



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional
de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas Chiclayo,
2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa**

AUTORA:

Guerrero Díaz Vanesa Yajaira (ORCID: 0000-0002-5934-0654)

ASESOR:

Dr. Aliaga Luis, Javier (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

La investigación está dedicada a todas aquellas personas que ya no se encuentran con nosotros físicamente, pero sí en nuestros corazones, aquellas personas que perdieron la vida a causa del Covid-19. Pero sobre todo va dedicada a mi abuela Esperanza, quien ahora me guía desde el cielo, ella fue el impulso para estudiar la maestría y fue mi motivo para no dejarme vencer cada vez que sentía que no me alcanzaba el tiempo y la fortaleza para seguir avanzando. Muchas personas nos dejaron en esta pandemia, pero también se quedaron personas con el corazón encrucijada porque perdieron a un ser amado, para ellas también va dedicada la investigación, porque quien más que ellas para demostrar el coraje, la garra, pero sobre todo la valentía para seguir adelante, esas ganas de luchar a pesar de las adversidades.

Además, este título se lo dedico a mi querido padre el Sr. Elmer Guerrero, quien, a pesar de haber perdido a mi abuela, no se dejó vencer y al contrario fue quien me brindó su apoyo incondicional para estudiar, el hombre que a pesar de mis errores ha sabido comprenderme y darme la fuerza que necesito siempre, este logro es más tuyo que mío papá.

Dedicar mi título a mi mamá, la Sra. Ysela y mis hermanas Diana y Karla quienes son las mujeres de mi vida, mi sonrisa de todos los días, además a mi pequeño sobrino Matteo, que hubiera sido de mi tesis sino hubiera tenido ese ánimo todas las noches que me quedaba avanzando la investigación por parte de él, gracias mi pequeño gigante.

Por último, dedicar esta tesis a todos los futuros comunicadores que se encuentran en su preparación académica en Pre grado, decirles que las comunicaciones es la carrera más valiosa del mundo.

Agradecimiento

Mi investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de mi Sr. padre Elmer Guerrero, gracias papá por formar a la mujer que soy ahora, por tu paciencia y tu cariño. Prometo seguir dando lo mejor de mí en todo lo que me proponga, agradecer a mi mamá y a mis hermanas por sus consejos y sus palabras de aliento cada vez que quería tirar la toalla.

Gracias abuela Esperanza, sé que desde el cielo me acompañas y guías, y te sientes orgullosa de lo que estoy logrando.

Por otro lado, agradecer la paciencia de mi asesora Dra. Gabriela por su apoyo y conocimiento en mi investigación.

Índices de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de la información.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla N° 1 Población de estudio26
Tabla N° 2 Distribución de preguntas de la variable Comunicación interna27
Tabla N° 3 Distribución de preguntas de la variable Clima Organizacional27
Tabla N° 4 Alfa de Cronbach V1: Comunicación interna28
Tabla N° 5 Alfa de Cronbach V2: Clima organizacional29
Tabla N° 6 Resultado de variable31
Tabla N° 7 Tabla cruzada comunicación interna y clima organizacional32
Tabla N° 8 Tabla cruzada comunicación interna y liderazgo33
Tabla N°9 Tabla cruzada comunicación interna y motivación34
Tabla N°10 Tabla cruzada comunicación interna y clima organizacional35
Tabla N° 11 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de Comunicación interna y clima organizacional36
Tabla N°12 Correlacional causal de variable de hipótesis general37
Tabla N°13 Correlacional causal de variable comunicación interna D1: Liderazgo38
Tabla N° 14 Correlacional causal de variable comunicación interna D2 Trabajo en equipo39
Tabla N°15 Correlacional causal de variable comunicación interna D3 Motivación40

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 1 Comunicación interna y sus tres dimensiones	20
Figura N° 2 Clima organizacional y sus tres dimensiones	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E Félix Tello Rojas, para esto se tuvo en cuenta los 30 docentes del colegio Félix Tello Rojas, esta indagación es fundamental porque tiene implicancias prácticas que ayudaran a tener una mejor comunicación dentro la organización y el clima organizacional de manera interna en una institución, de tal manera que fortalecerá y promoverá el trabajo en equipo y la buena comunicación dentro de una organización. Entre sus objetivos específicos se consideró primero, en qué medida la comunicación interna influye en el liderazgo, segundo, Determinar de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo en equipo de los profesores y por último y no menos importante, Identificar de qué forma la comunicación interna influye en la motivación de los profesores de la institución educativa PNP "Félix Tello Rojas". La investigación tuvo una metodología cuantitativa, de tipo explicativa (correlacional-causal), se realizaron dos encuestas de manera virtual.

Los resultados obtenidos fueron que el nivel de significancia es $>0,05$ siendo el nivel de 674; es decir, la comunicación interna entre docentes no depende del clima organizacional en la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas; por consiguiente; se puede afirmar que la variable independiente no depende de la variable dependiente.

Palabras clave: Comunicación interna, clima organizacional, instituciones, colegios

Abstract

The objective of this research was to know how internal communication influences the organizational climate of the teachers of the IE Félix Tello Rojas, for this the 30 teachers of the Félix Tello Rojas school were taken into account, this investigation is fundamental because it has implications practices that will help to have better communication within the organization and the organizational climate internally in an institution, in such a way that it will strengthen and promote teamwork and good communication within an organization. Among its specific objectives was considered first, to what extent internal communication influences leadership, second, Determine how internal communication influences the teamwork of teachers and last but not least, Identify how the Internal communication influences the motivation of the teachers of the educational institution PNP "Félix Tello Rojas".

The research had a quantitative methodology, explanatory type (correlational-causal), two surveys were carried out virtually.

The results obtained were that the level of significance is > 0.05 , the level being 674; that is, internal communication between teachers does not depend on the organizational climate in the educational institution P.N.P Félix Tello Rojas; therefore; it can be stated that the independent variable does not depend on the dependent variable.

Keywords: Internal communication, organizational climate, institutions, schools.

I. INTRODUCCIÓN

En una empresa, el recurso humano es lo más valioso, también se considera en el mismo nivel al entorno de trabajo, el modelo de comunicación, el clima laboral y la forma de relacionarse de los colaboradores, y si no es tomado en cuenta puede traer algunas consecuencias que influyan en la conducta de los trabajadores, dicho de otra manera, en su rendimiento laboral.

Las instituciones educativas, generan una grande expectativa en la sociedad educativa y en general, ya que es el lugar donde se forman a las personas desde la niñez, debido a esta condición es importante que la institución otorgue un buen servicio y de calidad, esta acción tiene que iniciar desde la propia institución, reflejando hacia el exterior los servicios que brinde.

Analizando la situación actual de la I.E. PNP Félix Tello Rojas de la ciudad de la ciudad de Chiclayo, hay un déficit en el manejo de la comunicación interna en los docentes dificultando así su trabajo en equipo, su desempeño y el desarrollo de los objetivos del plantel. La institución es la única en la región Lambayeque que pertenece a la Policía Nacional del Perú, y está dividida en tres niveles, inicial, primaria y secundaria, tiene alrededor de setecientos estudiantes y veinticinco docentes.

Por tanto, es necesario investigar la influencia que tiene la comunicación dentro de la institución en el clima de la organización de los profesores de dicha institución para mejorar el ambiente laboral y desarrollar actividades educativas y académicas por el bien del colegio y sobre todo los estudiantes.

El conjunto de acciones y/o actividades ejecutadas por la institución forman parte de la comunicación, estas actividades deben estar dirigidas a crear y conservar las excelentes relaciones entre los trabajadores o colaboradores y todos los docentes que laboran en la institución educativa; para lograr una buena comunicación es importantísimo emplear diferentes instrumentos y técnicas de comunicación con la finalidad de mantener una buena comunicación, todas estas acciones de manera adecuada contribuirán a lograr los objetivos de la organización (Cuenca, 2018).

Para poder lograr los objetivos institucionales en los diferentes plazos (corto, mediano y largo), se debe contar con cierto plan estratégico de comunicación dentro de la organización, en ese contexto la dirección debe gestionar los diferentes sistemas de comunicación exitosamente en las interrelaciones constantes con las audiencias propias de la institución. Es importante precisar que en la mejora de los indicadores intangibles que tienen relación con la imagen, identidad y reputación organizaciones los colaboradores de la organización juegan un rol de agentes fundamentales.

Es considerado el clima organizacional como un atributo de la institución, pero se mide mediante la percepción individual. La validez de la percepción se debe valer de medidas objetivas externas de la situación o contra el consenso de las percepciones. Aunque puedan ser inexactas, al ser compartidas y apoyadas por los miembros de la organización demuestran importante influencia situacional (Jauregui y Louffat, 2019, p.316).

Generar o lograr motivación en los colaboradores de la organización, es el objetivo de las comunicaciones internas, los colaboradores se deben enfocar de acuerdo a sus estrategias éticas. Así como también intenta generar lazos y vínculos entre las diferentes autoridades logrando retener a los colaboradores más destacados de la institución a través de esa relación, así como se debe responder a las diferentes expectativas de los colaboradores que los representan ofreciendo un buen clima laboral.

De este modo, el problema central que guía la presente investigación podría resumirse en la siguiente interrogante: ¿De qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E. P? N.P Félix Tello Rojas?

El presente estudio tiene un aporte útil para los futuros maestrantes o bachilleres que desean abordar el tema de comunicación interna y clima organizacional, lo cual permitirá ampliar sus conocimientos y reconocer la evolución que ha tenido la labor del comunicador dentro de una institución ya sea privada o pública.

La investigación tiene un aporte metodológico útil porque su diseño cuantitativo permitirá pedirles a los colaboradores que manifiesten su opinión o punto de vista de manera estructurada para que se pueda producir datos concretos que guiaran el proceso para la obtención de resultados estadísticos confiables.

Esta investigación es fundamental porque tiene implicancias prácticas que ayudaran a tener una mejor comunicación dentro la organización y el clima organizacional de manera interna en una institución, de tal manera que fortalecerá y promoverá el trabajo en equipo y la buena comunicación dentro de una organización. Este estudio no solo beneficiará a los docentes del colegio Félix Tello Rojas, sino también a otras instituciones educativas públicas o privadas con la finalidad de tener una mejor comunicación dentro de la institución.

En ese sentido, el objetivo principal que se desprende la pregunta central es Conocer de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E Félix Tello Rojas.

En el presente estudio se han considerado los siguientes objetivos específicos, primero, en qué medida la comunicación interna influye en el liderazgo, segundo, Determinar de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo en equipo de los profesores y por último y no menos importante, Identificar de qué forma la comunicación interna influye en la motivación de los profesores de la institución educativa PNP “Félix Tello Rojas”.

Las hipótesis de la investigación fueron, H1: La comunicación interna influye en el clima organizacional y H2: la comunicación interna no influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas Chiclayo, 2021.

Así mismo, las hipótesis específicas que se planteadas fueron: HE1: La comunicación interna influye de manera significativa en el liderazgo de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas, HE2: La comunicación interna influye de manera significativa en el trabajo de equipo de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas y HE3: La comunicación interna influye de manera significativa en la motivación de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales destaca la investigación de Ortega, F(2020) con su investigación en: Relación entre las orientaciones de cultura y clima organizacional en docentes de cinco colegios de la ciudad de Bogotá, La metodología que empleó fue cuantitativa no experimental, descriptivo correlacional, los participantes de la investigación fueron 113 docentes de las instituciones. El fin de este estudio es conocer las diferentes disposiciones sobre la cultura organizacional del personal docente de cada institución educativa. En este estudio se evidencia que no existe diferencias de las disposiciones de cultura organizacional de esta I.E., al igual que con las dimensiones. Se concluye conociendo tiene una cultura de negocio que está orientada al éxito como dimensión.

La investigación de Armas, J (2014) se trató de la “Comunicación interna y clima laboral de un call center”, utilizó el método cuantitativo, descriptivo, su población fueron jóvenes de distintas clases sociales de Quetzaltenango y tuvo como fin conocer cuáles son los factores intervinientes en la comunicación que se da dentro la organización. El autor concluyó diciendo la comunicación que se realiza dentro de la organización en gran medida mejora el clima laboral, debido a la existencia del sistema de comunicación, donde existen reglas y normas, así como información importante con la finalidad de ejecutar las labores diarias sin ninguna dificultad, haciendo que exista excelentes relaciones entre el personal de la organización.

Hernández, C (2016) realizó una investigación: “Comunicación interna y clima laboral en el departamento de exportaciones de una empresa maquiladora”, el fin fue comprobar la situación de la comunicación dentro la institución en el departamento de exportaciones de una empresa maquiladora utilizó la encuesta para el desarrollo con 18 personas. Como resultado expuso que lo relacionado a la comunicación interna un porcentaje alto indicó que era débil, debido a la falta de retroalimentación en las reuniones, lo cual no permite que se finalice el proceso de comunicación. Esto pone de manifiesto que en el departamento predomina la información y no comunicación.

En algunos antecedentes nacionales se obtuvo la tesis de Valdeiglesias, C (2017) sobre la Influencia que tiene la comunicación que se da en una organización sobre el clima laboral de los colaboradores que ejercen su labor en la gerencia de operaciones del aeropuerto, cuyo objetivo primordial fue determinar el nivel de influencia que tiene la comunicación organizacional sobre el clima laboral, tuvo un enfoque cuantitativo no experimental. Concluyó diciendo se evidencia mucha información del área de estadística al 95% de confianza, donde afirman que el clima laboral no es afectado por la comunicación organizacional en 64.9% del personal que labora GOA, todo esto a través de la información interna.

Flores, M (2018) en su investigación denominada: “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac Chimbote - 2018”, siendo su objetivo primordial fue Identificar el nivel de comunicación que se da en una institución, es correlacional – causal, la población fue de 115 trabajadores. La conclusión más relevante es que se a logrado determinar que si existe un nivel de influencia positiva baja entre el clima organización y la comunicación dentro la institución de los colaboradores de SODIMAC.

Zavala, M (2017) realizo un estudio denominado: “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal docente y administrativo de la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2017”, el objetivo general fue conocer las funciones que tiene la comunicación de una organización; la metodología que se aplico fue de tipo cuantitativa experimental, el instrumento aplicado para la obtención de resultados fue el cuestionario, que fue aplicado a 166 personas como muestra, los mismos que fueron Docentes, personal auxiliar y personal administrativo. La conclusión a la que se llego fue, que en la I.E. la función principal de la comunicación dentro de la organizacion es la de remitir la información, con la finalidad de eficacia y eficiencia en el proceso administrativo, así como el modelo de aprendizaje y enseñanza.

Por otro lado, Barrantes, M (2018) en su investigación sobre la Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Cosapi data, 2016, el objetivo primordial de la investigación fue conocer la influencia de las estrategias de la comunicación en la satisfacción laboral, usó una metodología,

correlacional, no experimental. Como resultado se pudo determinar que la comunicación dentro la organización ha influenciado de manera negativa sobre el clima de la organización de los colaboradores con un 63.6%, teniendo un promedio ponderado de 2.99, debido a la falta de un plan de comunicación dentro de la institución, siendo este un factor de impedimento para que se dé un excelente clima organizacional.

Charry, H (2018) investigó sobre “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”, su objetivo a alcanzar fue determinar la relación entre comunicación que se realiza dentro la institución con el clima organizacional, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativa, la muestra correspondió a 200 colaboradores. Como resultado se obtuvo que existe una correlación relevante, entre el clima de la organización con la comunicación que se realiza dentro la organización, así como las dimensiones que existen de grado y su influencia en el cargo que desempeñan; entre estas dimensiones tenemos el apoyo, entusiasmo y consideración. Se concluyó determinando que existe un clima no favorable, cuyos resultados son de la percepción que tienen los mismos colaboradores de la propia organización.

Reyes, C y Ayarza, A (2018) realizó una investigación sobre “la comunicación de la organización y su influencia en el clima de la organización de los trabajadores de industrias San Miguel, 2017” el objetivo primordial fue analizar el efecto de la comunicación dentro la organización con el clima organizacional de los trabajadores. La metodología que se aplicó fue la experimental cuantitativa, con una muestra significativa de 154 trabajadores. Como resultados se logró determinar que influye de manera moderada la comunicación organizacional con el clima organizacional en Industrias San Miguel 2017. Por tanto, al existir un cambio de la comunicación dentro la organización, esta afectaría de manera directa el clima de la organización del equipo de trabajo, citando a r de Pearson que fueron encontrados y las investigaciones ya realizadas mencionadas como antecedentes, concluyen de la misma manera.

Manzano, H (2017) en su estudio denominado: “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016”, el objetivo general fue conocer los diferentes obstáculos de comunicación que se presentan al momento de comunicarse dentro la organización. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativa no experimental, se ejecutó una técnica de campo. La conclusión a la que se llegó fue que el 36% de las personas encuestadas, afirmaron que la comunicación dentro la organización tiene una mayor influencia en el desempeño laboral de los colaboradores, gracias a lo corroborado a través del uso adecuado de los medios de comunicación que existen dentro la organización, así como los diferentes clases de comunicación así como la forma de usar un medio que brinden una mejora, así como aumente el compromiso de cada trabajador de la empresa u organización.

En antecedentes locales, se encontró la investigación de Mestanza, R. y Unillus, M. (2019) relacionada a la comunicación dentro la organización con la cultura de la organización ejecutado en el Instituto Superior Tecnológico Cayetano Heredia de Chiclayo; el objetivo primordial fue identificar el nivel de la comunicación dentro la institución y la cultura de la organización. La metodología que se aplicó fue cuantitativa correlacional y aplicó 120 encuestas. Como resultados se logró determinar con un 56% que la comunicación dentro la organización no es alta, teniendo como factor preponderante la falta de manejo eficiente los recursos humanos, también existe una deficiente relación interpersonal de los trabajadores, también se logró determinar que exista una falta de compromiso y colaboración, estos factores influyen en que los colaboradores no se identifiquen con la organización.

Por otro lado, Fernández, L y Mejía, W. (2019) en su investigación sobre la Influencia del clima de la organización en el compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa Adeu, 2019; el principal objetivo fue determinar el clima de la organización con sus respectivas dimensiones. La metodología que se ejecuto fue del tipo cuantitativa no experimental; tuvo una muestra significativa de 46 docentes. Se concluyó que el clima de la organización es bajo, con una media de 4.31, ubicándose con un límite “Hasta 4.35” que pertenece al nivel inferior de la

variable; estos parámetros nos permitieron realizar una explicación la falta de un buen ambiente o entorno laboral dentro la organización, así como también la falta de conformidad por parte de los docentes dentro la organización.

Santamaría, C (2019) desarrolló una Propuesta de una propuesta para mejorar la comunicación dentro la organización en la UDL específicamente en el área de administración. Empleó la metodología cuantitativa, usando el instrumento de la encuesta y finalmente se desarrolló una propuesta de comunicación.

Cuenca y Verazzy (2018) con referencia a la comunicación interna, nos dice que “son las actividades en conjunto que se desarrollan en una institución, con el propósito de crear y mantener entre sus colaboradores buenas relaciones”, estos logros deben ser a través de técnicas de comunicación con el único propósito de mantenerlos motivados, así como lograr los objetivos institucionales. (p.17).

Otro autor afirma lo siguiente:

La comunicación interna es una experiencia que abarca todo en general, la misma que debe ser de manera positiva en sus empleados (psicológica y física), dirigida por el compromiso, confianza y sobre todo la lealtad. En primer lugar, esta experiencia debe comprender una cultura y marca de la propia organización, la misma que debe ser aprovechada en sus esfuerzos para su comunicación al entorno externo. Como segunda opción la organización debe fomentar y crear un ambiente apetecible, el cual debe tener una buena imagen en el rubro del mercado de empleo (Cuenca y Verazzi, 2020, p. 36)

Es evidente que la “cultura organizacional en las organizaciones tiene una relevante importancia, definiendo lo que es prioritario y relevante para una organización, dando forma al comportamiento y las percepciones de las personas que la integran” (Jauregui y Louffat, 2019, p.80).

Además, en su libro también hay autores que hablan sobre los modelos de clima organizacional, mencionaré uno de ellos,

Jauregui y Louffat (2019) el modelo de Denison analiza la relación que se da entre cultura organizacional y efectividad, entendiendo que las creencias y los valores de los integrantes de la institución se traducen en políticas que promuevan su efectividad, siendo su objetivo identificar los factores que diferencian a una organización efectiva aquellos que no lo son. Señala Denison que sus estudios le han permitido encontrar evidencia significativa sobre el influjo directa de la cultura de la organización en su efectividad, la que ha identificado en organizaciones de diversos sectores e, incluso, de países en distintos continentes. De manera que existiría un conjunto de rasgos culturales que permiten comprender la efectividad más allá de los contextos, aunque se manifestarían de forma diferente en función del país (p.150)

Aguirre, (2017) Menciona que un “buen porcentaje de las empresas no tiene claridad frente al rol de la comunicación en el ámbito interno en relación con la estrategia, y menciona que esto pasa porque los líderes también desconocen tal rol y adicionalmente porque los comunicadores no asumen el reto de ayudar a clarificarlo” (p.44).

Según el Monitor Latinoamericano de la Comunicación, un estudio realizado por EUPRERA (2015) entre más de 800 comunicadores de 18 países latinoamericanos, 95,6% es el porcentaje de profesionales de comunicación que de cara a los próximos tres años tienen como principal reto ayudar a conectar la comunicación con la estrategia del negocio. El mismo estudio arrojó que el 64% de los comunicadores admitió no tener una estrategia de comunicación articulada con la estrategia de la empresa y apenas un 53% admitió que había una perfecta alineación entre el equipo de comunicadores y la alta dirección de la empresa.

Pozo (2015) el cambio de la cultura institucional o empresarial, está estrechamente ligado a un plan de comunicación que se da en el interior de la organización; dentro de esto consideramos los valores, creencias e ideas que se comparten por los colaboradores de la institución, proporcionando total coherencia, así como identidad propia y autoafirmación a la institución con referencia a las distintas permutaciones que existen en el entorno (p.31).

En la actualidad las TICs debido a los desarrollos en la ciencia, así como la interrelación entre ordenadores de los diferentes sistemas de comunicación (Pérez, Delgado y Aloy, 2014).

Cuenca (2018) en uno de sus investigaciones dice que considera el 50% de empresas o instituciones son de función de comunicación dentro la organización en el área de Comunicación y, aproximadamente un 30% la contiene en Recursos Humanos (Estudio de Comunicación, 2014)".

Hacer un plan de comunicación implica investigar, para obtener un diagnóstico, lo cual permitirá hacer mucho más sencillo el proceso del plan estratégico (Cuenca, 2018).

Cruz, Santos y Polanco (2020) Las teorías organizacionales pueden ser definidas "como el proceso de estudiar la estructura de una empresa, así como su diseño, haciendo uso de varias corrientes o teorías que se encuentran vinculadas con la administración de empresas" (p.55).

"Los diferentes trabajos que se realizan en las organizaciones o instituciones son considerados como realidades sociales y económicas, las mismas que pueden ser analizadas e investigadas en cualquier perspectiva, considerando los niveles de estudio de la conducta que los colaboradores tienen dentro la sociedad y en el aspecto económico, más relevantes en la sociedad actual: organización y empresas" (Bordas, 2016, p,9).

Por otro lado, Bordas también comenta sobre la teoría de recursos y capacidades:

“Los servicios son los factores primordiales del proceso de producción y no los recursos como se pretende establecer, estos recursos cumplen una función de acuerdo al modo que se emplean, considerando con mayor énfasis en las habilidades y capacidades que tienen que dar las instituciones con la finalidad de obtener el mayor beneficio de todos los recursos. A través de estas acciones, la tendencia de crecimiento de la organización, no depende de las situaciones en que se pueden encontrar el sistema de demanda, como el debido uso de los recursos internos, otorgando a las personas de la institución un rol determinante, estos comportamientos, habilidades y conocimientos están entre los primeros servicios y son quienes se las tratan de ingeniar con la finalidad de emplear los diferentes recursos de manera innovadora y sobre todo eficiente” (Bordas, 2016, p.26).

Sin embargo, Jauregui y Louffat comentan sobre la cultura y aspectos organizacionales:

Jauregui y Louffat (2019) “Los estudios sobre la relación entre cultura y otros aspectos organizacionales se han concentrado fundamentalmente en temas como: medidas financieras objetivas de rendimiento y el logro de objetivos, habiendo encontrado sustento de una relación positiva, identificando que la cultura es un factor asociado al rendimiento de cualquier organización y un aspecto que debe ser tomando en cuenta para desarrollar ventajas competitivas” (p.80)

Cuenca (2018) “Las organizaciones cuando tengan una situación complicada de crisis, deben hacer que todos sus colaboradores desde la cabeza hasta los subordinados deben trabajar hacia un solo objetivo” (p.126)

Según la revista de Tessi en 2017, comenta que la comunicación interna tiene tres dimensiones:

“Metodología de Comunicación 1A de Tessi (2017), se considera un modelo o formato inteligente y eficaz. Esta revista precisa que la comunicación 1A se le puede denominar como un tipo de metodología, en donde están los diferentes modelos que han sido creados a través de los test 2S, 3S y 1A. con esta metodología podremos integrar las 3 dimensiones de la comunicación que se realiza dentro la organización sistemáticamente. A continuación, en la siguiente grafica destacamos las principales dimensiones de estudio.

Figura 01

Comunicación interna y sus tres dimensiones



Nota. Tomado de la Revista: Dimensiones de la comunicación dentro la organización (Tessi, 2017)

Para subir la forma de calidad en la experiencia laboral de las personas, así como de las organizaciones se deben tener en cuenta los diferentes modelos integrados. Para aportar muchas ventajas se debe aplicar de forma ordenada todo el sistema, a efectos de gestionar la organización de manera adecuada, conforme a las siglas 1A, primero adentro y primero arriba.

Según Tessi (2017) al referirse a la comunicación intrapersonal entre personas, nos dice que se refiere a la decodificación o escucha de mensajes que se reciben y el modo como son decodificados o en todo caso como se elaboran los mensajes que se emiten. Es muy importante este modelo, considerando que sus siglas le dan el nombre a todo el sistema.

Según Tessi (2017) nos dicen que en la comunicación interpersonal prima el lenguaje oral, que se desarrollan al interactuar los grupos que trabajan y sobre todo la forma de conducción. El modelo 2S concierne a la “S” de Salario y a la “S” de Sentido.

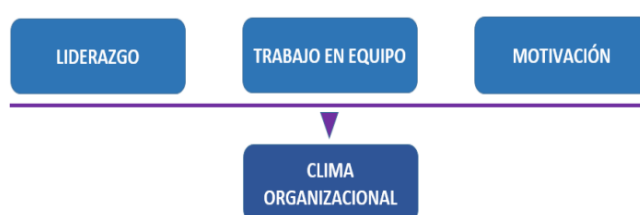
Por otro lado, Tessi (2017) refiriéndose a la comunicación de la institución, nos dice que se trata de una comunicación bien organizada dentro la institución y las personas que laboran en ella. Este tipo de comunicación está destinada a las personas considerando la individualidad, y al entorno social donde se desarrollan los grupos de trabajo. El objetivo es establecer ciertas relaciones de buena calidad entre el público en general y la organización.

Ramírez y Domínguez (2012) en el artículo científico titulado “El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta” publicado en la revista “Investigación Administrativa”, en el cual se realizó a 384 profesores se utilizó como instrumento el cuestionario para ver el grado de compromiso, esto dio a conocer que los diferentes docentes de los colegios de Puerto Vallarta presentan un clima organizacional favorable, con los factores de igualdad, trabajo en equipo y satisfacción laboral, que presentaron como atenuantes en el artículo realizado, cabe resaltar que esta investigación dio un enfoque transversal cuantitativo.

Para Rodríguez et al, (2010) el clima de una organización se puede medir através de distintos modelos que pueden ser utilizados, entre ellos tenemos: “El inventario de clima organizacional”. Se uso la metodología de la OPS, esta metodología a dado buenos resultados en Cuba. Cuatro son las dimensiones que sirven para analizar el clima de una organización, los mismos que son: participación, reciprocidad, liderazgo y motivación (p.178).

Figura 02

Clima organizacional y tres sus dimensiones



Nota. Tomado del libro de (Rodríguez, 2010)

Se denomina liderazgo a la influencia o poder de una persona sobre la conducta de otras personas, con la finalidad de ser eficiente y eficaz, a través de objetivos que han sido predeterminado, a efecto de convencer y orientar a otras personas, buscando en forma general que las actividades asignadas se ejecuten de manera satisfactoria y con mucho entusiasmo (Rodríguez, 2010).

El trabajo en equipo, es lo más importante dentro de una organización, para lo cual deben participar todas las personas que participan en esta laboral, dentro del proceso de integración se considera como el elemento esencial (Rodríguez, 2010).

La motivación, un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias del ser humano, estas reacciones se presentan ante la presencia de estímulos del medio circundante se hacen presentes (Rodríguez, 2010).

Rodriguez y Olivares (2019) en su estudio de casos sobre la gestión y comunicación corporativa en España, indican que es importante la creatividad en todo el proceso porque la comunicación interna y externa forman parte directamente del personal y esto contribuye a la canalización de mensajes con el entorno y con el contenido relevante. Esta investigación aborda el modo de gestionar y comunicar la cultura corporativa, además este estudio fue cuantitativo porque se tuvo en cuenta 15 casos de instituciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se consideró el tipo cuantitativa, teniendo en cuenta que “fundamentará la medición de los aspectos característicos de ciertos fenómenos, por ello se deben plantear desde el principio los conceptos, postulados o teorías desde los cuales se establecerán y modificarán las variables” (Nava y Mejía, 2018, p.75).

Fue no experimental transaccional

Por otro lado, la investigación por finalidad fue de tipo básica porque buscó ampliar el conocimiento teórico y general.

Por su profundidad, fue de tipo explicativa (correlacional-causal), porque se medió de qué forma la comunicación dentro la organización tiene influencia en el clima de la organización. Hernández (2018) refiere que la investigación explicativa, busca por qué se producen los hechos, a través de las relaciones causa-efecto; por tanto, aclarando el panorama, un estudio explicativo busca determinar la causa, así como los efectos, cuyo resultado es a través de la prueba de hipótesis.

Y su alcance temporal fue de manera transversal, porque tendrá un tiempo determinado la investigación.

X1_____Y1

Dónde:

X1 = Comunicación Interna

Y1 = Clima organizacional

3.2. Definición de Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna

Para subir la forma de calidad en la experiencia laboral de las personas, así como de las organizaciones se deben tener en cuenta los diferentes modelos integrados

Com. Intrapersonal (Tessi, 2017) nos dice que se refiere a la decodificación o escucha de mensajes que se reciben y el modo como son decodificados

Com. Interpersonal (Tessi, 2017) interpersonal prima el lenguaje oral, que se desarrollan al interactuar los grupos que trabajan y sobre todo la forma de conducción.

Com. Institucional (Tessi, 2017) nos dice que se trata de una comunicación bien organizada dentro la institución y las personas que laboran en ella.

Variable 2: Clima organizacional

Se puede medir a través de distintos modelos que pueden ser utilizados, entre ellos tenemos:

Liderazgo (Rodríguez, 2010) o poder de una persona sobre la conducta de otras personas, con la finalidad de ser eficiente y eficaz.

Trabajo en equipo (Rodríguez, 2010) es lo más importante dentro de una organización, para lo cual deben participar todas las personas que participan en esta laboral

Motivación (Rodríguez, 2010) un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias del ser humano.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se tomará como población a los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo, llegando a un total de 30 docentes en actividad.

Tabla 01.

Población de estudio

Docentes del nivel secundario F.T.R	Sexo	
	M	F
Inicial		4
Primaria	2	8
secundaria	2	14
Total	4	26

Fuente: Encuesta ejecutada a docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas – Chiclayo.

Muestra

Para obtener los resultados, se aplicó un censo, considerando el criterio de aplicar a toda la muestra cuando la población es corta o reducida. 30 docentes del nivel secundario de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas – Chiclayo fue la muestra que se ha considerado en el presente estudio.

Criterios de inclusión:

Todos los docentes que conforman el nivel inicial, primario y secundario masculino y femenino serán incluidos en el presente estudio.

Criterios de exclusión:

Serán excluidos la plana administrativa (personal de limpieza, seguridad, enfermería) de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas - Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se define a la encuesta como el cuestionario, en el que contiene interrogantes, relacionadas a las variables a medir (Maldonado, 2018). En la presente investigación se aplicaron dos encuestas de 23 preguntas cada una.

Tabla 02

Distribución de preguntas de la variable Comunicación Interna

Comunicación interna	Dimensiones	N° de Preguntas
	Comunicación intrapersonal	6
	Comunicación interpersonal	9
	Comunicación institucional	8
	Total	23

Nota. Se realizó una encuesta de 23 preguntas para la variable de Comunicación interna.

Tabla 03

Distribución de preguntas de la variable Clima Organizacional

Clima organizacional	Dimensiones	N° de Preguntas
	Liderazgo	6
	Trabajo en equipo	9
	Motivación	8
	Total	23

Instrumento

Se denomina cuestionario, al instrumento que se aplica con la finalidad de recopilar los datos, que traduce y operacionalizada determinados problemas que son objeto de investigación (Barrón, D'Aquino, 2020). Cabe resaltar que se tuvieron en cuenta dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación.

Validez

Los dos cuestionarios elaborados para cada variable de la investigación fueron revisados por tres expertos profesionales en el tema de Relaciones públicas o Comunicaciones quienes tienen el grado de Magister y determinaron si mis instrumentos eran los correctos para cada variable y así proceder a aplicar. Cabe resaltar que para este proceso se entregó un documento adjunto de manera virtual para la firma correspondiente

Confiabilidad

En el presente estudio se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó que la primera variable Comunicación interna tiene 0,93 de confiabilidad y la segunda variable Clima Organizacional tiene 0,971, en conclusión, los dos instrumentos son confiables y se procedió a aplicar.

Tabla 04:

Alfa de Cronbach V1: Comunicación Interna

		N	%
Casos	Válido	23	100,0%
	Excluido	0	,0%
	Total	23	100,0%
Estadísticas de Fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,93	20	

Tabla 5:

Alfa de Cronbach V2: Clima Organizacional

		N	%
Casos	Válido	23	100,0%
	Excluido	0	,0%
	Total	23	100,0%
Estadísticas de Fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,971	20	

3.5. Procedimiento

La investigación centró su estrategia en analizar si la comunicación que se producen en la institución tiene influencia en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo, con el propósito de buscar soluciones a los problemas planteados, para lo cual tienen que seguir los pasos siguientes:

Se han considerado los siguientes pasos para la solución al problema planteado:

Paso 1. Se redactó y entregó un documento solicitando a la directora de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo para la autorización de aplicación de las encuestas a los docentes.

Paso 2. Se diseñó dos cuestionarios de 23 preguntas cada uno formuladas desde la base teórica (Comunicación interna y clima organizacional), es instrumento fue sometido a una validación por tres expertos.

Paso 3. Aplicación de instrumentos con los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo, por la plataforma zoom, Paso 4. Planificar fecha y hora para aplicar los instrumentos por la plataforma zoom.

Paso 4. Se procedió a realizar la tabulación de todas las respuestas que se han obtenido de las encuestas para obtener los resultados en Microsoft Excel y Programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recopilación de antecedentes que se relacionen con la presente investigación, internacionales, nacionales y locales se usaron las plataformas digitales de repositorios de diferentes universidades. Además, para la búsqueda del abordaje teórico, teorías y definiciones se empleó bibliografía virtual de bibliotecas académicas.

Para la búsqueda de información se usaron libros de bibliotecas virtuales como referencias, y para la validación de los mismos, se buscaron especialistas en el tema a investigar.

Por otro lado, se usaron los métodos de confiabilidad de Alfa de Cronbach, además se empleó el método estadístico del programa SPSS, donde se determinó la correlación entre las variables de estudio, lo cual permitió obtener los resultados para el desarrollo de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas de Chiclayo, 2021”, tendrán como resultado, y para lo cual existirá total confidencialidad, evitando usar los datos para otros aspectos, cumpliéndose así con los principios de confiabilidad, responsabilidad y sobre todo libertad.

Los nombres de los que participan como muestra, en ningún momento de la investigación serán mencionados, protegiendo su identidad, por lo cual se estará aplicando el criterio de confidencialidad.

Respeto a los datos recogidos, se tendrá rigurosamente el principio o criterio considerado inalterabilidad, considerando en principio los resultados que provienen de las personas encuestadas, para lo cual no se deben alterar en ningún momento los resultados.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 06

Resultado de variable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	4	13,3%
Comunicación	ALTO	26	86,7%
interna	Total	30	100,0%
Válido	MEDIO	5	16,7%
Clima	ALTO	25	83,3%
organizacional	Total	30	100,0%

Nota. El 86,7% de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas mostró que existe ALTA influencia en la Comunicación Interna mientras que el 13,3% afirma que existe un nivel MEDIO de influencia. El 83,3% de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas mostró que existe ALTA influencia en el Clima Organizacional y un 16,7% afirma que existe un nivel medio de 16,7% de influencia.

Tabla 07

Resultado por dimensiones: Tabla cruzada V1 COMUNICACIÓN INTERNA *DD1:

Liderazgo

		DD1: Liderazgo				Total
V1 COMUNICACIÓN INTERNA	MEDIO	Recuento	BAJO 1	MEDIO 3	ALTO 0	4
			% del total	3,3%	10,0%	0,0%
	ALTO	Recuento	0	19	7	26
		% del total	0,0%	63,3%	23,3%	86,7%
Total		Recuento	1	22	7	30
		% del total	3,3%	73,3%	23,3%	100,0 %

Nota. Según los 30 encuestados indican que un 23,3% señaló que la comunicación interna es alta también considera que el liderazgo es alto

Sin embargo, el 63,3% manifiesto que la comunicación interna es medio considera que el liderazgo es medio.

Tabla 08:

Tabla cruzada v1 comunicación interna *dd2: trabajo en equipo

		DD2: Trabajo en equipo		Total
		MEDIO	ALTO	
V1 COMUNICACIÓN INTERNA	Medio Recuento	0	4	4
	% del total	0,0%	13,3%	13,3%
	ALTO Recuento	1	25	26
	% del total	3,3%	83,3%	86,7%
Total	Recuento	1	29	30
	% del total	3,3%	96,7%	100,0%

Nota. los 30 docentes encuestados indican que un 83,3% señaló que la comunicación interna es alto también considera que el trabajo en equipo es alto.

Además, el 3,3% manifiesto que la comunicación interna es medio considera que el trabajo en equipo es medio.

Tabla 09:

*Tabla cruzada V1 COMUNICACIÓN INTERNA *DD3: Motivación*

		DD3: Motivación		Total	
		MEDIO	ALTO		
V1 COMUNICACIÓN INTERNA	MEDIO	Recuento	1	3	4
		% del total	3,3%	10,0%	13,3%
	ALTO	Recuento	12	14	26
		% del total	40,0%	46,7%	86,7%
Total		Recuento	13	17	30
		% del total	43,3%	56,7%	100,0%

Nota. Desde la percepción de los 30 encuestados indican que un 46,7% señaló que la comunicación interna es alta también considera que la motivación es alta.

Por otro el 40,0% manifiesto que la comunicación interna es medio considera que la motivación es media.

Tabla 10:*Tabla cruzada V1 COMUNICACIÓN INTERNA *V2 CLIMA ORGANIZACIONAL*

		V2 CLIMA ORGANIZACIONAL		Total	
			MEDIO	ALTO	
V1 COMUNICACIÓN INTERNA	MEDIO	Recuento	1	3	4
		% del total	3,3%	10,0%	13,3%
	ALTO	Recuento	4	22	26
		% del total	13,3%	73,3%	86,7%
Total		Recuento	5	25	30
		% del total	16,7%	83,3%	100,0%

Nota. Desde la percepción de los 30 encuestados indican que un 73,3% señaló que la comunicación interna es alta también considera que el clima organizacional es alto Y el 13,3% manifiesto que la comunicación interna es medio considera que el clima organizacional el medio.

Análisis inferencial

Tabla 11:

Prueba de normalidad de Shapiro-wilk de comunicación interna y clima organizacional

	Estadístico	gl	Sig.
D1: Comunicación intrapersonal	,917	30	,023
D2: Comunicación interpersonal	,972	30	,597
D3: Comunicación institucional	,938	30	,082
VI: Comunicación interna	,978	30	,759
D1: Liderazgo	,915	30	,019
D2: Trabajo en equipo	,953	30	,200
D3: Motivación	,948	30	,149
V2: Clima Organizacional	,948	30	,146

Nota. Se aplicó la prueba de Shapiro-wilk porque la población de estudio fue de 30 docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, la cual arrojó que no tiene una distribución normal porque es $>0,05$ teniendo en cuenta que no todas las dimensiones arrojan un valor $> 0,05$

Tabla 12:

Prueba de hipótesis general:

H0: La comunicación interna no influye en el clima organizacional de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Ha: La comunicación interna influye en el clima organizacional de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Correlación causal de Variable de hipótesis general

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	5,036			
Final	4,826	,210	1	,647
Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	,007			
Nagelkerke	,012			
McFadden	,008			

Nota. Se puede apreciar que el nivel de significancia es $>0,05$ siendo el nivel de ,674. Entonces se puede argumentar que la comunicación que se da en la organización no tiene influencia en el clima organizacional según la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal.

Tabla 13:**Hipótesis específicas 01**

H0: La comunicación interna no influye en el liderazgo de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Ha: La comunicación interna influye en el liderazgo de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Correlación causal de Variable Comunicación interna y D1: Liderazgo

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección Final	Logaritmo de la verosimilitud -2 11,257 5,222	6,035	2	,049
Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	,182			
Nagelkerke	,245			
McFadden	,148			

Nota. La prueba de regresión logística ordinal aplicada a los datos que se han recopilado de la muestra, detalla un nivel de significancia mayor a 0.05 ($p < 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna influye en el liderazgo de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas. Esta prueba de ajuste de modelo señala en el Nagelkerke un valor de 0,245% lo que en la práctica nos refiere que la comunicación interna influye en un 0,49 % en el clima organizacional de los docentes de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas.

Tabla 14:*Hipótesis específicas 02*

H0: La comunicación interna no influye en el trabajo en equipo de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Ha: La comunicación interna influye en el trabajo en equipo de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Correlación causal de Variable Comunicación interna y D2: Trabajo en equipo

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	Logaritmo de la verosimilitud -2			
Final	2,252			
	1,961	,291	1	,589
Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	,010			
Nagelkerke	,038			
Mc Fadden	,033			

Nota. La prueba de regresión logística ordinal aplicada a los datos que se han recopilado de la muestra en estudio, detalla un nivel de significancia mayor a 0.05 ($p > 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna no tiene influencia en el trabajo de equipo de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas. Esta prueba de ajuste de modelo señala en el Nagelkerke un valor de 0,038% lo que en la práctica nos refiere que la comunicación interna no influye en un 0,038% en el clima de la institución de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas.

Tabla 15:

Hipótesis específicas 03

H0: La comunicación interna no influye en la motivación de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Ha: La comunicación interna influye en la motivación de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.

Correlación causal de Variable Comunicación interna y D3: Motivación

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección Final	Logaritmo de la verosimilitud -2 6,115			
	5,449	,666	1	,415
Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	,022			
Nagelkerke	,029			
Mc Fadden	,016			

Nota. La prueba de regresión logística ordinal aplicada a los datos recopilados de la muestra, detalla un nivel de significancia mayor a 0.05 ($p > 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna no influye en la motivación de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas. Esta prueba de ajuste de modelo señala en el Nagelkerke un valor de 0,029% lo que en la práctica nos refiere que la comunicación interna no influye en un 0,415% en el clima organizacional de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la investigación, mediante el programa estadístico SPSS v25 aplicando la técnica de estadística correlacional causal, donde se tuvo en cuenta las variables de V1 Comunicación interna y V2 Clima organizacional, se constató la hipótesis general de influencia junto con los objetivos presentados se tuvo como resultado, los siguientes datos:

El objetivo general de la investigación fue determinar si la Comunicación interna influye en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas Chiclayo, para ello se tomó en cuenta los datos estadísticos presentados en la tabla N° 07, en donde se pudo concluir que el nivel de significancia es ($P > 0,05$) siendo el nivel de ,674. Entonces se puede decir que la comunicación interna no influye en el clima organizacional según la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal.

Sin embargo, hay otros factores que influyen según Ramírez y Domínguez (2012) en su artículo métodos para evaluar el clima organizacional, comentan que existen factores como la igualdad y satisfacción que son los que influyen también en una empresa o institución.

Los tesisistas Fernández y Mejía (2019) investigaron sobre la influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa adeu 2019, donde el resultado fue que no existió relación entre las variables, es decir que una variable no dependía de la otra para su desarrollo, siendo el mismo resultado que la presente investigación.

Sin embargo, Mestanza y Abillus (2019) en su investigación sobre Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del instituto Cayetano Heredia, usando el programa de SPSS se definió que si existe relación entre ambas variables en un (0,819) en la encuesta realizada se observó que por medio de la comunicación interna se logra mantener y crear una muy buena cultura de la institución entre los miembros.

La presente investigación rechaza la hipótesis alterna (comunicación interna influye en el clima organizacional) y aprueba la hipótesis nula (comunicación interna no influye en el clima organizacional), según la tabla 06 de la Prueba de normalidad de Shapiro-wilk de las dos variables trabajadas, teniendo en cuenta que previo a esto se realizó el nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el SPSS la cual arrojó >8 , en la primera variable se obtuvo ,93 y en la segunda, 97,1 y se procedió a aplicar los instrumentos con la población real.

El primer objetivo específico fue Identificar de qué manera la comunicación interna influye en el liderazgo de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas Chiclayo, 2021. La cual se obtuvo de la tabla 10 Correlación causal de Variable Comunicación interna y D1: Liderazgo, la información estadística la cual establece que el nivel de significancia es menor a 0.05 ($p < 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna influye en el liderazgo en un 0,49% en los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas. Así como refiere (Rodríguez, 2010) El liderazgo es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos. En la investigación realizada por Armas, J (2014) comenta que, promoviendo el empoderamiento de todos los trabajadores hace que exista una influencia entre ambas variables, además, se tomó en cuenta la información organizacional sobre valores, visión, etc. Para que no pierdan el interés de participar o trabajar en la empresa.

Por otro lado, en la investigación planteada por Valdeiglesias, C (2017) sobre Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias hace mención en sus dimensiones de comunicación interna a comunicación horizontal y vertical mientras que en clima laboral fueron barreras de comunicación y tecnologías de la comunicación, teniendo en cuenta esto, Valdeiglesias refiere que la comunicación interna no influye en el clima laboral en un 64,5% de su población, cabe resaltar que la investigadora tuvo en cuenta diferentes dimensiones para el recojo de información teniendo en cuenta también el público a quien se le aplicó la entrevista.

Por otro lado la tesista Masa, V (2019) investigó sobre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima, 2018 en donde menciona a las tres dimensiones de comunicación interna, mencionadas en la presente investigación, pero evalúa la relación entre las dimensiones de las variables y concluye diciendo que existe una relación positiva entre las dimensiones y variables usadas, teniendo en cuenta dicha información en la presente investigación, se observa nivel de significancia diferente para cada dimensión de la variable clima organizacional con la variable de comunicación interna donde se muestra que en la dimensión liderazgo si existe influencia pero en las dimensiones trabajo en equipo y motivación no existe influencia con la variable comunicación interna.

Además (Hernández, 2016) en su averiguación sobre “comunicación interna y clima laboral en el departamento de exportaciones de una empresa maquilador, comenta que los colaboradores indicaron que la comunicación interna y el liderazgo influyen la alta medida porque debido a la falta de retroalimentación en las reuniones, lo cual no permite que se finalice el proceso de comunicación. Esto pone de manifiesto que en el departamento predomina la información y no comunicación.

El segundo objetivo específico planteado en la presente investigación fue determinar en qué medida la comunicación interna influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los profesores de la I.E. P.N.P “Félix Tello Rojas”. El resultado se puede apreciar en la tabla N°11, el cual fue que su nivel de significancia mayor a 0.05 ($p > 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna no influye en el trabajo de equipo de los docentes. Esta prueba de ajuste de modelo señala en el Nagelkerke un valor de 0,038% lo que en la práctica nos refiere que la comunicación interna no influye en un 0,038% en el, clima organizacional en la dimensión de trabajo en equipo, de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas.

En otra investigación titulada La comunicación organizacional y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la gerencia regional de salud Bravo y Espinoza (2016) usaron tres dimensiones de comunicación organizacional (horizontal, vertical y oblicua), y en la variable clima laboral (responsabilidad, conflicto e identidad) en sus resultados y datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se consiguió que si existe relación entre

la comunicación organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 896.

Sialer (2019) hizo una investigación sobre un plan para mejorar el clima organizacional y también la comunicación interna en la municipalidad de San José, esta investigación permitió ver que el nivel de comunicación usan es media, lo que quiere decir que la hipótesis planteada fue rechazada porque se necesita corregir los factores que afectan a la comunicación interna de la municipalidad, además se pudo evidenciar que los mensajes que usan son en niveles muy bajos, por eso se realizó un nuevo plan de comunicación.

Además, el tesista Santamaría (2019) hizo un plan de comunicación interna para implementar un mejor clima organizacional en la universidad de Lambayeque. Esta investigación pudo percibir que para mejorar su área administrativa en cuanto a la comunicación interna se debe manejar mejor los medios de comunicación para el diálogo constante de los trabajadores, por ejemplo, email, redes sociales, periódicos murales, chats administrativos, además menciona que se es necesario incrementar un área que sea solo de comunicación para fortalecer las relaciones de los colaboradores en favor de la institución. La tesista generó un plan de comunicación para la universidad.

En la tercera hipótesis Identificar de qué manera la comunicación interna influye en la motivación de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas, El resultado se puede apreciar en la tabla 12, el cual fue que su nivel de significancia mayor a 0.05 ($p > 0.05$); con ello se infiere que la Comunicación interna no influye en la motivación de los docentes. Esta prueba de ajuste de modelo señala en el Nagelkerke un valor de 0,029% lo que en la práctica nos refiere que la comunicación interna no influye en un 0,415% en el clima organizacional en la dimensión de trabajo en equipo, de los docentes de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas.

En una de las investigaciones usadas como referencia en la presente investigación, fue la de la tesista Trujillo, K (2017) quien investigó sobre la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las

instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017. Usando las mismas variables que la investigación presentada, en este caso la tesista Trujillo evaluó si existe influencia entre las dos variables.

En este caso se determinó, que las variables influyen de manera significativa correlacional en los colaboradores de las instituciones públicas, puesto que el resultado fue 0.872 lo que quiere decir que existe una muy buena relación entre las dos variables estudiadas, se puede afirmar también que la institución tiene buena comunicación interna lo cual repercute en su clima organizacional.

La presente investigación tiene como variable independiente Comunicación interna de la cual se obtuvo la distribución de frecuencia por los niveles alto, medio y bajo, en cada una de sus tres dimensiones investigaciones, la primera fue comunicación intrapersonal obtuvo un nivel de frecuencia alto en 96,7% y medio un 3,3%, la segunda dimensión fue comunicación interpersonal se obtuvo un nivel de frecuencia alto en 80,0% y medio un 20,0% y la última dimensión fue comunicación institucional, su nivel de frecuencia alto fue 60,0% y medio fue un 40,0%.

En la variable dependiente clima organizacional también se obtuvo la distribución de frecuencia por los niveles alto, medio y bajo, en cada una de sus tres dimensiones investigaciones, la primera fue liderazgo obtuvo un nivel de frecuencia alto en 80,0% y medio un 20,0% la segunda dimensión fue comunicación interpersonal se obtuvo un nivel de frecuencia alto en 93,3% y medio un 6,7% y la última dimensión fue comunicación institucional, su nivel de frecuencia alto fue 56,7% y medio fue un 43,3%.

Entonces la presente investigación me permite afirmar que la comunicación interna no influye en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, de acuerdo a las pruebas obtenidas del programa SPSS y a la aplicación de encuestas desarrolladas de manera virtual por la plataforma zoom, no obstante, hay investigaciones que difieren de lo mencionado porque varía su población y muestra del trabajo realizado.

Se podría indicar que existen otros factores de influencia que puedan ser el régimen laboral, los años de servicio y la fidelización entre los docentes y el colegio.

VI. CONCLUSIONES

Primero, se logró determinar que entre las variables independiente comunicación interna y la otra variable dependiente clima organizacional no hubo correlación entre sí, esto a consecuencia a que su resultado fue negativo; el nivel de significancia es $>0,05$ siendo el nivel de 674; es decir, la comunicación interna entre docentes no depende del clima organizacional en la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas; por consiguiente; se puede afirmar que la variable independiente no depende de la variable dependiente.

Segundo, se identificó que la variable comunicación que se da en una organización si tiene influencia en la dimensión de liderazgo de la variable clima de la organización, de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas porque su nivel de significancia fue mayor a 0.05 ($p<0.05$); siendo la influencia un 0,49%.

Tercero, se logró establecer que la variable comunicación interna no tiene influencia en la dimensión de trabajo de equipo de la variable clima organizacional, de los profesores de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas porque su nivel de significancia fue menor a 0.05 ($p>0.05$); siendo la influencia un 0,038 %.

Cuarto, se identificó que la variable comunicación interna no presenta influencia en la dimensión de motivación de la variable clima organizacional, de los profesores de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas porque su nivel de significancia fue menor a 0.05 ($p>0.05$); siendo la influencia un 0,415.

VII. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda elaborar un manual de comunicación interna para la institución educativa, la misma que tiene por finalidad brindar los lineamientos de la cultura organizacional de la institución, para que los docentes se sientan parte del colegio, además serán más productivos y eficientes en su área, también favorecerá el flujo de información. Una buena relación generará fidelización entre los docentes y el colegio.

Por otro lado, aparte de mejorar el nivel de comunicación entre los docentes de la institución, también se debe mejorar la comunicación entre el personal docente y los directivos (director, sub director). Las personas líderes que se interesan en conocer a sus colaboradores y tienen el tiempo de oírlos, presentan una comunicación e ideas más precisas y claras, así como mucho más fluida. Lo que brinda una probabilidad que los trabajadores estén más conectados y comunicados, actos que repercutirá en el desempeño de sus labores y sobre todo en el clima labora de toda la organización.

Se recomienda también organizar eventos externos a la institución, para que puedan conocerse, no solo el trabajar en equipo dentro de la institución es importante, sino también fuera.

Por otro lado también se pueden generar capacitaciones para la motivación de los docentes, sobre temas de su interés y relevantes para que estos puedan ser compartidos.

REFERENCIAS

- Aguirre Vergara, D. (2017). *Comunicación interna sin fronteras: tendencias y casos en América Latina*. Universidad Austral.
- Arce, A (2017) *Curso de actualización en gestión del clima organizacional*. Febrero-marzo. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Armas Sandoval, J. G. (2014). *Comunicación interna y clima laboral” (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Pre grado, Universidad Rafael Landivar).
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Barrantes Rivera, M. G. (2018). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Cosapi data. año 2016*. (Tesis de Pre grago, Universidad San Martín de Porres).
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3651/barrantes_rmg.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barrón de Olivares, V. y D’Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue
- Bordas Martinez, J (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad de educación a distancia.
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial: UOC
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC.
- Charry Condor, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Cruz, G, Santos, P y Polanco, Y (2020). *Teoría y estructura organizacional*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
- Domínguez Palacios, C. (15 de noviembre de 2015). Editorial: IEBS.
- Hernández Villela, C K. (2016). “*Comunicación interna y clima laboral en el departamento de exportaciones de una empresa maquiladora*” (Tesis de pre grado: Universidad de san Carlos de Guatemala) http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1442.pdf
- Fernandez Montalvo, L. J. y Mejía Vallejos, W. F. (2019). *Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa Adeu – 2019*. (Tesis de pre grado: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2653/3/TL_FernandezMontaIvoLolo_MejiaVallejosWilliam.pdf
- Flores Hermosillo, M. G. (2018). “*Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac Chimbote – 2018*” (Tesis de pre grado: Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39152/Flores_HMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez Herrera, S (2015). *La comunicación interna en las organizaciones. Salamanca*.
- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación.
- Kety Jauregui y Enrique Louffat (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*) Pearson Educacion de Perú.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá , Colombia: Ediciones de la U.

- Mestanza, R y Ubillus, M (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del instituto Cayetano Heredia.*(Tesis de Pre grado: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo)
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf
- Monroy, M y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación.* Mé xico, D.F, Grupo Editorial Éxodo.
- Moreno, A; Molleda, J y Suarez, A (2015). *Monitor Latinoamericano de la Comunicación.* Revista 7(12).
<https://latincommunicationmonitor.com/informes/>
- Nava, N y Monroy, M (2018). *Metodología de la investigación.* Mé xico, D.F, Grupo Editorial Éxodo.
- Ortega Almonacid, F. D. (2020). *Relación entre las orientaciones de cultura y clima organizacional en docentes de cinco colegios de la ciudad de Bogotá* (tesis de maestría:Universidad católica de Colombia).
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25058/1/Tesis%20de%20maestr%c3%ada%20Psicolog%c3%ada.pdf>
- Peña, B., y Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas.* Madrid: Dykinson.
- Pozo Lite, M. D. (2015). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones: casos de empresa* (3a. ed.). Barañáin, Spain: EUNSA.
- Ramírez y Domínguez (2012). *Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, sonora.*
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>
- Reque, S (2019) *Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa de la Universidad de Lambayeque.* (Tesis de pre grado: Universidad Señor de Sipan).

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7068/Santamar%c3%ada%20Reque%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M., & Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 8(21).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008

Rodríguez y Olivares (2019). Gestión y comunicación de la cultura corporativa en empresas de las industrias creativas. *Estudio de caso en el Arco mediterráneo en España*, 157. <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/adcomunica/article/view/5025/5531>

Reyes Escalante, C. B. y Ayarza Rojas , A. J. (2017). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017* (Tesis de pre grado: Universidad Privada de ciencias aplicadas)
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Roca Pérez, X. Romeo Delgado, M. y Almenara Aloy, J. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona, Editorial UOC.

Tessi, M (2017) Revista: Metodología: *Dimensiones de la comunicación interna*.
<http://comunicacioninterna.com/metodologia/>

Valdeiglesias, C (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias*. (Tesis de pre grado: Universidad Santiago de Loyola
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017_Bello-Jimenez.pdf

Zavala Yucra, M. A. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal docente y administrativo de la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2017* (Tesis de pre grado: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa)
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7350/Rizayumka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas Chiclayo, 2021						
AUTORA: Vanesa Yajaira Guerrero Díaz						
COMUNICACIÓN INTERNA VARIABLE 1						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas?	OBJETIVO GENERAL Conocer de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas	HIPÓTESIS GENERAL H1: La comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas	Comunicación intrapersonal	-Capacidad para tomar decisiones -Control de impulsos -Manejo de emociones	1,2 3,4 5,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Distinguir de qué manera la comunicación interna influye de manera significativa en el trabajo de equipo en los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar en qué medida la comunicación interna influye en el liderazgo Determinar de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo en equipo de los profesores	H2: La comunicación interna influye en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas,2021 Hipótesis específica: La comunicación interna influye de manera significativa en el liderazgo de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas.	Comunicación interpersonal Comunicación institucional	-Capacidad de escucha -Empatía asertividad -Comunicación verbal -Comunicación no verbal -Canales de comunicación -Barreras de comunicación -Comunicación	de 7,8,9 y 10,11,12 13,14 15 de 16,17,18,19,20 de 21,22 23	

CLIMA ORGANIZACIONAL VARIABLE 2

<p>En qué forma influye de manera significativa en la motivación de los profesores de la I.E. P.N.P Félix Tello Rojas?</p>	<p>Identificar de qué forma la comunicación interna influye en la motivación de los profesores de la institución educativa PNP "Félix Tello Rojas"</p>	<p>La comunicación interna influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas</p>	Liderazgo	-	Herramientas adecuadas	1,2	Nunca (1)			
						-	Actitudes positivas	3,4	Casi nunca (2)	
							-	Capacitación	5,6	A veces (3)
				<p>La comunicación interna influye de manera significativa en la motivación de los profesores de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas</p>	Trabajo en equipo	-	Integración	7,8,9	Casi siempre (4)	
							-	Participación	10,11,12	Siempre (5)
								-	Cumplimiento de metas	13,14,15
			Motivación	-	Satisfacción	16,17,18,19,20				
					-	Autorrealización	21,22			
					-	Identificación con la institución	23			

Anexo 02: Cuadro de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	La comunicación interna trata de crear una experiencia holística y positiva para los empleados (física y psicológica), vehiculada por la confianza, el compromiso y la lealtad (Cuenca y Verazzy, 2020, p. 36).	Para la presente investigación se está considerando la metodología de gestión de Tessi (2017). Metodología que reúne los modelos que permiten integrar de manera sistemática las tres dimensiones de la comunicación interna.	2. Comunicación intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para tomar de decisiones • Control de impulsos • Manejo de emociones 	Escala de Likert de 5 niveles, donde: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			3. Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha • Asertividad y empatía • Comunicación verbal • Comunicación no verbal 	
			4. Comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Barreras de comunicación • Comunicación 	

VARIABLE DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Es muy importante en las organizaciones, ya que puede definir lo que es prioritario y relevante para una organización, dando forma al comportamiento y las percepciones de las personas que la integran” (Jauregui y Louffat, 2019, p.80)	Para la presente investigación se está considerando la metodología de gestión de	1. Liderazgo 2. Trabajo en equipo 4. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas adecuadas • Actitudes positivas • Capacitación • Integración • Participación • Cumplimiento de metas • Satisfacción • Autorrealización • Identificación con la institución 	<p>Escala de Likert de 5 niveles, donde:</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>

INSTRUMENTOS

Anexo 03. Instrumentos

Cuestionario sobre Comunicación Interna



Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocersu nivel de información en la competencia de imagen corporativa.



INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem, luego elija la respuesta que se aproxima a su opinión.

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

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Comunicación Intrapersonal	1. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
	2. ¿Usted expresa claramente lo que piensa?					
	3. ¿usted reflexiona antes de hablar impulsivamente?					
	4. ¿ante una situación nueva o difícil usted piensa antes de actuar?					
	5. ¿usted reconoce emociones propias y ajenas?					
	6. ¿usted maneja sus emociones para adaptarse en las actividades institucionales?					
D2: Comunicación Interpersonal	7. ¿Usted mientras escucha a otra persona, se adelanta en el tiempo y piensa en lo que va a responder?					
	8. ¿Si un compañero está muy enojado, lo mejor que puede hacer es escucharlo hasta que descargue la presión?					
	9. ¿usted presta atención al interlocutor sin dejar que agentes externos a la comunicación la interrumpir?					
	10. ¿Cuándo considera que algo le resulta injusto expresa su opinión al respecto sin agresividad?					

	11. ¿Cuando alguien le pide ayuda, cree que tiene la obligación de poder ayudarlo?					
	12. ¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que esta sea rechazada?					
	13. ¿Usted presta atención a los gestos de la persona que le habla?					
	14. ¿Influye los gestos de sus compañeros en la comunicación?					
	15. ¿Sus compañeros utilizan el lenguaje adecuado para comunicarse?					
D2: Comunicación Institucional	16. ¿En la Institución existen canales formales de comunicación los cuales permiten el conocimiento de mis funciones?					
	17. En la Institución existen canales formales de comunicación que permiten la fácil interacción con mi jefe inmediato					
	18. ¿Usted cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
	19. ¿En la institución se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					
	20. ¿Recibo información oportuna sobre las actividades de la institución?					
	21. ¿Mi jefe inmediato utiliza un lenguaje claro y fácil de entender?					
	22. ¿La información que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes?					
	23. Se utilizan estrategias comunicacionales innovadoras para mejorar las relaciones personales.					

ENLACE URL: <https://forms.gle/UXHEk8dFb24x2ixa6>



CUESTIONARIO FELIX TELLO ROJAS

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo,2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la comunicación interna y clima organizacional. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz
Estudiante de Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario Comunicación interna
Autor	Vanessa Yajaira Guerrero Díaz (2021)
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Establecer mediante una encuesta la comunicación interna.
Descripción	El cuestionario consta de 23 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre, algunas veces, casi nunca y siempre
Dimensiones	Dimensión 1.- D1: Comunicación Intrapersonal 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- D2: Comunicación Interpersonal 7 al 15 (ítems) 3.- D3: Comunicación institucional 16 al 23
Nivel y rango	Dimensiones Bajo [6-10> Medio [10-14> Alto [14-18]
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.93

Cuestionario sobre Clima Organizacional



Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer su nivel de información en la competencia de imagen corporativa.



INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem, luego elija la respuesta que se aproxima a su opinión.

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

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Liderazgo	1. ¿La institución me brinda los recursos necesarios para satisfacer mis necesidades básicas en mi rol de docente?					
	2. ¿Las herramientas que me brindan para trabajar son las adecuadas?					
	3. ¿Mi director promueve buenas actitudes constantemente?					
	4. ¿Mi coordinador / director dialoga con todos los docentes?					
	5. ¿Conozco la filosofía y objetivos de la Institución Educativa?					
	6. ¿Usted recibe capacitaciones por parte del director en el trabajo?					
D2: Trabajo en equipo	7. En la institución existe trabajo en equipo y cooperación entre los docentes de la ¿Institución Educativa?					
	8. ¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados?					
	9. ¿Me siento integrado plenamente en mi institución?					
	10. ¿Mi coordinador / director fortalece la confianza entre el equipo?					
	11. ¿El coordinador / director se involucra con las actividades que realizan los colaboradores?					
	12. ¿Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?					

	13. ¿Mi coordinador / director está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo?					
	14. ¿Estoy satisfecho con los resultados constantes?					
	15. ¿me trazan metas mensuales/bimestrales/Trimestrales?					
D2: Motivación	16. ¿Sería feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución?					
	17. ¿Para usted los beneficios que brinda la institución son adecuadas?					
	18. ¿Realizan sondeos o encuestas para conocer las opiniones de los docentes?					
	19. ¿El coordinador/director reconoce el buen desempeño laboral de los docentes?					
	20. ¿Los docentes son recompensados por su esfuerzo y dedicación en sus labores?					
	21. ¿Permanecer en la institución es una cuestión de deseo más no de necesidad?					
	22. ¿Gran parte de mi vida se afectaría si dejara esta institución en estos momentos?					
	23. ¿Me siento parte de la Institución Educativa?					

Enlace URL: <https://forms.gle/UXHEk8dFb24x2ixa6>



CUESTIONARIO FELIX TELLO ROJAS

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo,2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la comunicación interna y clima organizacional. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz

Estudiante de Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa

Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario Clima Organizacional
Autor	Vanesa Yajaira Guerrero Díaz (2021)
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Establecer mediante una encuesta la comunicación interna.
Descripción	El cuestionario consta de 23 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre, algunas veces, casi nunca y siempre
Dimensiones	Dimensión 1.- D1: Liderazgo 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- D2: Trabajo en equipo 7 al 15 (ítems) 3.- D3: Motivación 16 al 23
Nivel y rango	Dimensiones Bajo [6-10> Medio [10-14> Alto [14-18]
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.971

ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	ST ²	
1	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72.00
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	108.00
3	3	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	71.00
4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	1	3	94.00	
5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	79.00
6	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	100.00
7	2	1	1	2	2	3	4	4	5	5	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	64.00
8	3	5	3	3	4	4	2	5	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	72.00
9	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	2	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	85.00
10	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80.00
11	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	3	97.00
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1	5	89.00
13	3	4	3	4	4	3	3	5	4	2	4	2	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	79.00
14	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	90.00
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	77.00
16	5	4	3	3	5	4	1	5	4	3	1	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	84.00
17	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	96.00
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115.00
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	69.00
20	4	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	99
Si²	1.04	1.04	1.30	1.04	0.83	0.41	1.19	0.63	0.53	0.93	1.35	0.58	0.79	0.74	0.57	0.66	0.79	0.83	0.79	0.95	0.50	1.36	0.9875		

K	23
Si²	19.82
ST²	180.5
α	0.93

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,93	20

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	ST ²
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	76.00
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	113.00
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	1	4	3	60.00
4	3	4	4	5	5	4	3	2	5	2	4	1	5	5	2	1	5	5	2	3	3	1	3	77.00
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74.00
6	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	5	2	3	1	3	2	1	4	3	74.00
7	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1	2	5	4	3	56.00
8	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	4	3	4	73.00
9	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	61.00
10	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	74.00
11	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	102.00
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	108.00
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77.00
14	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	92.00
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	69.00
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5	84.00
17	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	103.00
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115.00
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69.00
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	113.00
Si²	1.06	0.59	0.59	0.75	0.89	0.69	0.95	0.85	0.86	0.76	1.15	1.54	0.83	1.04	1.45	1.83	1.13	1.91	1.05	1.23	1.75	0.95	0.86	

K	23
Si²	24.68
ST²	344.3
α	0.971

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,93	20

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

N	DIMENSIONES	Pertine		Relevan		Clarida		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL							
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	X		x		x		
2	¿Usted expresa claramente lo que piensa?	X		X		X		
3	¿Usted reflexiona antes de hablar impulsivamente?	X		X		X		
4	¿Ante una situación nueva o difícil usted piensa antes de actuar?	X		X		X		
5	¿Usted reconoce emociones propias y ajenas?	X		X		X		
6	¿Usted maneja sus emociones para adaptarse en las actividades	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	S	N	S	N	S	N	
7	¿Usted mientras escucha a otra persona, se adelanta en el tiempo y piensa en lo que va a responder?	X		X		X		
8	¿Si un compañero está muy enojado, lo mejor que puede hacer es escucharlo hasta que descargue la presión?	X		X		X		
9	¿Usted presta atención al interlocutor sin dejar que agentes externos a la comunicación la interrumpir?	X		X		X		
10	¿Cuándo considera que algo le resulta injusto expresa su opinión al respecto sin agresividad?	X		X		X		
11	¿Cuándo alguien le pide ayuda, cree que tiene la obligación de poder ayudarle?	X		X		X		
12	¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que esta sea rechazada?	X		X		X		
1	¿Usted presta atención a los gestos de la persona que le habla?	X		X		X		
1	¿Influye los gestos de sus compañeros en la comunicación?	X		X		X		
1	¿Sus compañeros utilizan el lenguaje adecuado para comunicarse?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	S	N	S	N	S	N	
7	¿En la Institución existen canales formales de comunicación los cuales permiten el conocimiento de mis funciones?	X		X		X		
8	En la Institución existen canales formales de comunicación que permiten la fácil interacción con mi jefe inmediato	X		X		X		

19	¿Usted cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	X		X		X	
20	¿En la institución se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	X		X		X	
21	¿Recibo información oportuna sobre las actividades de la institución?	X		X		X	
22	¿Mi jefe inmediato utiliza un lenguaje claro y fácil de	X		X		X	
23	¿La información que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes?	X		X		X	
	Se utilizan estrategias comunicacionales innovadoras para mejorar las relaciones personales.	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Karl Mena Farfan

DNI: 16727481

Código orcid: 0000-0002-0995-5300

Especialidad del validador: Relacionista Público

Chiclayo, 20 de octubre del 2021

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

Mg. Karl Vladimir Mena Farfan
Firma y nombre del Experto Informant

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	X		X		X		
2	¿Expresa claramente lo que piensa?	X		X		X		
3	¿Reflexiona antes de hablar impulsivamente?	X		X		X		
4	¿Ante una situación nueva o difícil usted piensa antes de actuar?	X		X		X		
5	¿Reconoce emociones propias y ajenas?	X		X		X		
6	¿Usted conduce sus emociones para adaptarse en las actividades institucionales?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
7	¿Usted mientras escucha a otra persona, se adelanta en el tiempo y piensa en lo que va a responder?	X		X		X		
8	¿Si un compañero está muy enojado, lo mejor que puede hacer es escucharlo hasta que descargue la presión?	X		X		X		
9	¿Usted presta atención al interlocutor sin dejar que agentes externos a la comunicación la interrumpir?	X		X		X		
10	¿Cuándo considera que algo le resulta injusto expresa su opinión al respecto sin agresividad?	X		X		X		
11	¿Cuando alguien le pide ayuda, cree que tiene la obligación de poder ayudarlo?	X		X		X		
12	¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que esta sea rechazada?	X		X		X		
13	¿Usted presta atención a los gestos de la persona que le habla?	X		X		X		
14	¿Influye los gestos de sus compañeros en la comunicación?	X		X		X		
15	¿Sus compañeros utilizan el lenguaje adecuado para comunicarse?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL								
16	¿En la Institución existen canales formales de comunicación los cuales permiten el conocimiento de mis funciones?	X		X		X		

17	En la Institución existen canales formales de comunicación que permiten la fácil interacción con mi jefe inmediato	X	X	X
18	¿Usted cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	X	X	X
19	¿En la institución se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	X	X	X
20	¿Recibo información oportuna sobre las actividades de la institución?	X	X	X
21	¿Mi jefe inmediato utiliza un lenguaje claro y fácil de entender?	X	X	X
22	¿La información que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes?	X	X	X
23	Se utilizan estrategias comunicacionales innovadoras para mejorar las relaciones personales.	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: JUAN PABLO POMARES VILLEGAS

DNI: 46662531 C ódigo Orcid: 0000-0002-74808251 Especialidad del validador: Comunicador Social

Chiclayo, 20 de octubre del 2021

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



Mg. JUAN PABLO POMARES VILLEGAS
Firma y nombre del Experto

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	X		X		X		
2	¿Expresa claramente lo que piensa?	X		X		X		
3	¿Reflexiona antes de hablar impulsivamente?	X		X		X		
4	¿Ante una situación nueva o difícil usted piensa antes de actuar?	X		X		X		
5	¿Reconoce emociones propias y ajenas?	X		X		X		
6	¿Usted conduce sus emociones para adaptarse en las actividades institucionales?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted mientras escucha a otra persona, se adelanta en el tiempo y piensa en lo que va a responder?	X		X		X		
8	¿Si un compañero está muy enojado, lo mejor que puede hacer es escucharlo hasta que descargue la presión?	X		X		X		
9	¿Usted presta atención al interlocutor sin dejar que agentes externos a la comunicación la interrumpir?	X		X		X		
10	¿Cuándo considera que algo le resulta injusto expresa su opinión al respecto sin agresividad?	X		X		X		
11	¿Cuando alguien le pide ayuda, cree que tiene la obligación de poder ayudarle?	X		X		X		
12	¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que esta sea rechazada?	X		X		X		
13	¿Usted presta atención a los gestos de la persona que le habla?	X		X		X		
14	¿Influye los gestos de sus compañeros en la comunicación?	X		X		X		
15	¿Sus compañeros utilizan el lenguaje adecuado para comunicarse?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿En la Institución existen canales formales de comunicación los cuales permiten el conocimiento de mis funciones?	X		X		X		

17	En la Institución existen canales formales de comunicación que permiten la fácil interacción con mi jefe inmediato	X	X	X
18	¿Usted cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	X	X	X
19	¿En la institución se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	X	X	X
20	¿Recibo información oportuna sobre las actividades de la institución?	X	X	X
21	¿Mi jefe inmediato utiliza un lenguaje claro y fácil de entender?	X	X	X
22	¿La información que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes?	X	X	X
23	Se utilizan estrategias comunicacionales innovadoras para mejorar las relaciones personales.	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Aliaga Loyola, Luis Javier

DNI: 07927638

Código orcid: 0000-0002-7034-0786

Especialidad del validador: Ciencias Sociales

Chiclayo, 20 de octubre del 2021

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



Mg. Aliaga Loyola, Luis Javier
Firma y nombre del Experto

**ANEXO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
VALIDEZ DE CONTENIDO**

Cuestionario sobre Comunicación Interna

Ingresado por los jueces

PERTINENCIA

Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	Item21	Item22	Item23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

RELEVANCIA

Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	Item21	Item22	Item23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Claridad

Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	Item21	Item22	Item23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Índice de validez de contenido de V de Aiken

n	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
item1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	1.0	valido
item2	¿Usted expresa claramente lo que piensa?	1.0	valido
item3	¿usted reflexiona antes de hablar impulsivamente?	1.0	valido
item4	¿ante una situación nueva o difícil usted piensa antes de actuar?	1.0	valido
item5	¿usted reconoce emociones propias y ajenas?	1.0	valido
item6	¿usted maneja sus emociones para adaptarse en las actividades institucionales?	1.0	valido
item7	¿Usted mientras escucha a otra persona, se adelanta en el tiempo y piensa en lo que va a responder?	1.0	valido
item8	¿Si un compañero está muy enojado, lo mejor que puede hacer es escucharlo hasta que descargue la presión?	1.0	valido
item9	¿usted presta atención al interlocutor sin dejar que agentes externos a la comunicación la interrumpir?	1.0	valido
item10	¿Cuándo considera que algo le resulta injusto expresa su opinión al respecto sin agresividad?	1.0	valido
item11	¿Cuándo alguien le pide ayuda, cree que tiene la obligación de poder ayudarle?	1.0	valido
item12	¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que esta sea rechazada?	1.0	valido
item13	¿Usted presta atención a los gestos de la persona que le habla?	1.0	valido
item14	¿Influye los gestos de sus compañeros en la comunicación?	1.0	valido
item15	¿Sus compañeros utilizan el lenguaje adecuado para comunicarse?	1.0	valido
item16	¿En la Institución existen canales formales de comunicación los cuales permiten el conocimiento de mis funciones?	1.0	valido
item17	En la Institución existen canales formales de comunicación que permiten la fácil interacción con mi jefe inmediato	1.0	valido
item18	¿Usted cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	1.0	valido
item19	¿En la institución se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	1.0	valido
item20	¿Recibo información oportuna sobre las actividades de la institución?	1.0	valido
Item21	¿Mi jefe inmediato utiliza un lenguaje claro y fácil de entender?	1.0	Valido
Item22	¿La información que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes?	1.0	valido
Item23	Se utilizan estrategias comunicacionales innovadoras para mejorar las relaciones personales.	1.0	valido
	V AIKEN INSTRUMENTO	1.0	valido

Cuestionario sobre el Clima organizacional

Ingreso de datos por jueces:

CLARIDAD

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 0	item1 1	item1 2	item1 3	item1 4	item1 5	item1 6	item1 7	item1 8	Item1 9	Item2 0	Item2 1	Item2 2	Item2 3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

RELEVANCIA

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 0	item1 1	item1 2	item1 3	item1 4	item1 5	item1 6	item1 7	item1 8	Item1 9	Item2 0	Item2 1	Item2 2	Item2 3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

COHERENTE

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 0	item1 1	item1 2	item1 3	item1 4	item1 5	item1 6	item1 7	item1 8	Item1 9	Item2 0	Item2 1	Item2 2	Item2 3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Índice de validez de contenido de V de Aiken

n	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
ítem1	¿La institución me brinda los recursos necesarios para satisfacer mis necesidades básicas en mi rol de docente?	1.0	valido
ítem2	¿Las herramientas que me brindan para trabajar son las adecuadas?	1.0	valido
ítem3	¿Mi director promueve buenas actitudes constantemente?	1.0	valido
ítem4	¿Mi coordinador / director dialoga con todos los docentes?	1.0	valido
ítem5	¿Conozco la filosofía y objetivos de la Institución Educativa?	1.0	valido
ítem6	¿Usted recibe capacitaciones por parte del director en el trabajo?	1.0	valido
ítem7	En la institución existe trabajo en equipo y cooperación entre los docentes de la Institución Educativa?	1.0	valido
ítem8	¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados?	1.0	valido
ítem9	¿Me siento integrado plenamente en mi institución?	1.0	valido
ítem10	¿Mi coordinador / director fortalece la confianza entre el equipo?	1.0	valido
ítem11	¿El coordinador / director se involucra con las actividades que realizan los colaboradores?	1.0	valido
ítem12	¿Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?	1.0	valido
ítem13	¿Mi coordinador / director está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo?	1.0	valido
ítem14	¿Estoy supeditado a resultados constantes?	1.0	valido
ítem15	¿me trazan metas mensuales/ bimestrales/Trimestrales?	1.0	valido
ítem16	¿Sería feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución?	1.0	valido
ítem17	¿Para usted los beneficios que brinda la institución son adecuadas?	1.0	valido
ítem18	¿Realizan sondeos o encuestas para conocer las opiniones de los docentes?	1.0	valido
ítem19	¿El coordinador/director reconoce el buen desempeño laboral de los docentes?	1.0	valido
ítem20	¿Los docentes son recompensados por su esfuerzo y dedicación en sus labores?	1.0	valido
ítem21	¿Permanecer en la institución es una cuestión de deseo más no de necesidad?	1.0	valido

ítem22	¿Gran parte de mi vida se afectaría si dejara esta institución en estos momentos?	1.0	valido
ítem23	¿Me siento parte de la Institución Educativa?	1.0	valido
V AIKEN INSTRUMENTO		1.0	valido

PROCESAMIENTO DE DATOS: COMUNICACIÓN INTERNA

D1						D2										D3						
it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23
5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4
5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	2	3	5	3	2
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	1	3
5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	1	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3
5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	1	2
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	1	3
4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	1	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	2	4
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	1	4
5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4
4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	1	3
5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	4	4	3	4	5	5	1	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	1	2
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	2	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	3	1	5	5	5	5	3	5	5	1	3
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	3	3	5	5	5	1	5	4	3	5	1	1	1	4	3	5	4	4	5	5	3	5
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3
5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5
5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	4	3	5	5	1	4
4	3	3	5	5	3	5	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	4
4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4

ANEXO: PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

D1						D2									D3								
it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	4	4	2	1	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
3	3	5	3	5	1	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	5	4	5	1	3	2	5	4	5	5	5	4	2	5	2	2	4	3	4	3	5	5
2	3	4	3	4	1	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	1	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	5
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	5	2	5	5
3	4	3	1	5	3	3	2	4	4	3	5	3	4	5	4	3	1	3	2	4	1	5	5
3	3	3	4	5	1	3	2	4	3	1	2	5	5	5	3	3	2	2	2	5	1	3	5
4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	5	2	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	1	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	1	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5
4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	1	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	1	5	4	5	5	3	1	5	2	5	2	5	5
4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	3	5	3	5	1	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	5	4	5	1	5	5
3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	1	4	2	3	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5

DATA DE RESULTADOS
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los docentes de la I.E.P.N.P Félix Tello Rojas, Chiclayo,2021”. Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la comunicación interna y clima organizacional. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario.De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

Lima, 15 de noviembre de 2021

Carta N° 004-2021-VYGD/E-UCV

Mayor
Angélica María Barturen Hoyos
SS Directora
I.E. P.N.P Félix Tello Rojas
Presente. -

Asunto: Solicito autorización para aplicación
de instrumentos

De mi mayor consideración. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; asimismo, manifestarle, que quien suscribe, es estudiante de la maestría en Relaciones Públicas E Imagen Corporativa, y encontrándome en la última etapa de mi formación académica, vengo desarrollando la tesis titulada: Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en los docentes de la I.E.PN.P Félix Tello Rojas Chiclayo,2021; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y compromiso con el desarrollo académico, me permito solicitar vuestra autorización para la aplicación de instrumentos de manera virtual a los docentes de esta casa de estudios.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración, nos suscribimos de usted.

Atentamente.

Lic. Vanesa Yajaira Guerrero Díaz

DNI N.° 75709853

A square box containing a handwritten signature in black ink. The signature is cursive and appears to read 'Vanesa' followed by a stylized surname.

Chiclayo, 18 de Noviembre de 2021

CARTA N° 001-2021-DIRBAP-DIVBASSE-DEPGSE.I.E.PNP-FTR-CHICLAYO/D

Señorita

Lic. Vanesa Yajaira GUERRERO DIAZ

Presente. -

Referencia: Carta N° 004-2021-VYGD/E-UCV, del 21NOV2021

Es grato dirigirme a usted a fin de dar respuesta a su carta indicada en la referencia, mediante el cual solicita autorización para la aplicación de instrumentos, para su tesis titulada: Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional en los Docentes de esta Institución Educativa PNP.

Al respecto, es preciso indicarle que por el momento no es posible atender a su pedido, ya que las clases presenciales se encuentran suspendidas desde el año 2020 hasta la fecha, por la Emergencia Sanitaria declarada por el Estado por el COVID-19, siendo el caso que los Docentes se encuentran trabajando en forma virtual lo cual podría causar inconvenientes al normal desarrollo en las labores educativas, ya que los docentes se encuentran realizando las evaluaciones de fin de año.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima

Atentamente

 
ANGELICA MARIA BARTUREN HOYOS
SS. PNP
DIRECTORA (E) DE LA I.E. PNP "FTR"-CH

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de
Independencia

Quien suscribe, directora de la institución educativa P.N.P Félix Tello Rojas,
hace constar que:

Vanesa Yajaira Guerrero Díaz

Estudiante de la maestría de Relaciones Públicas e Imagen corporativa de la Universidad Cesar Vallejo, solicitó autorización y aplicó los instrumentos de recolección de datos: “Comunicación interna y clima organizacional”, en la institución que dignamente represento, el día xx de noviembre de 2021.

Por lo que se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2021




ANGELICA MARIA BARTUREN HOYOS
SS. PNP
DIRECTORA (E) DE LA I.E. PNP "FTR"-CH



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Informe de Tesis - Título Profesion titulada: "INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS PROFESORES DE LA I.E.P.N.P. FÉLIX TELLO ROJAS CHICLAYO, 2021.", cuyo autor es GUERRERO DIAZ VANESA YAJAIRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 02 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER DNI: 07927638 ORCID 0000-0002-7034-0786	Firmado digitalmente por: LALIAGA20 el 08-02-2022 19:34:56

Código documento Trilce: TRI - 0287544