



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa
privada, Carapongo – 2018.

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

AUTORA:

Astrid Erly Blanco Rodríguez

ASESORA:

MG. Yvy Mogollón Cruz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 033 - 2018-II UCV Lima Ate (EP-CC-CC-T)**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 219-2018-UCV Lima Ate (EP-CC-CC-T) de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación acuerdan:

PRIMERO.-

- Aprobar paso a publicación
- Aprobar por unanimidad
- Aprobar por mayoría
- Desaprobar

{ }
{ X }
{ }

La tesis presentada por el (la) estudiante **BLANCO RODRIGUEZ, ASTRID ERLY**, denominado: **"LA COMUNICACIÓN INTERNA, Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, CAJAPONDO - 2018"**

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **BLANCO RODRIGUEZ, ASTRID ERLY**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Calore	Aprobar por unanimidad

Fecha: 07/12/2018

Hora: 15:30 pm

Presidente (a): **Mg. GÓMEZ DÍAZ, RUBEN LUIS**

Firma

Secretario: **Dra. LEIVA BAZÁN, ZULEMA DARLA**

Firma

Vocal: **Mg. MCGILLÓN CRUZ, YVY ELIZABETH**

Firma



Zulema B E
Coordinadora Darla Leiva Bazán
Coordinadora de Escuela
UCV - Lima Ate



C.c: Archivo
Escuela Profesional, Intranjeros, Archivo

Dedicatoria

Este trabajo de investigación, va dedicado primero a mis padres, Alejandrina y Rolando que gracias a ellos estoy estudiando y terminando esta carrera, también a agradecer a Dios por permitir seguir mis metas y guiarme a diario por un buen camino.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a la Directora de la institución educativa privada Cussi School, Carmen Rosa Ccoto Condori por permitirme desarrollar este trabajo de investigación.

Asimismo, a mis docentes por su dedicación y paciencia durante estos 5 años en especial a mi asesora, Yvy Mogollón que me brinda enseñanza y perseverancia


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Astrid Ery Blanco Rodríguez, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela Académico Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 75332074, con la tesis titulada "Comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018", declaro bajo juramento que:

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

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

Ate, 07 de diciembre del 2018



ASTRID ERLY BLANCO RODRÍGUEZ

DNI N° 75332074

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada – Carapongo, 2018”; la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

La autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentacion	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación al problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Formulacion de hipótesis	26
1.7. Formulacion de Objetivos	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, Operacionalización	30
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS.....	38
3.1. Análisis descriptivo variable 1	39
3.2. Análisis descriptivo variable 2.....	40
3.3. Contrastación de hipótesis general.....	41
3.4. Contrastación de hipótesis especifica 1.....	42

3.5. Contrastación de hipótesis específica 2.....	43
3.6. Contrastación de hipótesis específica 3.....	44
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

TABLA 1. RELACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO 1	34
TABLA 2. RELACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO 2	34
TABLA 3. VALIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIOS DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA.....	35
TABLA 4. VALIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIOS DE LA VARIABLE 2: CLIMA LABORAL.....	35
TABLA 5. CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH.....	37
TABLA 6. PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA	39
TABLA 7. PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL	40
TABLA 8. CORRELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL.	41
TABLA 9. CORRELACIÓN ENTRE TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL.....	42
TABLA 10. CORRELACIÓN ENTRE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL.....	43
TABLA 11. CORRELACIÓN ENTRE FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL.....	44

Índice de figuras

FIGURA 1. PERCEPCIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA	39
FIGURA 2. PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL	40

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general identificar la relación entre la comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la institución. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios, la primera variable con 21 ítems, y la segunda variable con 13 ítems, con escala Likert de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0. Los resultados permitieron determinar una relación débil positiva entre la comunicación interna y clima laboral con un nivel de significancia de 0,038 y con un valor de RHO de Spearman de 0,381.

Palabras claves: Comunicación interna, Clima laboral, Institución educativa.

Abstract

The general objective of the research was to identify the relationship between internal communication and work climate in a private educational institution, Carapongo - 2018. The research focus was quantitative, descriptive correlational level and transversal non-experimental design. The sample consisted of 30 workers of the institution. The validity of the instrument was obtained by expert judgment and reliability with the Cronbach's Alpha coefficient. Data collection was obtained through 2 questionnaires, the first variable with 21 items, and the second variable with 13 items, with a Likert scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 22.0. The results allowed to determine a positive weak relation between the internal communication and work climate with a level of significance of 0.038 and with a value of Spearman's RHO of 0.381.

Keywords: Internal communication, Work climate, Educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La comunicación interna es la pieza clave que está orientada al cliente interno (colaboradores, jefes, accionistas y personal de limpieza) que están relacionadas con ella. La finalidad de la comunicación interna en una empresa es permitir que los miembros generen una buena productividad y un buen clima laboral. Hay empresas que tienen muy en claro que una herramienta fundamental para que su negocio funcione bien son sus colaboradores. Para, Elorriaga (2018) a finales de los años 80, en las empresas o compañías americanas y europeas, comienza una nueva era de políticas de comunicación interna y que están integradas en la estructura organizacional de las empresas, pero están asociadas al tema de recursos humanos, de esta manera, los resultados no fueron lo esperado ya que no respondió a una tendencia empresarial si no a una compleja problemática que era ignorada por todos. A partir del año 2000 las empresas recién toman conciencia sobre esta situación y crean departamentos de comunicación en sus organizaciones.

En nuestro país, Huamán (Rojas, 2013), Director Comercial de una empresa peruana, indica que no comunicar correctamente las iniciativas, acciones o comunicados a los empleados es un grave error cometido por varias empresas, causando la renuncia de trabajadores indispensables. Dichos errores crean un mal ambiente laboral ya que no comunicar a los empleados sobre las actividades o sus beneficios generan una molestia entre todos los compañeros y causarían pérdidas económicas y sería afectada su imagen externa, además podría generar un clima tóxico entre todos los integrantes de una compañía. Por otro lado, Nuria Vilanova (Pérez, 2013), presidenta de Inforpress, manifiesta que las compañías peruanas tienen el interés de mejorar el tema de comunicación interna en las empresas, pero no le dan tanta importancia ya que están en plena era digital y cambios, que la dejan a un lado, además las empresas tienen que ser defendidas por sus trabajadores cuando exista críticas del público externo.

Un buen desarrollo comunicacional implica varios factores es por ello que las organizaciones tienen que tener como objetivo primordial la comunicación interna y clima laboral contando con un especialista en este asunto. Pero en el Perú y en el extranjero son pocas las empresas

que tienen áreas enfocadas a estos temas y sobre todo a especialistas en el rubro, ya que ellos podrán analizar y evitar conflictos laborales.

En las instituciones educativas tanto como privadas o públicas, no cuentan con un Departamento de comunicación interna y clima laboral o no lo consideran elemento importante, es por ello que estudiaremos cómo se dan estas dos variables en una Institución Educativa Privada en Carapongo. Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito determinar cómo se presenta la relación entre estas dos variables, también queremos saber si conocen la importancia de estas variables en objeto de estudio, ya que existe antecedentes de estudios de investigación, donde el principal problema entre las empresas e instituciones es la pésima comunicación interna que existe, generando consecuencias graves y en muchos casos conflictos laborales, disminución de la productividad laboral y un clima laboral hostil.

Finalmente, este trabajo de investigación determinará si existe relación entre las variables ya anunciadas anteriormente, en los trabajadores de una Institución Educativa Privada en Carapongo, además poder brindar soluciones y estrategias a un posible problema, con talleres donde los trabajadores expresen los problemas que existen proponiendo alternativas de solución.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Ancín (2017), expuso su artículo científico “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil”. Su finalidad fue analizar a las variables en dos medianas empresas. Se realizó una encuesta mediante un cuestionario a todos los trabajadores de las empresas, Ecuainsetec y Zion. Con el valor de Pearson se observó que si existe relación en las variables anunciadas anteriormente. A continuación, se llegó a la conclusión que mediante un buen uso de comunicación en la empresa puede influenciar en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo, ya que existiría en ambiente cálido para trabajar.

Balarezo (2016), expuso su trabajo de tesis con título “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. El

propósito de esta tesis, fue analizar el problema principal y conocer cuáles son las causas a este problema; así como el diseño de un manual de organización que sirva para un futuro como guía para la empresa. Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la compañía y de distintas áreas de la organización. La investigación fue correlacional y también descriptiva. Se llegó a concluir que existe falencia en la comunicación organizacional y por lo tanto repercute en las diferentes actividades laborales que se realiza en la empresa. Además, generaría pérdidas económicas, despidos y ambiente laboral hostil.

Umaña (2015), presentó su tesis con título “Comunicación Interna y satisfacción laboral”. Su planteamiento fue observar la predominación que tienen las variables en objeto de estudio. El tipo de estudio fue descriptivo, se realizó un cuestionario con las dos variables. Según los resultados, la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que en esta empresa la comunicación repercute en todo el personal sin menospreciar el puesto que tenga, se ejecutan todos los mensajes a las diferentes áreas, enviando un mensaje claro y preciso. Por ello, es importante los canales de comunicación que sirven para conectar directamente con los involucrados, además influye de manera positiva su desempeño laboral en la empresa. .

Armas (2014), realizó su trabajo con título: “Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala)”. Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra de las cuentas del centro de atención telefónica que estaba conformado por recepcionistas y gerentes. El diseño fue el estudio descriptivo. El resultado que obtuvieron fue que la comunicación interna influye de cierta forma al clima laboral, aproximadamente el 90% de los trabajadores determinaron que si existe un desarrollo de comunicación donde se ejecuta información que son de suma importancia para la empresa y que son asignados a todos los colaboradores para llevarlo a cabo, ya que son explicados detalladamente y donde todos participan. La conclusión final, fue que estos pasos determinan a un solo objetivo que es la participación de los individuos que forman de una organización, además se crea lazos de fraternidad entre los trabajadores de una compañía.

Díaz (2014), en su tesis con título “Comunicación organizacional y trabajo en equipo”. El tipo de investigación fue descriptivo, se realizó un formulario con preguntas, en la muestra

participaron todos los colaboradores de una casa de estudio. Se confirmó que, si existe influencia en la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, ya que según los resultados obtenidos, existe una relación eficaz y productiva, que permite el buen desarrollo en sus actividades permanentes. Además, se concluyó que la percepción que tienen los trabajadores respecto a cómo se trabaja con los indicadores, comunicación cruzada, ascendente y descendente. Según los resultados, los tres indicadores son considerados como una excelente comunicación, a ello se debe la relación de respeto entre trabajador y superior. Estos factores determinan el éxito de una empresa, ya que existe confianza y respeto mutuo entre todos los integrantes de una organización.

Nacional

Trujillo (2017), presentó su investigación titulada “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017”. El objetivo fue evidenciar de como la comunicación influye en el clima organizacional entre los trabajadores de estas organizaciones del estado. Su investigación fue descriptiva. El instrumento utilizado fue un formulario de preguntas, 238 fueron el total de los encuestados y que son empleados. Los resultados fueron una alto porcentaje en comunicación intrapersonal (60%), adecuada visión de comunicación interpersonal (50%), además un bajo porcentaje en comunicación institucional (30%) normal porcentaje en visión de liderazgo (40%), también una moderada visión de trabajo en equipo (30%) y por último una baja percepción de motivación (30%). Su conclusión fue que la comunicación interna predomina en el clima organizacional. Las recomendaciones fueron, que en las instituciones se priorice considerar a todos los integrantes en las reuniones, pedir su opinión y una posible solución.

Quiñonez (2017), en su trabajo “Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial”. El objetivo fue comparar la relación entre las variables anunciadas. El enfoque fue cuantitativo no probabilístico, en el que se aplicó la formula descriptiva. El estudio fue descriptico y de corte transversal. En la muestra participaron 100 personas que laboran en esta empresa. Se

indago que si existe una relación significativamente entre comunicación interna con el clima laboral con un total de 99.39 % y con un porcentaje de 0.02%.

Chihuahua (2017), en su trabajo de investigación que lleva por título “Comunicación interna y clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa Salvador, 2017”. Su objetivo fue conocer el grado de relación entre comunicación interna y el clima organizacional en los profesores de un centro educativo. El tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional. En la muestra participaron todos los miembros de la institución educativa, siendo una muestra censal. El instrumento fue el cuestionario de las dos variables. La conclusión final, fue que si existe relación entre las dos variables estudiadas, por tal motivo se tiene que emplear estrategias para poder mejorar la comunicación.

Bejarano (2017), sustentó su investigación “Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la plana docente, institución educativa mis primeras huellitas Chimbote – 2017”. Su propósito era conocer si existe influencia de la comunicación interna en el clima laboral en todos los profesores de dicho centro educativo. El diseño fue correlacional, tipo causal. En la muestra participaron todos los trabajadores a quienes se les entrego un cuestionario. En consecuencia se encontró una deficiente comunicación interna de 76.19% y el otro 23.81% pertenece a un eficiente clima laboral, con respecto al nivel de clima laboral el 57.14% que si existe un clima laboral pésimo para trabajar y el 42.86%. Además, el 33,33% cree que existe una relación positiva en formas de comunicación interna.

López (2016), en su trabajo de investigación “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional”. El objetivo fue evidenciar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de un municipio. En la encuesta participaron todos los empleados, se utilizó el instrumento de una encuesta. Para la contratación de hipótesis se empleó el estadístico chi cuadrado de Pearson y dando por resultado un 63.7% de influencia entre las variables ya mencionadas. También se apreció que la comunicación asertiva y operativa son las que mayor influencia tienen con un resultado de 55.8%, por otro lado, la dimensión tipos de comunicación interna es la que menor porcentaje de 17.3% y por último se apreció que liderazgo con un 22.4%, satisfacción laboral con un 44.9% y comunicación interna con un 41.7 %.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

Variable 1: Comunicación interna

Se define como el comportamiento en una organización. Su función es elegir, capacitar y aconsejar sobre las mejores prácticas para que todas las empresas pequeñas, medianas y grandes se comuniquen de manera segura y eficaz con su personal. También, fomentar la participación e integración y lograr buscar cambios positivos a la empresa.

Para el Equipo editorial (2007, p.6) manifiesta que la comunicación interna está dirigida al conjunto de individuos que integran una entidad y que están asociadas a ella. Por ejemplo, una empresa, está conformada por socios, dirigentes, colaboradores, contratistas, etc.

Tal como manifiesta el autor, una empresa está integrada por trabajadores y son el eje fundamental para el crecimiento de esta. Además, son su público más crítico en la empresa.

Por otro lado, Berceruelo (2011) conceptualiza que la comunicación interna es fundamental para generar una unión íntima entre el trabajo personal y los propósitos corporativos, para hacer llegar la misión, visión y valores de una entidad, resulta indispensable para mantener el estímulo y motivación en los trabajos diarios, y repercute en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (p.19).

Referente al concepto que le da Berceruelo, la comunicación interna es una pieza valiosa para llevar al éxito a una empresa, además los colaboradores deben tener un vínculo especial con la empresa y como se dice coloquialmente sudar la camiseta. Por otro lado, el jefe tiene que motivar a sus empleados (incentivos, premios, o el empleado del mes) para que ellos puedan desarrollar un trabajo eficaz y llevar a la empresa a la cima del éxito.

Por otro lado, Andrade (2005), manifiesta lo siguiente: comunicación interna es un factor tangible que está diseñado para mantener a las empresas en estado de cordialidad entre todos sus miembros y funciona cuando todos están informados y motivados (p.17).

La comunicación tiene como objetivo crear lazos de compañerismo y empatía entre todos los integrantes de una institución a través de varios medios de comunicación. Distintas empresas

han creado diferentes canales para mantener contacto con todos sus trabajadores, por ejemplo, los grupos de Whatsapp es el aplicativo más popular utilizado por empresas.

Para los autores, Esteban, Madariaga, Narros, Olarte, Reinares y Saco (2008)

La comunicación interna, está dirigida al ambiente interno de una empresa y que está relacionado a todos los departamentos que integran una compañía. También, a todos los integrantes que forman parte de ella (personal, directivos, accionistas y sindicatos). Los canales de comunicación que utilizan generalmente las empresas son: periódicos murales, afiches, cronogramas de actividades internas (p. 643).

Los autores mencionan que las empresas pueden utilizar recursos que facilitan la comunicación dentro de las organizaciones. Además, dentro de una empresa los empleados son el consorte para el éxito de ella.

Objetivos de la comunicación interna

Los objetivos son que los mensajes se han llegados de forma correcta a los integrantes de una empresa y sin interferencia ni manipulación.

A continuación, Vértice (2007, p.8) estableció los siguientes objetivos:

- Buscar la integración y trabajo en equipo entre todos los colaboradores.
- Facilitar un vínculo entre la empresa y el grupo humano que laboran.
- Las corporaciones proporcionaran a los colaboradores, información sobre la misión y visión de las empresas.

Funciones de la comunicación interna

Las empresas tienen como función dirigir y coordinar todas sus actividades y delegar funciones y responsabilidades a sus colaboradores.

Enrique, Madroño, Morales y Soler (2008) determinaron las siguientes funciones:

- Informar: mantener informados al personal y motivarlos para que desarrollen su trabajo de forma correcta y eficaz.

- Explicar: los colaboradores deben estar al tanto de los acontecimientos que realizan en la empresa y cada departamento debe delegarse funciones.
- Interrogar: crear canales de comunicación en los distintos departamentos que conforma una empresa, donde los empleados hagan preguntas, sugieran ideas y que exista un dialogo entre compañeros. .

Dimensión 1: Tipos de comunicación interna

Esta dimensión está conformada en tres grupos: Descendente, ascendente y horizontal. Dentro de las organizaciones se utiliza estos tipos de comunicación ya que son utilizadas dentro de una empresa para hacer conocer un mensaje (Ocampo, 2014).

Tal como manifiesta el autor, estas dimensiones se ven reflejadas en la organización de una empresa, ya que siempre se ve como es la relación entre todo el personal desde el que va a la cabeza hasta el más bajo.

Dimensión 2: Medios de comunicación interna

Según Galvez y Vives, (2014, citado en Ocampo) expresan que se podrían juntar los medios de comunicación interna en cuatro grupos principales: interpersonales, sonoros, visuales y audiovisuales (p.144).

En una empresa u organización siempre se utiliza los medios de comunicación, pueden ser mediante boletines informativos hasta los grupos en redes sociales. Ahora gracias a la tecnología la mayoría de los colaboradores optan por este último medio de comunicación.

Dimensión 3: Formas de comunicación interna

Por último, tenemos a la dimensión formas de comunicación interna, las cuales estas divididas en dos grupos: Formal e informal (Ocampo, 2014).

Esta última dimensión se refleja en cómo es llevada la comunicación y organización dentro de la empresa, ya que si el mensaje no llega a sus receptores habrá malentendidos y generará problemas futuros.

Variable 2: Clima laboral

Un buen clima laboral repercute en la satisfacción y desempeño de los empleados en un ambiente que a veces puede ser hostil o ameno. Además, influye en la productividad y eficacia por parte de los colaboradores. A continuación, diversos autores definen al clima laboral de la siguiente manera.

Litwin y Stinger, define a la variable, como un efecto, observado por individuos que conocen el sistema. Además, es el estilo propio de las conductas y manifestaciones de todos los integrantes dentro de una empresa (Mendez, 2006, p. 32).

Tal como menciona el autor, el clima laboral son efectos del ambiente que existe en una empresa y como son manejadas por los jefes.

Por otro lado, Denison indica lo siguiente que, The organizational climate is related to the environment of a work center, it reflects the relationships between colleagues and their influence (Mc Gillis, 2005, p. 69).

Respecto a lo mencionado por el autor, son aspectos que la organización adapta según el ambiente laboral, su comportamiento y características.

Para Poole (Gan y Berbel, 2007) el clima...cúmulo de comportamientos y características que identifican la vida en la empresa; inicia y se manifiesta entre las personas y el entorno de la corporación (p. 180).

Respecto a lo conceptualizado por Poole, el clima representa las características de una organización y tal como es organizado por sus colaboradores.

Tipos de clima laboral

Chiavenato (2010) Existe cuatro tipos de clima laboral:

- a) Clima autoritario – explotador: Es cuando el jefe no permite la participación ni opinión por parte de sus colaboradores, además los empleados trabajan bajo presión y no existe la motivación laboral.

- b) Clima autoritario – paternalista: En este clima el jefe permite la participación a sus trabajadores, ellos también toman decisiones, pero muchas veces abusan de la confianza que le brinda su superior.
- c) Clima participativo - consultivo: Los altos mandos de una compañía toman decisiones, por ello siempre piden consejos o sugerencias a sus colaboradores. Así existe confianza entre todos los miembros de una organización.
- d) Clima participativo – grupal: Es la inclusión que se da a los trabajadores y que es incentivada por los superiores, además ambos mandos toman decisiones.

Características del clima laboral

Son los aspectos sustanciales para una organización, por lo tanto son el conjunto de condiciones que caracterizan a la compañía. Del Carmen (2003. P. 70-71), nos manifiesta las siguientes características:

- Las situaciones pueden cambiar, pero el clima seguirá siendo igual.
- Es un fenómeno que puede incidir en el cambio de una empresa.
- Posee todas las características de los miembros de una corporación.
- Adquiere conductas que puede traer consecuencias.
- Influye en los integrantes de una corporación de manera positiva y negativa.

Del Carmen, menciona que el clima laboral adopta la personalidad de todos los miembros de una organización sin importar el cargo que este tenga en la empresa, además puede influir de manera negativa o positiva en la organización.

Dimensión 1: Autonomía

Para Bordas (2016) es la forma en que los integrantes de la empresa notan que pueden tomar ciertas decisiones y resolver problemas sin preguntar a sus jefes, el grado en que se alienta a los trabajadores a tomar iniciativas propias y ser autosuficientes (p. 26).

En esta dimensión, el autor expresa que cada individuo que labora en una empresa también puede brindar soluciones y tomar decisiones, además, ayuda al crecimiento personal y profesional del empleado.

Dimensión 2: Cooperación y apoyo

Bordas (2016) son las manifestaciones de los trabajadores hacia el comportamiento en la organización, mediante la camaradería, amabilidad y apoyo a su desenvolvimiento en la empresa (p. 26).

Por otro lado, Bordas manifiesta que es importante un buen clima laboral ya que crea lazos entre compañeros de una empresa y un buen ambiente de confraternidad.

Dimensión 3: Reconocimiento

Del mismo modo, Bordas (2016) es el reconocimiento que se da por su desempeño laboral, su conducta y su contribución a la corporación (p. 26).

Tal como menciona el autor, el empleado tiene que sentirse satisfecho por su trabajo y sobre sentirse valorado para la empresa a la cual representa.

Dimensión 4: Organización y estructura

Además, Bordas (2016) menciona que el grado en que los colaboradores observan que el sistema de trabajo está bien organizado y coordinado, es comprensible y eficiente, sin demasiadas restricciones corporativas o formalismos protocolarios (p. 26).

Bordas nos revela, que los empleados muestran su conformidad o inconformidad sobre cómo se organiza la empresa en actividades trascendentes, ya que es muy importante como una empresa se organiza y como distribuye los roles en cada departamento y sobre la participación de todos los miembros.

Dimensión 5: Innovación

En esta dimensión Bordas (2016) resalta que es la forma en que los trabajadores sienten que existe receptividad para manifestar y establecer opiniones, conceptos y métodos, para generar un cambio, asumiendo los riesgos que conlleva (p. 26).

En este punto, los trabajadores también pueden expresar sus ideas, sugerencias y aportar para el cambio de la organización. Uno de los grandes cambios en esta nueva era ha sido que los empleados también se vean involucrados en los cambios para la empresa.

Dimensión 6: Transparencia y equidad

Por ello Bordas (2016) no señala que es la forma en que los integrantes de la empresa perciben las políticas y prácticas corporativas son equitativas, entendibles y no arbitrarias, en particular en cuanto al reconocimiento del trabajo y oportunidades de ascenso (p. 26).

Tal como menciona Bordas, cada miembro de una organización observa de cómo la compañía desarrolla su política y decisiones sobre sus empleados. Además, dando buen trato a sus colaboradores y valorar su desempeño en la institución a la cual representa.

Dimensión 7: Motivación

Bordas (2016) es la estrategia que utiliza la compañía hacia sus colaboradores, incentivándolos para que desarrollen un excelente desempeño laboral. También, busca generar compromiso laboral en cada actividad que se realiza (p. 26).

Tal como expresa el autor, las empresas deben motivar a sus colaboradores para así obtener un buen desempeño y sentirse comprometidos con la empresa. Una de las problemáticas que se dan en las organizaciones es la carencia de motivaciones y oportunidades hacia sus colaboradores generando poca productividad y compromiso laboral.

Dimensión 8: Liderazgo

Y por último Bordas (2016) son las conductas que tienen los altos mando de una empresa hacia sus colaboradores y como ellos la perciben (p. 26).

Según lo señalado por el autor, una empresa debe ser representada por un líder y que tenga una buena empatía con los empleados. Además, el jefe de una organización debe organizar a sus empleados y evitar que existan conflictos en su empresa.

1.4 Formulación de problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?

1.5 Justificación, relevancia y contribución

En esta tesis tiene como propósito brindar soluciones para un problema común que sucede en las instituciones públicas y privadas como es la comunicación entre sus colaboradores que impiden que el mensaje llegue con éxito al receptor, además un ambiente laboral hostil. En la institución educativa privada Cussi School no es la excepción en este problema.

Práctica

Identificar en qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima laboral de los trabajadores de la institución educativa, que permitirá crear acciones para mejorar la comunicación dentro de la institución y una de ellas podría ser talleres que facilite la relación entre todos los colaboradores, disminuir los conflictos laborales y crear lazos de confraternidad.

Teórica

Esta investigación tiene como argumentación el valor teórico, dado que se empleó diferentes aportes teóricos de varios autores con respecto a las variables de estudio.

Social

En todas las empresas u organizaciones, se brinda un servicio a un público determinado, por ello están relacionados con el entorno social. Por eso es muy importante mantener una buena relación interna para que nuestro público externo tenga una buena impresión de la imagen institucional.

1.6 Formulación de hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

1.7 Formulación de objetivos

1.7.1 Objetivo general

Identificar la relación entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Objetivo específico 2

Identificar la relación que existe entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Diseño de investigación

En esta tesis el diseño es no experimental. En este tipo de diseño las variables no deben ser manipuladas, solo se observa al fenómeno en su contexto real y después se analiza (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 159).

Según lo definido por los autores en este diseño, nuestras variables no sufren ninguna manipulación y solo nuestra función es observar al fenómeno.

Diseño no experimental transversal

Según, Hernández et al. Señala: juntar toda la información en un momento determinado. Por tal motivo, su intención es explicar las variables y estudiar su efecto (2010, p. 251).

La recolección de datos se dará en una fecha determinada, con lo cual accederemos a encuestar a nuestra población y conocer su opinión mediante un cuestionario con las variables a investigar.

Nivel de investigación correlacional

Para Hernández et al. (2010, p. 81) menciona:

Se permite evidenciar la asociación entre dos o más variables a estudiar. En este tipo de investigación permite conocer el comportamiento de las variables a investigar, se mide por separado cada variable para conocer el vínculo que tienen y por último se analiza el grado de relación.

El tipo de investigación será correlacional, en consecuencia, se busca relacionar las variables ya mencionadas en este trabajo, para evaluar el grado de relación que hay entre dichas variables y para poder llegar a conclusiones relevantes.

Enfoque

El enfoque cuantitativo es recolectar todos los datos probabilísticos que se obtengan para poder corroborar la hipótesis y dar posibles teorías (Hernández et al., 2010, p.4)

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, se utilizara el análisis estadístico y se recolectara los datos, para comprobar la hipótesis.

2.2 Variables y operacionalización

Operacionalización de la variable comunicación interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
Comunicación interna	<p>Berceruelo (2011) conceptualiza que la comunicación interna es fundamental para generar una conexión íntima entre el trabajo personal y los propósitos corporativos, para hacer llegar la misión, visión y valores de una entidad, resulta indispensable para mantener el estímulo y motivación en los trabajos diarios, y repercute en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (p.19).</p>	<p>La comunicación interna se dimensiona de la siguiente manera: tipos de comunicación interna, medios de comunicación interna y formas de comunicación interna</p>	Tipos de comunicación interna	Descendente	<p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
				Ascendente	
				Horizontal	
				Interpersonales	
				Sonoros	
				Visuales	
	Medios de comunicación interna	Audiovisuales			
			Formal		
			Formas de comunicación interna	Informal	

Operacionalización de la variable clima laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
Clima laboral	Litwin y Stinger, define a la variable, como un efecto, observado por individuos que conocen el sistema. Además, es el estilo propio de las conductas y manifestaciones de todos los integrantes dentro de una empresa (Mendez, 2006, p. 32).	El clima laboral está basado por las siguientes dimensiones: Autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo	Autonomía	Toma de decisiones	
				Soluciones	
			Cooperación y apoyo	compañerismo	
				Cooperación	
			Reconocimiento	Premios	
			Organización y estructura	Organización	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			innovación	Integración	
			Transparencia y equidad	Supervisión	
				Metas	
			Motivación	Objetivos	
Liderazgo	Autoridad				

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Es un universo, que poseen ciertas características o similitudes y que serán analizadas para refutar la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.175).

Mi población está conformada por 30 empleados en los cuales están profesores, auxiliares y personal administrativo del centro educativo particular Cussi School.

Muestra

El total de nuestra población es 30, por eso nuestra muestra es censal ya que se utiliza a toda esta pequeña población.

López (1999) Es toda la cantidad total de la población que representa este grupo (p. 123).

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

Técnica de la encuesta

El objetivo primordial es recolectar los datos de manera objetiva, utilizando una técnica que permita dar resultados confiables.

La encuesta es una técnica donde se aplica en las investigaciones descriptivas, se diseña un instrumento y después se recopila los datos (Tamayo y Tamayo, 2008, p. 24).

Instrumento: Cuestionario

El cuestionario es un elemento para la recopilación de los datos, diseñados para alcanzar los objetivos propuestos para la investigación. Además, está constituida por preguntas de las variables a estudiar (Tamayo y Tamayo, 2008, p. 124).

Los encuestados leerán cada pregunta para luego responderla de acuerdo a su criterio. Tiene (5) opciones de respuesta.

- 1.- Siempre (se marca el 5)
- 2.- Casi siempre (se marca el 4)

- 3.- A veces (se marca el 3)
- 4.- Casi nunca (se marca el 2)
- 5.- Nunca (se marca el 1)

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

En la presente investigación, el cuestionario empleado se sometió a una evaluación por expertos para obtener la validez requerida.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el grado en que el cuestionario va a medir sigilosamente la variable en estudio (p. 200).

Tabla 1. Juicio de expertos. Cuestionario 1

Expertos	Aplicable
Mg. Orbeagozo Castillo, Katherine	81%
Mg. Reyes Bernuy, Karina	95%
Dra. Leiva Bazán, Zulema	86%
PROMEDIO	87%

Nota: Elaboración propia

Tabla 2. Juicio de expertos. Cuestionario 2

Expertos	Aplicable
Mg. Orbeagozo Castillo, Katherine	81%
Mg. Reyes Bernuy, Karina	95%
Dra. Leiva Bazán, Zulema	86%
PROMEDIO	87%

Nota: Elaboración propia

Métodos de promedio

Tomando como base al “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se colocaran los puntajes de cada validador, obteniendo la suma total de criterios, por lo cual se resolverá la siguiente formula:

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

Tabla 3. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 1

	Mg. Orbegoso Castillo Khaterine	Mg. Reyes Bernuy Karina	Dra. Leiva Bazán, Zulema	Σ	
Criterios	Claridad	85%	98%	80%	263%
	Objetividad	82%	90%	80%	252%
	Pertinencia	80%	95%	95%	270%
	Actualidad	80%	98%	80%	258%
	Organización	83%	98%	80%	261%
	Suficiencia	80%	98%	96%	274%
	Intencionalidad	81%	90%	80%	251%
	Consistencia	80%	95%	92%	267%
	Coherencia	80%	98%	80%	258%
	Metodología	80%	90%	95%	265%
			Total	2619%	

Fuente: Ficha de validez de contenido por criterio – UCV 2018

$$p = \frac{2619\%}{30} = 87.30\%$$

Interpretación: Aplicada la fórmula, el resultado del instrumento de investigación dio 87,30%, por lo cual, puede ser aplicado y es considerado bueno.

Tabla 4. Validez de contenido por criterio. Cuestionario 2

	Mg. Orbegoso Castillo Khaterine	Mg. Reyes Bernuy Karina	Dra. Leiva Bazan, Zulema	Σ	
Criterios	Claridad	85%	98%	80%	263%
	Objetividad	85%	90%	80%	255%
	Pertinencia	80%	95%	93%	268%
	Actualidad	82%	98%	80%	260%
	Organización	83%	98%	80%	261%
	Suficiencia	80%	98%	96%	274%
	Intencionalidad	80%	90%	80%	250%
	Consistencia	80%	95%	95%	270%
	Coherencia	80%	98%	80%	258%
	Metodología	81%	90%	93%	264%
			Total	2623%	

Fuente: Ficha de validez de contenido por criterio – UCV 2018

$$p = \frac{2623}{3000} = 87.43\%$$

Interpretación: Después de aplicada la fórmula, el resultado del instrumento de investigación dio 87,43%, y se considera que el instrumento puede ser aplicado.

Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de nuestros cuestionarios realizados, se utilizó el Software Excel con el fin de encontrar el coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene como determinación la consistencia de las preguntas del formulario.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la consistencia de los resultados de un instrumento de medición de datos y por lo tanto, genera resultados estable y congruentes (p. 200).

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento que en este caso será el cuestionario se acudirá al estadístico, alfa de cronbach para conocer el nivel de fiabilidad, se utilizará la siguiente fórmula que es:

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

Dónde:

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

Tabla 5. *Confiabilidad: Alfa de Cronbach*

VARIABLES	Nº de elementos	Alfa de cronbach
Comunicación interna	21	0.95
Clima laboral	13	0.81

Fuente: Análisis de confiabilidad a través de Microsoft Excel.

Interpretación: El resultado que se consiguió por el coeficiente alfa de cronbach de ambas variables mencionadas fue de 0.95 y 0.81 por lo cual el instrumento puede ser aplicado a nuestra muestra.

2.5. Método de análisis

Las respuestas obtenidas fueron registradas en Excel, el siguiente paso fue que se procesaron y analizaron en el programa SPSS 22.

Esta investigación, los resultados se analizaron en el nivel descriptivo e inferencial. Para el nivel descriptivo se han utilizado tablas de frecuencias para establecer los niveles de percepción de las variables. En el nivel inferencial, se empleó la estadística no paramétrica, en consecuencia, se utilizó Rho de Spearman, ya que los datos no fueron normales.

2.6. Aspectos éticos

En esta presente tesis, las respuestas de nuestros encuestados se quedaran de manera confidencial. Por lo tanto, cada respuesta no será manipulada, los datos serán reales según los resultados. De esta forma, este trabajo es confiable, puede ser citado en distintos trabajos de investigación y ser respetada.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo variable 1

Tabla 6. *Percepción de comunicación interna*

COMUNICACIÓN INTERNA (agrupado)					
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	7	23,3	23,3	46,7
	BUENO	11	36,7	36,7	83,3
	EXCELENTE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida a través del programa SPSS 22

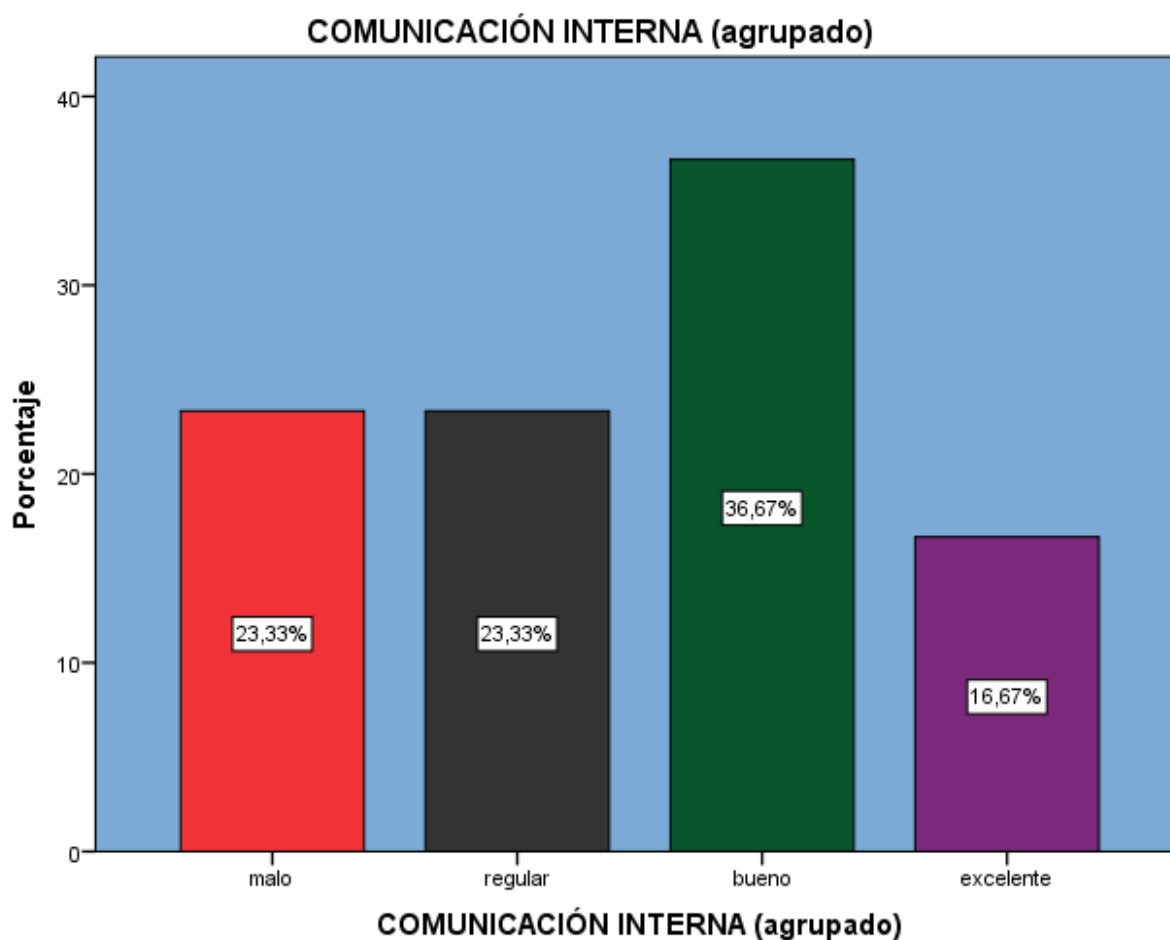


Figura 1. Percepción de comunicación interna

Interpretación: Los resultados obtenidos de la tabla 6 y figura 1, permiten evidenciar un 36,67% de los datos se ubican en un nivel bueno en lo que se refiere a la percepción de los trabajadores respecto a la variable 1, seguido por el 23,33% que se ubica en un nivel regular, por otro lado el 23,33% opina que malo y por último el 16,67% se ubica en un nivel excelente.

3.2. Análisis descriptivo variable 2

Tabla 7. *Percepción del clima laboral*

CLIMA LABORAL					
				Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	11	36,7	36,7	56,7
	BUENO	11	36,7	36,7	93,3
	EXCELENTE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida a través del programa SPSS 22

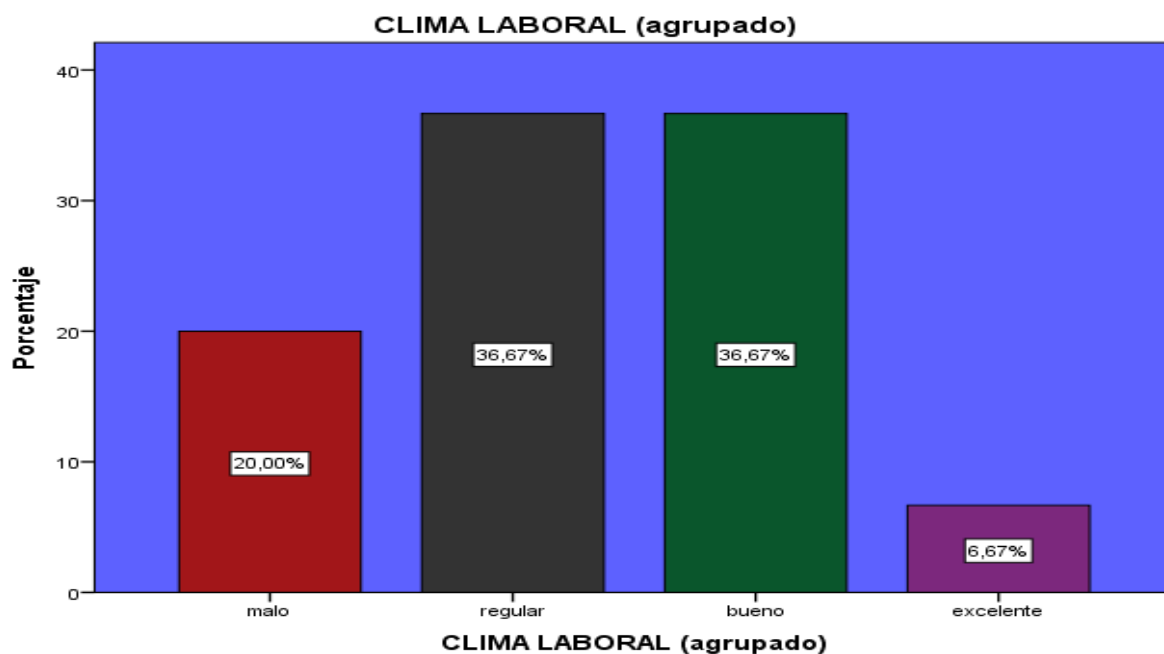


Figura 2. Percepción del clima laboral

Interpretación: En la tabla 7 y figura 2, los resultados obtenidos permiten observar que el 36,67% de los datos se ubican en un nivel regular en lo que respecta a la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral, por otro lado, el 36,67% se ubica en un nivel bueno, seguido por el 20,00% que se ubica en el nivel malo y por último el 6,67% que se ubica en el nivel excelente.

3.3. Contratación de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Hi: Existe relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Tabla 8. *Correlación entre comunicación interna y clima laboral*

			COMUNICACIÓN INTERNA	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,381*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	30	30
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,381*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	30	30

Fuente: información obtenida a través del programa SPSS 22

Interpretación: Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,381 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una relación débil positiva entre estas variables. Además, el nivel de significancia es 0,038 (p es menor que 0,05), lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna (Hi).

Se da la conclusión que existe relación débil positiva y significativa entre la comunicación interna y clima laboral en los trabajadores de una institución educativa privada, Carapongo – 2018

3.4. Contratación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Hi: Existe relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Tabla 9. *Correlación entre tipos de comunicación interna y clima laboral*

			TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	30	30
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos a través del programa SPSS 22

Interpretación: Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,377 y de acuerdo con el baremo representa una correlación débil positiva. Además, el nivel de significancia es 0,040 (p es menor que 0,05), como consecuencia se acepta la hipótesis alterna (Hi).

En conclusión, podemos decir que existe relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en los trabajadores de una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

3.5. Contratación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018

Hi: Existe relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Tabla 10. *Medios de comunicación interna y clima laboral*

		MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA		CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,445*
		Sig. (bilateral)	.	,014
	CLIMA LABORAL	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,445*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

Fuente: información obtenida a través del programa SPSS 22

Interpretación: Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,445 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es 0,014 (p es menor 0,05), como resultado se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Como conclusión, existe una relación positiva moderada entre los medios de comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

3.6. Contratación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa, Carapongo – 2018.

Hi: Existe relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

Tabla 11. *Correlación entre formas de comunicación interna y clima laboral*

			FORMAS DE COMUNICACIÓN	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	FORMAS DE COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,059
		Sig. (bilateral)	.	,756
		N	30	30
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,059	1,000
		Sig. (bilateral)	,756	.
		N	30	30

Fuente: información obtenida a través del programa SPSS 22

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman arrojó un 0,059 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación nula. Además, el nivel de significancia es 0,756 (p es mayor 0,05), como resultado se rechaza la hipótesis alterna (Hi) y se acepta la hipótesis nula (Ho).

Como conclusión, no existe ninguna relación entre los indicadores, formas de comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.

IV. DISCUSIÓN

La presente tesis de investigación tiene como objetivo general identificar la relación entre comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores de una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Por consiguiente, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba Rho de Spearman, se verifico que la variable comunicación interna se encuentra relacionada con la variable clima laboral ($\rho = 0,381$), siendo el valor de significancia igual a 0,038 ($p < 0,05$), resultado que nos manifiesta que existe relación significativa entre las variables. Dicho resultado también es demostrado por Quiñonez (2017) *“Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial”*, que existe relación significativamente entre la variable comunicación interna con el clima laboral con un promedio alto de 99.39 % y con un incremento porcentual de 0.02%. Por lo tanto, esto no afecta a la productividad de una organización, sino que la hace más fuerte ya que existe un ambiente afectuoso para laborar.

El objetivo específico número 1, sugiere identificar la relación entre tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. De acuerdo con los resultados conseguidos con la prueba Rho de Spearman, se encontró que existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0,040 ($p < 0,005$), y un coeficiente de correlación de 0,377 que significa una relación débil pero positiva. Este resultado no coincide con lo obtenido por López (2016), en su trabajo de investigación *“Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional”*, ya que el 17.3% no existe relación en la dimensión tipos de comunicación interna y el clima laboral, dicha dimensión es importante ya que la comunicación ascendente es muy importante para la comunicación entre empleados y fejes.

El objetivo específico número 2 propone, determinar la relación entre medios de comunicación y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Según los resultados arrojados por el coeficiente Rho de Spearman es 0,445, se evidenció que existe una correlación positiva moderada, el nivel de significancia es 0,014, que da en conocimiento que si existe una relación positiva entre los medios de comunicación y clima laboral. Dicho resultado coincide con el trabajo de investigación de Armas (2014), *“Comunicación interna y clima laboral”*, donde el resultado que se logró obtener por encuestas fue, 90 % de los

encuestados que si existe un desarrollo de comunicación, mediante boletines informativos que son entregados a los trabajadores y donde se les informa las actividades y funciones de cada empleado.

El objetivo específico número 3 establece, observar la relación entre formas de comunicación y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman, se evidenció que no existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtuvo un valor de significancia negativa de 0,756 ($p > 0,05$), y un coeficiente de correlación de 0,059, que significa una relación nula negativa. Por otro lado, Bejarano (2017) en su tesis titulada “*Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la plana docente, institución educativa mis primeras huellitas Chimbote – 2017*” el 33,33% que considera que existe una relación positiva en formas de comunicación interna. Llegando a la conclusión que en la educación educativa Mis Primeras Huellitas hay comunicación formal como informal.

V. CONCLUSIONES

1. En este trabajo de investigación se identificó que existe relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Por intermedio del coeficiente de correlación de Spearman el resultado fue un 0,381, lo cual indica una relación débil positiva, esto quiere decir que mientras se priorice la comunicación interna, se percibirá un buen clima laboral en la institución educativa.
2. Asimismo, se identificó que si existe un grado de asociación entre los tipos de comunicación y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Por medio de Rho de Spearman observó que hay una relación débil positiva de 0,377.
3. Por otro lado, existe cierta relación entre medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. Con la ayuda del coeficiente Rho de Spearman expuso que hay una relación positiva moderada de 0,445.
4. Y por último se identificó que no existe relación entre formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018. El coeficiente Rho de Spearman determinó que existe una relación nula de 0,059.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Institución Educativa Cussi School de Carapongo, se aconseja realizar estrategias para mejorar el flujo comunicativo, mediante charlas informativas formales que priorice escuchar a todos los trabajadores e informar de los acontecimientos de la institución. Seguir con los grupos en las redes sociales para mantener comunicación con todos los colaboradores.
2. Se recomienda, al área administrativa realizar actividades recreativas en días de descanso con todos sus colaboradores, para así establecer lazos de confraternidad y unión entre los empleados, además tener un excelente rendimiento de eficacia y productividad.
3. Se sugiere seguir mejorando los medios de comunicación, entregando boletines formales y cronogramas de las actividades interna o externas. Mediante estos medios se evitara los malos entendidos y se buscara la integración de los maestros y colaboradores del centro educativo.
4. Finalmente, se recomienda a la institución educativa Cussi School, llevar a cabo en cada bimestre una encuesta a todos los trabajadores y así conocer los problemas que están ocurriendo en ese momento para poder solucionar en el debido tiempo y para evitar un ambiente hostil en la institución. Además, con esto se mejorará la comunicación formal e informal que existe en el plantel educativo.

REFERENCIAS

- Ancin, I (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. Universidad Espiritu Santo – UEES. 65 (1), 77 (13).
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo, S.L.
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral (Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bejarano, P (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la plana docente, institución educativa mis primeras huellitas – 2017*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12157/bejarano_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos*. (1ra. Ed). España Wolters Kluwer.
- Bordas, M (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Editorial ISBN
- Chiavenato (2010). *Tipos de Clima Laboral*. Colombia: Mc Grawhill.
- Chihuahua, K (2017). *Comunicación interna y clima organizacional de trabajadores en una institución educativa privada – Villa Salvador, 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13042/Chihuahua_BKK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Carmen, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. España: Ediciones Días de Santos

- Díaz, S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Elorriaga, G. (25 de Agosto de 2018). ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Enrique, A., Maldroñero, M., Morales, F. y Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona: Servei de Publicacions.
- Equipo editorial (2007). *Comunicación interna*. Editorial Elearning
- Esteban, A. et al. (2008). *Principios de marketing*. (3. ed.). Madrid: Esic editorial.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hil lInteramericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- López, J. (1999). *Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- López, M (2016). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: file:///C:/Users/CABINA10/Downloads/Matg_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Mc Gillis, L. (2005). *Quality Work Environments for Nurse and Patient Safety*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nJu2fNDgFhYC&pg=PA68&dq=organizational+climate+definition&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi3xYyqrsPXAhUG4iYKHZ2tA7EQ6AEIJDA#v=onepage&q=organizational%20climate%20definition&f=false>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA32&dq=concepto+de+c>

lima+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwimsNut7LPahXG1h4KHZvOCNIQ6AEIzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20clima%20organizacional&f=false

- Ocampo, M. (2014). *Comunicación empresarial plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. (2ª ed.). Barcelona: Oberta UOC Publishing, SL.
- Pérez, S. (21 de Agosto de 2013). *Comunicación interna es indispensable en empresas*. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/733331-comunicacion-interna-es-indispensable-en-empresas>
- Quiñonez, E (2017). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3244/3/quinones_eev.pdf
- Rojas, K. (26 de abril del 2013). *GoIntegro: La fuga de talento también responde a una mala comunicación interna*. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/gointegro-fuga-talento-tambienresponde-mala-comunicacion-interna-2064629>
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El proceso de la Investigación Científica*. (8va Edición). México: Limusa.
- Trujillo, L (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Anexo n°1: Matriz de consistencia de las variables

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?	Identificar la relación entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018	Existe relación significativa entre comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.	Comunicación interna	Tipos de comunicación interna	Descendente Ascendente Horizontal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Medios de comunicación interna	Interpersonales Sonoros Visuales Audiovisuales
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?	Objetivo específico 1 Identificar la relación que existe entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.	Hipótesis específica 1 Existe relación entre los tipos de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.	Clima Laboral	Formas de comunicación interna	Formal informal
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?	Objetivo específico 2 Identificar la relación que existe entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.	Hipótesis específica 2 Existe relación entre los medios de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.		Autonomía	Toma de decisiones Soluciones
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo - 2018?	Objetivo específico 3 Identificar la relación que existe entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.	Hipótesis específica 3 Existe relación entre las formas de comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018.		Cooperación y apoyo	compañerismo Cooperación Premios
				Reconocimiento	
				Organización y estructura	Organización
				innovación	Integración
				Transparencia y equidad	Supervisión
				Motivación	Metas Objetivos
				Liderazgo	Autoridad

Anexo n° 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, CARAPONGO – 2018

Ante todo reciba un cordial saludo, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la comunicación interna que existe entre los trabajadores de la institución donde labora.

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

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

CUESTIONARIO						
VARIABLE 1: Comunicación Interna						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Tipos de comunicación interna	Descendente					
	1	¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?				
	2	¿Las decisiones en su Institución se toman por consenso?				
	3	¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?				
	Ascendente					
	4	¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?				
	5	¿Existe confianza entre su jefe y compañeros de trabajo?				
	6	¿Sientes confianza con tu jefe para contarle problemas personales?				
	Horizontal					
7	¿La comunicación entre compañeros es adecuada?					
8	¿Existe el trabajo en equipo entre profesoras y auxiliares?					
9	¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?					
Medios de comunicación interna	Interpersonales					
	10	¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?				
	11	¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?				
	sonoros					
	12	¿Utilizan anexos telefónicos dentro de la institución?				
	13	¿La institución educativa utiliza el perifoneo para brindar información?				
	visuales					
	14	¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?				
	15	¿Utilizan boletines informativos en la institución?				
Audiovisuales						
16	¿Utilizan videos en sus charlas informativos					
17	¿Recibes información a través de videos dinámicos?					
Formas de comunicación	Formal					
	18	¿La institución educativa realiza reuniones formales para dar información?				
	19	¿La institución se comunica a través de comunicados formales?				
	Informal					
	20	¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?				
21	¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?					

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, CARAPONGO – 2018

Ante todo reciba un cordial saludo, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca del clima laboral que existe entre los trabajadores de la institución donde labora.

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

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

CUESTIONARIO							
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA					
		NUNCA 1	CASI NUNCA 2	AVECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5	
Autonomía	Toma de decisiones						
	1	¿Tus jefes toman en cuenta las ideas de los docentes y el resto del personal para tomar alguna decisión?					
	Soluciones						
	2	¿El personal toma la iniciativa y asumen con responsabilidad durante la ejecución de las actividades?					
Cooperación y apoyo	Compañerismo						
	3	¿Trabajas en un ambiente de confraternidad?					
	Cooperación						
	4	¿Se observa con frecuencia a todo el personal participando de las actividades organizadas por la institución?					
Reconocimiento	Premios						
	5	¿Consideras que tu trabajo es reconocido?					
Organización y estructura	Organización						
	7	¿Se planifica y se organiza de forma adecuada las actividades de la institución?					
Innovación	Integración						
	8	¿Alguna vez tu jefe pidió tu sugerencia para alguna actividad dentro la institución?					
Transparencia y equidad	Supervisión						
	9	¿Sientes que tu trabajo es observado?					
	10	¿Consideras que tu centro laboral es un lugar relajado para trabajar?					
Motivación	Metas						
	11	¿Están bien planteadas las metas de la Institución?					
	Objetivos						
	12	¿Tienes conocimiento sobre los objetivos de la Institución?					
Liderazgo	Autoridad						
	13	¿Tu jefe se involucra en la ejecución de las actividades de la institución?					

Anexo n°3. Informe del juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. ORBEGOSO CASTILLO, KAROLINA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV, UTE, UNFU, UPN
- I.3. Especialidad del experto: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Comunicación Interna
- I.5. Autor del Instrumento: Blanco Rodríguez, Astrid

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81.1%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			


III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81.1%

Ate, 3 de octubre del 2018


 Firma de experto informante
 DNI: 40429590

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. ORSEGO CASTILLO Katherine
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV, UTP, UNFV, UPD
- I.3. Especialidad del experto: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Clima laboral
- I.5. Autor del Instrumento: Blanco Rodríguez, Astrid

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81.6%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE


ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION: 81.6%

Ate, 5 de octubre del 2018



 Firma de experto informante
 DNI: 42479590

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. Reyes Bernuy, Karina
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
 I.3. Especialidad del experto: Maestra en Periodismo y Comunic Multimedia
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Comunicación Interna
 I.5. Autor del Instrumento: Blanco Rodriguez, Astrid

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Buen desarrollo del instrumento de investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Ate, 05 de octubre del 2018

Karina Reyes Bernuy

Firma de experto informante
DNI: 09287659

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. Reyes Bernuy, Karina
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
 I.3. Especialidad del experto: Maestra en Periodismo y Comunic Multimedia
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Clima laboral
 I.5. Autor del Instrumento: Blanco Rodríguez Astrid

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Buen desarrollo del instrumento de investigación

IV. PROMEDIO DEVALORACION: 95%

Ate, 05 de Octubre del 2018

Karina Reyes
 Firma de experto informante
 DNI: 09287059

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

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. Zulema Leiva Bazán
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- I.3. Especialidad del experto: Ciencias de la Comunicación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Comunicación interna
- I.5. Autor del Instrumento: Astrid Blanco Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					96%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85,8%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85.8%

Ate, 05 de octubre del 2018

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

40424527

DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. Zulema Lirio Bazán
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- I.3. Especialidad del experto: Ciencias de la Comunicación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Clima Laboral
- I.5. Autor del Instrumento: Astrid Blanco Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					96%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85,7%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85,7%

Ate, *05* de *Octubre* del 2018

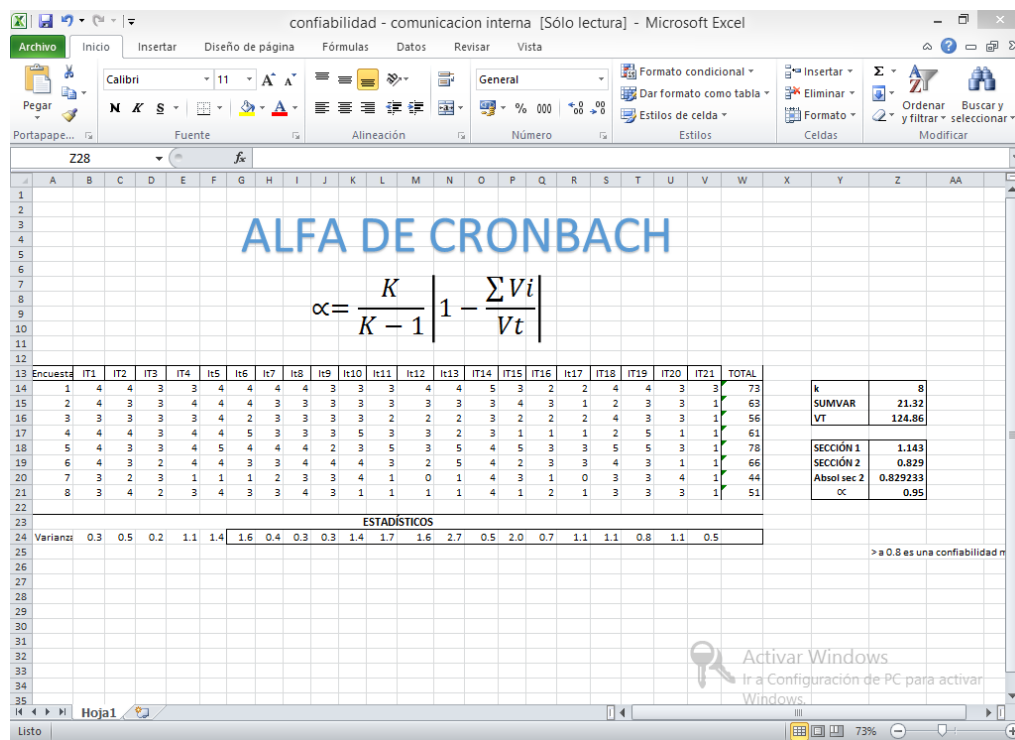


Firma de experto informante
10424573

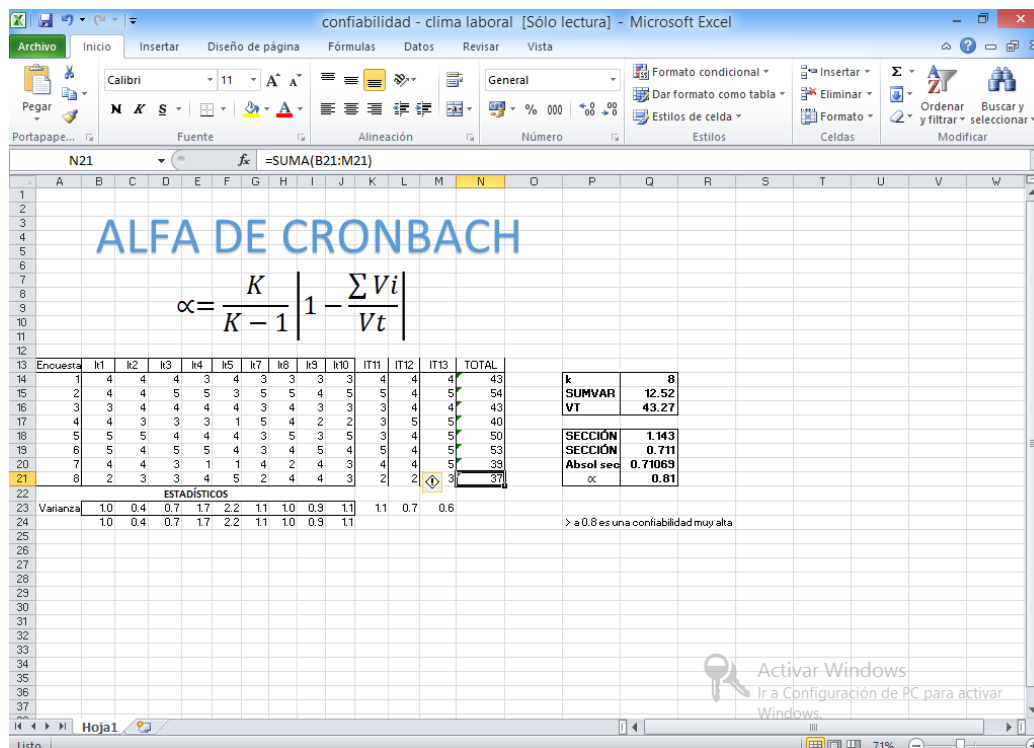
DNI:

Anexo n°4: Alfa de Cronbach

Comunicación interna



Clima laboral



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **MARIELA TERESA PARIONA BENAVIDES**, docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo Lima - Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, CARAPONGO - 2018"

de la estudiante **Blanco Rodríguez, Astrid Ery** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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


UCV – Lima, Ate. 07 de diciembre de 2018



Mg. Mariela Teresa Pariona Benavides
DNI: 09722329

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

PANTALLAZO DE TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapungo - 2018.

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

AUTORA:
Asra Lily Diana Rodríguez

ASESORA:
Mg. Yvy Magallán Cruz


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

26 %

1	Entregado a Universidad...	11 %
2	repositorio.ucc.edu.pe	10 %
3	repositorio.ujge.edu.pe	1 %
4	cyberleis.stm.um.edu...	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	www.repositorioacad...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	revistas.uces.edu.ec	<1 %
9	www.ydopnet.santillan...	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %
11	Entregado a Universidad...	<1 %
12	Entregado a Universidad...	<1 %



Mariela T. Pariona Benavides

Mg. Mariela T. Pariona Benavides
DNI N° 10424528

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **Blanco Rodríguez, Astrid Ery** cuyo título es:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, CARAPONGO - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 once.

UCV - Lima Ate, 07 de diciembre de 2018.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

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

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

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

Yo Blanco Rodríguez, Astrid Ery, identificada con DNI N° 75332074,

egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, CARAPONGO - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

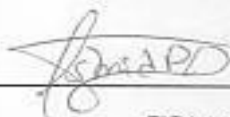
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 75332074.....

FECHA: 7 de diciembre de 2018

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

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios en Ciencias de la Comunicación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Blanco Rodríguez, Astrid Erly

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, CARAPONGO - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Mariela Teresa Pariona Benavides
DNI N° 09722329