



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la
Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Br. Ludeña Matos, Aymé María (ORCID: 0000-0002-8395-893X)

ASESORA:

Dra. Ibargüen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicios

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hija Alejandra, por ayudarme a encontrar ese lado dulce y no amargo de la vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

La autora

Agradecimientos

Un agradecimiento extenso a las autoridades y a todos los componentes de la Universidad César Vallejo, por haberme brindado esta etapa, en la obtención del grado de Magíster en la mención de Administración de la Educación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Operacionalización de variables	9
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
3.5 Procedimiento	11
3.6 Método de análisis de datos	11
3.7 Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
4.1. Resultados descriptivos	12
4.2. Resultados correlacionales.	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Ficha técnica	
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5: Certificados de validación de expertos	
Anexo 6: Confiabilidad de la variable	

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Carta de permiso para aplicación de instrumentos

Anexo 9: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 10: Declaratoria de autenticidad del asesor

Anexo 11: Pantallazo de software de turnitin

Anexo 12: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis

Anexo 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de comunicación organizacional	12
Tabla 2. Distribución de frecuencia de comunicación interna	13
Tabla 3. Distribución de frecuencia de comunicación externa.	14
Tabla 4. Distribución de frecuencia de comunicación vertical.	15
Tabla 5. Distribución de frecuencia de comunicación horizontal.	16
Tabla 6. Distribución de frecuencia de satisfacción laboral.	17
Tabla 7. Correlación comunicación organizacional y la satisfacción laboral	18
Tabla 8. Correlación comunicación interna y satisfacción laboral	19
Tabla 9. Correlación comunicación externa y satisfacción laboral	20
Tabla 10. Correlación comunicación vertical y satisfacción laboral	21
Tabla 11. Correlación comunicación horizontal y satisfacción laboral	22

Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencia de comunicación organizacional	12
Figura 2. Distribución de frecuencia de comunicación interna	13
Figura 3. Distribución de frecuencia de comunicación externa.	14
Figura 4. Distribución de frecuencia de comunicación vertical.	15
Figura 5. Distribución de frecuencia de comunicación horizontal.	16
Figura 6. Distribución de frecuencia de satisfacción laboral.	17

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018. El estudio fue de tipo básica de diseño no experimental correlacional de corte transversal. La población censal fue de 80 docentes. Se aplicó cuestionarios sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ambos válidos y confiables para su aplicación a los docentes. Entre los resultados obtenidos fueron que la comunicación organizacional se relaciona directa ($Rho=0,749$) y significativamente con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Palabras claves: comunicación, organizacional, satisfacción, laboral, docente.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in the Educational Institution "United Nations" Villa El Salvador, 2018. The study was a basic type of non-experimental correlational cross-sectional design. The census population was 80 teachers. Questionnaires on organizational communication and job satisfaction were applied, both valid and reliable for their application to teachers. Among the results obtained were that organizational communication is directly related ($Rho = 0,749$) and significantly with job satisfaction in the Educational Institution "United Nations" Villa El Salvador, 2018. The hypothesis was tested and this relationship is high.

Keywords: communication, organizational, satisfaction, work, teacher.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en los países como Estados Unidos en los años de 2010 al 2014 el nivel de satisfacción disminuyó de un 68% a 50% de los trabajadores siendo uno de los factores la mala gestión de comunicación en las empresas lo que genera descontento por parte de los trabajadores y por ello la disminución en su rendimiento laboral.

Según Ansede (2010) mencionó que en España se presentan problemas en la comunicación interna en las empresas debido a las inexactitudes comunicativas que ocasiona deficiencias en sus labores (p. 42).

En los países latinoamericanos, según Bertolino (2010) señaló: “las empresas padecen dificultades de comunicación organizacional, que ocasionan conflictos, baja productividad, ineficiencia e insatisfacción laboral” (p.22).

En Chile, se presentan problemas de carencia de comunicación entre los empleadores y trabajadores, no hay una coordinación dialogada lo que repercute en el entendimiento generando pérdida de tiempo y productividad, Bedodo y Giglio (2008, p.53).

A nivel nacional en el Perú en el sector Educación, las instituciones educativas del país no toman consciencia de cuán fundamental es la comunicación organizacional como parte sustancial para el éxito educativo. La comunicación organizacional es una problemática vigente, que origina insatisfacción laboral que repercute en el clima institucional, desempeño laboral, práctica pedagógica y en alcanzar los propósitos de la institución. Esto se debe por el mal empleo y la forma de cómo comunicarse entre docentes que no presentan habilidades para comunicarse ni transmiten calidez para expresar sus opiniones con otros docentes.

A nivel local en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, se observó que existe una deficiente comunicación organizacional entre el director y los docentes debido a que el trato del director es autoritario no escucha ni acepta sugerencias y es ajeno a los problemas personales de los docentes, así mismo, no

existe coordinación con otros docentes del mismo área curricular debido a que existen malas relaciones y se culpan entre ellos generando un ambiente hostil e insatisfacción laboral.

Se dio el problema I: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018? y los específicos (Ver anexo 1)

El estudio contribuirá a la explicación de teorías pertinentes entorno a la comunicación organizacional se sustentó en la Teoría de la comunicación de Wilbur Schramm (1963) y la satisfacción laboral en la teoría de Locke (1984) con la finalidad de incrementar el conocimiento científico. Los resultados del estudio permitirán implementar talleres de comunicación eficaz con la finalidad de mejorar la comunicación organizacional y elevar el grado de bienestar en su centro de labores. Brindará a los investigadores dos cuestionarios sobre comunicación organizacional y satisfacción laboral sometidos a rígidos criterios de validez lo cual permite que sean utilizados en otras investigaciones sobre la problemática de estudio.

Se determinó la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018 y los específicos (Ver anexo 1). La hipótesis general: La comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018 y los específicos (Ver anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron trabajos previos internacionales como: Flores (2017) determinó la correlación entre las variables. Para lo cual realizó una investigación de corte transversal aplicada a 112 trabajadores. Los resultados que se han obtenido determinaron que las variables se encuentran en una relación en base al chi cuadrado $\chi^2 = 0,12$ menor a 3.8 por lo tanto no hay asociación entre ambas. Por lo tanto se concluyó que la comunicación organizacional interna no es la adecuada ya que esta no se refleja en la satisfacción laboral.

Al respecto, Vásquez (2015) determinó si existe una correlación, contó con 50 trabajadores. Es cuantitativa de diseño no experimental. Es correlacional. Se concluye que sí existe alta relación. Sin embargo, Villacis (2015) identificó el nivel de comunicación y satisfacción. Se utilizó la metodología tipo correlativa, transversal mediante el manejo de una encuesta que se tomó a 122 personas. Los resultados determinaron que la satisfacción del trabajador se ve afectada como consecuencia de una comunicación interna o externa inadecuada.

Por otro lado, Hernández (2014) analizó percepciones sobre la problemática de estudio un diseño de investigación mixto se emplearon cuestionarios aplicados a docentes. Los resultados permiten ver que hay una moderada relación, debido a la insatisfacción docente, en cambio, Mejía (2013) identificó cómo influye la comunicación en la motivación para culminar con la satisfacción laboral se dispone de la colaboración de 40 maestros, los cuales resolvieron los dos cuestionarios correspondientes. Resultados: Hay correlación alta. Conclusión: Es necesario implementar (previamente) una función comunicacional que se ocupe de difundir todo lo concerniente a los aspectos institucionales.

También trabajos previos internacionales como: Silva (2017) su propósito fue también medir el nivel de percepción. El diseño constituye una investigación descriptiva correlacional, se tomó en consideración la aplicación de un cuestionario a 40 educadores. Resultados: El nivel de percepción de la comunicación organizacional es alto, mientras que la satisfacción laboral es baja, así también, Castillo (2017) determinó la correlación entre variables. El diseño es correlacional.

Se encuestó a 50 colaboradores. Resultados: Sí existe correlación.

Por otro lado, Pineda (2016) estableció el vínculo que existe entre las variables presentadas. La muestra corresponde a 70 personas. Este trabajo tiene como diseño no experimental de nivel correlacional. Concluyó con un nivel de correlación alta.

Tarazona (2016) determinó la relación que existe entre las variables estudiadas. El trabajo de investigación es correlacional de diseño no experimental se consideró la muestra de 226 empleados. Resultados: Existe relación entre la variable comunicación interna y la variable identidad corporativa se encontró una correlación positiva y significativa de $\chi^2 = 0,69$ en el entorno de los empleados de la municipalidad de la Perla. Conclusión: Para garantizar la efectividad de las comunicaciones, se recomienda el planteamiento de un plan de comunicación interna de forma anual, en cambio, Pedraza (2015) determinó la correlación de diseño correlacional aplicó cuestionarios a 152 trabajadores. Resultados: Existe relación positiva altamente significativa con un $Rho = 0,722$.

La comunicación organizacional son mensajes se transmiten en una institución (Ansede ,2010), por otro lado, Tolela y Myers (2014) mencionó que “La comunicación es un desarrollo de acuerdos donde los emisores y receptores manifiestan significados y expresan expectativas en referencia a lo que se suscita alrededor de ellos y entre sí por medio del cambio de símbolos y esto dispone a que los interlocutores se organicen (p. 7).

Según, Serrano (2014) indicó: “la comunicación significa ponerse en contacto con uno o varios interlocutores y conseguir un intercambio teniendo como finalidad el hecho de transmitir alguna información, algún aprendizaje o cimentar algo. “(p.18). Según Oliveras (2016) señaló que “el hecho de comunicarse representa un proceso por el cual un interlocutor inicia contacto con otro por intermedio de ideas, sucesos, formas de pensar, comportamientos y asimismo desea que su compañero emita su respuesta, sea a modo de comentario o con actitudes” (p. 33).

Finalmente, Trelles (2016) mencionó “la comunicación organizacional se atribuye al registro de procedimientos y medios envueltos en la difusión informativa por parte de la corporación. La comunicación no hace referencia únicamente a mensajes, sino también a la conducta a través del cual las organizaciones nos informan sobre su visión, misión y su clientela”. (p. 36). De Castro (2016) mencionó: “la comunicación en la institución es la misma la que instituye las instituciones y conforman como muestra de cultura o de sus políticas. (p.15).

Sustentada en la *Teoría de la comunicación de Wilbur Schramm (1963)* definió a la interrelación interpersonal cuyos elementos son: a) La fuente: es un individuo o una organización, b) El mensaje: cualquier señal que pueda interpretarse, c) El destino: está referido a toda persona que comprenda los signos verbales o no verbales emitidos por la fuente.

Entre las funciones según son: a) Intercambio de información: referida al cumplimiento de instrucciones, indicaciones o tareas a ejecutar, b) Conectar: consiste en el intercambio amical, relaciones entre todos aquellos que conforman la institución, c) Política: referida a la persuasión e influencia en la toma de decisiones (Cavijo y Bustamante, 2014)

Los tipos son: a) Comunicación descendente: la comunicación se da entre el superior al subordinado temas relacionados al trabajo, b) Comunicación ascendente: Surge desde los subordinados a los superiores, c) Comunicación horizontal: se da en cuanto a la emisión de funciones, coordinaciones, d) Comunicación diagonal: se relacionan todos los canales de comunicación entre todos los que forman parte de una corporación. (Fernández, 2016).

Las dimensiones según De Castro (2016) son: *Dimensión 1: Comunicación interna*. Son las que se manifiestan dentro de la organización de forma armónica y coordinada. Son también labores realizadas por la institución corporativa con la fin de incrementar las relaciones comunicativas entre todos los que pertenecen a la empresa (Andrade, 2014). *Dimensión 2: Comunicación externa*. Son los mensajes que se dan a los individuos externos de la organización (Molina, 2014). *Dimensión*

3: *Comunicación vertical*. Se dan de arriba hacia abajo de los niveles jerárquicos, y viceversa. *Dimensión 4: Comunicación horizontal*. Se desarrolla de forma igualitaria entre todos los trabajadores. (De Castro, 2016).

En cuanto a la variable satisfacción laboral, De acuerdo a Robbins y Judge (2009) “La satisfacción laboral es una impresión favorable que tiene el empleado con respecto a su centro de labores, que se origina a partir de la evaluación de sus particularidades. Un hombre con nivel alto de satisfacción en el centro de labores presenta sensaciones gratificantes con respecto a este, por otro lado, una persona insatisfecha, manifiesta sensaciones negativas. Cuando las personas hablan de las conductas de los trabajadores es usual que se están refiriendo a la satisfacción laboral. Realmente, ambas definiciones se intercambian” (p.79).

Por otra parte, Morillo (2010) señaló que “la satisfacción laboral se entiende como un conjunto de emociones positivas que se evidencia en el comportamiento de los trabajadores en referencia a sus responsabilidades en el trabajo, donde se puede notar que los trabajadores realizan sus funciones laborales con un buen estado de ánimo, identificándose y sintiéndose a gusto con la labor que desempeña” (p.59).

Grados (2012) definió la satisfacción laboral como “el sostenimiento en grado alto que conserva un empleado en su lugar de trabajo, lo cual lo lleva a volcar sus diversas habilidades a las diferentes situaciones nuevas laborales producto de los cambios y desafíos propios de la institución” (p.28).

Según Ruiz (2013) mencionó que la satisfacción de los empleados en el trabajo constituye un elemento fundamental y está relacionado con el rendimiento del trabajador por lo que se asevera que un empleado satisfecho tiene un mejor cumplimiento de sus actividades” (p.45).

Para Zurita (2014) definió la satisfacción laboral como “la apreciación que tiene un empleado cuando logra satisfacer sus necesidades como profesional. De esta manera se puede afirmar que a medida que la persona tenga la sensación de

conformidad evidenciará satisfacción en su función laboral dentro de la organización” (p.22).

Las teorías de la satisfacción laboral son: a) *Teoría de la discrepancia*, planteada de Locke (1984) sostiene toda satisfacción debe tener como base valores laborales en función a lo que propone el trabajo y cómo va a conseguir su cumplimiento, b) *Teoría de la satisfacción por facetas*, de Lawler (1973) señaló la satisfacción y rendimiento están supeditadas por las compensaciones que se obtienen y la equidad de que perciben. c) *Teoría del procesamiento de la información social*, de Sclamink (1977) en el cual se menciona que el individuo tiene la facultad de adaptar sus comportamientos y creencias a la circunstancia de la sociedad. d) *Teoría de eventos situacionales* por Quarstein, McAffe y Glassman (1992) quienes afirman es el producto de las emociones que son percibidos de su contexto laboral. e) *Teoría de adaptación al trabajo (TAT)*, de Dawis (1994) mencionó es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo.

Según Barraza y Ortega (2009) se clasifica en: a) Satisfacción laboral progresiva: da expectativas de lo que realmente se ofrece, b) Satisfacción laboral estabilizada: ofrece más de lo que se espera, c) Satisfacción laboral resignada: referida a las aspiraciones de los trabajadores frente a sus desempeños. (p.59). Por otro lado, los factores son: a) *Factor intrínseco*: referido al reconocimiento adquirido del trabajador, b) *Factor extrínseco*: referidas a la satisfacción referente al salario percibido (Sánchez, 2005).

Las dimensiones según Palma (2005) son: *Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales*: proporcionan el desarrollo de las funciones labores diarias de forma eficiente y comprometida, como ventilación e iluminación, la limpieza. *Dimensión 2: Beneficios laborales y o remunerativos*: Es el pago por su trabajo conocido como sueldo. *Dimensión 3: Políticas administrativas*: son las normas y reglas que se tienen que respetar y cumplir. *Dimensión 4: Relaciones interpersonales*: se manifiesta entre los miembros en sus actividades diarias. *Dimensión 5: Desarrollo personal*: consiste en el desarrollo profesional del

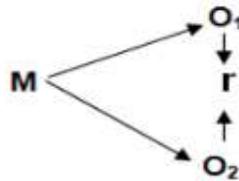
trabajador dentro de la empresa. *Dimensión 6: Desempeño de tareas:* Referido a la manera como el trabajador desarrolla sus actividades en su centro de labores y la forma como lo realiza. Es necesario decir que para que la relación se cumpla es indispensable la relación de ambos. *Dimensión 7: Relación con la autoridad:* es el reconocimiento y trato que recibe el trabajador. En otras palabras, está referido al valor que tiene la persona en sus labores del día a día y para esto desarrolla habilidades y capacidades en el cargo que ocupa para un mejor desempeño de sus funciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se empleó el tipo básico porque su intencionalidad fue el incremento de teorías que aporten al método científico, es no experimental, correlacional, estableció relaciones y de corte transversal, se hizo sin manipulación de variables y en un tiempo determinado (Andía, 2017).

El diseño:



Dónde:

M: Docentes

O1: Comunicación organizacional

O2: Satisfacción laboral

r: relación

El enfoque empleado se basó en datos numéricos de estadística para dar contestación a los motivos y /o consecuencias concretas. (Andía, 2017).El método fue hipotético-deductivo contrastó las hipótesis y se extrajo conclusiones (Andía, 2017).

3.2 Operacionalización de variables

Comunicación organizacional

Ansede (2010) refirió “la comunicación en una organización es la estructura de mensajes orales y escritos, añadiendo a ello los signos no verbales que se difunden de manera vinculante y en serie dentro del entorno de la corporación” (p.3). Se empleó el cuestionario De Castro (2016) adaptado (Anexo 2)

Satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2009): “Es una impresión favorable que tiene el empleado con respecto a su centro de labores, que se origina a partir de la evaluación de sus particularidades. Un hombre con nivel alto de satisfacción laboral presenta sensaciones gratificantes con respecto a este, por otro lado, una persona insatisfecha, manifiesta sensaciones negativas. Cuando las personas hablan de las conductas de los trabajadores es usual que se están refiriendo a la satisfacción laboral. Realmente, ambas definiciones se intercambian” (p.79). Se empleó el cuestionario de Palma (2005) (Anexo 2)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población censal fue 80 docentes de la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Lo que proporcionó la encuesta fue recabar información sobre las variables estudiadas. Además, indicó que los instrumentos son los medios que tiene como utilidad recoger información (Andía, 2017).

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Según Andía (2017), “es un instrumento que contiene preguntas que tiene por finalidad registrar diferentes contextos.” (p.207) (Anexo 3)

Los cuestionarios fueron adaptados y se midió la validez a través de juicio de expertos conformados por un metodólogo y dos expertos quienes emitieron su aplicabilidad. (Anexo 4 y 5)

Para hallar la fiabilidad se tomó en cuenta al Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, se aplicó los cuestionarios a una muestra piloto de 20 docentes de la institución educativa en estudio, cuyo resultado fue de ,842 para el instrumento 1 Comunicación organizacional y de ,862 para el instrumento 2 Satisfacción laboral. Sus resultados fueron codificados y tabulados en el Software Spss V 24 para su análisis según el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. (Anexo 6)

3.5 Procedimiento

Se procedió a las autorizaciones respectivas para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los informantes (docentes) previa sensibilización y finalidad del estudio. Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente en Excel y ssps 24.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo el estudio descriptivo e inferencial en el SPSS versión 24.0, los datos fueron procesados para la obtención de los resultados investigativos.

3.7 Aspectos éticos

Se realizó bajo principios éticos. Se pidió permiso a los directivos y se realizó la aplicación de los cuestionarios a los docentes con absoluta confidencialidad y respeto.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencia de comunicación organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	20,0
Eficiente	38	47,5
Muy eficiente	26	32,5
Total	80	100,0

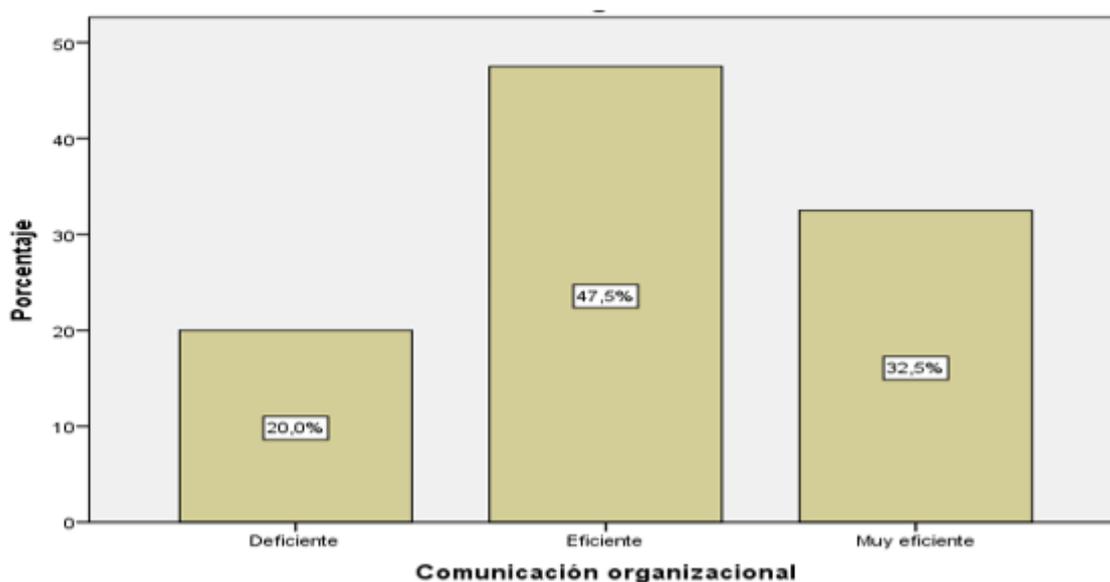


Figura 1. Distribución de frecuencia de comunicación organizacional

Se observó que la comunicación organizacional según los docentes, se tiene que el 20.0% en un nivel deficiente, mientras que el 47.5% un nivel eficiente y el 32.5% se encuentran en un nivel muy eficiente de los docentes.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de comunicación interna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	37,5
Eficiente	32	40,0
Muy eficiente	18	22,5
Total	80	100,0

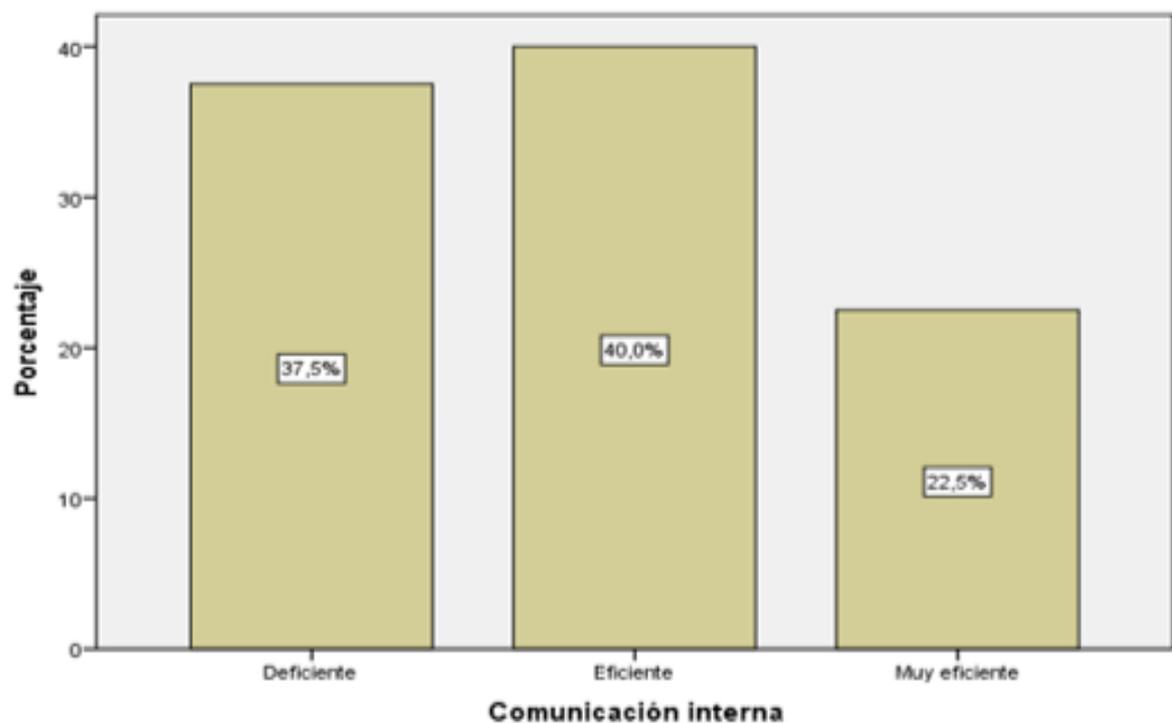


Figura 2. Distribución de frecuencia de comunicación interna

La comunicación interna según los docentes, se tiene que el 37,5% nivel deficiente, mientras que el 40,0% nivel eficiente y el 22,5% nivel muy eficiente de los docentes.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de comunicación externa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	35,0
Eficiente	30	37,5
Muy eficiente	22	27,5
Total	80	100,0

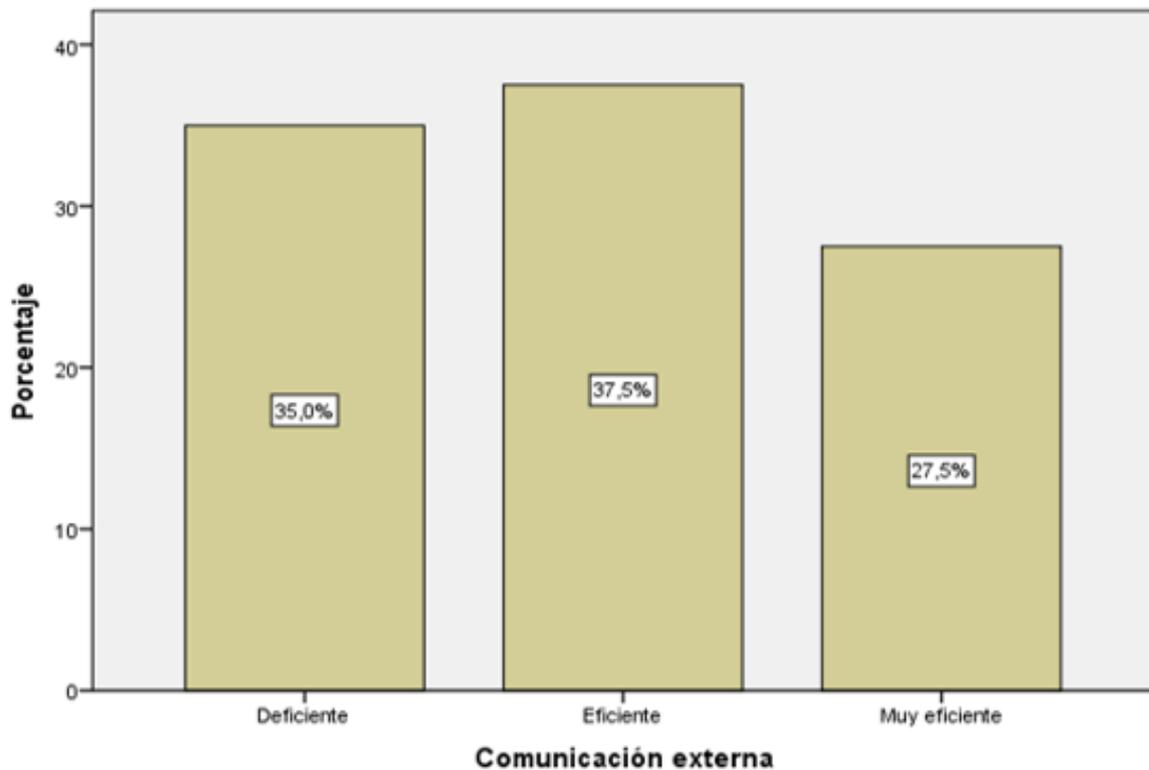


Figura 3. Distribución de frecuencia de comunicación externa.

La comunicación externa según los docentes, se tiene que el 35,0% un nivel deficiente, el 37,5% grado eficiente y el 27,5% un grado muy eficiente de los docentes.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de comunicación vertical.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	31,3
Eficiente	20	25,0
Muy eficiente	35	43,8
Total	80	100,0

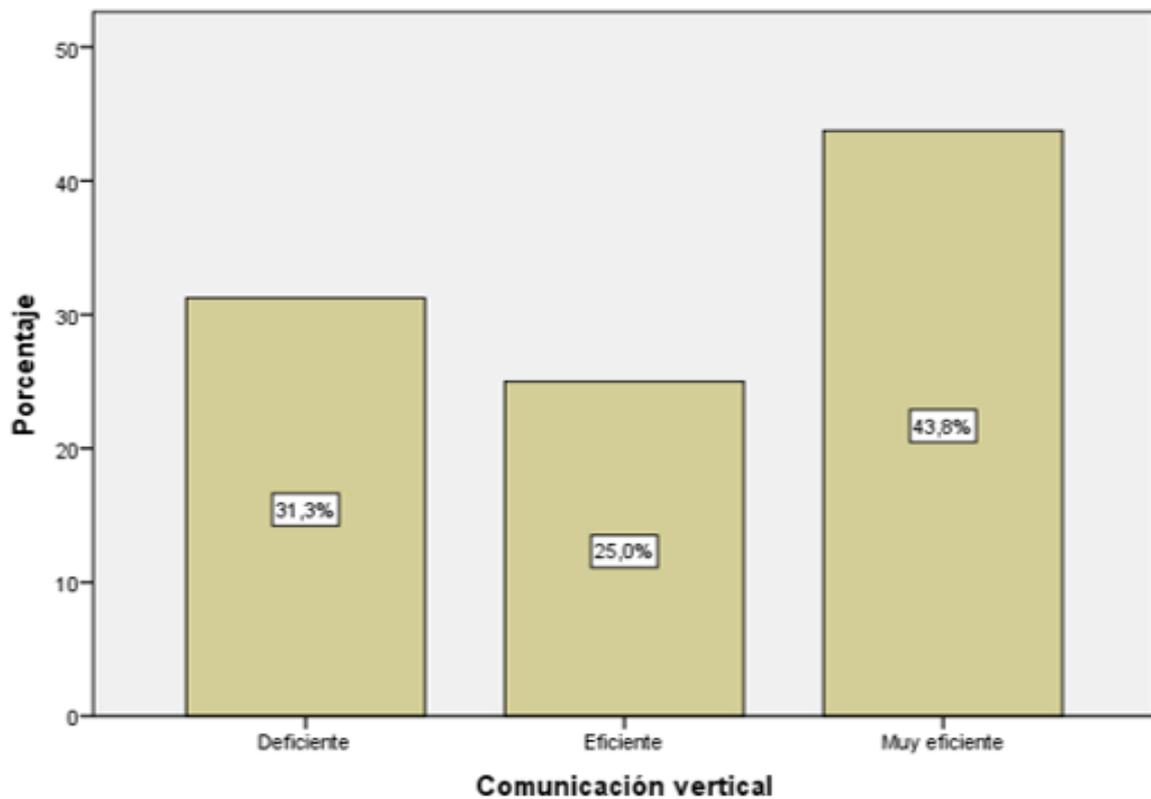


Figura 4. Distribución de frecuencia de comunicación vertical.

La comunicación vertical según los docentes, se tiene que el 31,3% un nivel deficiente, el 25,0% la categoría eficiente y el 43,8% una categoría muy eficiente de los docentes.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de comunicación horizontal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	32,5
Eficiente	28	35,0
Muy eficiente	26	32,5
Total	80	100,0

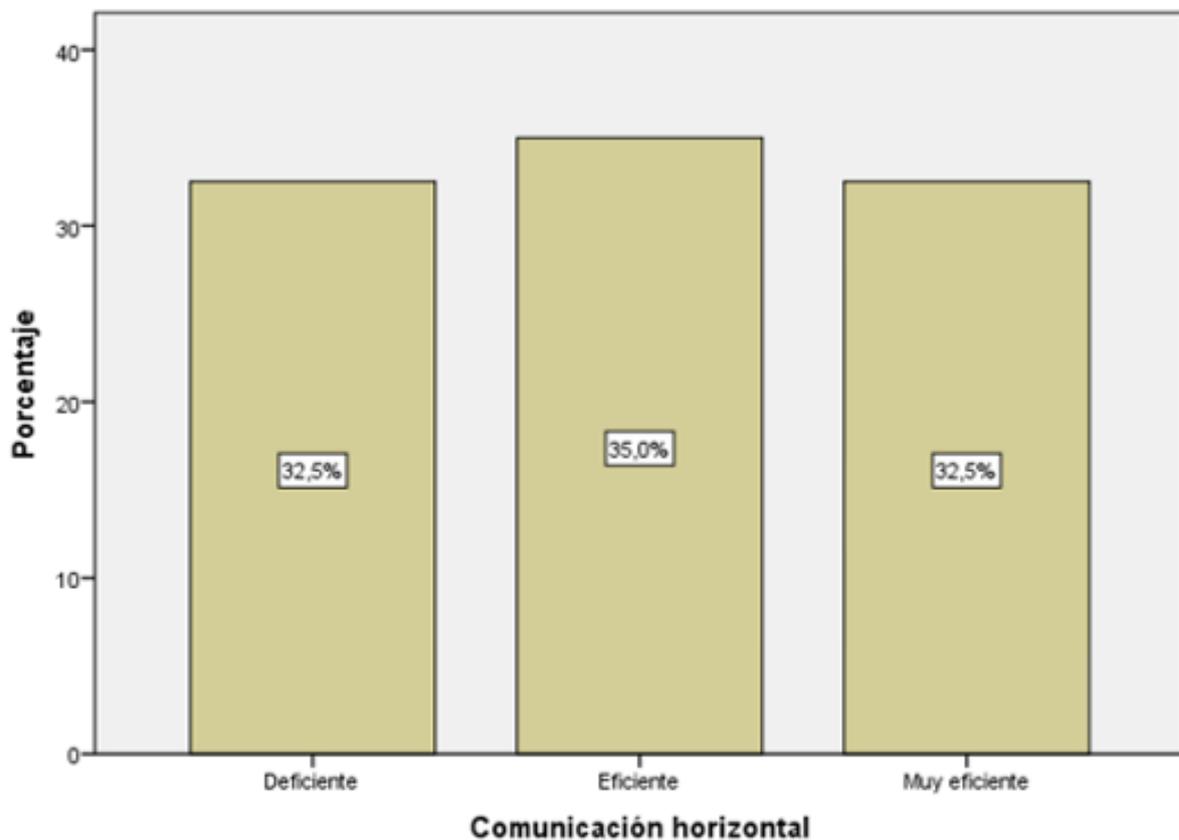


Figura 5. Distribución de frecuencia de comunicación horizontal.

De los resultados que se aprecia en cuanto a la distribución de frecuencia de comunicación horizontal según los docentes, se tiene que el 32,5% un nivel deficiente, el 35,0% la categoría eficiente y el 32,5% una categoría muy eficiente de los docentes.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de satisfacción laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	29	36,6
Satisfecho	38	47,5
Muy satisfecho	13	16,3
Total	80	100,0

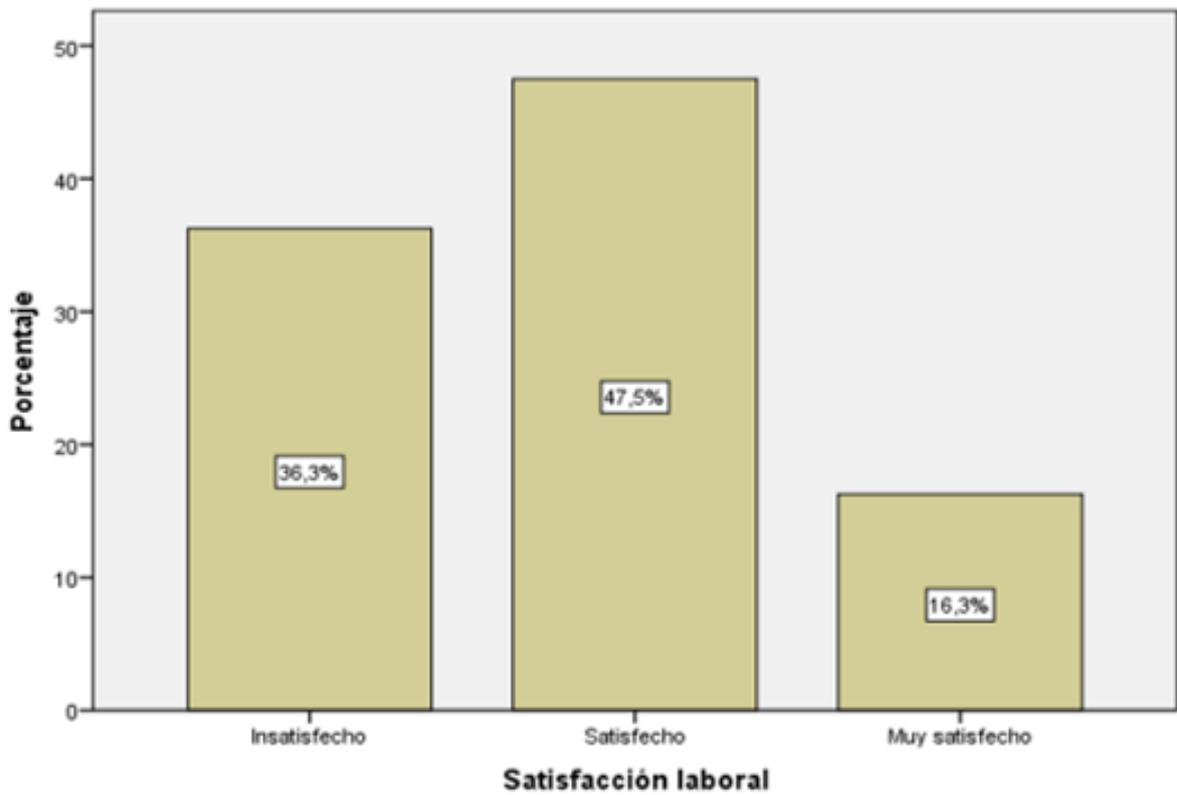


Figura 6. Distribución de frecuencia de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral según los docentes, se tiene que el 36,3% en un nivel de insatisfecho, el 47,5% la categoría de satisfecho y el 16,3% se encuentran en una categoría de muy satisfecho, según los docentes.

4.2. Resultados correlacionales.

Hipótesis general

H0: La comunicación organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

H1: La comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

Tabla 7

Correlación comunicación organizacional y la satisfacción laboral

		Comunicación organizacional	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,749**	
	Comunicación organizacional	Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Rho de Spearman 0,749, se confirma que existe relación alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

H0: La comunicación interna no se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas Villa El Salvador,2018

H1: La comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas Villa El Salvador,2018

Tabla 8

Correlación comunicación interna y satisfacción laboral

		Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al grado de correlación entre variables, determinada por el Rho de Spearman $Rho=0.693$, se confirma que existe relación alta entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

H0: La comunicación externa no se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

H2: La comunicación externa se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

Tabla 9

Correlación comunicación externa y satisfacción laboral

		Comunicación externa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
	Comunicación externa		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
	Satisfacción laboral		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación determinó un Rho de Spearman $Rho=0.689$, que quiere decir que existe relación alta entre la comunicación externa y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

H0: La comunicación vertical no se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

H1: La comunicación vertical se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

Tabla 10

Correlación comunicación vertical y satisfacción laboral

		Comunicación vertical	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,718**
	Comunicación vertical		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coefficiente de correlación	,718**	1,000
	Satisfacción laboral		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El Rho de Spearman $Rho=0.718$, señaló una relación alta entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4

H0: La comunicación horizontal no se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

H1: La comunicación horizontal se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

Tabla 11

Correlación comunicación horizontal y satisfacción laboral

		Comunicación vertical	Satisfacción laboral
<u>Rho de Spearman</u>	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
	Comunicación vertical	Sig. (bilateral)	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El Rho de Spearman $Rho=0.845$, dio una relación alta entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general, La comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción laboral con un $r = .749$, con un $p = 0.000$, existe relación alta. Al respecto, Mejía (2013) mencionó que a mayor comunicación organizacional mayor satisfacción laboral, para los docentes y administrativos por ello es necesario implementar una función comunicacional que se ocupe de difundir todo lo concerniente a los aspectos institucionales. Esto fue confrontado por Silva (2017) que señaló al nivel de percepción de la comunicación organizacional es alto, mientras que la satisfacción laboral es baja. Sin embargo, Serrano (2014) señaló que toda comunicación organizacional consiste en la transmisión de nuestros intereses y satisfacciones ante situaciones.

La hipótesis específica 1, La comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, según la correlación de Rho de Spearman $r = .693$, existe relación alta. Por lo tanto, Flores (2017) señaló que no hay asociación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, por lo tanto, la comunicación organizacional interna es deficiente con una satisfacción laboral indiferente. Estos resultados fueron confrontados por Pineda (2016) señaló que tiene relación alta. Así mismo, De Castro (2016) señaló que esta forma de comunicación se da dentro de la empresa.

La hipótesis específica 2, La comunicación externa se relaciona con la satisfacción laboral, según la correlación de Rho de Spearman $r = .689$, existe relación alta. Así mismo, Villacis (2015) señaló que existen procesos inadecuados en la comunicación interna y externa que afectan directamente a la satisfacción del colaborador. Al respecto, Vásquez (2015) mencionó que si existe una baja relación debido a la escasa comunicación. Sin embargo, De Castro (2016) señaló que se manifiesta a otras personas con la intención de mantener relaciones.

La hipótesis específica 3, La comunicación vertical se relaciona con la satisfacción laboral con correlación de Rho de Spearman $r = .718$, existe relación alta, según Hernández (2014) hay una baja correlación debido a que no hay una buena

comunicación entre el directivo y los docentes. Al respecto Castillo (2017) mencionó que, si existe correlación 0,769, sin embargo, De Castro (2016) señaló que estas comunicaciones se deben tener en cuenta los niveles de arriba hacia abajo, es decir de superiores a empleados.

La hipótesis específica 4, La comunicación horizontal se relaciona con la satisfacción laboral, con una correlación de Rho de Spearman =.845, existe relación alta, según Pedraza (2015) si existe relación positiva altamente significativa con un Rho= 0,722 mencionó que se deben dar de charlas informativas sobre lo importante de la comunicación en la empresa. Al respecto, Tarazona (2016) señaló la importancia de garantizar la efectividad de las comunicaciones, a través del diseño de un plan anual de comunicación interna. Sin embargo, De Castro (2016) señaló que esta comunicación debe fomentar buenas relaciones y coordinaciones entre los que forman parte de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La comunicación organizacional se relaciona directa con la satisfacción laboral esta relación es alta ($Rho=0,749$).

Segunda: La comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral esta relación es alta ($Rho=0,693$).

Tercera: La comunicación externa se relaciona con la satisfacción laboral esta relación es alta ($Rho=0,689$).

Cuarta: La comunicación vertical se relaciona con la satisfacción laboral esta relación es alta ($Rho=0,718$).

Quinta: La comunicación horizontal se relaciona con la satisfacción esta relación es alta ($Rho=0,845$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Ejecutar talleres de comunicación eficaz con la finalidad de desarrollar la comunicación organizacional y por lo tanto elevar el nivel de contenido de los educadores en su centro de labores.
- Segunda:** Realizar charlas de comunicación interna que permita lograr actividad comunicacional entre docentes de manera armónica y coordinada.
- Tercera:** Efectuar jornadas de reflexión con el fin de lograr la integración institucional con todos los actores educativos que les permita mejorar las relaciones comunicativas a fin de mejorar la comunicación externa de los docentes.
- Cuarta:** Entrenarse en Coaching educativo con la finalidad de mejorar la comunicación vertical con los docentes y la satisfacción laboral.
- Quinta:** Diseñar un plan de comunicación horizontal para mejorar la efectividad y eficiencia en el área curricular que desempeñan.

REFERENCIAS

- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma, (1era ed). Lima-Perú.
- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Arras, A. (2016). *Comunicación organizacional*. Recuperada de: <file:///C:/Users/SONIA/Downloads/TxU01ComOrgebook.pdf>:
- Balarezo, B. (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad Técnica de Ambato, facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador.
- Bartoli, A. (2014). *Comunicación y organización*. Ed. Paidós. Barcelona. España.
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2008). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Universidad de Chile. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Desktop/bedodo%20y%20giglio%20recompensas%20laborales.pdf>
- Bertolino, M. (2010). *Comunicación corporativa*. Revista Nueva. Recuperado de <http://www.marcelobertolino.com/2010/09/60-de-los-problemas-empresariales-son-consecuencias-de-una-mala-comunicacion/>
- Castillo, K.(2017) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones, Lima., Tesis de maestría*) Universidad Autónoma dl Perú.
- Chiavenato, I (2015) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8va. ed.). México. D.F.: Mc.Graw – Hill Interamericana de México S.A.

- Chiavenato, I. (2015). *Planeación Estratégica – Fundamentos y Aplicaciones* (10ma. ed). México D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- De la Cruz,A(2016) *Manual práctico de comunicación organizacional*. Madrid; España: Editorial Verbum
- EHB, E. H. (2014). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados*. Bilbao, España: Deusto.
- Fernández, C. (2016). *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas. (5ta Ed.) México D.F.
- Flores,L. (2017) *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del hospital Corazón de Jesús Ciudad de El Alto* (Tesis de maestría) Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Hernández,M (2014) *La comunicación organizacional y su relación con el proceso escolar en la escuela pública de Bogotá* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill
- Hurtado, D. (2016). *Principio de Administración*. (6ta. Ed.) Medellín Colombia: ITM.
- Galindo, L. (2014). *Fundamentos de Administración*. Casos y Prácticas. (5ta ed.) México D.F.: Ed Trillas
- Koontz, H y Wehrich, H. (2014) *Administración*. (14ava. Ed.). México: McGraw Hill.
- Mejía,C. (2013) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes y personal administrativo en Unidades de Postgrado seleccionadas de la*

Universidad Mayor de San Andrés (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, La Paz-Bolivia.

Manzano, H. (2016) *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

Recuperada de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, M. (2014). *Plan de comunicación externa para dar a conocer los servicios turísticos de gofoklore.com con sus públicos*. Guatemala de la Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Oliveras, E. (2016). *Tipos de comunicación organizacional en la empresa*.

Grupo & A. Recuperada de: <http://blog.grupo-pya.com/tipos-comunicacion-organizacional-la-empresa/>

Pantevez, L. (2016). *Aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en Automundial*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.

Pedraza, C. (2015) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque*. (Tesis de maestría) Universidad Señor de Sipán.

Pineda, D. (2016) *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Serrano, F. (2015). *Comunicación Organizacional*. Edita: Universidad Complutense de Madrid /Grupo de Investigación Identidades Sociales y Comunicación.

Silva,P. (2017) *Percepción de la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara* (Tesis de maestría) Universidad Privada Antenor Orrego.

Tarazona, S. (2016) *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao.* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Tolela y Myers (2014). *Administración mediante la comunicación. Un enfoque organizacional.* México: McGraw-Hill.

Trelles, I. (2016). *Comunicación Organizacional.* (3era. Ed.). Editorial Félix Valera

Vásquez,J. (2015) *Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de Bofasa* (Tesis de maestría), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Villacis (2015) *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. de la ciudad de Ambato.* (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES									
			Variable 1: Comunicación organizacional									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos					
Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018?	Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018	Hipótesis general La comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, 2018	Variable 1: Comunicación organizacional									
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						Comunicación interna	Relaciones Comunicación Motivación	1 al 6	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).	Deficiente (24-55) Eficiente (56-87) Muy eficiente (88-120)
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018?	Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018	Hipótesis específica 1 La comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, 2018						Comunicación externa	Comunicación afectiva Imagen institucional Información oportuna	7 al 12		
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la comunicación externa y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la comunicación externa y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018	Hipótesis específica 2 La comunicación externa se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, 2018						Comunicación vertical	Descendente Ascendente	13 al 18		
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018	Hipótesis específica 3 La comunicación vertical se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, 2018						Comunicación horizontal	Comunicación entre pares Solución de conflictos	19 al 24		
Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018?	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidas” Villa El Salvador, 2018	Hipótesis específica 4 La comunicación horizontal se relaciona con la satisfacción laboral en la Institución Educativa “Naciones Unidad” Villa El Salvador, 2018										

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 2: Satisfacción laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	01, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1)	Insatisfecho (36-83) Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)
Beneficios laborales y o remunerativos	Expectativas	02,07,14, 22		
Políticas administrativas	Expectativas	08, 15, 17, 23, 33		
Relaciones interpersonales	Interrelaciones	03, 09, 16, 24		
Desarrollo personal	Realización	04, 10, 18, 25, 29, 34		
Desempeño de tareas	Utilidad	05, 19, 11, 26, 30,35		
Relación con la autoridad	Jerarquía	06, 12, 20, 27, 31, 36		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>PARADIGMA: Positivismo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformada por 80 docentes de la Institución Educativa "Naciones Unidas" Villa El Salvador, 2018</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable comunicación organizacional

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Comunicación interna	Comunicación armónica Relaciones entre docentes Motivación docente	1 al 6		Comunicación interna Deficiente (6-13) Eficiente (14-21) Muy eficiente (22-30)
Comunicación externa	Comunicación afectiva Imagen institucional Información oportuna	7 al 12	Ordinal	Comunicación externa Deficiente (6-13) Eficiente (14-21) Muy eficiente (22-30)
Comunicación vertical	Descendente Ascendente	13 al 18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Comunicación vertical Deficiente (6-13) Eficiente (14-21) Muy eficiente (22-30)
Comunicación horizontal	Comunicación entre pares Solución de conflictos	19 al 24		Comunicación horizontal Deficiente (6-13) Eficiente (14-21) Muy eficiente (22-30)
Comunicación organizacional		24		Deficiente (24-55) Eficiente (56-87) Muy eficiente (88-120)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	01, 13, 21, 28, 32		Condiciones físicas y/o materiales Insatisfecho (5-11) Satisfecho (12-18) Muy satisfecho (15-25)
Beneficios laborales y o remunerativos	Expectativas	02,07,14, 22		Beneficios laborales y o remunerativos Insatisfecho (4-8) Satisfecho (9-13) Muy satisfecho (14-20)
Políticas administrativas	Expectativas	08, 15, 17, 23, 33		Políticas administrativas Insatisfecho (5-11) Satisfecho (12-18) Muy satisfecho (15-25)
Relaciones interpersonales	Interrelaciones	03, 09, 16, 24	Ordinal Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Relaciones interpersonales Insatisfecho (4-8) Satisfecho (9-13) Muy satisfecho (14-20)
Desarrollo personal	Realización	04, 10, 18, 25, 29, 34		Desarrollo personal Insatisfecho (6-13) Satisfecho (14-21) Muy satisfecho (22-30)
Desempeño de tareas	Utilidad	05, 19, 11, 26, 30,35		Desempeño de tareas Insatisfecho (6-13) Satisfecho (14-21) Muy satisfecho (22-30)
Relación con la autoridad	Jerarquía	06, 12, 20, 27, 31, 36		Relación con la autoridad Insatisfecho (6-13) Satisfecho (14-21) Muy satisfecho (22-30)
Satisfacción laboral		36		nsatisfecho (36-83) Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación	:	Cuestionario de comunicación organizacional
Autora	:	Castro (2016) Adaptación
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la comunicación organizacional
Administración	:	Grupal
Tiempo	:	40 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica
Baremos:		
Deficiente (24-55)		
Eficiente (56-87)		
Muy eficiente (88-120)		

Ficha técnica 2

Denominación	:	Satisfacción laboral
Autora	:	Palma (2005)
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la satisfacción laboral
Administración	:	Grupal
Tiempo	:	40 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica
Baremos:		
Insatisfecho (36-83)		
Satisfecho (84-131)		
Muy satisfecho (132-180)		

Anexo 4: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

VARIABLE: Comunicación organizacional						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA						
1	Existe una comunicación interna armónica y coordinada entre los docentes.					
2	Permite el cumplimiento de la visión y organización de la Institución educativa.					
3	Existen buenas relaciones entre los docentes.					
4	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los docentes de los acuerdos internos.					
5	Existe una buena comunicación interna entre los docentes.					
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros docentes.					
COMUNICACIÓN EXTERNA						
7	Mantiene buena comunicación con los docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución educativa.					
8	Mantiene una comunicación afectiva con los directivos.					
9	Mantiene una buena imagen de la Institución educativa frente a los estudiantes.					
10	Tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los padres de familia.					
11	Mantiene informado e informa a las autoridades de posibles cambios internos que realiza en la Institución educativa.					
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la Institución educativa.					
COMUNICACIÓN VERTICAL						
13	Cumple las órdenes de los directivos de la Institución educativa.					
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor en la Institución educativa.					
15	Se informa y clarifica con los directivos cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo.					
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con los directivos.					
17	Se ha quejado a los directivos sobre una situación que le pareció injusta.					
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
19	Coordina su trabajo con otras áreas curriculares de la Institución educativa.					
20	Comunica las actividades de trabajo con otros docentes.					
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.					
22	Comunica cuando hay problemas dentro del área curricular que desempeña.					
23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área curricular.					
24	Toma decisiones y lo manifiesta a los docentes.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2. La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi jefe es comprensivo.					
7. Me siento mal con lo que percibo.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14. Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. El ambiente donde laboro es incómodo.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mi jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN INTERNA								
1	Existe una comunicación interna armónica y coordinada entre los docentes.	✓		✓		✓		
2	Permite el cumplimiento de la visión y organización de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Existe buenas relaciones entre los docentes.	✓		✓		✓		
4	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los docentes de los acuerdos internos.	✓		✓		✓		
5	Existe una buena comunicación interna entre los docentes.	✓		✓		✓		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros docentes.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN EXTERNA								
7	Mantiene buena comunicación con los docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Mantiene una comunicación afectiva con los directivos.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una buena imagen de la Institución educativa frente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los padres de familia.	✓		✓		✓		
11	Mantiene informado e informa a las autoridades de posibles cambios internos que realiza en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN VERTICAL								
13	Cumple las órdenes de los directivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
15	Se informa y clarifica con los directivos cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con los directivos.	✓		✓		✓		
17	Se ha quejado a los directivos sobre una situación que le pareció injusta.	✓		✓		✓		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
19	Coordina su trabajo con otras áreas curriculares de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Comunica las actividades de trabajo con otros docentes.	✓		✓		✓		
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	✓		✓		✓		

22	Comunica cuando hay problemas dentro del área curricular que desempeña.	/		/		/	
23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área curricular.	/		/		/	
24	Toma decisiones y lo manifiesta a los docentes.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

10 de 07 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarquien Queva Francis

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		

28	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓	
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

10 de 07 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Harguen Quera Francis

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra Ciencias de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN INTERNA								
1	Existe una comunicación interna armónica y coordinada entre los docentes.	✓		✓		✓		
2	Permite el cumplimiento de la visión y organización de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Existe buenas relaciones entre los docentes.	✓		✓		✓		
4	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los docentes de los acuerdos internos.	✓		✓		✓		
5	Existe una buena comunicación interna entre los docentes.	✓		✓		✓		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros docentes.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN EXTERNA								
7	Mantiene buena comunicación con los docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Mantiene una comunicación afectiva con los directivos.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una buena imagen de la Institución educativa frente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los padres de familia.	✓		✓		✓		
11	Mantiene informado e informa a las autoridades de posibles cambios internos que realiza en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN VERTICAL								
13	Cumple las órdenes de los directivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
15	Se informa y clarifica con los directivos cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con los directivos.	✓		✓		✓		
17	Se ha quejado a los directivos sobre una situación que le pareció injusta.	✓		✓		✓		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
19	Coordina su trabajo con otras áreas curriculares de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Comunica las actividades de trabajo con otros docentes.	✓		✓		✓		
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	✓		✓		✓		
22	Comunica cuando hay problemas dentro del área curricular que desempeña.	✓		✓		✓		

23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área curricular.	✓		✓		✓	
24	Toma decisiones y lo manifiesta a los docentes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

.....16 de 07 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ ROJAS WILLIAM GERARDO

DNI: 21859233

Especialidad del evaluador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad Inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		

28	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓	
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

16 de 07 del 2018

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DIAZ ROJAS WILLIAN GERARDO

DNI: 21859233

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN INTERNA								
1	Existe una comunicación interna armónica y coordinada entre los docentes.	✓		✓		✓		
2	Permite el cumplimiento de la visión y organización de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Existe buenas relaciones entre los docentes.	✓		✓		✓		
4	Utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los docentes de los acuerdos internos.	✓		✓		✓		
5	Existe una buena comunicación interna entre los docentes.	✓		✓		✓		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros docentes.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN EXTERNA								
7	Mantiene buena comunicación con los docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Mantiene una comunicación afectiva con los directivos.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una buena imagen de la Institución educativa frente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los padres de familia.	✓		✓		✓		
11	Mantiene informado e informa a las autoridades de posibles cambios internos que realiza en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN VERTICAL								
13	Cumple las órdenes de los directivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
15	Se informa y clarifica con los directivos cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con los directivos.	✓		✓		✓		
17	Se ha quejado a los directivos sobre una situación que le pareció injusta.	✓		✓		✓		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
19	Coordina su trabajo con otras áreas curriculares de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Comunica las actividades de trabajo con otros docentes.	✓		✓		✓		
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	✓		✓		✓		
22	Comunica cuando hay problemas dentro del área curricular que desempeña.	✓		✓		✓		

23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área curricular.	✓		✓		✓	
24	Toma decisiones y lo manifiesta a los docentes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

...19 de 09 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: López Carruón José Luis

DNI: 08900351

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de la Educación



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		

28	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓	
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

19 de 07 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: López Carrón José Luis

DNI: 08900351

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Anexo 6: Confiabilidad de la variable comunicación organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	24

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4

Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	36

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	
5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	3	3	2	2	1	2	1	1	5	4	3	2	1	2	
4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	2	4	1	3	3	4	5	2	3	3	1	3	1	2	4	1	3	3	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	3	1	3	1	1	4	4	2	3	1	3	
5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	4	3	1	5	2	2	4	1	3	
5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	2	4	2	5	3	3	2	2	5	
4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3	3	2	
5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	3	5	2	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	2	
1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3	3	3	2	3	2	2	1	5	4	3	2	3	
2	4	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3	1	3	3	3	3	3	1	4	1	3	3	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	4	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	2	1	3	1	4	4	2	3	4	
1	5	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	5	5	2	4	3	1	4	3	5	2	2	4	5	
2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	1	5	4	3	2	1	3	2	5	5	2	4	5	3	3	2	1	
3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	5	4	3	1	5	1	
4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	
2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	
3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	
5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5
3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	

Anexo 7: Base de datos de las variables

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																							
COMUNICACIÓN INTERNA						COMUNICACIÓN EXTERNA						COMUNICACIÓN VERTICAL						COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	1
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	3	5	1	2
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	4	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	5	3	2
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2	3
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	1	3	3
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1	3	5	3	4
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	2	5
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	1	2
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2	4	3	1	4
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1	4	5	2	4

1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2	5	2	1	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	2
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3	1	2	5	1
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	4	5	1	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	1	2	3	1
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5	3	2	3	1
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	5
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	4	2	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	2	1	5	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	3
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5	3	2	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	3
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2	1
2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3	3
4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2	5
5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5	2
5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4
4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1	2
5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3	1
3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3	4
1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4	2
4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3	1
5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	1	2	3	3
5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	4	5	1	3
1	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	5	1	3	2	1	3	5	1	4
2	1	5	2	3	5	1	1	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	1	2	2	4	1	3
4	3	5	2	4	3	3	5	2	5	4	3	1	2	5	1	1	3	3	5	4	2	1	1
4	2	1	1	1	4	1	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	3	1	4	5	1	4	2
3	3	1	1	4	4	3	1	1	4	5	4	5	5	2	1	5	4	3	5	5	2	3	1
3	1	3	2	1	4	2	5	1	3	2	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	5	3	2
5	5	5	1	3	2	5	4	3	2	2	3	4	4	2	3	5	5	2	4	4	3	1	4
3	3	5	1	4	4	1	4	5	2	5	5	2	3	2	4	3	3	1	2	1	2	4	4
1	1	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	1	4	1	1	3	5	4	3	3
3	4	5	1	1	3	2	4	1	3	3	5	5	5	1	2	1	3	2	2	3	1	2	4
4	2	5	2	5	2	3	5	3	1	5	4	5	1	3	5	2	4	2	4	1	4	2	1
5	5	4	3	4	4	4	2	1	3	5	1	1	2	5	5	3	4	3	4	1	2	5	4
5	3	5	4	5	3	2	2	2	4	3	1	4	4	1	1	2	1	2	3	5	2	3	1
4	3	1	5	5	5	2	4	5	3	1	2	3	1	4	1	4	2	2	5	3	2	3	3
3	1	1	4	1	4	4	2	2	1	3	2	1	4	5	5	4	5	1	2	2	2	3	1
3	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	4	1	1	4	4	2	5	2	4	4
4	2	4	3	1	4	4	4	3	2	1	1	4	2	2	1	1	5	2	5	5	5	4	1
4	2	3	3	3	3	3	4	1	5	4	4	2	5	4	2	1	2	4	2	4	2	2	2
3	4	3	2	4	2	1	5	5	3	5	1	2	3	3	3	3	5	5	5	4	3	1	3
2	1	4	5	1	3	4	2	2	3	2	5	3	4	3	2	2	1	2	5	4	1	4	1
2	3	2	1	5	2	3	5	3	2	4	1	2	3	3	4	4	2	5	1	4	5	5	5
5	1	5	4	3	5	4	5	3	3	1	2	2	2	3	4	1	4	1	1	1	1	1	3
5	3	3	5	1	4	5	4	4	4	1	2	5	3	2	2	3	2	4	2	2	1	5	2
5	3	3	3	5	2	5	3	4	1	4	2	1	1	3	5	3	3	5	5	3	3	2	1
2	4	4	5	4	4	4	1	4	4	1	2	3	5	3	4	5	2	3	1	5	3	4	4
3	1	3	5	2	1	2	4	3	4	2	4	1	1	2	5	5	3	4	5	4	2	5	4
1	3	4	2	1	2	1	4	3	4	4	5	3	2	5	1	1	1	2	2	1	1	3	5
3	4	2	5	1	5	2	1	2	2	2	4	4	5	4	2	4	5	5	5	3	5	4	4
1	3	5	1	1	2	1	1	5	5	5	2	1	4	1	2	4	5	3	5	2	1	4	5
4	4	4	1	4	2	2	5	1	4	2	1	5	1	3	4	5	3	4	3	2	3	4	4
2	2	5	5	2	3	3	4	4	3	1	2	3	5	5	2	1	3	1	1	5	2	1	4

Base de datos de Variable 1 : Satisfacción laboral																																									
Nº	Condiciones físicas					Beneficios laboral.				Políticas administrativas								Relaciones interper.				Desarrollo personal						Desempeño de tareas						Relación con la autor							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36					
1	4	4	3	3	3	2	5	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3			
2	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5				
3	5	4	4	4	3	2	5	4	5	3	4	2	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4				
4	5	3	5	3	3	2	5	3	1	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	5	3	2	2	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4				
5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	2	3	5	3	2	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4				
6	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	3	3				
7	4	4	5	3	1	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	1	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	2	5	5	5				
15	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	4	5	4	1	3	3	5	5	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4				
16	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	3	1	5	5	3	5	5				
17	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	4	5	4	3	3	4	2	5	3	2	5	3	2			
18	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	3		
19	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	4	3	4	3	1	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4		
20	3	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	2	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3		
21	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3		
22	3	4	5	4	3	5	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	3		
23	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	1	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4		
24	3	4	5	5	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2		
25	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2		
26	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	5	3	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	
27	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3		
28	3	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3		
29	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
30	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	1	4	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
31	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	1	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	5	3	3		
32	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	3	4	1	4	5	4		
33	5	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
34	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	2	4	1	3	3	3	3	5	5		
35	5	4	4	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	3	2	5	2	3	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	
36	4	3	5	2	5	5	4	3	3	4	5	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	2	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	3	3	
37	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
38	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	3	4	1	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
40	5	3	2	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
41	4	4	5	3	3	3	5	3	4	2	4	3	1	5	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	
42	3	2	3	4	4	2	5	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	
43	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
44	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	1	5	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	3	5	3	2	4	3	5	3	2	4	4	
45	3	1	5	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
46	3	4	2	5	3	2	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	
47	5	4	5	4	2	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
48	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
49	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4
50	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	2	3	4	3	2	4	3	2	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	
51	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	2	5	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
52	3	2	5	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	5	4
53	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	
54	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
55	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3
56	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3																															

Anexo 8: Carta de permiso para aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 14 de agosto de 2018

Carta P. 0645-2018-EPG-UCV-LN

LIC. LUIS ALBERTO SARA VIA GARCÍA
DIRECTOR
Naciones Unidas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **AYMÉ MARÍA LUDEÑA MATOS** identificado con DNI N.° **42201596** y código de matrícula N.° **7000369283**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NACIONES UNIDAS, VILLA EL SALVADOR, 2018"

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

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RC04

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 9: Constancia de haber aplicado el instrumento



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 7215 "NACIONES UNIDAS"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 7215 "NACIONES UNIDAS" – UGEL 01 SAN JUAN DE MIRAFLORES.

CONSTA:

Que, **LUDEÑA MATOS AYMÉ MARÍA**, identificada con **DNI N° 42201596**, docente del Nivel Secundaria, se encuentra desarrollando dentro de la I.E. el trabajo de investigación: Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. en nuestros 2 niveles.

Se extiende la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que considere pertinente.

Villa el Salvador, 16 de agosto del 2018




Luis Alberto Saez Garcia
DIRECTOR