



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA:

Araujo Mera, Roxana Patricia (ORCID: 0000-0001-8704-2454)

ASESOR:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PIURA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres y familia, por su apoyo incondicional constante, que ha permitido culminar mis estudios de Maestría en el Perú.

La Autora.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por permitirme la culminación de mis estudios de Maestría.

Al Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado por su ayuda y su ardua entrega al grupo en la elaboración de mi tesis.

La Autora.

## INDICE

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	19
2.2. <i>Operacionalización de las variables</i> .....	19
Variables .....	19
Operacionalización de variables .....	20
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Métodos de análisis de datos. ....	22
2.6. Aspectos éticos. ....	22
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>23</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Población Muestra.....</b>	<b>21</b>
Tabla 1 Datos de las variables.....	23
TABLA 2 DATOS DE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN .....	24
TABLA 3 ESCOLAR DATOS DE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.....	25
TABLA 4 DATOS DE LA VARIABLE Y DE LA DIMENSIÓN.....	26
TABLA 5 CORRELACIONES.....	27
TABLA 6 CORRELACIONES.....	28
TABLA 7 CORRELACIONES.....	29
TABLA 8 CORRELACIONES.....	30

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019 y como objetivo general: Determinar la relación entre Relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019

Para su ejecución se ha utilizado un tipo de estudio no experimental y diseño descriptivo-correlacional transversal. Para obtener la información sobre las variables de estudio, se tomó en cuenta a una población de 25 docentes. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fue el cuestionario para evaluar el clima organizacional y el cuestionario para la comunicación interna en los docentes, que fueron validados mediante el juicio de expertos y el nivel de confiabilidad se realizó mediante el análisis de consistencia interna, con el alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, con la prueba “r” de Pearson y en una base de datos de Excel, y con el paquete estadístico, SPSS v. 25.

De acuerdo con los resultados encontrados se aprecia que el clima organizacional fue evaluado en la Unidad Educativa como aceptable por el 46.7% de los encuestados; mientras que el 40% de los docentes consideran que la comunicación interna es regular. Asimismo, se encontró que existe correlación moderada, directa y significativa al nivel 0.01 ( $r= 0.692$ ,  $p=0,000<0.01$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** El clima organizacional, comunicación interna, comunicación ascendente, oral y escrita

## **ABSTRACT**

This research entitled: Relationship between organizational climate and internal communication in the educational unit "Dr. Leonidas Ortega Moreira" of The Floresta Ecuador, 2019 and as a general objective: Determining the Relationship between Climate internal communication in the educational unit "Dr. Leonidas Ortega Moreira" of the Floresta Ecuador, 2019

This research entitled: Relationship between organizational climate and internal communication in the educational unit "Dr. Leonidas Ortega Moreira" of The Floresta Ecuador, 2019 and as a general objective: Determining the Relationship between Climate internal communication in the educational unit "Dr. Leonidas Ortega Moreira" of the Floresta Ecuador, 2019

According to the results found, it is apparent that the organizational climate was assessed in the Educational Unit as acceptable by 46.7% of respondents; while 40 per cent of teachers consider internal communication to be regular. In addition, moderate, direct, and significant correlation was found to exist at level 0.01 ( $r=0.692$ ,  $p=0.000-0.01$ ), therefore the Null Hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** the organizational climate, internal communication, Upstream, oral and written communication.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los seres humanos en el ámbito internacional asume retos diariamente sobre el crecimiento de las tecnologías y la investigación científica en todos los campos del conocimiento humano, principalmente en el área educativo y la comunicación organizacional ya que se pronuncian como uno de los principales desafíos para confrontar el nivel educativo; en algunos países la organización y la comunicación interna ha cambiado por lo que se debe incorporar en la régimen de las instituciones y no condicionarla a lo material (Fernando, 2010 pág. 6).

Diferentes estudios contienen elementos lo cual dañan el desarrollo normal de las instituciones educativas; entre ellos, podemos descubrir las percepciones del entorno laboral, la relación con los gerentes y colegas y el progreso de pruebas educativas; según Molocho (2010), indica que una de las causas que afecta el acto educacional es el clima organizacional. Muestra que un 70% de las inadecuadas relaciones de los mismos docentes, produciendo una escasa comunicación en las organizaciones e instituciones. Existen investigadores expresan que algunos pueblos en el universo donde se difunden políticas escolares de innovación, que permiten en estos tiempos promover una comunicación interna efectiva entre los miembros de la comunidad educativa institucional, Zambrano, G., Quindemil, E., Gómez, V. (2016, pp. 1-6)

De igual manera González (2006), en su documento describe que la disciplina organizacional y la comunicación en 220 docentes, se dio como resultado, que el 50% de los profesores dieron a notar que el clima organizacional era autoritario, en tanto el 58% de los profesores percibían que la comunicación era incorrecta.

En el Ecuador, se observa a menudo disputas internas (entre profesores y alumnos, con directores y entre profesores con padres), gestión inadecuada de las relaciones interpersonales, distorsiones en la comunicación y trato con diferentes miembros de la educación comunitaria; El proceso de identificación de la institución es un caos para resolver problemas institucionales, convirtiendo estas apariencias en elementos que no establecen un ambiente de trabajo que sea propicio para desarrollar una educación de clase, de igual forma la escasa comunicación entre los trabajadores de la institución, limita la toma de decisiones entre su personal, por otro lado los directivos no mantienen un dialogo directo con sus docentes; estas actitudes mellan la iniciativa que se pretende realizar en la organización.



Siendo así, la comunicación interna genera y fomenta un ambiente laboral adecuado en la institución.

En la Unidad Educativa del Ecuador, el escaso diálogo y los pocos espacios que facilite encuentros grupales, los docentes de manera individual mantienen determinados objetivos, que no permiten concretizar metas comunes o que al menos comprometan y asuman compromisos los profesores de la escuela. Estas acciones mellan el clima laboral en el centro escolar. La intención de este trabajo de investigación es determinar las dimensiones que están relacionadas a la comunicación interna, de la misma manera el ambiente organizacional de la institución educativa, que después de verificados asumir las mejoras la realidad problemática.

Para los antecedentes de la presente investigación, se ha considerado a Mancinas (2012). La comunicación organizacional como fuerza de impulso en la práctica, que permite la integración profesional: el Departamento de Comunicación y Periodismo II de la Universidad de Sevilla, España. La meta es de dar a entender que la comunicación organizacional en sociedades, el estudio fue transversal descriptivo, emplearon una población de 110 empleados de una entidad pública, utilizaron una herramienta que determinó el medio comunicativo en la entidad. Como conclusión se define que la organización en instituciones son variables admitiendo la incorporación de los departamentos, precisamente existe una estrecha relación entre la insatisfacción de los maestros y las debilidades de gestión causadas por fallas en la comunicación organizacional. Estas últimas no pueden afectar su rol de enseñanza en el aula, porque este es el elemento donde encuentran satisfacción; sin embargo, la comunicación puede mejorarse para que el trabajo de todo el equipo de la organización escolar es más agradable y eficiente.

Por su parte Contreras (2015) con el trabajo de investigación relación entre comunicación directa y clima organizacional en la IE de Lima Norte, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; para averiguar qué vínculo tiene la comunicación directa entre los jefes de las instituciones, educación secundaria en el norte de Lima y la intervención de maestros y alumnos en la diligencia escolar basada en la relación de poder desarrollada por las instituciones educativas en el norte de Libia, se aplicó una prueba climática a maestros y estudiantes, formando 68 participantes para muestras. El estudio concluyó que los estudiantes y los maestros tienen un rechazo y una frustración hacia el sesgo administrativo de los padres y algunos estudiantes y maestros.

Hernández (2014). “La Comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá” Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Humanas Maestría en Educación Bogotá, Colombia. Para analizar y comprender estas perspectivas, se utilizaron encuestas semiotecnicas y grupos focales en la descripción exploratoria para recopilar estas perspectivas en un diseño de estudio focal y sistemáticamente relacionado el contenido entre grupos y frases. Para entender los requisitos y característica de los profesores para la dimensión, se realizó un muestro de 150 educadores de instituciones públicas. En conclusión, se visualiza que una estrecho correlación entre la insatisfacción de maestros y las debilidades de gestión debido a fallas de comunicación organizacional, que no pueden afectar su papel de enseñanza en el aula, porque ese es el elemento donde encuentran satisfacción; sin embargo, puede mejorar la comunicación hacer que el trabajo de todo el equipo de la organización escolar sea más agradable y eficiente.

A nivel del País del Ecuador se contó con el aporte de Celi (2015), quien a través de la investigación de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docente de la PUCESD 2014. Para este trabajo que se elaboró bajo un diseño no experimental descriptivo - exploratorio, se hizo un muestreo a los miembros de la planta docencia y de gestión PUCESD, por el cual el sexo masculino está formado por el 53.90% y el 46.10% del sexo femenino instrumento, encuesta y entrevista, dieron como resultado el cumplimiento de los objetivos al admitir que los profesores reconocen los elementos de la cultura organizacional. En conclusión, los directivos y profesores académicos saben lo importante lo que es productividad el cual alcanza el rendimientos eficaces y eficientes.

De acuerdo con el estudio de Neira (2012) La Cultura Organizacional: su efecto en la calidad educativa en la creación de una guía para los administradores educativos de la Instituciones del cantón Milagro. Diseño descriptivo; población de 62 padres de familia, 33 profesores y 93 alumnos. El instrumento fue la encuesta para medir la cultura organizacional que ha motivado el desenvolvimiento en el quehacer educativo en las instancias educativas. Con las reformas educativas se viene trabajando para mejorar las competencias y capacidades de los directivos que contribuyan a obtener logros pedagógicos y académicos en la Educación Básica, y bachillerato. El Ministerio de Educación tiene un programa de trabajo que tiene poco interés de directivos de instituciones educativas. Por otra parte, existen

miembros de instituciones educativas que no se comprometen a realizar una modificación del empoderamiento de las metas educativas.

Para las Teorías relacionadas sobre la variable clima organizacional, la gestión debe ser una disciplina, para llegar a ello debe cambiar los procedimientos de estudio, hecho que se comenta que la gestión considera una idea sobre el desempeño laboral. Se debe mantener definiciones e ideas claras que impulsen los procedimientos dentro de las instituciones educativas, por el cual estas ideas deberán ser aplicadas en procesos que desarrollan la gestión en entidades educativas (Chávez, 2013).

Es así como Litwin, (1998), Lo vincula a procesos psicológicos a través de las peculiaridades de la organización y el comportamiento intervencionista. De manera similar Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) menciona a: "Un grupo particular de cualidades de una organización en peculiar debe ser impulsado por la forma en que la organización confronta a los individuos y su contexto". El ambiente se muestra como una serie de conductas y probabilidades que señalan peculiaridades fijas de las organizaciones y la contingencia de los resultados y resultados de comportamiento (p. 44).

Saavedra y Rivera (2008) citan a Hall (1996) que considera "La atmósfera organizacional es un grupo de atributos del entorno laboral, que los empleados perciben directa o indirectamente y se considera que influyen en el procedimiento de los colaboradores". (pág. 6.)

Por su parte Hernández (2006) la define como: "Crear, aprender y difundir sistemas simbólicos para complacer los requerimientos del entorno al realizar tareas" (p.48).

De la misma manera se tiene la teoría de Litwin y Stinger (1998) consideran al "Clima Organizacional", como una prueba que permite la evaluación de factores ambientales que contribuyen al trabajador; "Especifica que existen 9 elementos relacionados al clima en una organización: relaciones, conflictos, responsabilidad, estructura, recompensa, estándares e identidad" (p.144). Respecto a la variable comunicación interna, se afirma "Es el procedimiento por el cual personas buscan información adecuada para vincular su organización y modificaciones que se den dentro de ella". (Kreps, G, 1995).

Por su parte Pelayo (2002) da a conocer "Que la comunicación contribuye al fracaso y éxito primordial labor de sus ejecutivos." (p. 159). De igual forma se tiene el aporte de Vásquez (2000) con la definición: una serie de procesos llevados a cabo por la organización

para establecer y conservar excelente armonía entre los trabajadores de la organización, mediante diversos medios de comunicación (para mantenerlos informados, completos y motivados, y para contribuir al logro). Actividades, metas de las organizaciones. (p,56).

Con relación a los desempeños, este realiza un sinfín de actividades que admiten a la institución progresar sus actividades, el cual causara incremento de competitividad externa en la organización. Se menciona también que en los niveles profesional como personal se busca mejorar las relaciones de las personas dentro de la organización. (Capriotti, 1998). De esta forma, las instituciones educativas demuestran una rapidez, que ayuda a adaptarse a las distintas condiciones que se presente (Capriotti, 1998)

También, una comunicación interna apropiada incitará adhesión en medio de individuos del equipo al mejorar la comprensión mutua y la comprensión mutua, esto también ayudará a identificarse con la organización. Sin lugar a dudas, esto conducirá a un compañerismo dentro de la organización, ya sea a nivel individual, entendimiento mutuo y ayuda en distintas circunstancias personales o profesionales, cooperación y esfuerzos conjuntos de labores que la empresa desea realizar. Apoyará a obtener una mejor incorporación del equipo (Capriotti, 1998).

La comunicación organizacional dentro de las instituciones educativas tiene características jerárquicas basadas en órdenes y autorizaciones, políticas de aceptación, etc. Es por tal motivo que tenemos que resaltar la importancia del vínculo que debe haber entre relaciones personales y la participación de trabajadores y gerentes (Fernández, 1991). La ocupación de la organización se debe a que implementa una buena comunicación organizacional. Por lo tanto, investigue los métodos más efectivos en las instituciones educativas para obtener las metas deseadas y establezca una agradable imagen para la comunidad educativa, los padres y los escolares (García, 1998).

La comunicación organizacional describe los avisos transmitidos por una organización, a través de los cuales se representan como entidades y sujetos sociales, utilizando las relaciones públicas como una herramienta el cual permitirá solicitar un requerimiento a amplio periodo. Fernández entiende la comunicación interna como "un todo de tecnologías y tareas diseñadas para promover y acelerar el envío de avisos a individuos de instituciones educativas, organizaciones y el medio ambiente u opiniones, habilidades y comportamientos que afectan el comportamiento interno y externo. Audiencia externa ". (Fernández, 1991)

Con respecto a las dimensiones, se vienen constituyendo mediante los motivos utópicos de la conjetura de la comunicación organizacional, que según Sanz (2011, pág. 58), indican que la parte comunicativa se presenta de la siguiente manera: Entre personas de igual condición social (vertical: ascendente y descendente), (horizontal), entre jefes y subalterno y entre individuos de diferentes condicional social situados en distintas líneas de mando (diagonal).

En la dimensión Comunicación descendente: Este modelo se califica como estructura organizativa; la manera más sencilla de esta dimensión es dar orientaciones que colabora a entender mejor su trabajo, incluso incorpora mensajes orientados al aumento de la sensibilidad que encabezan el trabajo duro de la motivación y autoestima y personal. (Sanz, 2011, pág. 58)

En la dimensión de la Comunicación Ascendente: se emplea transmitir sobre el rendimiento de las tareas ejecutada, las opiniones referentes a políticas y prácticas de la organización, requisitos, recomendaciones, etc. (Sanz, 2011, pág. 58)

En la dimensión de la Comunicación horizontal: es la más eficiente brinda superior confianza al emisor ya que tiene obstruido la solución al interlocutor, por el cual produce una preferible comunicación del emisor y el receptor, impidiendo interrupciones que pueden darse entre el gerente de comercialización y un colaborador de cualquier área de la organización. La comunicación interna impulsa el trabajo en equipo, previene discusiones entre compañeros, y ayuda a mejorar a las personas partiendo de nuevas costumbres. (Sanz, 2011, pág. 58).

Comunicación oral: Se relaciona entre dos o más personas, maneja un código que es el idioma, cada vez que nos relaciones se utiliza un lenguaje, se emplea la lengua para la utilización de la voz. (Sanz, 2011, pág. 58).

Finalmente, la comunicación electrónica/escrita: Se utilizan en diferentes medios como, por ejemplo: Internet, informes, eventos, charlas, etc. (Sanz, 2011, pág. 58).

El planteamiento del problema, se formuló de la siguiente manera: ¿Qué relación que existe entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad educativa de Ecuador, 2019?

Es importante plantear las siguientes preguntas específicas:

¿Qué relación existe entre la dimensión estructura del Clima Organizacional y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa?

¿Qué relación existe entre la dimensión recompensa del Clima Organizacional y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa?

¿Qué relación existe entre la dimensión relaciones interpersonales del Clima Organizacional y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa?

¿Qué relación existe entre la dimensión identidad del Clima Organizacional y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa?

En cuanto a la justificación del estudio de investigación, se ha tratado de conocer teóricamente los aportes o enfoques sobre el clima organizacional y la comunicación interna y determinar la existencia de una correlación entre las variables, que permita brindar instrucciones sobre la operatividad de una organización, donde el medio más eficaz es la comunicación entre sus miembros.

En lo Práctico se darán indicaciones para determinar las experiencias que se desarrollan al interior de una organización y estas contribuyan a la construcción de nuevas estrategias o tácticas que permitan la mejora comunicativa en las instituciones.

Con relación a lo metodológico, se tiene la aplicación de dos cuestionarios de recolección de datos que admitirá estimar la variable, estos pasaran por distintos procedimientos de autenticidad.

Hipótesis General:

HI: El clima organizacional se relaciona significativamente con la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador. 2019.

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador, 2019.

Hipótesis Específicas:

HI: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación descendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador, 2019.

El objetivo general quedó planteado como sigue:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

#### Objetivos Específicos.

Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación descendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

Demostrar la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación lateral en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

Identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación oral en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

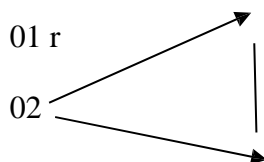
Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación escrita/electrónica en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente pesquisa es de tipo correlacional – transversal, descriptiva; ya que determina las cualidades, peculiaridades y los rasgos de grupos, individuos, sociedades, objetos o alguna otra situación que se impone a un estudio. Precisamente buscan medir información de forma conjunta o independiente sobre las variables a las que se relatan, su meta no es sugerir como se relacionan estas hay que busca determinar las principales propiedades del fenómeno de estudio y las relaciones unen variables mediante un modelo predecible en una muestra o población y transversal, ya que la información se recopila tal y como está en el medio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp.80-81).

El esquema de estudio es:



Dónde:

M = Docentes y directivos de la

OI = Clima Organizacional

O2= Comunicación Interna

r = Relación

### 2.2. Operacionalización de las variables

Variables, operacionalización

#### Variables

Variable 1: Clima Organizacional.

Variable 2: Comunicación Interna.



## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Sub variables	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	<p>Lo definen como: Conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido en el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno.</p> <p>Dunnette, Lawler y Weick (1970).</p>	<p>Se evaluará el clima organizacional con el instrumento de clima que evalúa 4 dimensiones en la escala Likert de 3 alternativas en desacuerdo (1), Indeciso (2), De acuerdo (3).</p>	Estructura	Reglas Orden Normativas Procesos Información Materiales	Ordinal
			Recompensa	Desarrollo de capacidades Reconocimiento Motivación Espíritu de equipo Apoyo Capacidad técnica Seguridad Comunicación Muestras de respeto	
			Relaciones interpersonales	Compromiso Afecto Contribuyo al logro de metas	
Comunicación interna	<p>Es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella (Kreps, G, 1995).</p>	<p>Se evalúa la comunicación con el cuestionario de comunicación interna en sus 5 dimensiones a evaluar y se evalúa en 3 opciones de respuesta. En desacuerdo (1), Casi siempre (2), De acuerdo (3).</p>	Comunicación descendente	Información clara Órdenes claras Órdenes precisas Información vertical Información inferior a superiores ideas de los niveles inferiores Críticas	Ordinal
Comunicación ascendente	Trabajo en equipos Políticas y objetivos Fomenta el compañerismo				
Comunicación horizontal	Uso de la canal oral Instrumentos orales				

			Comunicación escrita/electrónica	Uso del canal escrito Instrumentos escritos de la comunicación Uso del canal electrónico Uso de la página web.	
--	--	--	----------------------------------	---	--

## **Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

Menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010) en la población de la pesquisa “es un grupo del total de casos que coinciden una secuencia de definiciones, o una infinidad de datos que constituyen una agrupación” (p.304). En la indagación se empleó una población de 30 maestros.

### **Población – Muestra**

	<b>Cantidad</b>
<b>Docentes</b>	30
<b>Total</b>	30

### **2.3.2. Muestra**

Es una recopilación de personas extraídos de una población partiendo de algún método particular para su cálculo directo. Una muestra es un fragmento del conjunto que compone la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Elección de la muestra emplearemos el tipo no probabilístico intencionado; de la misma manera para la realización de las metas se empleó a toda la población como muestra; es decir por los 25 profesores de la Unidad educativa.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnica.**

Se empleo una técnica que es la “Encuesta”, establece un mensaje que el investigador expresa a un conjunto de individuos constructos como creencias, percepciones, actitudes, preferencias, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **2.4.2. Instrumento:**

Se empleó el cuestionario, este se detalla como “el un todo de cuestiones diseñadas para producir datos indispensables para lograr las metas; viene hacer una idea precisa para comparar el objeto de estudio y centro del problema de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **2.4.3. La Validez**

Según Abanto (2015) La ratificación de los instrumentales, de hará con el apoyo del criterio de jueces o expertos; para lo cual se utilizó las fichas y matriz de validación de instrumentos.

#### **2.4.4. La confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentales se calculará aplicando una prueba piloto de 12 estudiantes de otra institución educativa del ámbito para lo cual se aplicó el Alfa de Cronbach obteniéndose para el cuestionario Clima organizacional 0,862 y constó de 30 ítems y para el cuestionario de la comunicación interna 0,848 que consto de 20 ítems. Estos resultados demuestran que los instrumentos son confiables.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos.**

En esta parte se procedió al análisis de toda la información recolectada a lo largo de la búsqueda de datos. Pulido (2015), menciona que el método apunta a la metodología a seguir a través de una variedad de operaciones, reglas y procesos encaminados de forma espontánea y razonable, para lograr conseguir un propósito que puede llegar a ser este materialista o conceptual. El análisis de datos se realizó a través del software estadístico SPSSv21 y para contrastar las hipótesis del presente trabajo se utilizó el coeficiente de correlacional de Pearson y la significancia o p valor será menor a 0,01.

#### **2.6. Aspectos éticos.**

Para este criterio se demostró con la elaboración de los cuestionarios para la recopilación de datos. Se consultó páginas de internet, libros y bibliotecas de universidades. Se tuvo en cuenta las normas APA.

### III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Comunicación Interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta Ecuador, 2019.

**Tabla 1 Datos de las variables**

		Comunicación interna							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Ineficiente	0	0.0%	4	13.3%	2	6.7%	6	20%
	Aceptable	4	13.%	5	16.7%	5	16.7%	14	46.7%
	Adecuado	3	10.%	3	10.0%	4	13.3%	10	33.3%
	total	7	23.%	12	40.0%	11	36.7%	30	100.0%

**Fuente 1 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

#### **Interpretación:**

En la tabla 01, se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional en la Unidad Educativa fue evaluado como aceptable por el 46.7% de los encuestados; mientras que el 40% de los docentes consideran que la comunicación interna es regular. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evalúan como adecuada el clima organizacional con el 33,3%; mientras que el 36,7% consideran a la comunicación interna como buena.

Objetivos específicos

O1: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación descendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta, Ecuador.

**Tabla 2 Datos de la variable y la dimensión**

**Trabajo administrativo y la dimensión comunicación descendente**

		Dimensión comunicación descendente							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Ineficiente	4	13.3%	2	6.7%	0	0%	6	20%
	Aceptable	3	10%	10	33.3%	1	3.3%	14	46.7%
	Adecuado	0	0.0%	6	20%	4	13.3%	10	33.3%
	total	7	13.3%	18	60%	5	26.7%	30	100.0%

**Fuente 2 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

**Interpretación:**

En la tabla 02, se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados de los cuales el 33.3% considera que dimensión comunicación descendente como regular, en cuanto al grupo que evaluó como adecuada el clima organizacional con el 33.3% señala que dimensión comunicación descendente es regular con el 20%.

O2: Demostrar la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador.

**Tabla 3 Escolar datos de la variable y la dimensión**

		Comunicación ascendente							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima	Ineficiente	4	13.3%	0	0%	2	6.7%	6	20%
Organizacional	Aceptable	5	16.7%	4	13.3%	5	16.7%	14	46.7%
	Eficiente	0	0.0%	6	20%	4	13.3%	10	33.3%
total		9	30.0%	10	33.3%	11	36.7%	30	100.0%

**Fuente 3 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

**Interpretación:**

En la tabla 03: Se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 16.7% considera que la comunicación ascendente en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador. es baja y buena a la vez.

O3: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación lateral en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador

**Tabla 4 Datos de la variable y de la dimensión**

		Comunicación lateral							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Ineficiente	3	10%	3	10%	0	0%	6	20%
	Aceptable	0	0.0%	8	26.7%	6	20%	14	46.7%
	Adecuado	3	10%	0	0%	7	23.3%	10	33.3%
	total	6	20%	11	36.7%	13	43.3%	30	100.0%

**Fuente 4 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

**Interpretación:**

En la tabla 04: se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que comunicación lateral es regular; en cuanto al grupo que evaluó como adecuada el clima organizacional con el 33.3%, señala que comunicación lateral es buena con el 23.3%.

O4: Identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación oral en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador.

**Tabla 5 Correlaciones**

		Comunicación oral							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Ineficiente	3	10%	3	10%	0	0%	6	20%
	Aceptable	0	0.0%	8	26.7%	6	20%	14	46.7%
	Adecuado	3	10%	0	0%	7	23.3%	10	33.3%
	total	6	20%	11	36.7%	13	43.3%	30	100.0%

**Fuente 5 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

**Interpretación:**

En la tabla 05: Se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que comunicación oral es regular; en cuanto al grupo que evaluó como adecuada el clima organizacional con el 33.3%, señala que comunicación oral es buena con el 23.3%



O5: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación escrita/electrónica en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” en la Floresta. Ecuador.

**Tabla 6 Correlaciones**

		Comunicación escrita							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Ineficiente	3	10%	3	10%	0	0%	6	20%
	Aceptable	0	0.0%	8	26.7%	6	20%	14	46.7%
	Adecuado	2	6.7%	1	3.3%	7	23,3%	10	33.3%
	total	5	16.7%	12	40%	13	43.3%	30	100.0%

**Fuente 6 Encuesta aplicada en la Unidad Educativa**

### **Interpretación**

En la tabla 06: Se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que comunicación escrita es regular, en cuanto al grupo que evaluó como adecuada el clima organizacional con el 33.3%, señala que la comunicación escrita es buena con el 23.3%

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS **Hipótesis general:**

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la comunicación interna en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la comunicación interna en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

**Tabla 7 Correlaciones**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicación interna
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dimensión comunicación interna	Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

**Fuente 7 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01**

#### **Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa, se observa una relación moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (- 0.692,  $p=0,000<0.01$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

HE1: Hipótesis específicas:

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación descendente en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

**Tabla 8 Correlaciones**

**El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación descendente**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicación descendente
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Dimensión comunicación descendente	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

**Fuente 8 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01**

**Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación descendente en la Unidad Educativa se aprecia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación descendente al nivel 0.01 ( $r= 0.530$ ,  $p=0,001<0.01$ ); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

HE2: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

**Tabla 09**

**Correlación entre el clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación ascendente**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicación ascendente
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,464**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Dimensión comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,464**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

**Fuente 9 \*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01

**Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación ascendente en la Unidad Educativa, se aprecia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación ascendente al nivel 0.01 ( $r= 0.464$ ,  $p=0,003<0.01$ ); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

HE3: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación lateral en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019

**Tabla 10**

**Correlación entre clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación lateral**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicación lateral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,442**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Dimensión comunicación lateral	Correlación de Pearson	,442**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

**Fuente 10 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01**

**Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación lateral en la Unidad Educativa, se aprecia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación lateral al nivel 0.01 ( $F 0.442, p-0,003 < 0.01$ ); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

H4: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación oral en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

**Tabla 11**

**Correlación entre clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación oral**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicación oral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,662**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
<b>Dimensión comunicación oral</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,662**</b>	<b>1</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,001</b>	
	<b>N</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**Fuente 11 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01**

**Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación oral en la Unidad Educativa, se aprecia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación oral al nivel 0.01 ( $r= 0.662$ ,  $p=0,001<0.01$ ); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

H5: El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación escrita/electrónica en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta. Ecuador, 2019.

**Tabla 12**

**Correlación entre clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión comunicación escrita**

Correlaciones		Clima organizacional	Dimensión comunicativa escrita
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
Dimensión comunicación escrita	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30

**Fuente 12 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01**

**Interpretación:**

La correlación entre el clima organizacional y la dimensión comunicación escrita en la Unidad Educativa, se aprecia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación escrita al nivel 0.01 (= 0.560,  $p=0,002<0.01$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

En el Objetivo General, se tiene la tabla 01, se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional en la Unidad Educativa fue evaluado como aceptable por el 46.7% de los encuestados, mientras que el 40% de los docentes consideran que la comunicación interna es regular. En cambio, se tiene grupo docentes que evalúan como adecuada el clima organizacional con el 33,3%; mientras que el 36,7% consideran a la comunicación interna como buena. Según Saavedra y Rivera (2008) citan a Hall (1996) que considera "La atmósfera organizacional es un grupo de atributos del entorno laboral, que los empleados perciben directa o indirectamente y se considera que influyen en el procedimiento de los colaboradores". (pág. 6.)

Por otro lado, en la teoría de la comunicación organizacional de Sanz, (2011, pág. 58), indican que la comunicación se da de la siguiente manera: Entre personas de igual condición social (vertical: ascendente y descendente), (horizontal), entre jefes y subalterno y entre individuos de diferentes condicional social situados en distintas líneas de mando (diagonal). Similar resultado encontró que González (2006), describe en su informe sobre la disciplina organizacional y la comunicación en 220 se dio como resultado que el 50% de los profesores dieron a notar que el clima organizacional era autoritario, en tanto el 58% de los profesores percibían que la comunicación era incorrecta.

De acuerdo a los objetivos específicos, se tiene:

OE1: Según la tabla 02: Se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable 46.7% de los encuestados de los cuales el 33.3% considera comunicación descendente como regular. este modelo se califica como estructura organizativa; la manera más sencilla de esta dimensión es dar orientaciones que colabora Q entender mejor su trabajo, incluso incorpora mensajes orientados al aumento sensibilidad que encabezan el trabajo duro de la motivación y autoestima y personal. (Sanz, (2011, pág. 58).

OE2: De acuerdo a la tabla 03: Se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que. El clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados de los cuales el 16.7 %



considera que la comunicación ascendente en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” Ecuador es baja y buena a la vez.

En esta dimensión tiene como competencia de mantener informados a los miembros de la organización sobre la gestiones y resultados de las diferentes acciones realizadas o consecuencias de las mismas. (Sanz, 2011, pág. 58).

OE3: En la tabla 04: se presentan los resultados estadísticos donde se evidencia que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que la comunicación lateral es regular.

Es así Sanz (2011) considera a la comunicación horizontal como la más rápida y hay que tener en cuenta lo inmediato, proporciona mayor seguridad al emisor dado que tienen bloqueado la respuesta al interlocutor, esto genero una mejor comunicación entre el rector y el emisor.

OE4: En la tabla 05, se presentan los resultados estadísticos donde el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que la comunicación oral es regular.

Es así como Sanz (2011) considera que la comunicación oral es la que se genera entre personas, a través de un código que es el idioma y así relacionarse por medio del lenguaje utilizando la lengua para el uso de la voz.

OE5: En la tabla 06, se presentan los resultados estadísticos donde el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que la comunicación escrita es regular. En este caso Sanz (2011) Se utilizan en diferentes medios como por ejemplo: Internet, informes, eventos, charlas, etc.

## V. CONCLUSIONES

Se considera que la comunicación oral es regular, se aprecia una relación directa y significativa.

1-Se evidencia que el clima organizacional en la Unidad Educativa fue evaluado como aceptable por el 46.7% de los encuestados; mientras que el 40% de los docentes consideran que la comunicación interna es regular. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evalúan como adecuada el clima organizacional con el 33,3%; mientras que el 36,7% consideran a la comunicación interna como buena y se aprecia una relación directa y significativa entre las variables.

2- Se determinó que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados de los cuales el 33.3% considera que dimensión comunicación descendente como regular, y se aprecia una relación directa y significativa.

3. Se concluyó que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% de los encuestados, de los cuales el 16.7% considera que la comunicación ascendente en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" en la Floresta Ecuador, 2019 es baja y buena a la vez. se aprecia una relación directa y significativa.

4. Se comprobó que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7% los encuestados, de los cuales el 26.7% considera que comunicación lateral es regular. se aprecia una relación directa y significativa.

5- Se evidenció que el clima organizacional de los docentes de la Unidad Educativa, fue evaluada como aceptable por el 46.7 de los encuestados, de los cuales el 26.7 %.

6- Se comprobó que existe una correlación directa y significativa. al nivel 0.01 ( $r=0.560$ ,  $p=0,002<0.01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión comunicación escrita, a la vez se determinó que el clima organizacional fue evaluado como aceptable por el 46.7% de los cuales el 26.7% considera que la comunicación escrita es regular en la Unidad Educativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos de la unidad educativa establecer estrategias para mejorar el clima organizacional y la comunicación interna entre los docentes y la comunidad educativa.

Al personal directivo y docente de la institución educativa, generar espacios para mejorar el clima organizacional y que permita establecer la comunicación descendente, ascendente con el propósito de contribuir a mantener una comunicación asertiva a través de los diversos canales comunicativos.

Al personal directivo y docente de la institución educativa, generar espacios para mejorar el clima organizacional y que permita establecer la comunicación horizontal con el propósito de contribuir a mantener una comunicación asertiva con los miembros de la organización.

A la comunidad educativa va a contribuir para mantener una comunicación oral fluida y armoniosa, que conlleve a que el clima organizacional no altere el clima institucional.

Al personal directivo y docente de la institución educativa, generar espacios para mejorar el clima organizacional y que permita establecer la comunicación a través de la escritura, con el propósito de contribuir a mantener una comunicación asertiva a través de los diversos canales comunicativos.

## REFERENCIAS

- Acero, L. (2007). *Clima y comportamiento en la organización*. Caracas: Los Andes.
- Álvarez Q y Zabalza, M (2011): “La comunicación en las instituciones escolares. UNED, Madrid.
- Aiken, Lewis R. y otros (2003) “Tests psicológicos y evaluación” México D.F. Pearson Educación.
- Andrade, H. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En: Fernández, C. (Coord). *La comunicación en las organizaciones*. México D.F., México: Editorial Trillas. pp. 11-17.
- Etkin, G. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable: el deber ser, poder hacer y la voluntad creativa*. Buenos Aires: Granica.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona, España: Paidós.
- Bravo Mancero, Patricia (2014). Correlational study: teaching styles and learning styles in teachers and students of the National University of Chimborazo. *Sophia, Collection of Philosophy of Education*, (16), 231-248. [Consultation date September 23, 2020]. ISSN: 1390-3861. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4418/441846097011>
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cantón, I. y García, A. (2012). La comunicación en los centros educativos: un estudio de caso. En: *Revista Tendencias Pedagógicas* (19), 2012. pp. 107-130. Recuperado en: [www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2012\\_19\\_08.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2012_19_08.pdf).
- Casares, E. (2007). La Comunicación en la Organización; la Retroalimentación como Fuente de Satisfacción. En: *Revista Razón y Palabra*, 12 (56) abril-mayo, 2007. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729022>.

CAPRIOTTI, Paúl (1998). *La comunicación interna*. Universidad Rovira i Virgilio – Tarragona. España.

Carrillo, P, (2015), realiza el estudio titulado: “*Clima organizacional en las escuelas privadas y públicas*” Universidad privada de Lambayeque.

Celi (2015) en la tesis Titulada Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes de la Pucsd., 2014. Santo Domingo-Ecuador.

Contreras (2015) “Relación entre comunicación directa y clima organizacional en una institución educativa de nivel secundaria de Lima Norte. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado el 07 de febrero del 2017. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf).

Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Escudero, García, Martín, Ruiz, Pérez, Prieto, & Sues. (2017). Assessment of ethical and methodological aspects in a qualitative study with users of Pediatric Oncology. *Journal of Methodology of Social Sciences*, 36 (1), 149-176. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2971/297149614006>.

Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.

Fernández Collado. (1991) “*La comunicación en las organizaciones*”. Editorial Trillas, México, 1991.

García, Jiménez. (1998) “*La comunicación interna*”, Editorial Díaz de Santos, Madrid, 1998.

Hall, R. (1996). *Organizaciones: Estructura, proceso y resultados*. Segunda Edición. México, D.F.: Editorial Prentice Hall Internacional.

Hernández, M. (2006). La complejidad del estudio de la cultura organizacional. México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, M, (2014) “*La comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá*” Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Humanas - Bogotá, Colombia.

Kreps, G. (1995) Información vinculada a la organización y sus modificaciones en ella. México.

Litwin, S. & Stinger, G. (1998). Clima y comportamiento organizacional. México: Fondo de Cultura Económica.

Lozada, José Carlos (2004). “Gestión de la comunicación en las organizaciones”. Barcelona, España, editorial Ariel S.A. 1 edición.

Mancinas, R, (2012) “La comunicación organizacional en instituciones públicas como estímulo para la integración y la práctica profesional: el caso del gabinete de comunicación del departamento de periodismo II de la universidad de Sevilla, España.

Molocho, N. (2010). Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N.º 01-Lima Sur-2009 (Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ortega, Julio. (2017). How a scientific investigation is generated that is later the subject of publication. Journal of the Selva Andina Research Society, 8 (2), 155-156. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es).

Pérez Vera, Monserrat Gabriela, & Ocampo Botello, Fabiola, & Sánchez Pérez, Karoll Rebeca (2015). Application of the research methodology to identify emotions. RIDE Iberoamerican Magazine for Educational Research and Development, 6 (11). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4981/498150319048>.

Pinillos, Andreu. (1996) “Comunicación Interna, un paseo por el tiempo”, Harvard Deusto Busines Review, Ediciones Deusto, S.A., enero/febrero.

Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de la investigación científica . *Opción* , pp.1137-1156.

Revista Latina de Comunicación Social, La Laguna, España, 1998. En la siguiente dirección electrónica (URL): <http://www.lazarillo.com/latina/a/12xrecife.htm>  
Cuadernillos para la Transformación; Secretaría de Programación y Evaluación Educativa del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación, 1996.

Saavedra, A. y Rivera, W. (2008). El clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad (Investigación par a optar el título de orientadoras vocacionales y laborales). Guatemala, Universidad de San Carlos, Escuela de Ciencias Psicológicas.

Tamayo. M. (2003). *El proceso de la investigación científica, incluye evaluación y administración de proyectos de investigación, México*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>.

Zambrano, G., Quindemil, E., Gómez, V. (2016). La comunicación educativa en el nuevo contexto del proceso de enseñanza aprendizaje. *Didáctica y educación. issn 2224-2643*, 1-6.

## ANEXO N° 01

### Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

**Estimado Docente:** Desde su perspectiva, este cuestionario recoge valiosa información de la realidad, por lo tanto, se contesta en forma anónima para que sienta absoluta libertad de expresar sus percepciones personales. Respóndalo en un lugar tranquilo.

**Elija uno de los cuatro grupos que aparecen y marque con una X en el cuadro que usted elija.**

En desacuerdo (1), Indeciso (2), De acuerdo (3)

N°	ÍTEMS	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
	ESTRUCTURA			
1	Considero que es necesario el establecimiento de un organigrama de líneas de mando			
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas			
3	En esta institución existe reglas y orden			
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas			
5	La normatividad vigente facilita mi desempeño			
6	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas			
7	La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas			
8	Los ritmos de trabajo son más exigentes en los docentes			
RECOMPENSA				
9	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional			
10	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades			
11	En general, mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño académico			



12	En general, mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas			
13	Demuestra interés en el resultado de sus tareas			
14	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas			
15	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas			
RELACIONES INTERPERSONALES				
16	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo			
17	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo			
18	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito			
19	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución			
20	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo			
21	Tienen en cuenta las diferentes ideas de los participantes en algún evento pedagógico			
22	La dirección reconoce y respeta tus derechos sin discriminación			
23	Los directivos muestran agrado, afecto y respeto hacia los demás			
24	Los directivos mantienen una comunicación abierta con todos en la Institución			
IDENTIDAD				
25	Me siento parte importante de esta Institución			
26	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo			
27	Considero importante mi trabajo en esta Institución			
28	Considero que la realización de las actividades pedagógicas innovadoras tiene un impacto en la Institución			
29	Estoy convencido de mi contribución al logro de los objetivos institucionales			
30	Es de gran satisfacción trabajar en esta institución			

Gracias por su colaboración.

PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CLIMA  
ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	100,3333	175,273	,110	,809
02	100,5111	169,346	,342	,899
03	100,3556	173,871	,150	,807
04	100,1556	169,953	,320	,800
05	100,4889	173,256	,177	,806
06	100,8222	168,422	,327	,800
07	100,3111	169,992	,309	,801
08	100,7778	162,177	,502	,892
09	100,5111	172,028	,238	,803
10	100,7556	162,098	,542	,891
11	100,5778	169,386	,305	,801
12	101,1333	165,936	,436	,896
13	101,0000	160,682	,620	,888
14	100,9111	166,492	,417	,896
15	100,7111	165,301	,434	,895

16	VAR000	100,8889	163,374	,528	,892
17	VAR000	100,7778	178,813	-,005	,813
18	VAR000	100,6667	169,045	,339	,800
19	VAR000	101,1111	174,283	,175	,806
20	VAR000	100,7556	169,416	,355	,799
21	VAR000	101,2667	169,609	,284	,802
22	VAR000	100,8000	170,436	,273	,802
23	VAR000	100,7333	162,382	,458	,894
24	VAR000	100,4444	174,343	,161	,806
25	VAR000	100,7778	162,086	,473	,893
26	VAR000	100,6667	169,045	,339	,800
27	VAR000	101,1111	174,283	,175	,806
28	VAR000	100,7556	169,416	,355	,799
29	VAR000	101,2667	169,609	,284	,802
30	VAR000	100,8000	170,436	,273	,802

## ANEXO N° 02

### Cuestionario para evaluar la comunicación interna

Estimado Docente: El presente cuestionario me permite recoger información relacionada a la variable comunicación interna, por lo tanto, se le solicita marcar con una X la alternativa que usted elija.

En desacuerdo (1),          Casi siempre (2),          De acuerdo (3)

N°	ÍTEMS	En desacuerdo	Casi siempre	De acuerdo
	<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>			
1	En la Unidad Educativa se utiliza la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información entre los directivos y los niveles jerárquicos, docentes, auxiliares y personal administrativo o de servicio.			
2	Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de los docentes en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales.			
3	Estoy satisfecho con la forma de comunicación descendente que se da en la institución educativa			
	<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>			
4	En la Unidad Educativa se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas.			
5	El personal subalterno (jerárquicos, docentes, auxiliares y personal administrativo o de servicio) de la Institución Educativa utilizan la perspectiva comunicacional ascendente			

	con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.			
6	Estoy satisfecho con la forma de comunicación ascendente que se da en la institución educativa.			
COMUNICACIÓN LATERAL				
7	En la Unidad Educativa se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes.			
8	Los directivos de la Unidad Educativa utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales.			
9	Estoy satisfecho con la forma de comunicación lateral u horizontal que se da en la institución educativa.			
COMUNICACIÓN ORAL				
10	En la Unidad Educativa se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo.			
11	En la Institución Educativa se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como reuniones de directivos, reuniones de comité, equipos de trabajo, círculos de calidad, asambleas, charlas y diálogos informales			
12	Considera que el canal oral sea el medio más efectivo para que los directivos se comuniquen con Ud.			
13	Considera Ud. que el canal oral sea el medio más efectivo para comunicarte con los directivos			
COMUNICACIÓN ESCRITA/ELECTRÓNICA				

14	En la Unidad Educativa se promueve el uso del canal escrito para tener un registro permanente, tangible y verificable de la información transferida			
15	En la Unidad Educativa se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.			
16	Considera que el canal escrito sea el medio más efectivo para que los directivos se comuniquen con Ud.			
17	Considera Ud. que el canal escrito sea el medio más efectivo para comunicarte con los directivos			
18	En la Unidad Educativa se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas.			
19	En la Institución Educativa se utilizan los instrumentos electrónicos de la comunicación; chat, intranet, portal web, foros y discusiones de internet, etc., para hacer más efectivo la gestión.			
20	Cuenta la Unidad educativa con una página web que divulgue información de los logros obtenidos para el bienestar institucional			

Gracias por su colaboración

PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO  
COMUNICACIÓN INTERNA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	89,4444	85,571	,507	,843
02	89,6222	84,604	,542	,842
03	90,0667	85,064	,502	,843
04	89,9111	86,946	,305	,858
05	89,5778	85,204	,524	,863
06	89,8000	85,664	,477	,864
07	89,8000	82,209	,537	,840
08	89,3778	85,877	,556	,843
09	89,3778	85,922	,494	,844
10	89,9778	86,295	,210	,862
11	89,6889	82,401	,604	,868
12	89,6444	84,462	,365	,846
13	89,5556	82,934	,467	,842
14	89,7556	80,098	,632	,856

15	VAR000	89,8222	85,013	,378	,856
16	VAR000	89,0667	88,200	,191	,851
17	VAR000	89,2667	82,882	,459	,852
18	VAR000	89,3778	87,240	,238	,860
19	VAR000	89,2667	90,064	,017	,866
20	VAR000	89,1556	90,225	,013	,866



ANEXO 3

Guayaquil, 4 de Noviembre del 2019

Magister

Virny Dávila

Directora Encargada de la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira”

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole toda clase de éxitos en la labor tan acertadamente encomendada a usted que Dios le de mucha sabiduría para así salir todos adelante en beneficio de nuestra institución.

El motivo de la presente es con el fin de solicitarla muy comedidamente una autorización para hacer una encuesta sobre “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA” de la institución con docentes, que me solicita la Universidad Cesar Vallejo para el desarrollo de mi tesis.

Por la atención que se dé a mi pedido, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,



Econ. Roxanna Patricia Araujo Mera.

*Aprobado,  
Proceda a dar las  
facultades para  
Planear a la  
Economista*



*Virny Dávila*  
04-11-2019

Colegio Fiscal  
DR. LEONIDAS ORTEGA MOREIRA  
Recibido: *Silvia Jimenez*  
Fecha: 04-11-2019  
Hora: \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores**

Yo, Araujo Mera Roxanna Patricia; egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo – Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

Piura, 12 de enero del 2021.

Araujo Mera Roxanna Patricia	
CI: 0914850748	
ORCID: 0000-0001-8704-2454	