que necesiten interactuar, en el caso educativo los padres de familia, etc.

Citando a Castro (2012):

La comunicación es un factor muy importante el cual permite un trabajo mucho mas fluido y se ha convertido en una de los factores clave en el alcance de las metas en las empresas hoy en día. La actividad de las organizaciones depende bastante del flujo existente de la comunicación en todas las dimensiones de las organizaciones, desde la gerencia hacia las distintas áreas, lo cual favorece un trabajo mejor y más productivo. (p. 65).

La comunicación es entonces uno de los pilares fundamentales en toda organización, y es que una buena comunicación en el medio interno de la

organización propiciará también una mejor comunicación con entorno exterior; formándose una identidad propia de la empresa. Por eso es importante el hacer uso de herramientas para gestionar la comunicación.

A partir de estas aseveraciones por parte de Castro, podemos concordar la manera como la comunicación ha pasado de ser un factor sin importancia, a ser uno de los factores más necesarios el cual trabajar, es decir atender este problema en la organización debe ser parte fundamental en el quehacer diario por parte del directivo.

La comunicación interna debe darse de la mejor manera posible, siendo asertivo en el trato hacia los demás a fin de poder transmitir información precisa y fiel. La comunicación en las instituciones se da en todos los niveles existentes en un organismo el cual debe fluir y se caracteriza por presentar algunos aspectos el cual mencionaremos a continuación:

La comunicación en la organización no es algo sencillo, su nivel puede ser complejo y se debe tratar de manera muy responsable usando herramientas de gestión que funcionen.

La comunicación en la organización está conformada por los diferentes mensajes, el flujo comunicativo, el propósito del mensaje, hacia donde se dirige y la manera de cómo se transmitirá dicho mensaje.

En la comunicación no debemos olvidar que se realiza entre seres humanos, con emociones, sentimientos, por lo que puede ser un estudio muy complejo por la misma naturaleza humana.

Algunos autores afirman que la comunicación no ha tenido el debido peso específico durante muchos años, ya que si nos ponemos a pensar detenidamente, es como un cuerpo que requiere de las interacciones en todo nivel, para funcionar,

por ello sin comunicación no existiría un organismo, es más un organismo sin movimiento carecería de vida en sí, es por ellos que el proceso comunicativo es tan vital. Además podemos entender que el flujo en la comunicación pasa de ser interna a externa, así como un organismo se comunica a nivel interno, entre sus partes para funcionar , también se debe relacionar con el medio externo.

La comunicación además no es un asunto estático entre los que se comunican, sino que constantemente cambia y está en movimiento, siendo un proceso dinámico entre los agentes comunicativos, la información va y viene de un miembro a otro, los medios también cambian, paso de ser a través de faxes o cartas, a usar las redes sociales y la internet, por lo cual se debe pasar a estudiar estas nuevas formas de comunicación que deben mejorar y hacer aún más rápida y eficiente la comunicación.

Rebeil (2010) menciona que la comunicación en la organización es una “interacción que se da entre los diferentes actores que desempeñan funciones en una organización”. (p. 87, 88)

Si podemos unir las definiciones antes mencionada por los autores citados, podemos concluir que la comunicación es un mecanismo importante dentro de las organizaciones para el correcto funcionamiento en todo el nivel institucional. Haciendo entonces un resumen Andrade lo menciona y define de tres maneras: como interacciones sociales, como un objeto de estudio y nueva disciplina, y como un conjunto de técnicas y actividades. Y además para Castro y Rebeil es un eje importante y fundamental en el funcionamiento correcto de la organización, sus procesos de interacción internos y que luego además pasa a ser externo.

### **Comunicación organizacional interna**

Según Andrade (2010):

La comunicación interna es muy importante ya que sin esta no podría funcionar una organización ya que en el orden natural de las cosas, los seres son sociales para poder sobrevivir, de igual manera una empresa y organismo necesita interactuar tanto de manera interna como externa, esto posibilita que sobreviva, si entre dos personas de la organización no existiese comunicación no habría manera de poder coordinar, y establecer acuerdos lo cual impediría el alcance de metas y objetivos, de aquí la importancia de que la organización evite el aislamiento de las áreas aunque esto es muy usual, la famosa frase cumplo mi parte y el resto no es mi problema, es un mal que aún existe y donde la gerencia debe actuar para evitarlo. (p. 87)

Haciendo un análisis de lo que Andrade menciona podemos afirmar que en si la comunicación surge como algo natural, ya que en el ser humano es un ser social por naturaleza, el no tomar en cuenta la comunicación como algo fundamental en el cual trabajar y mejorar en una organización tendrá como consecuencia la debacle de la misma.

Chiang (2012) menciona “que la comunicación interna tiene un objetivo común el cual viene hacer el de alinear todos los esfuerzos comunes en un misma dirección. La comunicación se plantea como el medio por el cual se puede unir a todo el organismo para funcionar adecuadamente siendo este el medio de articulación de todas las partes de la organización.” (p. 87)

Por ende podemos ver que la comunicación hace posible la existencia de la organización, sin esta es imposible el flujo de información y por ende no podrían darse órdenes ni instrucciones. Además la comunicación hace posible el conocimiento de los estados actuales de los miembros de la organización, sus sentimientos y necesidades en todos los niveles jerárquicos.

Al ser la comunicación útil en todo sentido, hace que la eficacia en la compañía se incremente, esto tiende a mejorar los desempeños y alienta la satisfacción en las labores diarias. Los empleados saben mejor la función a realizar y se comprometen mejor con su cargo. Con esto podemos mencionar que si existe una mala comunicación, se verían consecuencias muy perjudiciales para la institución, las consecuencias podríamos mencionarlas, a continuación algunas de ellas:

El equipo directivo no podrá conocer si hay procesos ajenos a su control, como por ejemplo las dificultades entre los docentes, planes de acción sin supervisión, planes de mejora o implementación de nuevas estrategias metodológicas para la mejora de aprendizajes.

Áreas que entre si se restan en lugar de sumar, es decir no todos hablan el mismo lenguaje, mientras que algunos docentes pueden implementar ciertas estrategias, los otros la ignoran por completo y hasta pueden realizar estrategias que no suman a la otra.

La total falta de coherencia entre lo que se dice y se hace, por una mala comunicación malogra los trabajos de uno por parte de otro, generando frustración e incomodidad.

Es por ello que las consecuencias de la falta de comunicación en el ámbito educativo también perjudicarán notablemente el rendimiento y nivel de satisfacción de los docentes, siendo estos los agentes directos del logro de aprendizajes en los estudiantes.

### **Tipos de comunicación interna**

Para la EHB (2010):

La comunicación se clasifica de diversas formas dependiendo de algunos factores como el uso del canal y de qué manera existe la interacción y el grado de mismo entre emisor y receptor. Primero lo clasificaremos de acuerdo a la función del canal usado:

- Comunicación escrita: ya sea por cartas, faxes, correos, redes sociales, etc.
- Comunicación Oral: Cuya vía es el aire, es decir mediante palabras y sonidos.
- Comunicación no verbal: Se da en forma de gestos, ya sea de manos, faciales o de alguna parte del cuerpo.

En función del tipo y grado de interacción:

- Comunicación directa: Cuando se realiza la comunicación entre el emisor y receptor de manera directa, frente a frente.
- Comunicación Indirecta: Cuando la comunicación presenta intermediarios, o canales de transmisión el cual no se da frente a frente, como los correos, teléfonos, diarios, revistas, etc. (p. 148)

La clasificación para este autor es entonces en base al canal y al grado de interacción, de igual forma en la institución educativa de estudio los canales más usados son el verbal y el escrito este último hoy en día se utiliza mucho, a través del correo electrónico y las cartas, ya sea de felicitaciones o de sanciones, esto responde a la globalización que hoy en día se puede ver, sobre todo las redes sociales.

Para Etchegaray (2010) la comunicación se clasifica de dos formas:

- Formal: Es la que se da a través de protocolos, o lineamientos propias de la empresa, esta se utiliza en toda la organización respetando dichos lineamientos los cuales sirven de modelo para todos los miembros, en particular empleados y directivos.

➤ Informal: Es la que se da en forma espontánea en todos los niveles de la organización, por ende no utiliza lineamientos ni protocolos, lo cual no significa que no los haya. Se le da mayor nivel de credibilidad y normalmente se relaciona con los intereses personales ya sea de manera individual o colectiva de los miembros de la organización. La palabra informal se sustituye por los famosos ruidos o rumores, ya que así se le conoce popularmente”. (p. 88, 89)

Para el ámbito escolar podemos ver que este tipo de comunicación, la formal e informal también está presente, siendo la formal por lo general la que se da entre directivo y docente de manera más frecuente,, mientras que entre docentes predomina más la informal, quizás esto provocado por el nivel de confianza existente entre las personas que conforman el colegio.

Lacasa (2011) concuerda con Etchegaray y afirma que:

La comunicación se puede también clasificar de dos maneras, la formal e informal, estas las define el autor de la siguiente manera:

- Formal: Es la comunicación donde el mensaje se inicia en un individuo de un cierto nivel jerárquico y se dirige a un miembro de un nivel de jerarquía superior, de un nivel jerárquico inferior, o del mismo nivel; siguiendo canales formales que ya han sido previamente establecidos por la empresa. Usualmente estos medios son murales, teléfonos, Internet, circulares, memorandos, charlas, informes, cartas, intercomunicadores, publicaciones, reportes, reuniones, eventos, etc.
- Comunicación no formal: Es la comunicación que fluye entre los integrantes de una organización sin saber con precisión el origen, y a través de canales no establecidos formalmente por la empresa. Podemos tomar por ejemplo los rumores los cuales no se pueden

verificar su valor de verdad pero en primera instancia se aceptan.  
(p. 46, 47)

Es por ello que hay que manejar muy bien el aspecto comunicativo entre los docentes, ya que la comunicación informal es decir, los rumores o ruidos pueden generar malos entendidos entre los docentes creando un clima desfavorable y generando mensajes tergiversados tomados como verdaderos.

En síntesis, Etchegaray y Lacasa mencionan que existen dos tipos de comunicación interna la formal y la informal. Mientras que para la EHB la comunicación organizacional interna se basa en dos criterios, el canal utilizado (escrita, oral, no verbal) y el grado de interacción entre emisor y receptor (directa e indirecta).

### **Dimensiones de la Comunicación Interna**

Según Reyes (2012) “el gran reto de líderes de comunicaciones internas es lograr desarrollar organizaciones más efectivas. Para lograrlo, los directivos deben buscar un equilibrio dinámico entre la comunicación, para fortalecer estos vínculos entre colaboradores y la organización.” (p. 4)

#### **Dimensión vínculo**

Según Reyes (2012):

Se relaciona esta dimensión de la comunicación con la necesaria acción de crear relaciones y afectos con los miembros de la organización del cual uno pertenece. Podemos entonces decir que es necesario crear espacios donde se fortalezcan los lazos y vínculos entre los miembros y lograr que los colaboradores establezcan relaciones de afecto por su centro laboral, así mismo, que se puedan sentir parte de una misma comunidad y buscan el bien de ella. El principio de comunicación clave para esta dimensión es la reciprocidad: Las organizaciones que realicen propuestas de valor será

mucho mejor ya que al sentirse valorado la persona, se generará una mayor confianza y clima. (p. 1)

Según lo mencionado por el autor podemos afirmar que el vínculo es clave en la comunicación, la reciprocidad que se genera entre el docente y el directivo permitirá un mejor flujo comunicativo, una mayor confianza e interés por aprender y querer saber más en bien de la organización educativa.

### **Dimensión efectividad**

Como menciona Pink (2009):

La autonomía de los trabajadores genera grandes avances en la empresa y trabajan a muy altos niveles. Pero los que sirven por objetivos mayores lo hacen también a niveles mucho más altos. La motivación generada por una excelente comunicación se logrará en resultados mucho mejores ya que la efectividad crece con personas mejor motivadas. (p. 13)

Recordando además que la efectividad es en esencia lograr más con menos, una buena comunicación evitará los malos entendidos y los tiempos muertos por no conocer bien lo que uno debe hacer, esto debido a no comprender bien las tareas encomendadas.

### **Dimensión orgullo**

Reyes (2012) menciona en su artículo que:

El grado de participación de los colaboradores es la clave para lograr el éxito de la gestión en la comunicación en una organización. Aquí es mucho mejor presentar a alguno de los colaboradores que mejor puedan representar haciendo sus labores y mencionando lo que realizan para mejorar la calidad del producto o servicio, o dando testimonio de lo que les ha ocurrido y como ha impactado en sus vidas. (p. 1)

Docentes orgullosos de la institución educativa donde laboran podrán realizar un mejor trabajo debido a que creen en la propuesta educativa, y la defienden, para ello es necesario comunicar de manera clara y precisa lo que uno espera que la labor docente y el impacto que puede lograr al confiar e implementar la propuesta educativa en los estudiantes.

### **Dimensión Identidad**

Herrarte (2015) afirma:

Actualmente el sentido de que le perteneces a una institución y que esta te necesita de igual manera genera un vínculo afectivo que pasa a identificarte como parte de un cuerpo en el cual tú importas y te sientes también importante, cuidando y velando por la institución a la cual perteneces. Hoy en día generar este vínculo no es prioridad para la mayoría de organizaciones, quienes prefieren mejorar siempre la parte productiva directamente, olvidando el capital humano y su repercusión también en la productividad. Podemos entonces decir que es necesario que las organizaciones puedan trabajar más el lado humano con sus trabajadores ya que esto será más importante e impactará favorablemente en los resultados en términos de productividad y ganancias. (p. 21)

Esta importante dimensión de la comunicación interna tiene que ver con el sentirse dentro parte importante de un proyecto, la clara comunicación permitirá que el docente se sienta parte de la comunidad educativa, y que su aporte es valioso para la institución, sentirse identificado es ponerse la camiseta y ser de mayor bien para la comunidad educativa.

### **Dimensión Asertividad**

La asertividad es una de las habilidades sociales que permite interactuar con otra persona de manera favorable y que permite conservar el respeto, esta reúne las actitudes y pensamientos que ayudan a mantener una comunicación donde se

mantengan los derechos de cada persona sin ser agredida de parte de ninguno de los dos.

La comunicación asertiva es la manera de expresarse honestamente, directamente y equilibradamente, y tiene la intención de expresar nuestros pensamientos o defender nuestros derechos u opiniones sin querer o pretender perjudicar a alguien, entonces conforme con el principio que debe gobernar nuestras acciones: el principio de no perjudicar a otro. Las consecuencias de mantener una comunicación asertiva son las siguientes, según Roca (2003):

- Mejorar la comunicación y minimizar la probabilidad de ser malinterpretados por otras personas.
- Favorecer y mantener las relaciones interpersonales de la mejor forma posible.
- Incrementar las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones y reducir los problemas y conflictos fomentados por la convivencia.
- Aumenta la autoestima.
- Fomenta las emociones positivas en la misma persona y en los que lo rodean.
- Aquello que se relacionan con una persona asertiva logran una comunicación entendible y no manipuladora, sienten que se les respeta y respetan también a sus colegas

Finalmente, cuando hablamos de las conductas no asertivas lo podemos vincular con personas inhibidas o que responden agresivamente. (p. 12)

Es así de importante entonces que el directivo module su tono de voz y la manera como se está dirigiendo a un docente, ya que esto puede crear involuntariamente cierto temor o rechazo, lo cual creará un clima tenso entre la relación docente-directivo.

Según Roca (2003):

Ser inhibido corresponde a una forma de comportamiento no asertivo que desencadena en la subordinación, estar sometido, ser pasivo y dependiente de los demás, esperando la aprobación, una persona inhibida tiende a no hacer valer sus derechos u opiniones personales para dar lugar a las voluntades de sus jefes o colegas. (p. 12)

Podemos ver entonces que Roca menciona otra posible consecuencia de no ser asertivo en la comunicación entre directivo y docente, el docente empieza a dejar de ser humano para ser más un robot que sigue ordenes independientemente de sus pensamientos y deseos, esto a su vez genera un profesor sin ideas, sin aportes para la institución ya que su trabajo se reduce solo a seguir órdenes, esto principalmente causado por el miedo o la inhibición generada por no ser asertivos al comunicarse.

### **Satisfacción**

La palabra satisfacción viene del latín *satisfactio* y según la Real Academia de España es (2008):

- Confianza o seguridad del ánimo.
- Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.
- Presunción, vanagloria.
- Cumplimiento del deseo o del gusto.
- Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Quizás para nuestro estudio podemos orientar el significado de satisfacción como la confianza y el buen estado de ánimo que genera su propia labora, también la segunda definición, que es la acción de sentirse satisfecho por la labor realizada, esto es de especial interés para el directivo, el poder contar con docentes contentos.

También otro diccionario muy reconocido el Manual de la Lengua Española (2007) se define de esta manera:

- Cosa que produce placer.
- Acción o razón en el que responde a un mal u ofensa.
- Respuesta correcta a una interrogante, mal o duda.
- Recompensa otorgada por una acción merecida.
- Sentimiento de satisfacción que se genera en la persona cuando se ha cumplido un deseo o logro de alguna meta. Acto de satisfacer un deseo o una necesidad. (p. 40)

Podemos complementar con el significado de esta palabra con lo que menciona este manual al decir que es una respuesta correcta a una interrogante o duda, esta definición claramente está relacionada con una comunicación clara, la cual efectivamente puede causar cierto bienestar en el docente, por el contrario cuando una pregunta no es absuelta de la mejor manera esto podría generar un mal clima, y por ende un docente descontento.

Se pone de manifiesto la importancia de las emociones y sentimientos en este tipo de definiciones, por ello, satisfacción es una emoción o sentimiento de placer, que causa bienestar y complacencia ya sea originado por un agente externo o interno. Como observa, estas definiciones causan impacto por lo general e insuficientes cuando se quiere conocer el origen, naturaleza e importancia de la satisfacción como agente que influye en el comportamiento.

### **Satisfacción laboral.**

La satisfacción en el trabajo no era un tema preocupante en años anteriores, hoy en día las instituciones mantienen una preocupación por este aspecto ya que de manera directa repercute en la salud organizacional de las instituciones.

Weinert (1987) afirma que:

El claro interés por la satisfacción laboral y su estudio es debido a varios motivos, que tienen relación con las teorías de las organizaciones y su estudio, las cuales han cambiado con el paso del tiempo”. Además menciona las siguientes razones:

- La productividad y la satisfacción están relacionadas.
- Existencia posible de una relación negativa entre las pérdidas horarias y su satisfacción.
- La satisfacción y el clima están relacionados.
- Aumento de la preocupación de los directivos en la organización respecto a la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los trabajadores en relación con la carga laboral, el estilo de gestión, los jefes y toda la organización.
- Creciente importancia en la información sobre actitudes, ideas de valor y objetivos de los trabajadores con relación al trabajo del personal.
- La satisfacción en el trabajo influye de manera significativa en la satisfacción en la vida diaria. (p. 1). El autor resalta los aspectos psicológicos en relación al trabajo: las reacciones de afecto y de conocimiento que producen en ellos grados de insatisfacción y satisfacción (p. 2)

Vemos entonces que la satisfacción laboral puede traer consigo grandes ventajas competitivas de acuerdo al nivel en el que estén los colaboradores, de igual forma si este aspecto es descuidado puede traer consecuencias funestas para la organización, en el ámbito educativo, ausencias, faltas y hasta renuncias sin previo aviso.

Álvarez (2007) al respecto también refiere que:

No hay un consenso entre todos los autores para definir la satisfacción, los que hacen los autores es crear definiciones para su propia investigación. Las definiciones pueden dividirse en dos grandes grupos:

primero es respecto al estado de las emociones, afectos y sentimientos; el otro lo considera más como una actitud dejando atrás lo emotivo. (p. 6)

Podemos estar de acuerdo entonces con este autor ya que la satisfacción viene a ser un término muy complejo, el cual abarca muchos tipos de interpretaciones según el contexto, es más aún si habláramos del ámbito educativo, sería necesario estudiar el término aun desde un punto de vista de la satisfacción del docente.

Primero entonces están las definiciones que caracterizan la satisfacción como un estado emocional placentero o positivo que resulta de lo que puede percibir el trabajador de su quehacer laboral. El segundo lo señala Peiró (1996):

La satisfacción va más por el lado de las conductas que de los estados emocionales. Así, podemos decir que el estudio de la satisfacción laboral se engloba dentro de la actitud en el trabajo, la responsabilidad, compromiso con la organización y lo que esto implica. (p. 346)

Como lo señala Peiró, la satisfacción como una actitud se demuestra entonces en base a los hechos que se muestran en el quehacer laboral, mostrando la disposición y un desempeño positivo por parte del docente.

Weinert (1985, citada en caballero 2002) afirma que:

En las instituciones, el estado psicológico de los colaboradores como las demostraciones de afecto y cognitivas producen en ellos insatisfacciones o satisfacciones: Las reacciones y sentimientos del trabajador que labora en la institución frente a su situación laboral se puede considerar como una actitud. El aspecto afectivo y cognitivo, así como la disposición que muestra en su conducta frente al trabajo, al medio laboral donde se desenvuelve, los colaboradores, jefes y a todo el conjunto organizacional son los que generan mayor preocupación (la satisfacción en el trabajo

como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo). (p. 2)

Concordamos con el autor cuando menciona que el estado de ánimo del docente, influye en la satisfacción que el puede mostrar como actitud frente a su labor, el equipo directivo de algunas instituciones toman cartas en el asunto para fortalecer el aspecto afectivo a través de eventos como cumpleaños, días festivos, etc.

Caballero (2002) menciona:

Que la actitud en el trabajo la que se distingue básicamente del interés por trabajar, la cual se refiere o hace al conjunto de conductas, o sea, la forma y tipo de conducta, así como a su poder, en tanto la satisfacción se refiere más a los sentimientos de afecto frente al trabajo y sus posibles consecuencias que resultan de él". (p. 2)

Con el aporte de este último autor, la satisfacción puede hacerse visible con la disposición del docente a poder realizar un trabajo bien hecho, la falta de interés y desmotivación resulta muchas veces por falta de satisfacción en su labor.

### **Dimensiones de la Satisfacción Docente**

Según Álvarez (2007) "La Satisfacción Laboral es una consecuencia del desempeño de una tarea, empleo o función. Asimismo, es una respuesta que experimenta el individuo, tanto hacia el trabajo como hacia cada uno de los aspectos específicos o generales que lo determinan." (p. 52)

### **Dimensión ambiente de enseñanza**

Herrera (2006) afirma que "el ambiente de enseñanza es un espacio físico y psicológico donde se generan los aprendizajes y confluyen personas con un objetivo educativo" (p. 2), lo que hace necesario un espacio físico que permita el desarrollo integral de los estudiantes.

Jaramillo (2007) añade a esta idea acerca del aula como “es un lugar donde se favorece el desarrollo social, cognitivo y físico de los estudiantes”. Afirma que la importancia del desarrollo integral de las personas involucradas en el proceso educativo, el cual busca “promover su integración social crítica”.

El autor entonces manifiesta que el aula es un lugar de suma importancia para los estudiantes, es decir en el campo de la educación básica regular el cual además motiva al profesor docente a realizar un mejor trabajo y esto repercute en su satisfacción.

Bonell (2003) afirma que el ambiente físico presenta dos elementos principalmente, la forma de diseño arquitectónico y ambiente; influenciando entre ambos para beneficiar o perjudicar el aprendizaje en niños y niñas. Lo expuesto por este autor es reforzado también por Iglesias (1996), citado por Jaramillo (2007), que afirma que en el ambiente también se involucran los sonidos, los objetos, las formas los olores, los colores, y las personas que están presentes y que ahí aprenden; es así que podemos saber qué tipo de actividades se realizan en ese ambiente en base a los murales, decoraciones, mobiliarios, ventanas, objetos presentes, etc. de los intereses presentes y las relaciones existentes.

Así como lo afirman estos autores, el ambiente de aprendizaje es muy importante en el grado de satisfacción de los docentes, y estos reflejan el grado de compromiso que el docente tiene por ejemplo: aulas bien cuidadas, decoradas, trabajos de los estudiantes en las paredes, caracterización del aula en base a algún tema trabajado, además de solicitudes mantenimiento o reparaciones por parte de un docente a su equipo directivo.

### **Dimensión remuneraciones e incentivos**

Vollmer (1994) lo describe como “Implementar una política de incentivos contribuirá significativamente en la mejora de la práctica docente y su profesionalismo, a partir

de una mejor visión del valor estratégico de la educación y de la certeza de que ésta logrará ser una profesión estratégica”. (p. 35)

A partir del aporte de este autor podemos entonces percibir que los incentivos económicos y no económicos favorecen la satisfacción en la labor del personal docente, es decir se puede establecer como una dimensión importante para medir el grado de satisfacción por parte de los docentes. Además, que los incentivos permiten el desarrollo profesional de los docentes beneficiando tanto a la institución como a ellos mismos. Los incentivos económicos pueden ser utilizados, sin embargo el equipo directivo debe evitar es que el docente siempre este a la espera de una recompensa económica cuando solo realiza la labor que le corresponde.

### **Dimensión realimentación efectiva**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje, Ávila (2009) señala que “la realimentación es un momento en el que se comparten sugerencias e inquietudes para saber el desempeño actual y mejorar en el tiempo, aparte de potenciarse y llevar a cabo la reflexión”.

Según Schmidt y Wrisberg (2008) “La realimentación es el proceso en el cual se da información sobre la acción que se ha hecho, de tal manera que, a partir de aquello, se hagan mejoras en el trabajo futuro”.

Como estos dos autores aportan a esta investigación, la realimentación busca que el docente pueda dar más de lo que cree que puede dar, a poder dar todo el potencial que puede dar, y que sin embargo no lo realiza por distintos motivos.

Hattie y Timperley (2007) mencionan que:

Para que la realimentación sea efectiva, ésta debe disminuir la diferencia que existe entre el actual desempeño de la persona en la ejecución de una acción o tarea y el desempeño que se espera; de esa forma, es

necesario que esté claro que se quiere lograr de a persona, también como los criterios que se usarán para hallar aquel éxito, y a la vez, además, si es que no se han logrado alcanzar los objetivos, establecer nuevos objetivos o condiciones para lograr aprendizajes. (p. 15)

Podemos ver que los autores de igual forma refuerzan la idea de que la realimentación busca que el docente logre su mejor rendimiento, un docente que puede darse cuenta que tiene un potencial mayor, mostrará una mayor satisfacción en su trabajo.

### **Realimentación sobre el desempeño**

Según Schmidt y Wrisberg, (2008) “Señala la referencia que hace la información brindada hacia una persona sobre lo que ha logrado con su trabajo. Es así que, la persona tendrá entendimiento de cómo hizo su tarea y cuáles son las consecuencias de aquello en su labor”.

La realimentación aún es muy resistido por muchos docentes, ya que lo consideran un tipo de monitoreo o seguimiento de carácter crítico y no formativo.

### **Realimentación basada en el resultado**

Nuevamente Schmidt y Wrisberg, (2008):

Como lo indica así su nombre, se entiende a la información que se entrega a la persona sobre los resultados que se encontró tras realizar una tarea. Vemos, que el trabajador recibe el conocimiento sobre si se hizo de forma correcta o incorrecta el trabajo o cuántos son los puntos que logró conseguir con dicho trabajo, es así que debe ser llevada a cabo solo al finalizar la tarea y aún mejor no en medio de la misma. (p. 222)

Finalmente podemos decir que la realimentación como dimensión de la satisfacción no interfiere con la labor docente en el sentido de ser inoportuno, ya que

las reuniones que pueden programarse con el coaching puedan realizarse en momentos propicios y consensuados entre ambas partes.

### **Dimensión material de apoyo**

Según Cabero (2001):

Los materiales de apoyo didácticos, son aquellos objetos, aparatos y equipos tecnológicos, ambientes y espacios de interés educativo, programas o itinerarios ambientales, material educativo que, en algunos casos usan diferentes maneras de representarse simbólicamente, y otros, son referentes directos de lo real. Estando siempre puestos al análisis de los contextos y principios didácticos de enseñanza o puestos en un programa de enseñanza, favoreciendo la reconstrucción del conocimiento y de los significados culturales del currículum. (p. 33)

Podemos entonces comprender la dimensión como el apoyo que el docente puede percibir cuando dispone de recursos materiales que favorecen y facilitan el trabajo y sobre todo, para poder llevar de una manera más enriquecedora la enseñanza con el uso de material especializado.

### **Dimensión relaciones interpersonales**

Dalton et al. (2007):

En la sociedad, comunidad y en los espacios donde se labora, los trabajadores están en continuamente en contacto con otras, en las que deben aprender a convivir en forma pacífica y armoniosa. En el ámbito laboral, las habilidades de relaciones humanas aumentan la eficiencia, mejora la adaptación a los cambios en el alcance de las metas organizacionales.

Las relaciones interpersonales se entienden entonces como el trato mutuo y de reciprocidad en la comunicación del trabajador con sus colegas, equipo directivo,

y personal administrativo; en pocas palabras, toda la comunidad que labora en la institución.

En el ámbito educativo podemos entonces mencionar que la relación que mantienen los docentes con el equipo directivo y entre ellos permitirán crear mejor clima y por ende un mejor nivel de satisfacción.

Martínez & Salvador (2010) sostienen: “Cuando existe un ambiente laboral óptimo, el personal trabajador se siente mejor y cómodo, ello influye en el trabajador como en su labor y, por consiguiente, en la manera cómo se relacionan con el resto de personas.” (p. 32)

Para que existan buenas relaciones interpersonales, los colaboradores tienen que desarrollar sus procesos comunicativos, lograr el compromiso con la organización y lograr el dominio y el liderazgo a través de la práctica del respeto hacia todos los demás.

### **1.3.1 Aproximaciones teóricas**

Muñiz (2016) define la comunicación interna:

Es la comunicación que va dirigido al cliente dentro de la organización, en otras palabras, al colaborador. Existe como respuesta a las necesidades nuevas de las organizaciones de motivar a su recurso humano y mantener a lo mejor en el ámbito empresarial donde los cambios son una y otra vez más frecuentes. No debemos olvidar que las organizaciones son lo que son sus trabajadores, es por ello, motivar es favorecer resultados.

#### **Satisfacción Laboral:**

Pérez y Gardey (2011): Satisfacción del latín “satisfactio” lo definen como, “la acción y efecto de satisfacerse o satisfacer. Esta palabra está unida a satisfacer una

necesidad o apetito, compensar una exigencia, sosegar los estados de ánimo, pagar lo que adeuda o premiar un logro”.

Laboral, es además, lo que guarda relación con el trabajo. Esta palabra tiene varias definiciones, siendo el más usado aquél que se refiere al esfuerzo hecho por las personas. El trabajo además uno de los 3 factores en la producción, además del capital y la tierra.

Las definiciones mencionadas nos dejan entender mejor la noción de satisfacción, el cual es el grado de conformidad del trabajador respecto a su medio laboral. Esto incluye considerar la remuneración, el tipo de labor, las relaciones interpersonales, la seguridad, etc.

El Vínculo laboral: Las relaciones en el trabajo son vínculos que se dan en el ámbito laboral. En general, estos se refieren a la relación entre el capital y el trabajo en el marco del proceso de producción. En las actuales sociedades, las relaciones en el trabajo están bajo un contrato laboral, que mencionan los derechos y obligaciones entre ambas partes. Como ejemplo podemos mencionar, el contrato de trabajo dice que un trabajador será indemnizado si es despedido sin motivo justo.

De otro lado, debemos tener en cuenta que las relaciones en el trabajo pueden ser individuales o colectivas. Las relaciones individuales son las que un trabajador de manera individual realiza con su empleador o representante de forma directa. Sin embargo, las relaciones colectivas son las que se establecen mediante un sindicato de trabajadores en representación de los trabajadores de la empresa u organización.

Ramírez, (2010) define las relaciones interpersonales como “cualquier forma de interacción del ser humano de manera directa o indirecta, entre uno o más personas, mediante la cual, se quiere buscar cubrir las necesidades de ellos mismos.” (p. 45)

## **Efectividad**

Menciona Pérez (2017) “Como un concepto que están en relación a la eficiencia y eficacia. Respecto a eficiencia, es la capacidad de contar con algo o alguien para lograr el resultado pretendido”.

Eficacia por su parte, según: el diccionario de la Real Academia Española (RAE) lo define como la capacidad de acceder a la meta deseada.

Así de esta forma, se puede decir que la efectividad y la eficacia consisten en conseguir lo buscado; la eficiencia, en cambio, está orientada a buscar eso mismo pero utilizando los recursos necesarios. Una persona puede aplastar una hormiga tirándole una roca de veinte libras: la medida es efectiva, pero eficiente, ya que se buscó un recurso demasiado exagerado. Una simple pisada o un insecticida hubiesen más que suficiente y efectivo, además de eficiente.

## **Orgullo**

El orgullo según Miraval (2017):

Es un exceso de autoestima que a veces se puede disimular por surgir de motivos nobles y virtuosos. Un buen directivo sabe que ahora que a felicidad es un indicador para medir la productividad. Que mientras el temor puede llegar a paralizar a las personas, la felicidad las vuelve más productivas.

Nadie puede identificarse y estar orgulloso de trabajar en una institución que le provoca temor y no felicidad.

## **Identidad**

D’Anna y Hernández (1998):

La identidad en el trabajo se entiende cómo integrar el yo y los vínculos con el tiempo, espacio y con los otros en un contexto de una actividad laboral. Así, el sentirse identificado con la organización está formado por el yo, y a su vez determinado por dónde estoy y qué es lo que hago. El inicio de esta identidad en el trabajo se inserta en el mismo proceso de constituir el yo a partir de vínculos yo- y mi tarea, y-grupo-, y yo- y la organización". (p. 127)

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema central:**

Desconocer la relación que pueda existir entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

### **Formulación del problema:**

¿Existe relación entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

### **1.4.1 Problema general**

¿En qué medida se relacionan la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1:**

¿En qué medida se relacionan el vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

#### **Problema específico 2:**

¿En qué medida se relacionan la efectividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

#### **Problema específico 3:**

¿En qué medida se relacionan el orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 4:**

¿En qué medida se relacionan la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 5:**

¿En qué medida se relacionan la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**1.5 Justificación del estudio****1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación está justificada teóricamente debido a que la comunicación interna es muy importante en el funcionamiento de las organizaciones en este caso en el de una institución educativa, como dijo Peña & Batalla (2016) mencionan que “la comunicación interna se puede definir como un intercambio que ya se planifica con mensajes en el interior de una empresa”. Debe de responder a un fin previo a la planificación. Esta forma de comunicación es importante, pues en la gestión se pone de manifiesto el factor funcionamiento fluido de los recursos humanos, el clima en el trabajo y productividad, por tanto, aquello depende en parte el rendimiento en lo económico de la empresa.

Por ende, existen estudios en el cual se mencionan lo importante en la comunicación interna para el buen trabajo de una organización esto incluye al clima el cual encierra el nivel en la satisfacción del personal docente.

**1.5.2 Justificación práctica**

Ya que si establecemos que existe o no una relación entre las variables podremos brindar una serie de recomendaciones que pueden mejorar la práctica docente en base a una gestión del clima laboral lo cual permitirá reducir o eliminar las debilidades y amenazas que se han diagnosticado en nuestro DAFO y lograr que nuestras fortalezas y oportunidades se puedan aprovechar aún mejor para beneficio

de la institución. En resumen, se buscará revertir el pronóstico ya que se atenderán las dificultades existentes en el clima laboral a partir de este estudio.

### **1.5.3 Justificación social y educativa**

Debido a que se relaciona con la comunicación interna de la institución educativa y su relación con la satisfacción docente, lo cual se vincula de manera directa con los problemas sociales dentro del centro de labores, las variables involucradas en este estudio entonces nos ayudará a poder establecer diagnósticos de cómo se está trabajando y cómo podríamos mejorar este aspecto, y que tanto la gestión del clima puede resultar beneficioso para esto, los resultados de la investigación aportará una serie de recomendaciones a la institución lo cual será útil para abordar los problemas educativos generados por la gestión del clima laboral.

### **1.5.4 Justificación económica**

Ya que la institución educativa no tendrá tantas renuncias o despidos, lo cual se traduce en gastos de liquidaciones y capacitaciones a nuevos profesores, además permitirá que la institución educativa tenga docentes dinámicos, sin tanto estrés y con mayor disposición, esto se reflejará a largo plazo en mayor cantidad de matriculados cada año, lo cual beneficiará económicamente a la institución.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

El vínculo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 2:**

La efectividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 3:**

El orgullo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 4:**

La identidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 5:**

La asertividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**1.7 Objetivos****1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación de la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**1.7.2 Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar la relación del vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación de la efectividad y el nivel de satisfacción del docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación del orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación de la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación de la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

La presente es una investigación con el enfoque cuantitativo, del tipo correlacional, con diseño no experimental y transversal.

Según su naturaleza, cuantitativa: Gómez (2006), indica lo siguiente, “bajo un enfoque cuantitativo, los datos recolectados es lo mismo que medir. De acuerdo con la clásica definición de esta palabra, medir implica cuantificar con números objetos y eventos bajo ciertas reglas. Muchas veces aquel concepto se puede ver en base de referentes empíricos asociados a él.” (p. 21)

Según el carácter, es correlacional: Tamayo y Tamayo (2002) “Es el nivel en el que se pueden relacionar dos o más variables. Para hacer este tipo de investigación, en primer lugar se miden las variables para después, a partir pruebas de hipótesis de correlación junto a la aplicación de técnicas estadísticas, se obtiene la correlación.” (p. 150)

Según el alcance este es temporal y transversal: Los diseños de investigación del tipo transversal busca recolectar los datos en un determinado momento de tiempo, es decir, en un único tiempo.

Gómez (2006) “El propósito es solo describir las variables o describir sucesos, poblaciones, fenómenos o contextos y analizar la incidencia o las interrelaciones en cierto momento. Es como captura una imagen de algo que está ocurriendo”. (p. 45) Además según la orientación que está asumiendo, esta investigación está orientada a ser aplicada: La cual es orientada a adquirir conocimientos con el fin de dar solución a problemas concretos.

Según su finalidad, es básica: Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) mencionan “Describe, analiza e interpreta de forma sistemática hechos que está ocurriendo.” (p. 110)

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variable 1: Comunicación interna.**

Capriotti (2009) menciona que “Son los mensajes o conjunto de ellos, además de acciones de comunicación realizadas de manera consciente y totalmente voluntaria para relacionar los actores internos de la organización, con el fin de comunicarse con ellos de manera creativa y diferenciada sobre características de la organización, sobre los productos o servicios además de sus actividades...” (p.39)

#### **Dimensión 1: Vínculo.**

Esta dimensión está en relación con la imperiosa necesidad de formar vínculos, relaciones y afectos tanto de la organización en la que uno está, como con personas con las que compartimos y trabajamos cada día.

#### **Dimensión 2: Efectividad.**

Esta dimensión se basa en las conductas, que es la clave en la gestión para lograr que los trabajadores guarden ciertas conductas coherentes o que hacen mejor el alcanzar los objetivos estratégicos que estableció la organización.

#### **Dimensión 3: Orgullo.**

Aquellas organizaciones que trabajan por subir la calidad de su servicio no solo impactan a sus clientes y por consiguiente los resultados de la empresa, sino que a la vez logran que sus trabajadores estén más orgullosos de ser parte de la organización.

#### **Dimensión 4: Identidad.**

Esta dimensión se basa en la urgente necesidad de que uno se sienta parte de un grupo con características únicas y específicas, con la necesidad de ser parte de una población o grupo humano, de un determinado grupo el cual es único y especial, con la de ser conocido como parte de una élite.

**Dimensión 5: Asertividad.**

Esta dimensión está basada con una actitud personal favorable al momento de relacionarse con el resto y consiste en manifestar opiniones y valorar tratando de no descalificar, reprochar y tener enfrentamientos. Es el camino adecuado para relacionarse con personas.

**2.2.2 Variable 2: Nivel de satisfacción del personal docente.**

Padrón (1995) “Para el caso del personal docente, su satisfacción se relaciona con momentos específicos en su labor docente y con las formas de su personalidad, en todo aquello que influye en su estabilidad emocional produciendo estrés, tensión y creando cierto malestar, desde una perspectiva personal y como profesional”. (p.4)

**Dimensión 1: Adecuado ambiente de enseñanza.**

Es el espacio de trabajo del docente en la institución educativa.

**Dimensión 2: Remuneraciones e incentivos.**

Conformado por los sueldos y bonos económicos que reciben los docentes.

**Dimensión 3: Realimentación efectiva.**

Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.

**Dimensión 4: Materiales de apoyo.**

Son un conjunto de recursos de los cuales disponen los docentes y que buscan facilitar la elaboración de actividades en los centros educativos.

**Dimensión 5: Relaciones interpersonales.**

Consiste en la interacción entre dos o más personas de forma recíproca. Además trata acerca de relacionarse socialmente, las cuales, son reguladas bajo leyes e instituciones de interacción social.

## 2.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Vínculo	Programación anual de actividades lúdicas y deportivas.	1, 2, 3, 4	Ordinal	Alta:
Efectividad	Logros y cumplimiento de metas institucionales.	5, 6, 7, 8	Siempre Casi siempre A veces	71-85 Regular: 56-70
Orgullo	Firma de contrato a docentes nuevos.	9, 10, 11, 12	Casi nunca Nunca	Baja: 41-55
Identidad	Alto porcentaje de renovación de contratos docentes.	13, 14, 15, 16		
Asertividad	Facilidad de diálogo Relaciones cordiales	17, 18, 18, 20		

Fuente: Adaptado de Capriotti (2009)

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable nivel de satisfacción del personal docente.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Adecuado ambiente de enseñanza.	Espacios adecuados para la impartición de clases.	21, 22, 23, 24	Ordinal	Alta:
Remuneraciones e incentivos	Planillas y pagos puntuales.	25, 26, 27, 28	Siempre Casi siempre A veces	70-83 Regular: 55-69
Retroalimentación efectiva.	Evaluación anual de docentes.	29, 30, 31, 32	Casi nunca Nunca	Baja: 40-54
Materiales de apoyo	Registro e inventarios de almacén según el área de especialidad.	33, 34, 35, 36		
Relaciones interpersonales	Encuesta de clima laboral.	37, 38, 39, 40		

Fuente: Adaptado de Padrón (1995)

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Hernández et al. (2014) “la población la cual es también llamada universo se referencia como el conjunto de todos los casos que son acordes con ciertas especificaciones” (p. 174), por tanto su delimitación paramétrica debe estar clara y concordante con los objetivos del estudio.

La actual investigación está considerando a una población de 103 docentes de ambos sexos de una institución educativa de Lima Distrito Ate, Provincia Lima, período 2018. La población, objeto de estudio, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3:

*Distribución de docentes en una institución educativa de Lima, 2018.*

Nivel	Total
Inicial	27
Primaria	42
Secundaria	31
Volantes	3
Total	103

Fuente: Archivo de una Institución educativa de Lima año 2018

### 2.3.2 Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Una muestra es un subconjunto representativo de elementos o casos extraído de la población a través del empleo de procedimientos, este subconjunto favorecerá a la recolección de datos”. (p. 98)

La muestra es censal ya que se tomó el 100% de docentes que laboran en la IE, al respecto: Ramírez (1997) menciona que “la muestra censal es la cual considera todas las unidades de investigación de la población como la muestra”.

Es así que la población de estudio es también la muestra.

Tabla 4:  
*Distribución de docentes en una institución educativa de Lima, 2018.*

Especialidad	Nivel	Varones	Mujeres	Total
Docente	Inicial	0	12	12
Auxiliar	Inicial	0	12	12
Unidocencia	Primaria baja	0	12	12
Auxiliar	Primaria baja	0	4	4
Inglés	Inicial	0	3	3
Inglés	Primaria baja	1	3	4
Inglés	Primaria alta	2	3	5
Inglés	Secundaria	2	3	5
Comunicación	Primaria alta	2	3	5
Comunicación	Secundaria	3	3	6
Matemáticas	Primaria alta	0	3	3
Matemáticas	Secundaria	4	3	7
Ciencias	Primaria alta	3	2	5
Ciencias	Secundaria	2	3	5
Arte	Todos los niveles	1	2	3
Ed. Física	Todos los niveles	3	0	3
Sociales	Todos los niveles	2	4	6
Volantes	Todos los niveles	1	2	3
	Total:	26	77	103

Fuente: Archivo de una Institución educativa de Lima, 2018.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad

### 2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Carrasco (2005) “Una vez que hemos realizado la matriz de operacionalización de ambas variables, se continua con el procedimiento, con el fin de recolectar los datos suficientes para alcanzar los objetivos de la investigación. (p. 68)

La técnica a utilizar para la presente investigación es la encuesta.

## **Instrumentos**

Ruiz (2010) afirma que, “El instrumento de medición correcto es aquel que recoge datos observables que representan fielmente las variables o conceptos que el investigador tiene en la mente” (p. 71), por ello, haciendo esta consideración, se hará la aplicación de una encuesta al personal docente ya antes mencionado, ya que permitirá obtener la incidencia, distribución e interrelaciones entre las variables sociales, psicológicas; en general se centrará en la gente, los hechos de importancia en la gente y sus actitudes, creencias, opiniones, motivaciones y conducta.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Técnica: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Escalamiento tipo Likert

### **Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la comunicación interna

Autor y Año: Ríos Pérez Roy Moisés, 2018

Procedencia: Lima Perú

Universo de estudio: Docentes de una Institución educativa de Lima

Tamaño muestral: 103 docentes

Tipo de técnica: encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 20 de julio del 2018

Escala de medición: Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca)

Niveles y rangos: bajo: 41-55, medio: 56-70, alto: 71-85

Tiempo utilizado: 15 minutos

### **Ficha técnica del instrumento 2**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Satisfacción docente

Autor y Año: Ríos Pérez Roy Moisés, 2018

Procedencia: Lima, Perú

Universo de estudio: Docentes de una Institución educativa de Lima

Tamaño muestral: 103

Tipo de técnica: encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 20 de julio del 2018

Escala de medición: Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca)

Niveles y rangos: bajo: 40-54, medio: 55-69, alto: 70-83

Tiempo utilizado: 15 minutos

#### **2.4.2 Validez y fiabilidad**

##### **Validez**

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el nivel en que un instrumento mide la variable que quiere medir” (p. 201). Los cuestionarios sobre Comunicación interna y Nivel de satisfacción del personal docente en una Institución educativa conformado por docentes serán puesto bajo el criterio de un grupo de docentes expertos de la universidad (juicio de expertos), integrado por magísteres y doctores de la Universidad Cesar Vallejo.

Además, en el momento de validar cada cuestionario de la presente investigación, se tomará en cuenta para cada ítem del cuestionario, la validez del contenido y para ello se consideraran tres aspectos: relevancia, claridad y pertinencia. El resumen del reporte de los certificados de validez emitidos por los expertos se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 5:  
*Validez del cuestionario sobre Inteligencia emocional y Relaciones interpersonales*

Expertos	Validez	Suficiencia del instrumento
Mg. Jesús Gamarra Canorio	Existe suficiencia	Aplicable
Mg. Freddy Ochoa Tataje	Existe suficiencia	Aplicable
Mg. Robert Cadillo Pérez	Existe suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificados de validez

### **Fiabilidad:**

Para el estudio se prevé el siguiente parámetro en función a la confiabilidad estadística.

Tabla 6  
*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 – 0,90	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2000) p. 70

### **Confiabilidad del instrumento que mide la comunicación interna**

La variable comunicación interna presentó un alfa de Cronbach de 0.937, este valor fue usando el software SPSS 24. Los valores de confiabilidad para cada dimensión se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7  
*Reporte del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Comunicación interna.*

Dimensión	Alfa de Cronbach
Vínculo	0,834
Efectividad	0,814
Orgullo	0,865
Identidad	0,833
Asertividad	0,902

Fuente: Resultados del SPSS 24

Los demás resultados en caso se supriman los ítems se presentan en la figura siguiente:

Figura 1:

*Valor de confiabilidad si se suprimen los ítems para la variable comunicación interna.*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	60,24	108,273	,614	,901
I2	60,04	107,540	,663	,900
I3	59,96	103,123	,795	,896
I4	60,88	118,860	-,052	,916
I5	60,04	105,290	,756	,897
I6	60,00	105,250	,690	,899
I7	60,24	118,690	-,032	,912
I8	60,52	109,093	,428	,905
I9	59,60	109,917	,467	,904
I10	59,44	103,590	,658	,899
I11	59,80	105,667	,636	,900
I12	59,32	100,893	,694	,898
I13	60,04	103,873	,531	,904
I14	59,48	103,760	,678	,899
I15	59,16	104,640	,692	,898
I16	59,76	103,857	,630	,900
I17	60,00	114,250	,355	,906
I18	59,76	109,940	,422	,905
I19	59,76	107,440	,563	,902
I20	59,72	107,710	,617	,901

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad del instrumento que mide el nivel de satisfacción docente**

La variable comunicación interna presentó un alfa de Cronbach de 0.930, este valor fue usando el software SPSS 24. Los valores de confiabilidad para cada dimensión se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8

*Reporte del análisis de confiabilidad del instrumento que mide el nivel de satisfacción del personal docente.*

Dimensión	Alfa de Cronbach
Ambiente de enseñanza	0,744
Remuneraciones e incentivos	0,750
Realimentación	0,826
Materiales de apoyo	0,892
Relaciones interpersonales	0,817

Fuente: elaboración propia

Los resultados indican que la confiabilidad del instrumento es alto, y que podemos estar seguros de aplicarlo. Los demás resultados en caso se supriman los ítems se presentan en la figura siguiente:

Figura 2:

*Valor de confiabilidad si se suprimen los ítems para la variable nivel de satisfacción docente.*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	58,92	142,910	,580	,928
I2	59,00	148,667	,150	,936
I3	58,92	145,743	,452	,930
I4	58,92	140,910	,562	,928
I5	58,40	143,083	,461	,930
I6	58,76	140,273	,614	,927
I7	58,68	144,310	,474	,929
I8	58,76	137,523	,760	,924
I9	58,76	136,190	,740	,924
I10	58,84	134,807	,739	,924
I11	58,52	139,093	,654	,926
I12	58,68	142,643	,491	,929
I13	58,84	133,890	,747	,924
I14	58,64	133,740	,766	,923
I15	58,52	131,010	,886	,921
I16	58,40	132,917	,810	,923
I17	58,28	135,543	,682	,925
I18	58,44	137,340	,547	,929
I19	58,24	133,940	,668	,926
I20	58,16	141,057	,446	,930

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Se recogió los datos de los cuestionarios en un Excel, fueron dos cuestionarios con cuarenta preguntas en total, luego se procedió a vaciar la data para la realización del análisis estadístico mediante el Software SPSS 24. Para el análisis e interpretación de estos resultados, se usó un coeficiente no paramétrico como lo es el de correlación Rho de Spearman, esto se debe a que los cuestionarios miden variables del tipo cualitativas en escala ordinal.

Tabla 9:

*Grado de relación según el coeficiente de correlación rho de Spearman*

Rango	Relación
-0,91 – -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 – -0,90	Correlación negativa fuerte
-0,51 – -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 – -0,50	Correlación negativa media
-0,01 – -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
0,01 – 0,10	Correlación positiva débil
0,11 – 0,50	Correlación positiva media
0,51 – 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 – 0,90	Correlación positiva fuerte
0,91 – 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Sampieri y Fernandez (1998)

## 2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se ha diseñado cumpliendo los parámetros exigidos por la Universidad, el tipo de diseño que se presenta es cuantitativo siguiendo el enfoque del estudio y de la naturaleza del mismo. Además se mantuvo en estricta reserva aspectos de índole personal como la identidad de los encuestados, así mismo aspectos que se mantuvieron en reserva en la Institución educativa donde se realizó la investigación. Se respetó los derechos de autor siguiendo los protocolos para poder referenciarlos, para ellos se usó el estilo APA sexta edición.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Comunicación interna

Tabla 10:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable Comunicación interna*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	28	27,2
Medio	45	43,7
Alto	30	29,1
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

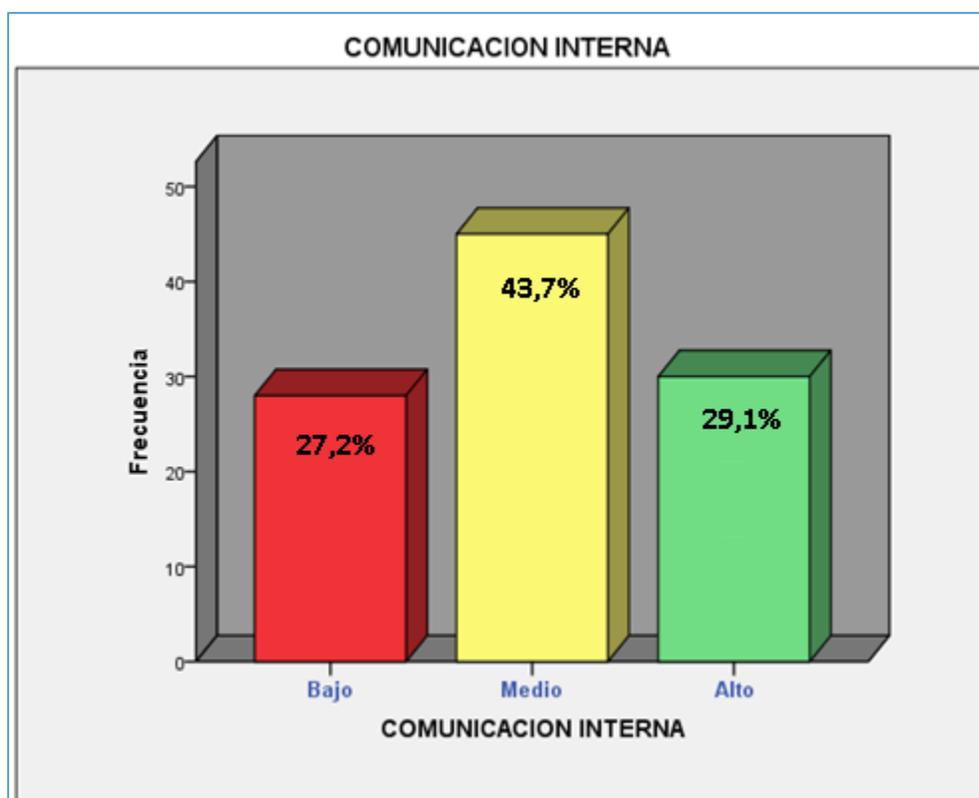


Figura 3: Niveles de la variable Comunicación interna

De la figura 3, se visualiza que en la variable comunicación interna, el 43,7% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en la comunicación interna, el 29,1% un nivel alto de comunicación y un 27,2% un nivel bajo.

Tabla 11:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Vínculo*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	35	34,0
Medio	41	39,8
Alto	27	26,2
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

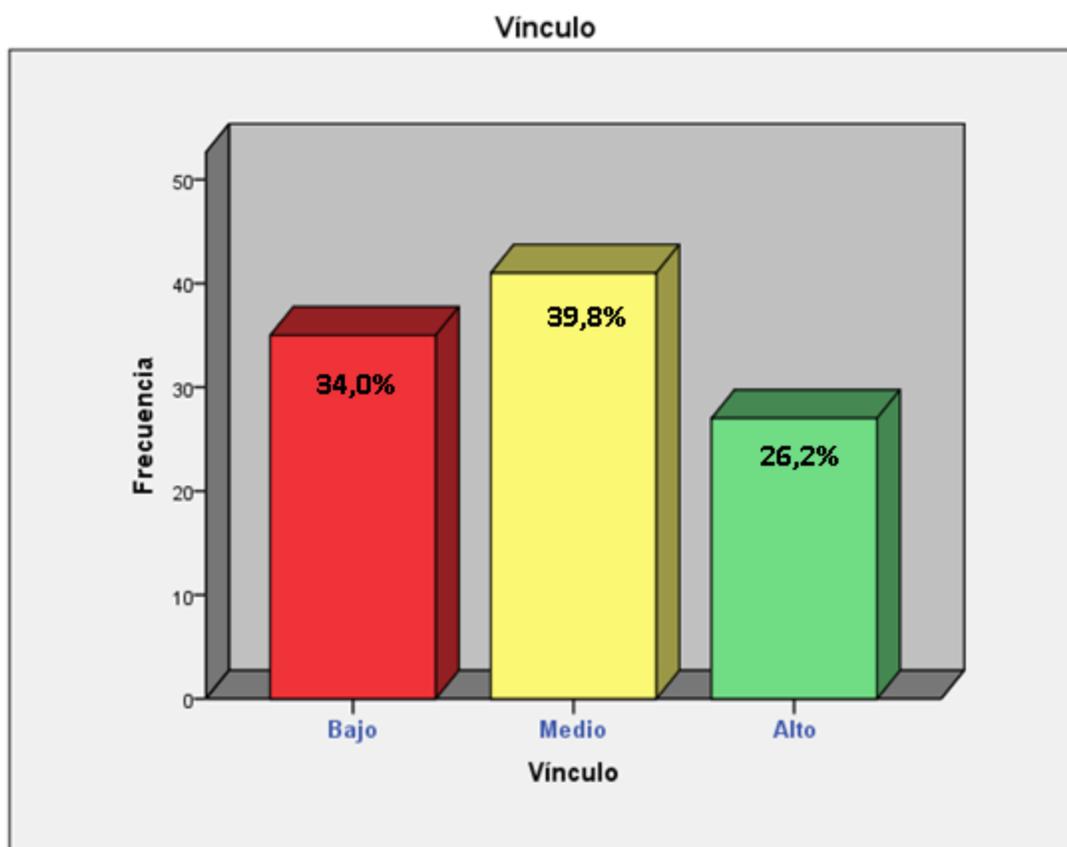


Figura 4: Niveles de la dimensión vínculo.

De la figura 4, se visualiza que en la dimensión vínculo de la variable comunicación interna, el 39,8% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el vínculo, el 26,2% un nivel alto de vínculo y un 34,0% un nivel bajo.

Tabla 12:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Efectividad*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	34	33,0
Medio	35	34,0
Alto	34	33,0
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

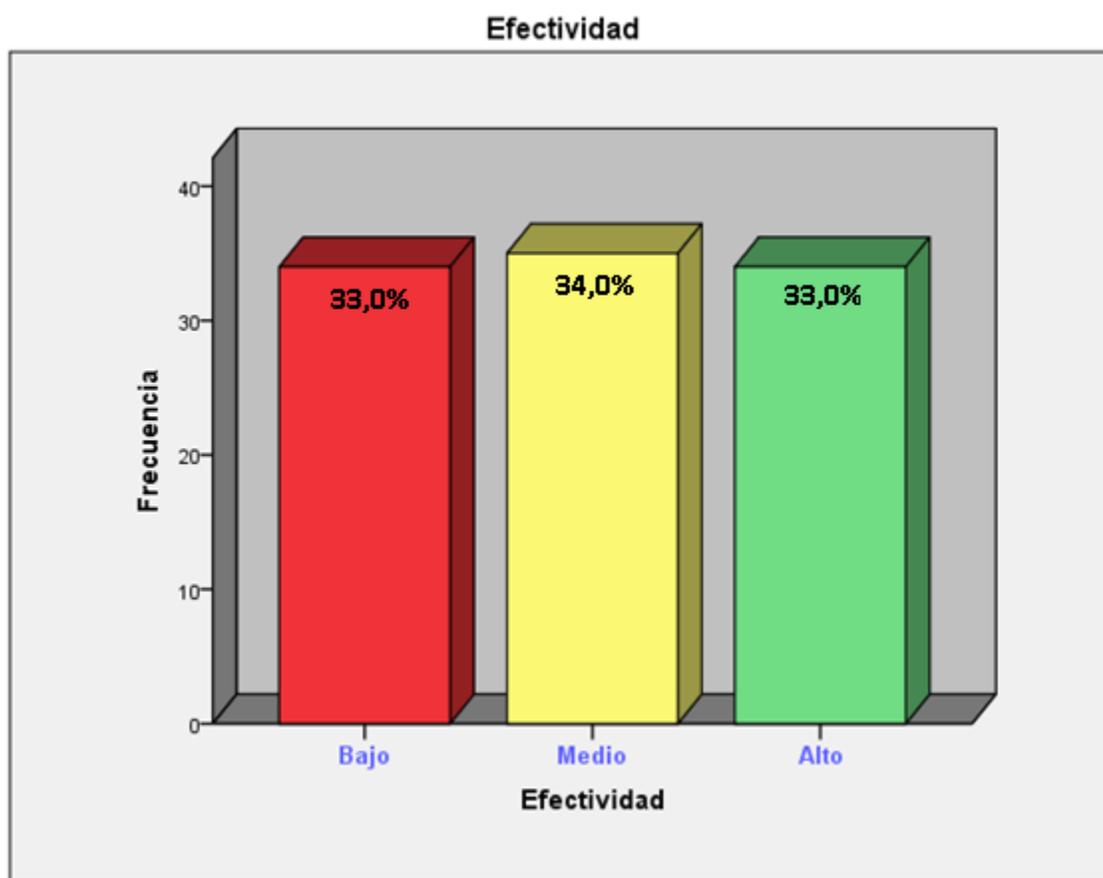


Figura 5: Niveles de la dimensión Efectividad.

De la figura 5, se visualiza que en la dimensión efectividad de la variable comunicación interna, el 34% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en la efectividad, el 33% un nivel alto de efectividad y un 33% un nivel bajo.

Tabla 13:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Orgullo*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	26	25,2
Medio	48	46,6
Alta	29	28,2
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

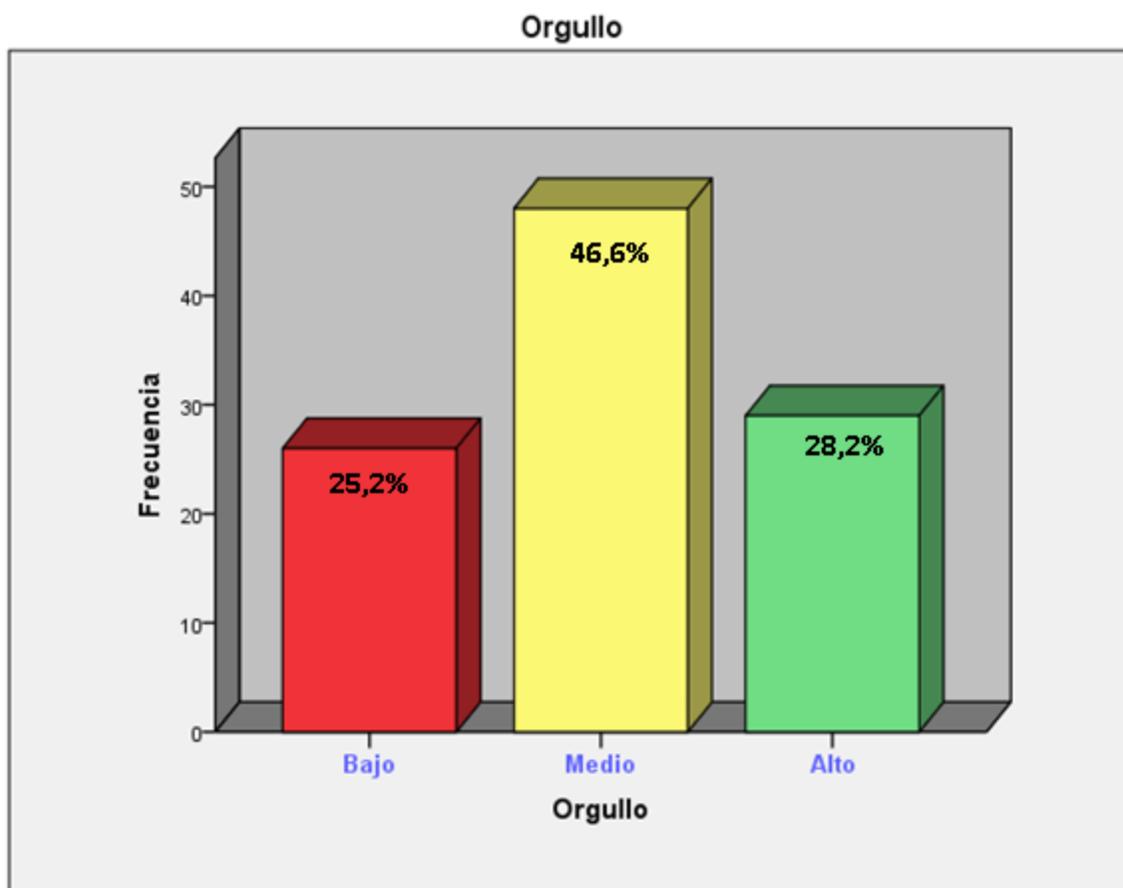


Figura 6: Niveles de la dimensión orgullo.

De la figura 6, se visualiza que en la dimensión orgullo de la variable comunicación interna, el 46,6% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio de orgullo, el 28,2% un nivel alto de orgullo y un 25,2% un nivel bajo.

Tabla 14:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Identidad*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	29	28,2
Medio	44	42,7
Alto	30	29,1
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

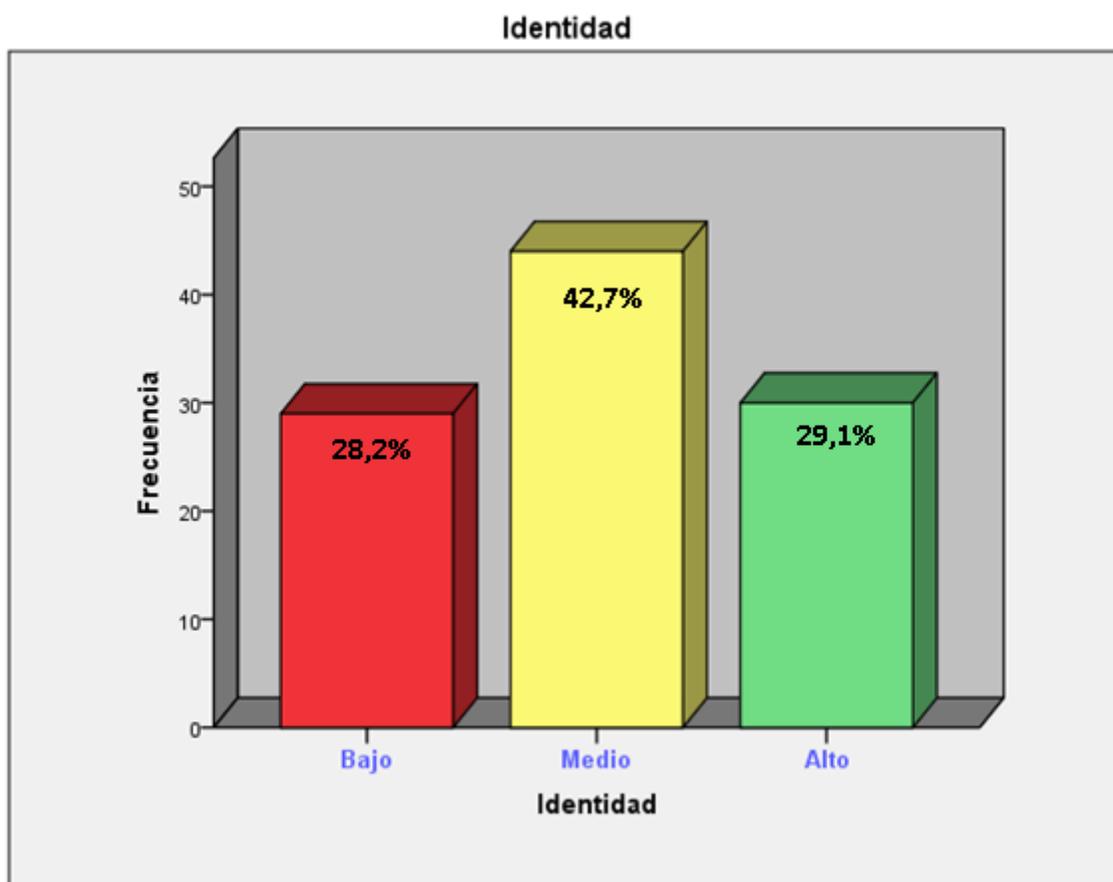


Figura 7: Niveles de la dimensión Identidad.

De la figura 7, se visualiza que en la dimensión identidad de la variable comunicación interna, el 42,7% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en la identidad, el 29,1% un nivel alto de identidad y un 28,2% un nivel bajo.

Tabla 15:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Asertividad*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	1	1,0
Medio	59	57,3
Alto	43	41,7
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

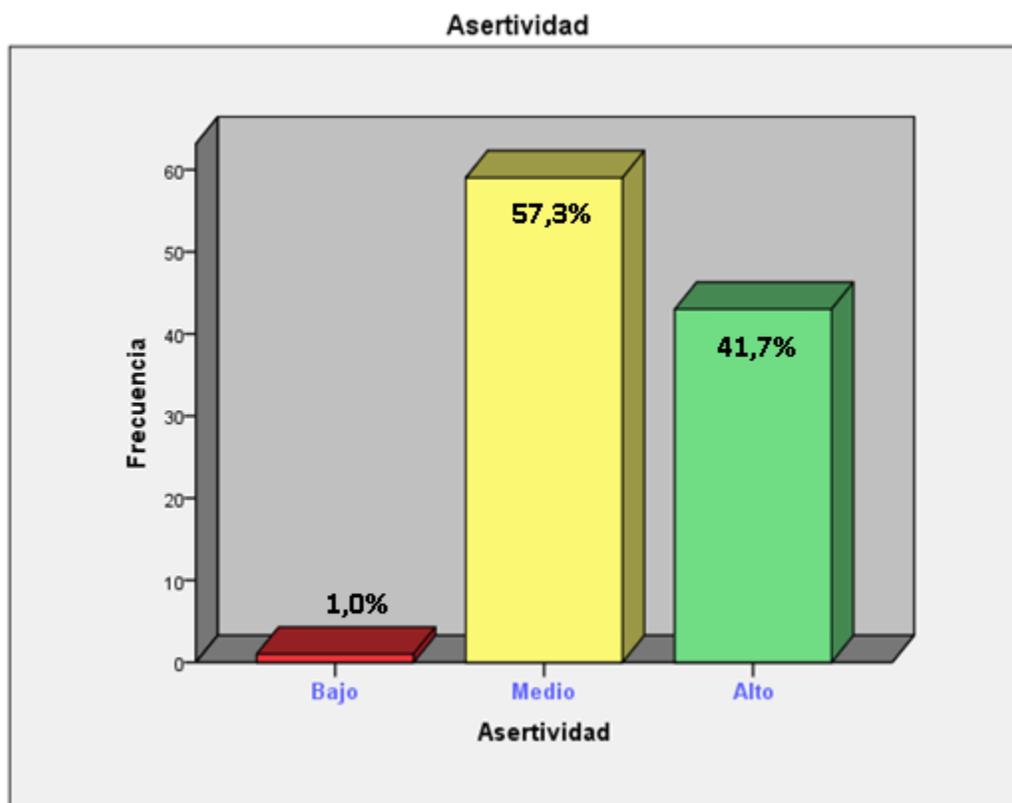


Figura 8: Niveles de la dimensión Asertividad.

De la figura 8, se visualiza que en la dimensión Asertividad de la variable comunicación interna, el 57,3% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en la asertividad, el 41,7% un nivel alto de asertividad y un 1% un nivel bajo.

### 3.1.2 Análisis descriptivo de la variable Nivel de satisfacción del personal docente.

Tabla 16:

Distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable Nivel de satisfacción del personal docente

Niveles	Frecuencia ( $f_i$ )	Porcentaje (%)
Bajo	25	24,3
Medio	45	43,7
Alto	33	32,0
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

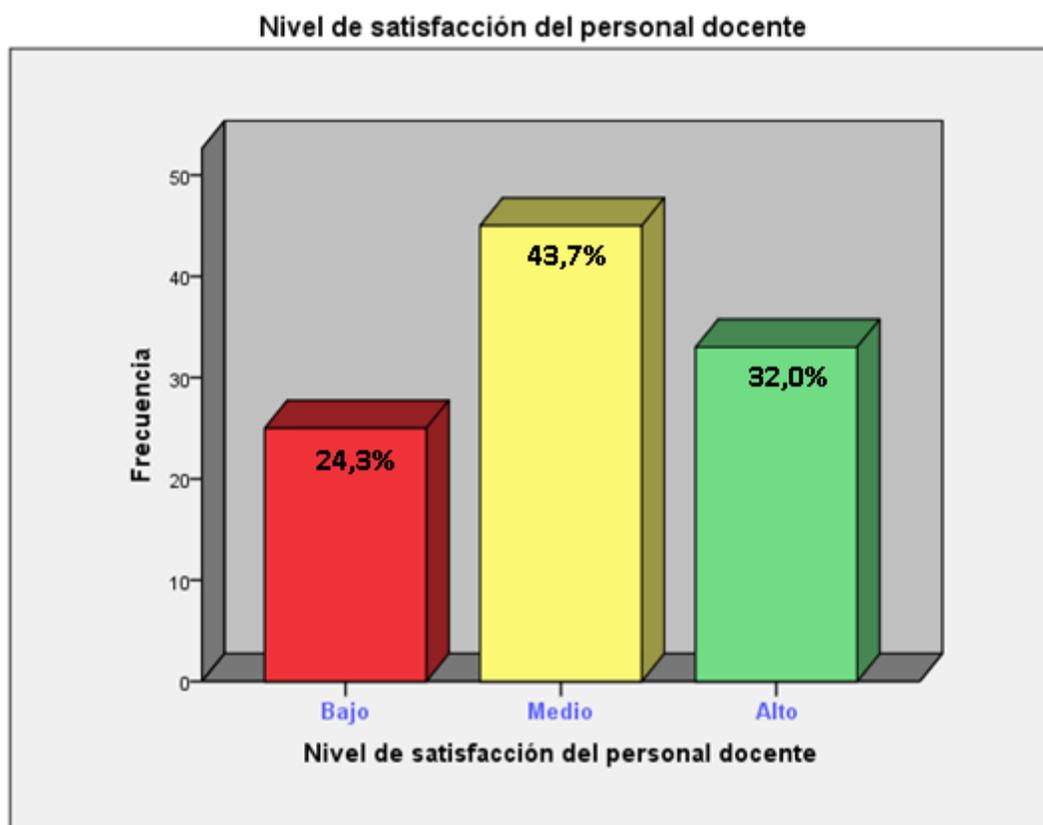


Figura 9: Niveles de la Variable Nivel de satisfacción del personal docente.

De la figura 9, se visualiza que en la variable nivel de satisfacción del personal docente, el 43,7% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el nivel de satisfacción, el 32% un nivel alto de satisfacción y un 24,3% un nivel bajo.

Tabla 17:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Ambiente de aprendizaje*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	20	19,4
Medio	57	55,3
Alto	26	25,2
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

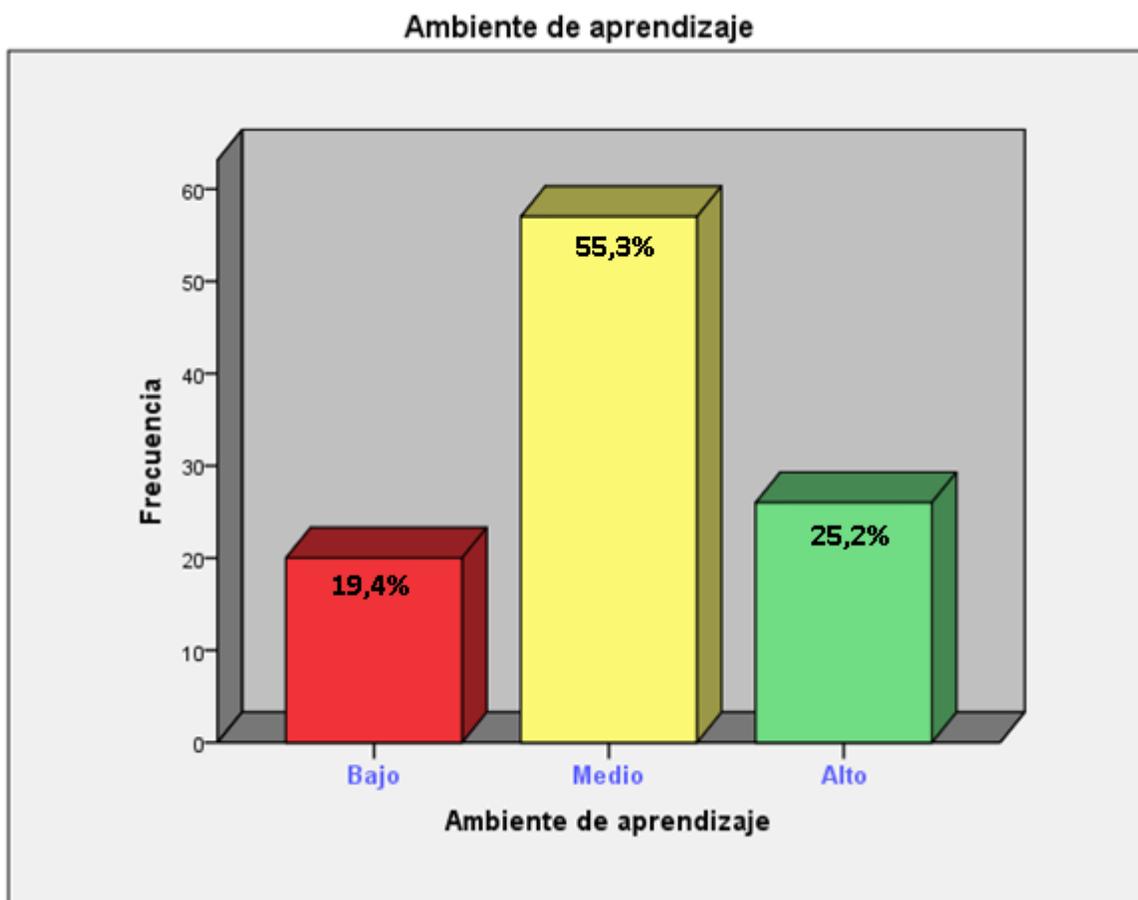


Figura 10: Niveles de la dimensión ambiente de aprendizaje.

De la figura 10, se visualiza que en la dimensión ambiente de aprendizaje de la variable nivel de satisfacción del personal docente, el 55,3% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio de satisfacción en el ambiente de aprendizaje, el 25,2% un nivel alto de satisfacción en el ambiente de aprendizaje y un 19,4% un nivel bajo.

Tabla 18:  
*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Remuneraciones e incentivos*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Bajo	19	18,4
Medio	61	59,2
Alto	23	22,3
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

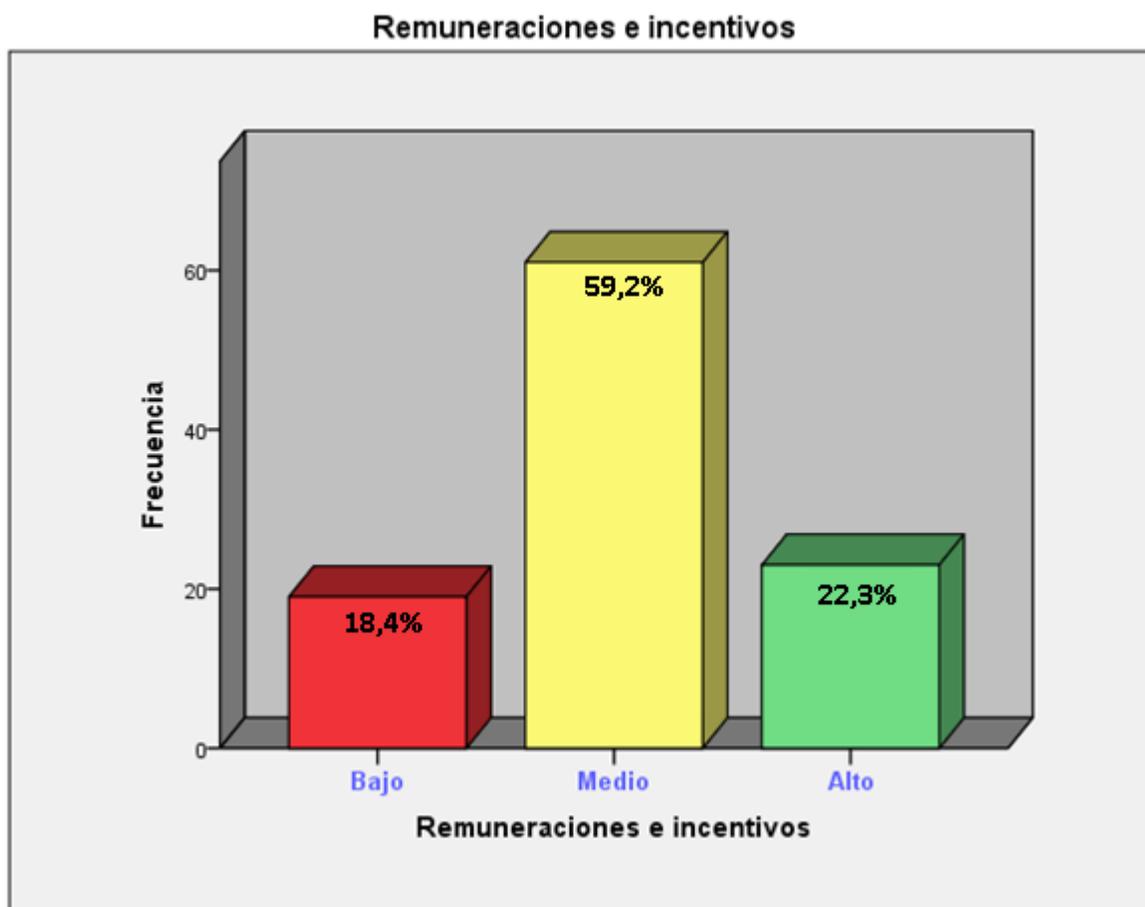


Figura 11: Niveles de la dimensión remuneraciones e incentivos.

De la figura 11, se visualiza que en la dimensión remuneraciones e incentivos, el 59,2% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el nivel de satisfacción en las remuneraciones e incentivos, el 22,3% un nivel alto de satisfacción en las remuneraciones e incentivos y un 18,4% un nivel bajo.

Tabla 19:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Realimentación efectiva*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Baja	33	32,0
Regular	49	47,6
Alta	21	20,4
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

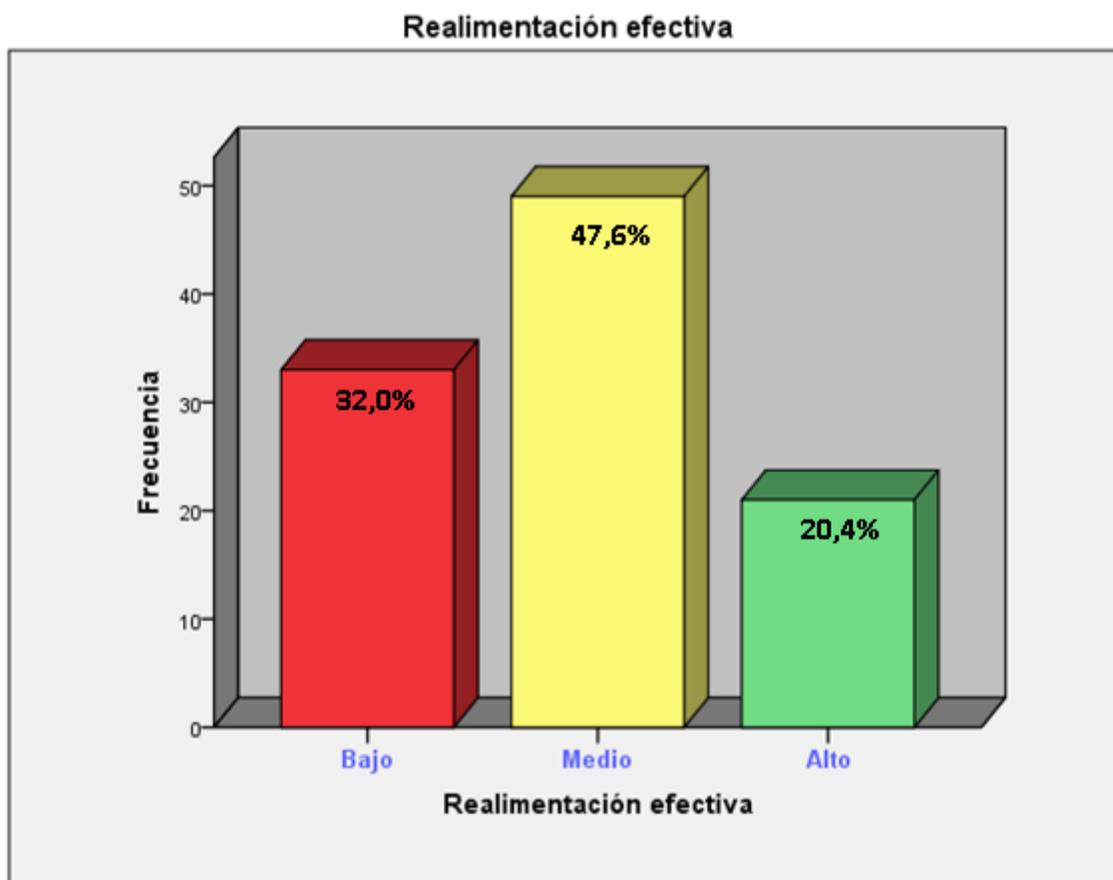


Figura 12: Niveles de la dimensión realimentación efectiva.

De la figura 12, se visualiza que en la dimensión realimentación efectiva, el 47,6% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el nivel de satisfacción en la realimentación efectiva, el 20,4% un nivel alto de satisfacción en la realimentación efectiva y un 32,0 % un nivel bajo.

Tabla 20:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Materiales de apoyo*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Baja	13	12,6
Regular	57	55,3
Alta	33	32,0
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

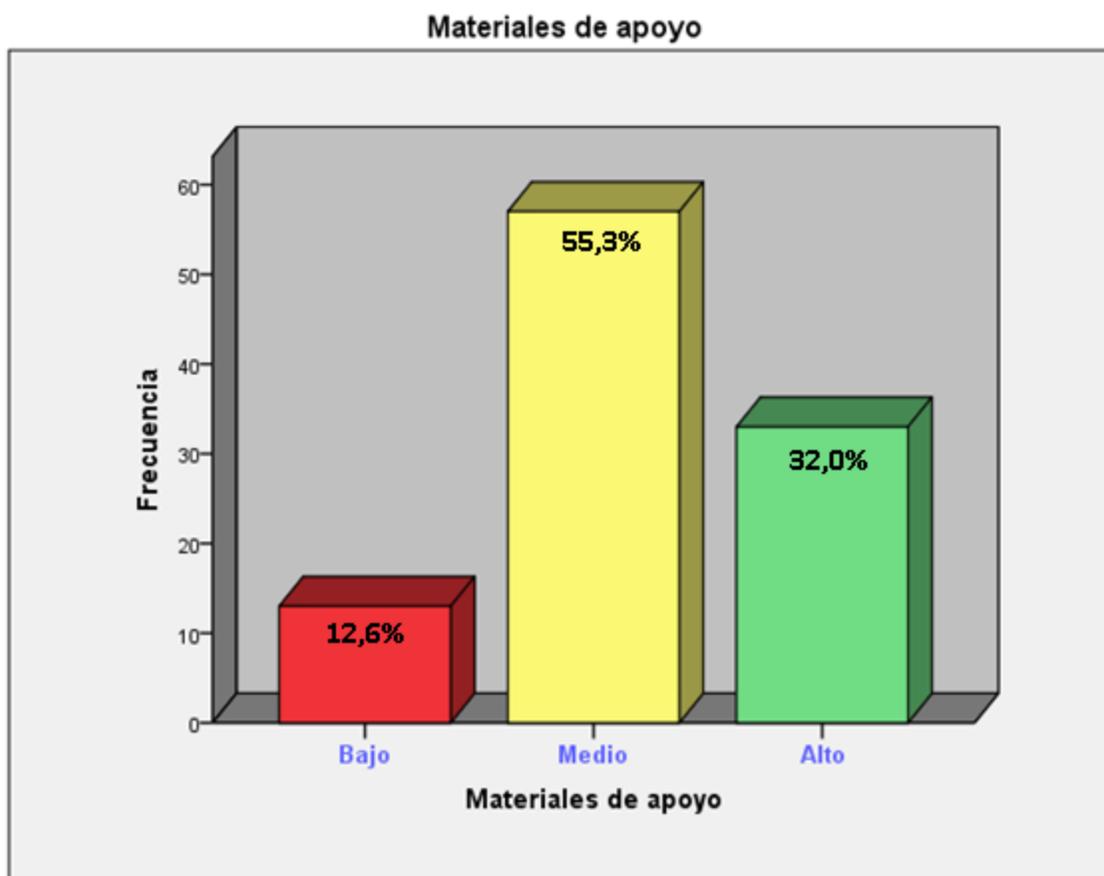


Figura 13: Niveles de la dimensión materiales de apoyo

De la figura 13, se visualiza que en la dimensión materiales de apoyo, el 55,3% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el nivel de satisfacción en los materiales de apoyo, el 32,0% un nivel alto de satisfacción en los materiales de apoyo y un 12,6% un nivel bajo.

Tabla 21:  
*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión Relaciones interpersonales*

Niveles	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Baja	29	28,2
Regular	49	47,6
Alta	25	24,3
Total	103	100,0

Fuente: Elaboración propia

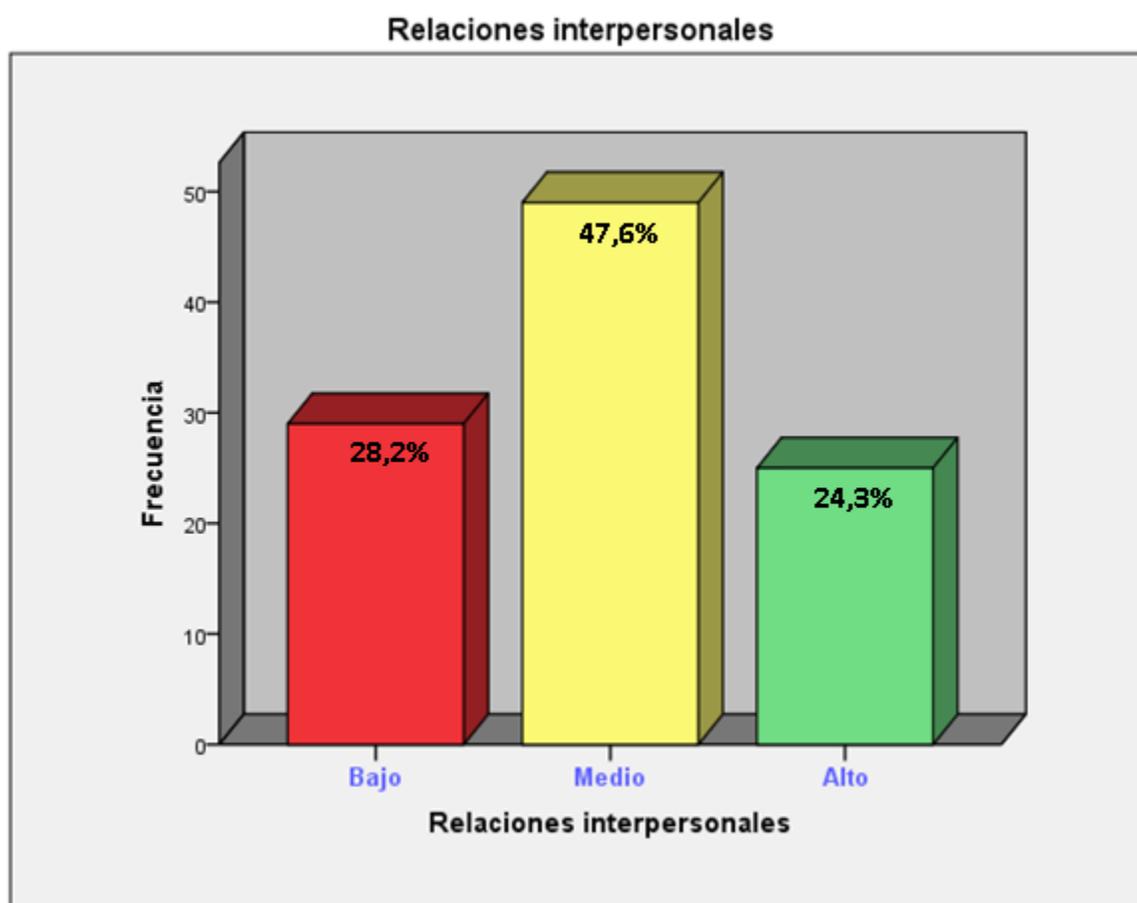


Figura 14: Niveles de la dimensión relaciones interpersonales

De la figura 14, se visualiza que en las relaciones interpersonales, el 47,6% de los docentes encuestados ha respondido que hay un nivel medio en el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales, el 24,3% un nivel alto de satisfacción en las relaciones interpersonales y un 28,2% un nivel bajo.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Prueba de hipótesis general

Ho: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: La comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 22:

*Coeficiente de correlación (Rho) de Spearman entre las variables Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente.*

Correlaciones				
			Comunicación Interna	Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtuvieron, los cuales se muestran en la tabla 22, las variables se correlacionan fuertemente de manera positiva de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,794$ ), lo que indica una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El vínculo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: El vínculo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 23:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión Vínculo y nivel de satisfacción del personal docente.*

Correlaciones				
			Vínculo	Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Vínculo	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtienen en la tabla 23, la dimensión vínculo y variable nivel de satisfacción del personal docente se correlacionan considerablemente de manera positiva según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,717$ ), lo que indica una relación significativa, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: La efectividad no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: La efectividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 24:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión Efectividad y nivel de satisfacción del personal docente.*

<b>Correlaciones</b>				
		Efectividad		Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtienen en la tabla 24, la dimensión efectividad y variable nivel de satisfacción del personal docente se correlacionan considerablemente de manera positiva según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,643$ ), lo que indica una relación significativa, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El orgullo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: El orgullo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 25:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión Orgullo y nivel de satisfacción del personal docente.*

<b>Correlaciones</b>				
		Orgullo	Nivel de satisfacción del personal docente	
Rho de Spearman	Orgullo	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtienen en la tabla 25, la dimensión Orgullo y variable nivel de satisfacción del personal docente se correlacionan considerablemente de manera positiva según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,580$ ), lo que indica una relación significativa, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: La identidad no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: La identidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 26:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión Identidad y nivel de satisfacción del personal docente.*

<b>Correlaciones</b>				
		Identidad		Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtienen en la tabla 26, la dimensión Identidad y variable nivel de satisfacción del personal docente se correlacionan considerablemente de manera positiva según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,544$ ), lo que indica una relación significativa, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: La Asertividad no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: La Asertividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 27:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre la dimensión Asertividad y nivel de satisfacción del personal docente.*

Correlaciones				
			Asertividad	Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Asertividad	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados que se obtienen en la tabla 27, la dimensión Asertividad y variable nivel de satisfacción del personal docente se correlacionan considerablemente de manera positiva según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,686$ ), lo que indica una relación significativa, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

Respecto a las variables estudiadas en esta investigación, tanto la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente, obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,794 y un nivel de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) lo que no resulta en una relación significativa entre las variables, esto concuerda con la investigación de Pineda y Gamarra (2016) en su investigación comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el cual concluyó que si existía una relación significativa para afirmar que la comunicación Interna guarda una relación significativa con la Satisfacción Laboral determinándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, un coeficiente muy similar al obtenido en esta investigación. Aun cuando las variables se miden en diferentes contextos laborales, estas variables están relacionadas, además Ceballos (2013) en su estudio titulado: Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica, concluyó que la comunicación efectiva repercute directamente en el clima organizacional, al no tener una comunicación adecuada implicó que el clima interno de estas organizaciones no sea mejor para transmitir ideas, los conocimientos y una mayor colaboración de todos, que finalmente influye para lograr un mejor clima organizacional.

Los resultados descriptivos para la variable comunicación interna indican que la mayoría de docentes consideran que la comunicación es regular (43,7%) entre docentes y equipo directivo de la IE, de igual forma los resultados descriptivos para la variable satisfacción del personal docente, indican que la mayoría de docentes considera que existe una regular (43,7%) satisfacción en ellos, vemos que estos resultados están relacionados de manera directa, lo cual concuerda con el coeficiente de correlación.

La hipótesis específica 1 obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,717 con un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo cual indica una relación significativa entre la dimensión vínculo y nivel de satisfacción del personal docente, como vínculo comprendemos la imperiosa necesidad de establecer relaciones y

afectos tanto con la institución de la que uno es parte, así como con las personas con las que tenemos que interactuar cada día. En los resultados descriptivos para la dimensión vínculo se obtiene que es regular (39,8%) el vínculo en la IE, este resultado concuerda con la variable satisfacción docente (43,7%).

La hipótesis específica 2 obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,643 con un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), el cual indica una relación significativa entre la dimensión efectividad y nivel de satisfacción del personal docente, la efectividad corresponde a conductas, y es clave para la gestión, es lograr que los trabajadores guarden determinados comportamientos coherentes y consistentes o que hacen alcanzable los objetivos estratégicos que define la organización, en los resultados descriptivos se observa que es regular (34,0%) el nivel de efectividad en la institución, siendo también regular el nivel de satisfacción docente (43,7%).

La hipótesis específica 3 obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,580 con un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), el cual indica una relación significativa entre la dimensión orgullo y nivel de satisfacción del personal docente, el orgullo se vincula con la imperiosa necesidad de lograr algo valioso para los demás, de entregar o servir. En los resultados descriptivos se observa que es regular (46,6%) el nivel de orgullo en la institución, siendo también regular el nivel de satisfacción docente (43,7%).

La hipótesis específica 4 obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,544 con un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), el cual indica una relación significativa entre la dimensión identidad y nivel de satisfacción del personal docente, la identidad podemos relacionarla con la imperiosa necesidad de sentirse parte de un mismo grupo con características únicas y especiales. En los resultados descriptivos se observa que es regular (42,7%) el nivel de identidad en la institución, siendo también regular el nivel de satisfacción docente (43,7%).

La hipótesis específica 5 obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,686 con un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), el cual indica una relación significativa entre la dimensión asertividad y nivel de satisfacción del personal docente, la asertividad consiste en la actitud positiva y personal en el momento de relacionarse con los otros y poder expresar opiniones y valoraciones evitando ser descalificados, ser reprochados y evitar enfrentamientos. Según Santiago (2016) en su tesis Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016, hizo un análisis descriptivo y el análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0,970 concluyendo con una alta relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), el resultado arrojó que existe una relación significativa entre la asertividad y nivel de satisfacción laboral del docente. En los resultados descriptivos se observa que es regular (57,3%) el nivel de identidad en la institución, siendo también regular el nivel de satisfacción docente (43,7%).

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,794) señala que existe una relación positiva y fuerte entre las variables comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Segunda:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,717) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Vínculo y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tercera:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,643) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Efectividad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cuarta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,580) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Orgullo y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Quinta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,544) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Identidad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Sexta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,686) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Asertividad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda al equipo directivo crear una plataforma y/o drive que permita recoger opiniones e ideas innovadoras por parte de los docentes, para la mejora continua de la IE a nivel pedagógico como organizacional, se debe evidenciar una predisposición por parte del equipo directivo de tomar en cuenta estas sugerencias lo cual creará un clima positivo, y por ende satisfacción en los docentes al sentirse escuchados.

**Segunda:**

Se recomienda al equipo directivo pedir feedback personalizado al personal docente de manera continua acerca de la labor realizada, esto fortalecerá el vínculo y la comunicación será bidireccional siempre guardando el respeto por las principales autoridades de la IE.

**Tercera:**

Se recomienda al equipo directivo motivar y alentar el desarrollo profesional del personal docente, dando recomendaciones para no abandonar los estudios muchas veces causado por la carga laboral, sin embargo enfatizando siempre que el esfuerzo valdrá la pena.

**Cuarta:**

Se recomienda al equipo directivo fomentar “los no negociables” en base no a órdenes rígidas sino a la necesidad de diferenciarse de otras instituciones educativas, lo cual favorecerá el orgullo de pertenencia a la IE al ser diferente a los demás.

**Quinta:**

Se recomienda al equipo directivo compartir el reglamento interno de trabajo y las bondades que hay en la implementación y ejecución de estas, no señalarlas crea un clima desfavorable, el docente puede cumplir con el reglamento más por imposición que por convicción, debilitando el sentido de identidad con la IE.

**Sexta:**

Por último se recomienda al equipo directivo realizar un protocolo para comunicar de manera asertiva la información, sobre todo cuando surge la necesidad de comunicar al docente el uso de su “hora libre”, para cubrir horas que no le corresponde, u otras actividades.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Aguilera, J., y Orjuela, G. (2017). *Portal de relaciones Públicas*. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/gestiondelacomunicacioninterna.htm>
- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura*. (tesis de maestría). Universidad de Piura.
- Alvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna*. Madrid: Gesbiblo.
- Ávila, P. (2009). *La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación*. Ciudad de México: Universidad del Valle de México.
- Bonell, M. (2003). *El aula escolar, escenario propicio para gestionar una cultura para prevención de desastres*. Bogotá: Alcaldía Mayor y Dirección de Prevención y Atención.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza del profesorado*. Granada: Universidad de Granada.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa, Diseño y Utilización de Medios para la Enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Capriotti, P. (1999). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga: Instituto en Investigación de Relaciones Públicas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castro, J. (2012). *La investigación y desarrollo como fuente de nuevos productos y servicios*. La Coruña.
- Ceballos, E. (2013). *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica*. (tesis de maestría). Universidad de Carabobo.
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga: Vértice.

- Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). *El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva*. Santiago: Universidad de Chile.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.
- D'Anna, S. y Hernandez, L. (1998). *Introducción a la psicopedagogía laboral. Círculos de aprendizaje*. Buenos Aires: Aprendizaje Hoy.
- Diccionario de la Real Academia Española (21 de Setiembre de 2008). Recuperado de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=satisfacción](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=satisfacción)
- EHB, E. (2010). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos*. Bilbao: Deusto.
- Etchegaray, R. (2010). *Comunicación Empresarial*. Buenos Aires: Valletta Ediciones.
- Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- García, G., y Segura, L. (2013). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay - 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- García, J. (2011). *La comunicación interna*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gómez, M. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Gonzáles, S. y Figueroa, H. (2016). *Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen - Colombia, 2016*. Norte de Santander. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener.
- Hattie, J. y Timperley, H. (2007). The Power of Feed Back. *Review of Educational Research*, 81-112.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC GRAW HILL.
- Herrarte, J. (2015). *Identidad Laboral*. Guatemala de la Asunción.
- Herrera, E. (2006). *Eliana Herrera ECDF*. Recuperado de [https://sites.google.com/view/eliana-herrera-ecdf/evidencias\\_2](https://sites.google.com/view/eliana-herrera-ecdf/evidencias_2)
- Jaramillo, L. (2007). *Planta física a nivel interno y externo. Disposición del ambiente en el aula*. Universidad del Norte. Instituto de Estudios Superiores en Educación. Recuperado de <http://ylang-ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/DisposicionAmbienteAula.pdf>
- Lacasa, A. (2011). *Gestión de la Comunicación Empresarial*. Madrid: Gestión 2000.

- Martínez, M. y Salvador, M. (2010). *Aprender a trabajar en equipo*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Medley, D. (1979). *The effectiveness of teachers*. California: McCutchan.
- MINEDU (2012). Marco del buen desempeño docente.
- Miraval, F. (Agosto de 2017). *Trabajo, felicidad y orgullo en la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/trabajo-felicidad-y-orgullo-en-la-empresa/>
- Muñiz, R. (2016). *Marketing en el Siglo XXI*. Madrid: Centro de estudios financieros.
- Overall, J. y Marsh, H. (1977). *The relationship between students evaluations of faculty and instructional improvement*. Los Angeles: ERIC Document Reproduction Service.
- Padrón, M. (20 de Setiembre de 1995). *efdeportes*. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd103/satisfaccion-profesional.htm>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología.*, Vol. IX, Nº 1.
- Peiró, J. (1987). *Psicología de la organización*. Madrid: Síntesis S.A.
- Peña, B. y Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición*. Recuperado de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pineda, L. y Gamarra, M. (2013). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Pink, D. (2009). *Drive. The surprising truth about what motivates us*. Nueva York: Riverhead Books.
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: AMCO.
- Reyes, J. (Junio de 2012). *Cuadernos del centro de estudio en Diseño y Comunicación*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232012000200012](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012)
- Robbins, S. (1998). *Satisfacción laboral*. México: Mc Graw Hill.

- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional.* . Valencia: ISBN: 84-931156-9-X.
- Ruiz, A. (2010). *La comunicación oral en la Empresa.* Madrid: Arco Libros.
- Sánchez Pastrana, M. P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.* Madrid: EDITEX.
- Santiago, S. (2016). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016.* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial.* Madrid: ESIC.
- Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la investigación científica.* Bogotá: LIMUSA.
- Triana, M. y Pérez, N. (2016). *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramientas de gestión directiva en el colegio Brasilia Bosa I.E.D. sede A jornada mañana.* (tesis de maestría). Universidad Libre.
- Valenzuela, C. y Requena, C. (2006). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados.* Valdivia: Chile. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf>
- Valladares, L., Méndez, C., Arias, A., Duriez, M. y Valladares, W. (1998). *Retos y perspectivas de la administración.* San José.
- Vegas, E., & Umansky, L. (2005). *Mejorar la enseñanza y el aprendizaje por medio de incentivos.* Recuperado de <http://www.preal.org/docstrabajo/Vegas-Umansky.pdf>
- Vollmer, M. (1994). *Nuevas demandas a la educación y a la Institución escolar, y la profesionalización de docentes.* Recuperado de Revista iberoamericana de Educación: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie05a01.pdf>
- Vroom, V. y Deci, E. (1999). *Motivación y alta dirección.* México: Trillas.
- Weinert, A. (1987). *Manual de Psicología de la Organización.* Barcelona: Herder.
- Zubieta, J. y Susinos, T. (1993). *Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes.* Barcelona: Aula abierta.

## **Anexos**

**Anexo 1: Artículo científico**



Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en  
una institución educativa de Lima – 2018

**AUTOR:**

Br. Ríos Pérez, Roy Moisés

**Escuela de posgrado  
Universidad Cesar Vallejo Filial Ate**

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. La metodología empleada para la elaboración de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, básica que se ubica en el nivel correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional. Para dicha tesis se tuvo como población a los docentes de una institución educativa privada del distrito de Ate. La muestra fue censal y fue conformada por un total de 103 docentes. Entre los resultados más importantes obtenidos con la estadística del Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente, se obtuvo el coeficiente de correlación ( $Rho=0.794$ ), además, el nivel de significancia ( $p=0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p < 0.05$ ) por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo finalmente que si existe una relación significativa entre comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Palabras clave: Comunicación interna, satisfacción, motivación, clima organizacional, docentes, institución educativa.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between internal communication and the level of satisfaction of teaching staff in an educational institution in Lima, 2018. The methodology used for the elaboration of this thesis had a quantitative approach, basic research that is located at the correlation level, the design of the research is non-experimental, cross-correlational. For this thesis, teachers from a private educational institution in the district of Ate had been chosen. The sample was census and it was taken by a total of 103 teachers. Among the most important results obtained with the Spearman's Rho statistic applied to the two variables of study, internal communication and level of satisfaction of the teaching staff, the correlation coefficient (0.794), in addition, the level of significance ( $p =$

0.000) is lower than the assumed p-value ( $p < 0.05$ ), so the research hypothesis is accepted. Concluding, there is a relationship between internal communication and level of satisfaction of teaching staff in an institution Education of Lima, 2018.

*Keywords:* Internal communication, satisfaction, motivation, organizational climate, teachers, educational institution.

## **I. Introducción**

Aguilera & Orjuela (2017):

Actualmente el 60% de los problemas de las empresas en el mundo se relaciona a la comunicación específicamente al tipo de comunicación dentro de las propias organizaciones. La pésima comunicación entre los diferentes actores genera conflictos y situaciones que perjudican la eficiencia, la productividad y el clima laboral. No realizar ninguna acción para corregirlos termina incrementando aún más los problemas en la organización. Es por ello que, que la prioridad en las empresas u organizaciones debe ser la detección y erradicación de este tipo de problemas. Esto también se refleja en las empresas latinoamericanas en donde la comunicación es un factor clave y parte de los problemas internos de las organizaciones, en países como Perú, Panamá y El Salvador, se está volviendo un problema el cual es prioridad atender para poder mejorar la comunicación, el 32% de las empresas encuestadas, ha respondido que este es un problema muy recurrente, luego Colombia con un 14%; mientras que Argentina y Chile ha considerado un problema no tan marcado en sus organizaciones, presentando un 57%, Venezuela un 45%, mientras que México con un 52% no los considera muy frecuente. (p.1)

La institución educativa privada donde se realizó la investigación no es ajena a esta realidad, la comunicación interna y su repercusión en los docentes están vinculadas de manera directa, el cual además es objeto de estudio en esta investigación.

**Antecedentes:**

Gonzales y Figueroa (2016) en su investigación titulada: *Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico micro empresarial El Carmen – Colombia, 2016*, planteó como objetivo determinar el grado de relación entre el clima laboral y satisfacción docente, ya que la problemática existente son docentes poco comprometidos con la visión y misión de la institución educativa, desmotivación y con poca creatividad en la elaboración de sesiones de clase entre otros, la metodología usada en la investigación fue cuantitativa (ya que se cuantificó en frecuencias, porcentajes y las pruebas estadísticas necesarias para la medición de ambas variables de estudio), y correlacional (con base en resultados que describieron lo que se obtuvo, se determinó la relación entre dichas variables de estudio). Los resultados respecto a la variable clima indica que se maneja dentro de la institución un clima favorable de trabajo, sin embargo, el comportamiento medio de la satisfacción docente respecto de las condiciones de trabajo no son las más óptimas. La investigación concluye que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del equipo docente.

Charry (2017) en su tesis titulada: *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*, basó su investigación partiendo esencialmente en dos premisas claves de preocupación en la mayoría de las entidades del Estado y están relacionadas con la deficiente gestión de la comunicación y el bajo nivel del clima en una organización estatal. Su investigación fue básica y del nivel correlacional, los resultados concluyeron que existe una correlación fuerte entre la gestión de la comunicación y el clima que se da en  $r = 0,959$ . Además que efectivamente hay una relación entre las variables comunicación interna y el clima organizacional, esta última estudiada bajo cinco dimensiones.

**Revisión de la literatura****Comunicación organizacional interna**

Citando a Castro (2012):

La comunicación es un factor muy importante el cual permite un trabajo mucho mas fluido y se ha convertido en una de los factores clave en el alcance de las metas en las empresas hoy en día. La actividad de las organizaciones depende bastante del

flujo existente de la comunicación en todas las dimensiones de las organizaciones, desde la gerencia hacia las distintas áreas, lo cual favorece un trabajo mejor y más productivo. (p. 65).

La comunicación es entonces uno de los pilares fundamentales en toda organización, y es que una buena comunicación en el medio interno de la organización propiciará también una mejor comunicación con entorno exterior; formándose una identidad propia de la empresa. Por eso es importante el hacer uso de herramientas para gestionar la comunicación. A partir de estas aseveraciones por parte de Castro, podemos concordar la manera como la comunicación ha pasado de ser un factor sin importancia, a ser uno de los factores más necesarios el cual trabajar, es decir atender este problema en la organización debe ser parte fundamental en el quehacer diario por parte del directivo.

### **Satisfacción laboral.**

Weinert (1987) afirma que:

El claro interés por la satisfacción laboral y su estudio es debido a varios motivos, que tienen relación con las teorías de las organizaciones y su estudio, las cuales han cambiado con el paso del tiempo”. Además menciona las siguientes razones:

- La productividad y la satisfacción están relacionadas.
- Existencia posible de una relación negativa entre las pérdidas horarias y su satisfacción.
- La satisfacción y el clima están relacionados.
- Aumento de la preocupación de los directivos en la organización respecto a la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los trabajadores en relación con la carga laboral, el estilo de gestión, los jefes y toda la organización.
- Creciente importancia en la información sobre actitudes, ideas de valor y objetivos de los trabajadores con relación al trabajo del personal.
- La satisfacción en el trabajo influye de manera significativa en la satisfacción en la vida diaria. (p. 1). El autor resalta los aspectos psicológicos en relación al trabajo: las reacciones de afecto y de conocimiento que producen en ellos grados de insatisfacción y satisfacción (p. 2)

Vemos entonces que la satisfacción laboral puede traer consigo grandes ventajas competitivas de acuerdo al nivel en el que estén los colaboradores, de igual forma si este aspecto es descuidado puede traer consecuencias funestas para la organización, en el ámbito educativo, ausencias, faltas y hasta renuncias sin previo aviso.

**Problema central:**

Desconocer la relación que pueda existir entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

**Formulación del problema:**

¿Existe relación entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema general**

¿En qué medida se relacionan la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 1:**

¿En qué medida se relacionan el vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 2:**

¿En qué medida se relacionan la efectividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 3:**

¿En qué medida se relacionan el orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 4:**

¿En qué medida se relacionan la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

**Problema específico 5:**

¿En qué medida se relacionan la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

El vínculo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 2:**

La efectividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 3:**

El orgullo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 4:**

La identidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Hipótesis específica 5:**

La asertividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación de la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación del vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación de la efectividad y el nivel de satisfacción del docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación del orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación de la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación de la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

## **II. Método**

Según su naturaleza, cuantitativa: Gómez (2006), indica lo siguiente, “bajo un enfoque cuantitativo, los datos recolectados es lo mismo que medir. De acuerdo con la clásica definición de esta palabra, medir implica cuantificar con números objetos y eventos bajo ciertas reglas. Muchas veces aquel concepto se puede ver en base de referentes empíricos asociados a él.” (p. 21). Según el carácter, es correlacional: Tamayo y Tamayo (2002) “Es el nivel en el que se pueden relacionar dos o más variables. Para hacer este tipo de investigación, en primer lugar se miden las variables para después, a partir pruebas de hipótesis de correlación junto a la aplicación de técnicas estadísticas, se obtiene la correlación.” (p. 150). Según el alcance este es temporal y transversal: Los diseños de investigación del tipo transversal busca recolectar los datos en un determinado momento de tiempo, es decir, en un único tiempo. Gómez (2006) “El propósito es solo describir las variables o describir sucesos, poblaciones, fenómenos o contextos y analizar la incidencia o las interrelaciones en cierto momento. Es como captura una imagen de algo que está ocurriendo”. (p. 45) Además según la orientación que está asumiendo, esta investigación está orientada a ser aplicada: La cual es orientada a adquirir conocimientos con el fin de dar solución a problemas concretos. Según su finalidad, es básica: Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) mencionan “Describe, analiza e interpreta de forma sistemática hechos que está ocurriendo.” (p. 110)

### III. Resultados

#### Prueba de hipótesis general

Ho: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Ha: La comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.

Tabla 22:

*Coefficiente de correlación (Rho) de Spearman entre las variables Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente.*

Correlaciones				
			Comunicación Interna	Nivel de satisfacción del personal docente
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Nivel de satisfacción del personal docente	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

De los resultados que se obtuvieron, los cuales se muestran en la tabla 22, las variables se correlacionan fuertemente de manera positiva de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = ,794$ ), lo que indica una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , menor que ( $p < 0,05$ ), por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### IV. Discusión

Respecto a las variables estudiadas en esta investigación, tanto la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente, obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,794 y un nivel de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) lo que no resulta en una relación significativa entre las variables, esto concuerda con la

investigación de Pineda y Gamarra (2016) en su investigación comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el cual concluyó que si existía una relación significativa para afirmar que la comunicación Interna guarda una relación significativa con la Satisfacción Laboral determinándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, un coeficiente muy similar al obtenido en esta investigación. Aun cuando las variables se miden en diferentes contextos laborales, estas variables están relacionadas, además Ceballos (2013) en su estudio titulado: Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica, concluyó que la comunicación efectiva repercute directamente en el clima organizacional, al no tener una comunicación adecuada implicó que el clima interno de estas organizaciones no sea mejor para transmitir ideas, los conocimientos y una mayor colaboración de todos, que finalmente influye para lograr un mejor clima organizacional.

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,794) señala que existe una relación positiva y fuerte entre las variables comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al  $p$ -valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Segunda:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,717) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Vínculo y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al  $p$ -valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Tercera:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,643) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Efectividad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de

significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cuarta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,580) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Orgullo y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Quinta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,544) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Identidad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Sexta:**

El coeficiente de correlación Spearman (0,686) señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Asertividad y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018. Además, el nivel de significancia ( $p= 0.000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0.05$ ), es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VI. REFERENCIAS**

- Aguilera, J., & Orjuela, G. (2017). *Portal de relaciones Públicas*. Recuperado de <http://www.rppnet.com.ar/gestiondelacomunicacioninterna.htm>
- Castro, J. (2012). *La investigación y desarrollo como fuente de nuevos productos y servicios*. La Coruña.
- Ceballos, E. (2013). *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica*. (tesis de maestría). Universidad de Carabobo.

- Charry Condor, H. O. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, M. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- González Román, S. M., & Figueroa Aparicio, H. (2016). *Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen - Colombia, 2016*. Norte de Santander. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC GRAW HILL.
- Pineda Luján, L. D., & Gamarra Rivera, M. D. (2013). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Año 2013*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la investigación científica*. Bogotá: LIMUSA.
- Weinert, A. B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

**Anexo 2: Declaración jurada de Artículo científico****DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

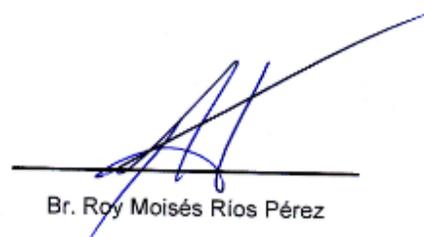
Yo ROY MOISES RIOS PEREZ estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42418044 con el artículo titulado

“Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Ate, 18 de agosto del 2018.



Br. Roy Moisés Ríos Pérez

### Anexo 3: Matriz de consistencia

#### COMUNICACIÓN INTERNA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LIMA, 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	DIMENSIONES E INDICADORES				
¿En qué medida se relacionan la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	Determinar la relación de la comunicación interna y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	<b>Variable 1: Comunicación interna</b>				
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
- ¿En qué medida se relacionan el vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	-Determinar la relación del vínculo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	-H1: El vínculo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	Vínculo	Programación anual de actividades lúdicas y deportivas.	1, 2, 3, 4	Ordinal	
-¿En qué medida se relacionan la efectividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	-Determinar la relación de la efectividad y el nivel de satisfacción del docente en una institución educativa de Lima, 2018.	-H1: La efectividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	Efectividad	Logros y cumplimiento de metas institucionales.	5, 6, 7, 8	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Alta: 71-85 Regular: 56-70 Baja: 41-55
-¿En qué medida se relacionan el orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	-Determinar la relación del orgullo y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	-H1: El orgullo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	Orgullo	Firma de contrato a docentes nuevos.	9, 10, 11, 12		
-¿En qué medida se relacionan la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	-Determinar la relación de la identidad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	-H1: La identidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	Identidad	Alto porcentaje de renovación de contratos docentes.	13, 14, 15, 16		
-¿En qué medida se relacionan la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018?	-Determinar la relación de la asertividad y el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	-H1: La asertividad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018.	Asertividad	Facilidad de diálogo Relaciones cordiales	17, 18, 18, 20		
			<b>Variable 2: Nivel de satisfacción del personal docente</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
			Adecuado ambiente de enseñanza.	Espacios adecuados para la impartición de clases.	21, 22, 23, 24	Ordinal	
			Remuneraciones e incentivos	Planillas y pagos puntuales.	25, 26, 27, 28	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Alta: 70-83 Regular: 55-69 Baja: 40-54
			Retroalimentación efectiva.	Evaluación anual de docentes.	29, 30, 31, 32		
			Materiales de apoyo	Registro e inventarios de almacén según el área de especialidad.	33, 34, 35, 36		
			Relaciones interpersonales	Encuesta de clima laboral.	37, 38, 39, 40		

## Anexo 4: Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

#### **Presentación:**

Estimado(a) docente, soy Roy Moisés Ríos Pérez; estudiante de maestría; estoy realizando un proyecto de investigación; titulado: “Comunicación interna y nivel de satisfacción de personal docente en una institución educativa de Lima, 2018”

Esta encuesta es anónima y confidencial, por lo que solicito tu colaboración; agradeceré responder con seriedad y veracidad, ya que la información que proporcionas es muy importante y servirán para proponer alternativas de solución a fin de mejorar la comunicación interna y su relación con el nivel de satisfacción del personal docente.

**MUCHAS GRACIAS**

#### **Instrucciones:**

A continuación lee atentamente los ítems, luego marca con una **X** en una celda del lado derecho, la alternativa que considere verdadera, cuya valoración es:

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

N. °	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
VÍNCULO						
01	¿La IE realiza actividades de habilidades sociales para fortalecer el vínculo entre docentes y equipo directivo?					
02	¿La IE valora al personal docente a través de una política de reconocimientos?					
03	¿La IE estimula al personal docente por el alcance de metas?					
04	¿Se siente comprendido, valorado y escuchado por el equipo directivo?					
EFECTIVIDAD						
05	¿La IE brinda capacitaciones permanentes para los docentes con el fin de brindarles herramientas para mejorar su desempeño?					
06	¿La IE informa al personal docente para que conozcan la propuesta pedagógica?					
07	¿La IE comunica de manera clara y oportuna la política educativa institucional a través de los canales de información más adecuados?					
08	¿La IE promueve la comunicación democrática y efectiva entre el personal docente con cualquier miembro del equipo directivo?					

ORGULLO		5	4	3	2	1
09	¿La identidad institucional y el servicio de calidad educativa que ofrece permiten a los docentes sentirse orgullosos de pertenecer a la institución?					
10	¿La misión y visión de la IE, involucra al personal docente para mejorar su desempeño?					
11	¿Se siente comprometido con los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Institucional de la IE?					
12	¿La gestión educativa en la IE, genera interés de otros docentes para trabajar en esta institución?					
IDENTIDAD		5	4	3	2	1
13	¿Los valores de la Institución se vivencian por el equipo directivo, docentes, administrativos y estudiantes?					
14	¿Cómo docente conoce y aplica la política educativa de la institución, para el desarrollo institucional?					
15	¿Considera que su labor docente contribuye para mejorar la imagen de la IE?					
16	¿Hay coherencia en la propuesta educativa, centrada en los aprendizajes de los estudiantes?					
ASERTIVIDAD		5	4	3	2	1
17	¿Las relaciones interpersonales entre el personal docente es con respeto a las opiniones de cada uno?					
18	¿La comunicación organizacional es efectiva, que genera una convivencia laboral en armonía?					
19	¿El flujo de la comunicación que se realiza en la IE, es eficiente?					
20	¿La IE mantiene informado con relación al área de trabajo del personal docente de manera clara, detallada y oportuna?					

**SUGERENCIA:** CONTESTA TODOS LOS ITEMS

**Gracias por su colaboración**

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
PERSONAL DOCENTE

**Presentación:**

Estimado(a) docente, soy Roy Moisés Ríos Pérez; estudiante de maestría; estoy realizando un proyecto de investigación; titulado: “Comunicación interna y nivel de satisfacción de personal docente en una institución educativa de Lima, 2018”

Esta encuesta es anónima y confidencial, por lo que solicito tu colaboración; agradeceré responder con seriedad y veracidad, ya que la información que proporcionas es muy importante y servirán para proponer alternativas de solución a fin de mejorar la comunicación interna y su relación con el nivel de satisfacción del personal docente.

**MUCHAS GRACIAS**

**Instrucciones:**

A continuación lee atentamente los ítems, luego marca con una **X** en una celda del lado derecho, la alternativa que considere verdadera, cuya valoración es:

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
<b>ADECUADO AMBIENTE DE ENSEÑANZA</b>						
01	¿Los ambientes de trabajo son adecuados y seguros que garantizan un servicio eficiente?					
02	¿La distribución física de los ambientes de trabajo facilita el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?					
03	¿Las dimensiones de las aulas son adecuadas para la permanencia de los estudiantes y docentes?					
04	¿La ventilación e iluminación de las aulas son suficientes para preservar la salud de los estudiantes y docentes?					
<b>REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>						
05	¿En la IE se remunera de acuerdo a ley al personal docente?					
06	¿En la IE se valora el esfuerzo del docente a través de una política de reconocimientos?					
07	¿En la IE se promueven las encargaturas y/o promoción a cargos directivos?					
08	¿En la IE dan facilidades de formación permanente para el desarrollo profesional de sus docentes?					

REALIMENTACIÓN EFECTIVA		5	4	3	2	1
09	¿La IE brinda realimentación pedagógica permanente al personal docente a través de especialistas?					
10	¿El programa de coaching cumplió su fin de mejorar su desempeño docente?					
11	¿La calidad de la realimentación evidencia una gestión pedagógica eficiente del equipo directivo y docente?					
12	¿La realimentación que se brinda en la IE a los docentes, trasciende en beneficio de los estudiantes?					
MATERIALES DE APOYO		5	4	3	2	1
13	¿La IE proporciona los materiales necesarios y adecuados para el eficiente trabajo del docente en aula?					
14	¿La IE brinda materiales especializados según las áreas de desarrollo curricular?					
15	¿La IE renueva y actualiza los materiales de trabajo de forma periódica?					
16	¿En la IE se preocupan por el mantenimiento del mobiliario y equipos del aula?					
RELACIONES INTERPERSONALES		5	4	3	2	1
17	¿La IE promueve el trabajo colaborativo en equipo de directivos y docentes?					
18	¿La IE a través del equipo directivo interactúa asertivamente con el personal docente, para mejorar la gestión institucional y pedagógica?					
19	¿En la IE se dispone de espacios de comunicación efectiva entre el equipo directivo y personal docente, frente a conflictos interpersonales?					
20	¿La IE promueve la interacción docente para favorecer las relaciones cordiales entre los actores educativos, a través de las habilidades sociales?					

**SUGERENCIA:** CONTESTA TODOS LOS ITEMS

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 5: Validez de los instrumentos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: VINCULO</b>							
01	La IE realiza actividades de habilidades sociales para fortalecer el vínculo entre docentes y equipo directivo.	/		/		/		
02	La IE valora al personal docente a través de una política de reconocimientos.	/		/		/		
03	La IE estimula al personal docente por el alcance de metas.	/		/		/		
04	Se siente comprendido, valorado y escuchado por el equipo directivo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFECTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La IE brinda capacitaciones permanentes para los docentes con el fin de brindarles herramientas para mejorar su desempeño.	/		/		/		
06	La IE informa al personal docente para que conozcan la propuesta pedagógica.	/		/		/		
07	La IE comunica de manera clara y oportuna la política educativa institucional a través de los canales de información más adecuados.	/		/		/		
08	La IE promueve la comunicación democrática y efectiva entre el personal docente con cualquier miembro del equipo directivo.	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGULLO</b>						
09	La identidad institucional y el servicio de calidad educativa que ofrece permiten a los docentes sentirse orgullosos de pertenecer a la institución.	/		/		/	
10	La misión y visión de la IE, involucra al personal docente para mejorar su desempeño.	/		/		/	
11	Se siente comprometido con los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Institucional de la IE.	/		/		/	
12	La gestión educativa en la IE, genera interés de otros docentes para trabajar en esta institución.	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 4: IDENTIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los valores de la Institución se vivencian por el equipo directivo, docentes, administrativos y estudiantes.	/		/		/	
14	Cómo docente conoce y aplica la política educativa de la institución, para el desarrollo institucional.	/		/		/	
15	Considera que su labor docente contribuye para mejorar la imagen de la IE.	/		/		/	
16	Hay coherencia en la propuesta educativa, centrada en los aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/	



DIMENSIÓN 5: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Las relaciones interpersonales entre el personal docente es con respeto a las opiniones de cada uno.	/		/		/	
18	La comunicación organizacional es efectiva, que genera una convivencia laboral en armonía.	/		/		/	
19	El flujo de la comunicación que se realiza en la IE, es eficiente.	/		/		/	
20	La IE mantiene informado con relación al área de trabajo del personal docente de manera clara, detallada y oportuna.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ / ]    No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. DENNA TAPIE FREDDY    DNI: 07015123

Especialidad del validador: ME.TODOLÓGIA DE LA INVESTIGACION

..... 21 de 07 del 2018

Dr. Freddy Ochoa Tapie  
METODOLOGIA INVEST. I.  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CUSCO VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADECUADO AMBIENTE DE ENSEÑANZA</b>							
01	Los ambientes de trabajo son adecuados y seguros que garantizan un servicio eficiente.	/		/		/		
02	La distribución física de los ambientes de trabajo facilita el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	/		/		/		
03	Las dimensiones de las aulas son adecuadas para la permanencia de los estudiantes y docentes.	/		/		/		
04	La ventilación e iluminación de las aulas son suficientes para preservar la salud de los estudiantes y docentes.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	En la IE se remunera de acuerdo a ley al personal docente.	/		/		/		
06	En la IE se valora el esfuerzo del docente a través de una política de reconocimientos.	/		/		/		
07	En la IE se promueven las encargaturas y/o promoción a cargos directivos.	/		/		/		
08	En la IE dan facilidades de formación permanente para el desarrollo profesional de sus docentes.	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIMENTACIÓN EFECTIVA</b>								
09	La IE brinda realimentación pedagógica permanente al personal docente a través de especialistas.	/		/		/		/	
10	El programa de coaching cumplió su fin de mejorar su desempeño docente.	/		/		/		/	
11	La calidad de la realimentación evidencia una gestión pedagógica eficiente del equipo directivo y docente.	/		/		/		/	
12	La realimentación que se brinda en la IE a los docentes, trasciende en beneficio de los estudiantes.	/		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 4: MATERIALES DE APOYO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	La IE proporciona los materiales necesarios y adecuados para el eficiente trabajo del docente en aula.	/		/		/		/	
14	La IE brinda materiales especializados según las áreas de desarrollo curricular.	/		/		/		/	
15	La IE renueva y actualiza los materiales de trabajo de forma periódica.	/		/		/		/	
16	En la IE se preocupan por el mantenimiento del mobiliario y equipos del aula.	/		/		/		/	



DIMENSIÓN 5: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No
17	La IE promueve el trabajo colaborativo en equipo de directivos y docentes.	/		/		/	
18	La IE a través del equipo directivo interaccúa asertivamente con el personal docente, para mejorar la gestión institucional y pedagógica.	/		/		/	
19	En la IE se dispone de espacios de comunicación efectiva entre el equipo directivo y personal docente, frente a conflictos interpersonales.	/		/		/	
20	La IE promueve la interacción docente para favorecer las relaciones cordiales entre los actores educativos, a través de las habilidades sociales.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. CELIA TATAY FREDDY    DNI: 0705123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN    21 DE 07 DEL 2018.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: VÍNCULO</b>							
01	La IE realiza actividades de habilidades sociales para fortalecer el vínculo entre docentes y equipo directivo.	X		X		X		
02	La IE valora al personal docente a través de una política de reconocimientos.	X		X		X		
03	La IE estimula al personal docente por el alcance de metas.	X		X		X		
04	Se siente comprendido, valorado y escuchado por el equipo directivo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFECTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La IE brinda capacitaciones permanentes para los docentes con el fin de brindarles herramientas para mejorar su desempeño.	X		X		X		
06	La IE informa al personal docente para que conozcan la propuesta pedagógica.	X		X		X		
07	La IE comunica de manera clara y oportuna la política educativa institucional a través de los canales de información más adecuados.	X		X		X		
08	La IE promueve la comunicación democrática y efectiva entre el personal docente con cualquier miembro del equipo directivo.	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGULLO</b>								
09	La identidad institucional y el servicio de calidad educativa que ofrece permiten a los docentes sentirse orgullosos de pertenecer a la institución.	X		X		X		X	
10	La misión y visión de la IE, involucra al personal docente para mejorar su desempeño.	X		X		X		X	
11	Se siente comprometido con los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Institucional de la IE.	X		X		X		X	
12	La gestión educativa en la IE, genera interés de otros docentes para trabajar en esta institución.								
	<b>DIMENSIÓN 4: IDENTIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los valores de la Institución se vivencian por el equipo directivo, docentes, administrativos y estudiantes.	X		X		X		X	
14	Cómo docente conoce y aplica la política educativa de la institución, para el desarrollo institucional.	X		X		X		X	
15	Considera que su labor docente contribuye para mejorar la imagen de la IE.	X		X		X		X	
16	Hay coherencia en la propuesta educativa, centrada en los aprendizajes de los estudiantes.	X		X		X		X	



DIMENSIÓN 5: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Las relaciones interpersonales entre el personal docente es con respecto a las opiniones de cada uno.	X		X		X	
18	La comunicación organizacional es efectiva, que genera una convivencia laboral en armonía.	X		X		X	
19	El flujo de la comunicación que se realiza en la IE, es eficiente.	X		X		X	
20	La IE mantiene informado con relación al área de trabajo del personal docente de manera clara, detallada y oportuna.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: GAMARRA CANDRIO, JEWIS ARISTIDES ..... DNI: 10612281.....

Especialidad del validador:..... DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA .....

21 de JUNIO ..... del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADECUADO AMBIENTE DE ENSEÑANZA</b>							
01	Los ambientes de trabajo son adecuados y seguros que garantizan un servicio eficiente.	X		X		X		
02	La distribución física de los ambientes de trabajo facilita el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
03	Las dimensiones de las aulas son adecuadas para la permanencia de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
04	La ventilación e iluminación de las aulas son suficientes para preservar la salud de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>							
05	En la IE se remunera de acuerdo a ley al personal docente.	X		X		X		
06	En la IE se valora el esfuerzo del docente a través de una política de reconocimientos.	X		X		X		
07	En la IE se promueven las encargaturas y/o promoción a cargos directivos.	X		X		X		
08	En la IE dan facilidades de formación permanente para el desarrollo profesional de sus docentes.	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIMENTACIÓN EFECTIVA</b>								
09	La IE brinda realimentación pedagógica permanente al personal docente a través de especialistas.	X		X		X		X	
10	El programa de coaching cumplió su fin de mejorar su desempeño docente.	X		X		X		X	
11	La calidad de la realimentación evidencia una gestión pedagógica eficiente del equipo directivo y docente.	X		X		X		X	
12	La realimentación que se brinda en la IE a los docentes, trasciende en beneficio de los estudiantes.	X		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: MATERIALES DE APOYO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	La IE proporciona los materiales necesarios y adecuados para el eficiente trabajo del docente en aula.	X		X		X		X	
14	La IE brinda materiales especializados según las áreas de desarrollo curricular.	X		X		X		X	
15	La IE renueva y actualiza los materiales de trabajo de forma periódica.	X		X		X		X	
16	En la IE se preocupan por el mantenimiento del mobiliario y equipos del aula.	X		X		X		X	



DIMENSIÓN 5: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No
17	La IE promueve el trabajo colaborativo en equipo de directivos y docentes.	X		X		X	
18	La IE a través del equipo directivo interactúa asertivamente con el personal docente, para mejorar la gestión institucional y pedagógica.	X		X		X	
19	En la IE se dispone de espacios de comunicación efectiva entre el equipo directivo y personal docente, frente a conflictos interpersonales.	X		X		X	
20	La IE promueve la interacción docente para favorecer las relaciones cordiales entre los actores educativos, a través de las habilidades sociales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: GAMARRA CANDRIO Jesús Aristides    DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

21 de Julio del 2018

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: VÍNCULO</b>							
01	La IE realiza actividades de habilidades sociales para fortalecer el vínculo entre docentes y equipo directivo.	✓		✓		✓		
02	La IE valora al personal docente a través de una política de reconocimientos.	✓		✓		✓		
03	La IE estimula al personal docente por el alcance de metas.	✓		✓		✓		
04	Se siente comprendido, valorado y escuchado por el equipo directivo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFECTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La IE brinda capacitaciones permanentes para los docentes con el fin de brindarles herramientas para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
06	La IE informa al personal docente para que conozcan la propuesta pedagógica.	✓		✓		✓		
07	La IE comunica de manera clara y oportuna la política educativa institucional a través de los canales de información más adecuados.	✓		✓		✓		
08	La IE promueve la comunicación democrática y efectiva entre el personal docente con cualquier miembro del equipo directivo.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGULLO</b>								
09	La identidad institucional y el servicio de calidad educativa que ofrece permiten a los docentes sentirse orgullosos de pertenecer a la institución.	✓		✓				✓	
10	La misión y visión de la IE, involucra al personal docente para mejorar su desempeño.	✓		✓				✓	
11	Se siente comprometido con los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Institucional de la IE.	✓		✓				✓	
12	La gestión educativa en la IE, genera interés de otros docentes para trabajar en esta institución.	✓		✓				✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: IDENTIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los valores de la institución se vivencian por el equipo directivo, docentes, administrativos y estudiantes.	✓		✓				✓	
14	Cómo docente conoce y aplica la política educativa de la institución, para el desarrollo institucional.	✓		✓				✓	
15	Considera que su labor docente contribuye para mejorar la imagen de la IE.	✓		✓				✓	
16	Hay coherencia en la propuesta educativa, centrada en los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓				✓	

DIMENSIÓN 5: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Las relaciones interpersonales entre el personal docente es con respeto a las opiniones de cada uno.	✓		✓		✓	
18	La comunicación organizacional es efectiva, que genera una convivencia laboral en armonía.	✓		✓		✓	
19	El flujo de la comunicación que se realiza en la IE, es eficiente.	✓		✓		✓	
20	La IE mantiene informado con relación al área de trabajo del personal docente de manera clara, detallada y oportuna.	✓		✓		✓	

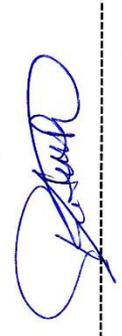
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Robert Cadillo Pérez    DNI: 09912380

Especialidad del validador: Metodólogo de Investigación

20 de Julio del 2018



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADECUADO AMBIENTE DE ENSEÑANZA</b>							
01	Los ambientes de trabajo son adecuados y seguros que garantizan un servicio eficiente.	✓		✓		✓		
02	La distribución física de los ambientes de trabajo facilita el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	Las dimensiones de las aulas son adecuadas para la permanencia de los estudiantes y docentes.	✓		✓		✓		
04	La ventilación e iluminación de las aulas son suficientes para preservar la salud de los estudiantes y docentes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>							
05	En la IE se remunera de acuerdo a ley al personal docente.	✓		✓		✓		
06	En la IE se valora el esfuerzo del docente a través de una política de reconocimientos.	✓		✓		✓		
07	En la IE se promueven las encargaturas y/o promoción a cargos directivos.	✓		✓		✓		
08	En la IE dan facilidades de formación permanente para el desarrollo profesional de sus docentes.	✓		✓		✓		

	<b>DIMENSIÓN 3: REALIMENTACIÓN EFECTIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
<b>09</b>	La IE brinda realimentación pedagógica permanente al personal docente a través de especialistas.	✓		✓		✓	
<b>10</b>	El programa de coaching cumplió su fin de mejorar su desempeño docente.	✓		✓		✓	
<b>11</b>	La calidad de la realimentación evidencia una gestión pedagógica eficiente del equipo directivo y docente.	✓		✓		✓	
<b>12</b>	La realimentación que se brinda en la IE a los docentes, trasciende en beneficio de los estudiantes.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: MATERIALES DE APOYO</b>	Si	No	Si	No	Si	No
<b>13</b>	La IE proporciona los materiales necesarios y adecuados para el eficiente trabajo del docente en aula.	✓		✓		✓	
<b>14</b>	La IE brinda materiales especializados según las áreas de desarrollo curricular.	✓		✓		✓	
<b>15</b>	La IE renueva y actualiza los materiales de trabajo de forma periódica.	✓		✓		✓	
<b>16</b>	En la IE se preocupan por el mantenimiento del mobiliario y equipos del aula.	✓		✓		✓	



DIMENSIÓN 5: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No
17	La IE promueve el trabajo colaborativo en equipo de directivos y docentes.	✓		✓		✓	
18	La IE a través del equipo directivo interactúa asertivamente con el personal docente, para mejorar la gestión institucional y pedagógica.	✓		✓		✓	
19	En la IE se dispone de espacios de comunicación efectiva entre el equipo directivo y personal docente, frente a conflictos interpersonales.	✓		✓		✓	
20	La IE promueve la interacción docente para favorecer las relaciones cordiales entre los actores educativos, a través de las habilidades sociales.	✓		✓		✓	

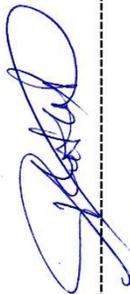
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Robert Cabillo Perez      DNI: 09912380

Especialidad del validador: Metodólogo de investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Ate, 09 de julio de 2018

Carta P. 019 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Lic. Róbert Cadillo Pérez

Director de la I.E. Innova Schools – Santa Clara

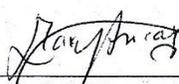
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RÍOS PÉREZ, ROY MOISÉS** identificado con **DNI N° 16136684** y código de matrícula **N° 7001128141**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Comunicación Interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades al estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
  
**Mgtr. María Del Carmen Ancay**  
 Coordinadora de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo  
 Campus – Ate

  
  
**RÓBERT CADILLO PÉREZ**  
 DIRECTOR  
 Recibido 11/07/18

UCV.EDU.PE



Lima, 20 de Julio de 2018

**CARTA N° 0010-2018-INNOVA SCHOOLS**

Br. Roy Moisés Ríos Pérez  
Docente Innova Schools  
Presente.-

**ASUNTO: Aceptación de trabajo de investigación**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez informarle que el Colegio Innova Schools sede Santa Clara da por aprobado el Trabajo de Investigación del Br. Roy Moisés Ríos Pérez identificado con DNI 42418044, "**COMUNICACIÓN INTERNA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LIMA, 2018**"

Atentamente,

ROBERT CADILLO PÉREZ  
DIRECTOR

INFORMES 311-9002

[www.innovaschools.edu.pe](http://www.innovaschools.edu.pe)

## Anexo 7: Base de datos

## Comunicación interna

	VINCULO					EFECTIVIDAD					ORGULLO					IDENTIDAD					ASERTIVIDAD				
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P20	
E1	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
E2	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12
E3	3	3	3	1	10	4	3	2	2	11	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14
E4	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
E5	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10
E6	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	4	4	5	5	18	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15
E7	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14
E8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	4	5	4	5	18	5	4	5	3	17	3	3	2	2	10
E9	3	4	3	1	11	3	3	3	4	13	3	3	2	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
E10	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12
E11	3	4	4	2	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	1	3	4	3	11	4	4	4	4	16
E12	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	4	4	3	3	14	1	3	3	3	10	3	3	3	4	13
E13	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12
E14	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	3	3	3	4	13
E15	3	2	2	2	9	2	2	3	1	8	4	4	3	3	14	1	3	4	2	10	2	3	2	2	9
E16	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18
E17	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	1	1	1	2	5
E18	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	2	2	3	4	11	2	3	4	4	13	2	2	2	3	9
E19	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	4	4	4	3	15
E20	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18
E21	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9
E22	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	2	4	3	3	12
E23	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	4	4	3	13	3	2	2	3	10
E24	2	4	4	2	12	4	4	3	2	13	2	4	3	4	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
E25	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9
E26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
E27	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16
E28	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
E29	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E30	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12
E31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	5	4	3	15
E32	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
E33	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
E34	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14
E35	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	2	2	3	4	11	2	3	4	4	13	2	2	2	3	9
E36	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	13

E37	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18
E38	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14
E39	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9
E40	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
E41	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
E42	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
E43	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	2	3	4	12
E44	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	4	4	5	5	18	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15
E45	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13
E46	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10
E47	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
E48	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13
E49	3	3	3	2	11	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	1	2	2	3	8	4	3	3	3	13
E50	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	4	4	3	3	14	1	3	3	3	10	3	2	2	4	11
E51	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12
E52	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	3	3	3	4	13
E53	3	2	2	2	9	2	2	3	1	8	4	4	3	3	14	1	3	4	2	10	2	3	2	2	9
E54	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17
E55	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9
E56	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	2	4	3	3	12
E57	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	4	4	3	13	3	2	2	3	10
E58	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16
E59	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9
E60	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	4	2	2	3	11	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11
E61	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16
E62	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
E63	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E64	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
E65	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	5	4	3	15
E66	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
E67	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
E68	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
E69	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
E70	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	5	4	3	15
E71	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
E72	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
E73	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
E74	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9
E75	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	13
E76	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18

E77	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14
E78	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10
E79	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
E80	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9
E81	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	3	3	3	3	12
E82	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	5	4	16	4	5	4	4	17
E83	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14
E84	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9
E85	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
E86	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
E87	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
E88	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	2	3	4	12
E89	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
E90	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13
E91	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10
E92	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
E93	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13
E94	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11
E95	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	4	3	3	13	1	3	3	3	10	3	2	2	3	10
E96	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E97	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
E98	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13
E99	3	3	3	2	11	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	1	2	2	3	8	4	3	3	3	13
E100	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	2	4	11
E101	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	3	2	2	4	11	3	3	3	3	12
E102	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
E103	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16

### Nivel de Satisfacción Docente

	AMBIENTE					INCENTIVOS					REALIMENTACIÓN					MATERIALES					RELACIONES				
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8		p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p16		p17	p18	p19	p20	
E1	4	1	3	3	11	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
E2	3	3	2	3	11	1	1	2	3	7	3	1	3	3	10	1	2	2	3	8	3	2	2	3	10
E3	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	2	4	4	3	13	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18
E4	4	1	3	3	11	4	3	4	4	15	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
E5	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	1	1	1	2	5	3	2	2	3	10
E6	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	3	11	2	4	3	4	13	5	3	4	4	16
E7	2	3	3	3	11	4	3	2	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
E8	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	3	5	4	5	17
E9	3	2	3	3	11	4	4	4	3	15	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13
E10	2	2	2	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16
E11	2	2	3	2	9	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	1	3	4	12
E12	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	1	9	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11
E13	2	3	3	3	11	4	3	2	2	11	2	1	3	2	8	3	3	3	2	11	2	4	2	2	10
E14	2	2	2	3	9	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18
E15	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	1	3	4	11
E16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19
E17	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	1	2	3	3	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9
E18	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11
E19	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14
E20	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	5	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
E21	4	4	2	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15
E22	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7
E23	3	4	3	4	14	4	3	4	5	16	4	3	2	3	12	4	3	4	5	16	4	4	3	3	14
E24	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	2	3	3	1	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10
E25	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	2	4	4	15	3	4	5	2	14
E26	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
E27	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15

E28	3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12
E29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	2	3	4	3	12
E30	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
E31	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	5	3	3	3	14
E32	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13
E33	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
E34	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13
E35	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10
E36	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14
E37	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	5	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
E38	4	4	2	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15
E39	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7
E40	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16
E41	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14
E42	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15
E43	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
E44	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	3	11	2	4	3	4	13	5	3	4	4	16
E45	2	3	3	3	11	4	3	2	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
E46	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	5	4	5	17
E47	3	2	3	3	11	4	4	4	3	15	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12
E48	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15
E49	2	2	3	3	10	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	1	3	4	11
E50	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	1	9	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11
E51	2	3	3	3	11	4	3	2	2	11	2	1	3	2	8	3	3	3	2	11	2	4	2	2	10
E52	2	2	2	3	9	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
E53	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	1	3	4	11
E54	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
E55	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11
E56	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	4	2	12
E57	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9

E58	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	2	4	4	15	3	4	5	2	14
E59	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	4	3	3	2	12	2	2	3	3	10
E60	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9
E61	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
E62	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12
E63	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	3	4	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E64	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
E65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15
E66	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
E67	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
E68	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	2	3	3	4	12	3	3	4	2	12	2	3	4	2	11
E69	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E70	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14
E71	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13
E72	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
E73	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13
E74	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10
E75	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14
E76	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	5	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
E77	4	4	2	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15
E78	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
E79	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
E80	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9
E81	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13
E82	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	5	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
E83	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
E84	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7
E85	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16
E86	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14
E87	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15

E88	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
E89	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	3	11	2	4	3	4	13	4	3	4	4	15
E90	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
E91	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	3	5	4	5	17
E92	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
E93	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15
E94	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	2	3	4	12
E95	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	1	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
E96	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12
E97	3	2	3	3	11	4	4	4	3	15	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12
E98	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15
E99	2	2	3	3	10	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	1	3	4	11
E100	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	1	9	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11
E101	2	3	3	3	11	4	3	2	2	11	2	1	3	2	8	3	3	3	2	11	2	4	2	2	10
E102	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
E103	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima ,2018”** del estudiante **Roy Moisés Ríos Pérez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 18 de agosto del 2018

María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez

DNI: 10352960

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075791253&s=&o=988346163&student\_user=1&lang=es

feedback studio Roy Ríos Comunicación interna y nivel de satisfacción docente en una institución educativa de Lima, 2018



**Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una institución educativa de Lima, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**  
Br. Ríos Pérez, Roy Moisés

**ASESORA:**  
Mgtr. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia

**SECCIÓN:**  
Educación e idiomas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión y calidad educativa



PERU - 2018

**Resumen de coincidencias**

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	3 %
3	nuc.bc.uc.edu.ve Fuente de internet	1 %
4	docslide.us Fuente de internet	<1 %
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 79 Número de palabras: 15642

Text-only Report High Resolution Activado

10:13 01/09/2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo RÍOS PÉREZ, ROY MOSES..... identificado con DNI  
 N° 42418044, egresado del programa de [Nombre de maestría o doctorado]  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION..... de la Universidad César Vallejo,

autorizo (x) , No autorizo ( )  
 la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "COMUNICACION INTERNA Y NIVEL DE SATISFACCION EN EL  
PERSONAL DOCENTE EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE LIMA, 2018  
 ....."; en el Repositorio  
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 42418044.....

.....28..... de NOVIEMBRE del 2018

Babaró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DEL  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR. RIOS PEREZ, ROY MOISES

TESIS TITULADA:

COMUNICACION INTERNA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL

PERSONAL DOCENTE EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 02 DE SETIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

Mgtr. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez