

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



*Una Institución Adventista*

## **Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini**

**Ramos Ocampo, Comas, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la  
Comunicación

**Autor:**

Claudia Johana Silva Pérez

**Asesor:**

Lic. Nick Josías Brañez Medrano

Lima, Ñaña, Mayo, 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Nick Josias Brañez Medrano, de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Claudia Johana Silva Pérez, para obtener el título de Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de Mayo del año 2021.



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los veintisiete días(s) del mes de mayo del año 2021 siendo las 9:00 horas, se reunieron en la modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Presidente del jurado: Mtro. José Calsín Molleapaza, el secretario: Lic. Julián Usca Quispe y los demás miembros: Lic. Marco Antonio Pascual Rivera y el asesor: Lic. Nick Josías Brañez Medrano, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: **“Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019”**, de la bachiller **Claudia Johana Silva Pérez**, conducente a la obtención del título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a (la) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Claudia Johana Silva Pérez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	15	B-	Con nominación bueno	Muy bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente  
Mtro. José Calsín Molleapaza

Secretario  
Lic. Julián Usca Quispe

Miembro  
Lic. Marco Antonio Pascual Rivera

Asesor  
Lic. Nick Josías Brañez Medrano

Candidato/a  
Claudia Johana Silva Pérez

**(\*) Tabla de Calificación**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	20	A+	Con nominación de <b>Excelente</b>	Excelencia
	19	A		
	18	A-	Con nominación de <b>Muy Bueno</b>	Sobresaliente
	17	B+		
	16	B	Con nominación de <b>Bueno</b>	Muy Bueno
	15	B-		
	14	C	Con nominación de <b>Aceptable</b>	Bueno
DESAPROBADO	Menos de 14	D	Con nominación de <b>Deficiente</b>	Insuficiente

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la vida, salud, brindándome  
sabiduría para continuar con perseverancia.

Gracias a él pude concluir este trabajo de investigación.

### **A mis padres**

Que sin ellos no hubiera logrado esta meta  
profesional, quienes me motivan día a día  
a esforzarme para lograr mis propios sueños.

América y Juan, gracias por  
estar a mi lado siempre.

### **A mi hijo**

Por ser mi motivación, para lograr esta meta, y por ser mi mayor orgullo, Adriel.

***Claudia Johana Silva Pérez***

## **Agradecimiento**

A Dios, que me brindó fortaleza para acabar esta tesis.

A mis queridos padres: América y Juan, porque siempre están a mi lado apoyándome en cada etapa de mi vida, quienes en todo tiempo estuvieron dándome su motivación y apoyo constante.

A mi familia por el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

A mi hijo Adriel sin lo cual este logro no se habría completado.

A la Universidad Peruana Unión por la oportunidad para el desarrollo profesional.

**Muchas gracias.**

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de contenido .....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
Capítulo I Planteamiento del problema .....	16
1.1. Descripción de la situación problemática .....	16
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.3.1. Objetivo general .....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.5. Presuposición filosófica .....	21
Capítulo II Marco teórico .....	23
2.1. Antecedentes de investigación .....	23
2.1.1. Internacionales .....	23
2.1.2. Nacionales .....	24
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Comunicación interna.....	26
2.2.2. Satisfacción laboral .....	36
2.3. Marco conceptual .....	41

2.3.1. Definición de la variable comunicación interna: .....	41
2.3.2. Definición de la variable satisfacción laboral:.....	41
2.4. Institución educativa.....	41
2.4.1. ¿Quién fue Esther Festini de Ramos Ocampo?.....	42
2.4.2. Filosofía de la Institución .....	43
2.4.3. Departamento de comunicación .....	43
2.4.4. Medios de comunicación .....	43
Capítulo III. Metodología de la investigación .....	45
3.1. Lugar de ejecución .....	45
3.2. Población y muestra .....	45
3.2.1. Población .....	45
3.2.2. Muestra .....	45
3.3. Tipo de investigación.....	45
3.4. Diseño de la investigación.....	46
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	47
3.5.1. Técnica de recolección de datos .....	47
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos .....	48
3.6. Validación de instrumento .....	49
3.7. Confiabilidad del instrumento .....	49
3.8. Plan de procesamiento de datos .....	50
3.9. Planteamiento de Hipótesis .....	51
Capítulo IV. Resultados y discusión .....	52
4.1. Presentación de resultados. ....	52
4.2. Análisis descriptivo de los datos.....	55
4.2.1. Variable Comunicación Interna.....	56
4.2.2. Variable Satisfacción Laboral .....	62
4.3. Pruebas de normalidad .....	70

<b>4.3.1. Análisis de la relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente</b> ....	70
4.3.2. Hipótesis general.....	71
4.3.3. Hipótesis específica 1.....	72
4.3.4. Hipótesis específica 2.....	74
4.3.5. Hipótesis específica 3.....	76
4.3.6. Hipótesis específica 4.....	78
4.4. Discusión de resultados.....	79
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones .....	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones.....	86
Referencias bibliográficas .....	88
Anexos .....	90
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	91
Anexo 2: Operacionalización de las variables .....	92
Anexo 3: Instrumentos .....	93
Anexo 4: Validación de los Instrumentos .....	96
Anexo 5: Autorización de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo .....	114
Anexo 6: Imágenes de la aplicación de la encuesta.....	115
Anexo 7: Entrevista al Director.....	116

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validación de expertos cuestionario: .....	49
Tabla 2.	Fiabilidad del instrumento de Comunicación interna.....	50
Tabla 3.	Fiabilidad del instrumento de Satisfacción laboral .....	50
Tabla 4.	Escala de Likert .....	50
Tabla 5.	Información sociodemográfica .....	52
Tabla 6.	Tabla de valores en frecuencias y porcentajes de los docentes y trabajadores que respondieron al ítem: “Palabras que me describen relativamente bien”. .	54
Tabla 7.	Baremo.....	55
Tabla 8.	Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna: Comunicación descendente.....	56
Tabla 9.	Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.....	58
Tabla 10.	Análisis de frecuencia de la variable Comunicación interna: Comunicación horizontal.....	60
Tabla 11.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Significancia de la tarea. ....	62
Tabla 12.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo .....	64
Tabla 13.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Reconocimiento personal y/o social .....	66
Tabla 14.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Beneficios económicos .....	68
Tabla 15.	Prueba de normalidad de Comunicación interna y Satisfacción laboral .....	70
Tabla 16.	Relación entre la Comunicación interna y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores. ....	72

Tabla 17. Relación entre Comunicación descendente y la Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores. ....	73
Tabla 18. Relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores. ....	75
Tabla 19. Relación entre la Comunicación horizontal y la Satisfacción Laboral en los docentes y trabajadores. ....	77

## Índice de figuras

Figura 1.	Tipos de Comunicación interna .....	30
Figura 2.	Modelo de Laswell (1920).....	34
Figura 3.	Modelo de Shannon y Weaver (1948) .....	34
Figura 4.	Modelo de Osgood y Schramm (1954) .....	35
Figura 5.	Teoría de los dos factores .....	38
Figura 6.	Pirámide de Maslow de la Jerarquía de las necesidades.....	39
Figura 7.	Análisis de frecuencia de “Palabras que me describen relativamente bien”...55	
Figura 8.	Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna en su dimensión: Comunicación descendente.....	56
Figura 9.	Análisis porcentual de la variable Comunicación Interna en su dimensión: Comunicación descendente.....	57
Figura 10.	Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.....	58
Figura 11.	Análisis porcentual de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.....	59
Figura 12.	Análisis de frecuencia de la variable Comunicación interna en su dimensión: Comunicación horizontal.....	60
Figura 13.	Análisis porcentual de la variable Comunicación interna en su dimensión: Comunicación horizontal.....	61
Figura 14.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Significancia de la tarea.....	62
Figura 15.	Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Significancia de la tarea.....	63
Figura 16.	Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Condiciones de trabajo. ....	64

Figura 17. Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Condiciones de trabajo .....	65
Figura 18. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Reconocimiento personal y/o social.....	66
Figura 19. Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Reconocimiento personal y/o social.....	67
Figura 20. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Beneficios económicos.....	68
Figura 21. Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Beneficios económicos.....	69

## Resumen

La presente investigación titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo”, Comas, 2019.

Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Este estudio se condujo bajo el soporte metodológico de investigación de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional.

El estudio estuvo conformado por una muestra de 50 trabajadores que trabajan dentro de la institución educativa. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de escala de Likert. Para la validez del instrumento se aplicó la técnica de juicio de expertos, sometido a prueba de confiabilidad cuyos índices fueron 0,904 para la comunicación interna y 0,774 para la Satisfacción laboral, ambas variables muestran un resultado de  $\rho=0.531$ , lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p<0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

Se concluye que la comunicación interna y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la comunicación interna se incrementa, también se incrementará la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores o viceversa, así como sus dimensiones descendente, ascendente y horizontal.

**Palabras clave:** Comunicación interna, satisfacción laboral, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal.

## Abstract

This research entitled "Internal communication and job satisfaction of teachers and workers of the I.E. Esther Festini Ramos Ocampo", Comas, 2019.

Its objective is to determine the relationship between internal communication and job satisfaction of teachers and workers of the I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

This study was conducted under the methodological support of descriptive research, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design.

The study consisted of a sample of 50 workers who work within the educational institution. For data collection, the Likert scale instrument was used. For the validity of the instrument, the expert judgment technique was applied, subjected to a reliability test whose indices were 0.904 for internal communication and 0.774 for Job satisfaction, both variables show a result of  $\rho = 0.531$ , which indicates a direct relationship and positive, and a p value equal to 0.000 ( $p < 0.05$ ), which expresses that it is highly significant.

It is concluded that internal communication and job satisfaction in teachers and workers, being a linear and positive relationship, it is estimated that, if internal communication increases, job satisfaction in teachers and workers will also increase or vice versa, as well as its descending, ascending and horizontal dimensions.

**Keywords:** Job satisfaction, internal communication, downward communication, upward communication, horizontal communication

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Descripción de la situación problemática

En la actualidad las instituciones educativas buscan lograr un reconocimiento donde cumplen un papel importante para desarrollarse, es por ello que realizan estrategias, herramientas o capacitaciones para generar un ambiente laboral adecuado.

Sin embargo, la comunicación interna se ha convertido en una estrategia competitiva dentro de las organizaciones, que permite establecer relaciones interpersonales, generar aprendizajes, fortalecer el nivel de compromiso e integración entre los miembros de la organización.

En este caso, la comunicación interna se da dentro y con todos los integrantes de la institución educativa sean docentes, directivos y administrativos, con el fin de lograr una mejor productividad y motivar una buena integración entre todos sus miembros.

Por otro lado, en España, mediante un estudio realizado en el 2013 por la consultora española de Marketing y comunicación, a través del foro internacional de marketing ([www.foromarketing.com](http://www.foromarketing.com)) realizó una encuesta en donde el 19% opinan que la comunicación interna ayuda a crear una cultura de la empresa entre los trabajadores. Como segundo aspecto opinan que un 18% la comunicación interna evita los rumores, construyendo un clima de confianza y motivación. Como tercer aspecto, consideran que permiten informar a los trabajadores de las noticias y los logros alcanzados por la organización en un 13%. Asimismo, consideran que la comunicación interna es de gran ayuda ante una posible gestión de crisis con un porcentaje mínimo de 5%.

A nivel internacional, la educación enfrenta un gran desafío de implementar estrategias adecuadas a la formación profesional para mejorar el sistema de trabajo

docente. En países subdesarrollados como Dinamarca, Estados Unidos y Europa, han logrado mejorar el panorama docente. Sin embargo, en América Latina, a pesar de los múltiples esfuerzos, queda mucho camino por recorrer. Siendo que el 35% piensa que la Dirección general es quien debe ocuparse directamente de las labores de la realización de la comunicación interna en la organización y el 32% considera que debe depender del Departamento de comunicación y recursos humanos.

La Unesco (2016) indica que los países de América Latina, enfrentan un gran desafío de implementar estrategias adecuadas para el personal docente. Con la finalidad de mejorar el sistema de trabajo de las instituciones, buscando tener una buena posición a través de diferentes canales de comunicación, implementando programas de capacitaciones para su orientación profesional, generar un buen ambiente de trabajo y cumplir los objetivos trazados por la institución.

Cuando en las Instituciones educativas los docentes y trabajadores empiezan a sentirse desmotivados, afecta la productividad de su trabajo. El trato entre el personal se vuelve tenso, complicado y, por lo tanto, la comunicación no fluye de manera positiva. Sin embargo, las personas sueñan con trabajar con algo que les guste, motive y apasione. El trabajo forma parte de la sociedad, ya que es una actividad a la que dedicamos tiempo y de cualquier manera nos hace productivos.

En el Perú estudios realizados a la Satisfacción laboral promovido por Trabajando.com, manifiestan que los trabajadores no se encuentran a gusto con su trabajo y no se sienten muy comprometidos, por la disconformidad de las remuneraciones recibidas, no se sienten valorados, trabajadores que son explotados con largas jornadas laborales, no tienen un ascenso. En el sector de educación, la situación es la misma, por el gobierno que no cumple con sus promesas, desmotivan a los docentes a cumplir bien su labor.

Sin embargo, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizado en el 2018 por la empresa peruana Ronald Career Services Group, el 44% señala que se sienten a gusto con su trabajo, el 74% indica que si cambiaría de empleo en algo que les genere felicidad y el 5% dice que no están conforme con la remuneración y no les entregan posibilidades de ascenso.

En el caso de los trabajadores del sector educativo, según el Ministerio de Educación (2017) se registraron marchas y huelgas a nivel regional del país, entre maestros y personal educativo, apelando el aumento de remuneraciones, que se nivelaría a maestros contratados con los nombrados, tanto en salarios como beneficios sociales, por lo cual el estado no atendió los reclamos del personal educativo que comprende a docentes, administrativos, evidenciando una falta de comunicación.

En ese mismo sentido, Según Brandolini y Gonzales (2009) mencionaron que la comunicación interna es una herramienta de gestión que genera un ambiente participativo entre todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo y armonioso.

La comunicación interna y satisfacción laboral se consideran herramientas importantes en una organización. A la vez, el jefe y el trabajador deben mantener una comunicación efectiva, ya que, si no existe buena comunicación, no permite que haya una satisfacción necesaria en los trabajadores, lo cual el objetivo es conseguir que los trabajadores se sientan integrados en su trabajo y estén motivados para lograr sus objetivos. (Bergeruelo, 2011)

En el distrito de Comas existen instituciones educativas que los docentes están experimentando inconformidad con su trabajo y no pueden desempeñarse satisfactoriamente, provocando que se tenga un bajo compromiso con su Institución educativa. Estos conflictos podrían deberse a una mala o no planificada comunicación interna, sin darse cuenta del valor de tener trabajadores satisfechos, lo que hace a la institución más competitiva.

La institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo del distrito de Comas, cuenta con un personal administrativo, pero que no está siendo bien manejado correctamente, trayendo como consecuencia diversos problemas que no dejan avanzar a la Institución educativa, presentando algunas de las problemáticas: No existe una oficina para el área de Comunicación interna, no cuenta con equipos tecnológicos para trabajar, tienen una comunicación lenta e inadecuada, no cuentan con un plan de comunicación, no cuentan con una página web institucional, redes sociales, correos corporativos, periódicos murales; la falta de unidad y compañerismo, falta de motivación y productividad. Los problemas determinados afectan a todos los trabajadores de la Institución educativa, lo cual genera incumplir con las metas institucionales, además de la misión y visión de la institución. Luego de analizar la descripción del planteamiento del problema. Se proponen las siguientes interrogantes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Ramos Festini Ocampo, Comas, 2019.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación por su relevancia teórica sistematiza información sobre las variables de estudio, comunicación interna y satisfacción laboral. Asimismo, el presente estudio también servirá como antecedente para la realización de futuros trabajos de investigación.

La justificación práctica pretende brindar un aporte a la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo, puesto que a partir de los resultados de la investigación podrán orientarse, fortalecer los puntos débiles y cuyos logros serán beneficios para ellos.

Metodológicamente, la investigación se basa en las teorías acerca de la comunicación interna y satisfacción laboral, destacando las dimensiones de ambas

variables; la recolección de datos se realiza a través de la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario en escala de Likert a los trabajadores de la Institución Educativa Esther Festini Ramos Ocampo.

Socialmente la investigación pretende dar conocimiento sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la institución educativa; la investigación contribuirá a una mejor identificación de los trabajadores y mejores flujos comunicativos entre compañeros de trabajo.

### **1.5. Presuposición filosófica**

En el versículo de Génesis 11:1-9 (Reina Valera 1960) nos muestra que la comunicación es de suma importancia para el hombre, se hace referencia a la historia de la Torre de Babel, en ella se menciona la historia de un grupo de personas que trabajaron juntos para construir una torre que llegara hasta el cielo, como una muestra de actitud desafiante contra Dios. La Biblia explica la razón por la que hicieron la Torre de Babel: “Los hombres buscaban hacerse un nombre famoso” querían exaltarse a sí mismos, querían “llegar hasta los cielos” y ser como Dios.

Como todos hablaban el mismo idioma, no tenían problemas para comunicarse entre sí. Anteriormente, todos hablaban la misma lengua. En el versículo Génesis 11:1 (Reina Valera 1960) “Toda la tierra hablaba la misma lengua y las mismas palabras”. Pero a partir de ese momento, Dios los confundió, y cada uno comenzó a hablar un mismo idioma diferente, lo cual no se entendían unos a otros. ¿Cómo puede uno convivir, y mucho menos trabajar, con alguien con quien uno no se puede comunicar? Es imposible.

El resultado fue que cada uno tomó su camino, y así empezaron a dispersarse. El propósito de Dios es que todos se entendieran. Esto no sólo implica hablar el mismo idioma, sino entenderse mutuamente, evitando los malos entendidos.

La biblia establece que Adán se encontraba muy contento y satisfecho con el lugar donde habitaba, ya que no sólo tenía una buena relación con su esposa Eva, sino también con Dios y su entorno, situación que cambió por el pecado.

Por otro lado, la biblia habla de la importancia del área laboral en cada persona, y esto se evidencia en los textos que aclaran como deberíamos tomar el trabajo. Menciona que no hay mejor cosa para el hombre, sino que coma y beba, y que su alma se alegre en su trabajo. (Eclesiastés 2:24 Reina Valera 1960)

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

Gomez (2016) realizó la investigación denominada como “La influencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones “Robalino y Robalino”, cuyo propósito fue determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino y Robalino, Quito”. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional, apoyada en una metodología cuantitativa, la población estuvo conformada por 50 trabajadores, como instrumento de recojo de información se utilizó el cuestionario, uno para cada variable, los mismos estuvieron compuestos por la escala de Likert. Como resultado se obtuvo que la comunicación interna y la satisfacción laboral son factores importantes en una organización. Por ello, se presenta dicho estudio para poder determinar la influencia que tiene la comunicación interna en la satisfacción laboral que puedan apreciar los colaboradores en la empresa de confecciones Robalino y Robalino. Sin embargo, mediante los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los niveles de la comunicación interna y la satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral.

Vasquez (2015) investigó sobre “La relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, Guatemala. La investigación que tuvo como objetivo evaluar una correlación entre la comunicación de los trabajadores de la bodega de Bofasa con la satisfacción laboral en los trabajadores. Fue

un estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Se aplicó a 50 empleados de la empresa Bofasa. Asimismo, entre los resultados el 72% de los trabajadores considera que debe existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información y mejorar la relación entre colegas e incrementar su productividad.

Umaña (2015) realizó la investigación titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral” (Estudio realizado con personal de Restaurante de comida Gourmet). Esta investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia de la comunicación interna en el ámbito interno en la variable relacionada con la satisfacción laboral. La población estuvo conformada por 50 personas. El instrumento aplicado fue un cuestionario. Se concluye que cuando al trabajador se le brinda una adecuada comunicación, su satisfacción es adecuada y su trabajo será eficiente.

### **2.1.2. Nacionales**

Meléndez y Vargas (2018) en su tesis “Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora”, Lima – Perú, 2018. EL objetivo central fue determinar si existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa consultora. Utilizó una metodología de tipo descriptivo correlacional y de diseño de base no experimental, con un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que existe correlación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, pues la variable independiente influye en la Satisfacción Laboral por presentar  $p > 0.70$ , lo cual significa que existe una correlación significativa y alta. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis general de relación significativa entre ambas variables, concluye que existe una correlación muy baja entre la variable tiempo en la empresa y comunicación interna, también una correlación baja entre la variable tiempo y satisfacción laboral, al no ser significativa se rechaza la hipótesis de que exista correlación entre las variables mencionadas.

Cuba (2018) en su tesis “Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho”. El objetivo central fue determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017. La metodología utilizada fue de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que, respecto a la satisfacción laboral, el 50,0% (15) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 33,3% (10) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente. Se concluyó que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de  $\rho=0,601$  lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Quino (2016) llevó a cabo una investigación denominada: “Comunicación interna y ambiente laboral en la Reniec, Sta Beatriz, 2016”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y ambiente laboral en la Reniec, Sta Beatriz, Lima, 2016. El método de esta investigación fue el hipotético – deductivo. Fue un estudio de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Se utilizó el instrumento de escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación entre comunicación interna y ambiente laboral, en sus distintas dimensiones. El resultado de coeficiente de correlación Rho Spearman indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Silva (2017) llevó a cabo una investigación en el nivel de percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara. Se empleó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, metodología cuantitativa, a través de la cual se analizaron mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson obtenidas de la escala de Likert, aplicado a una muestra de 40 docentes. Se concluyó que el nivel de percepción de la comunicación interna es alto, mientras que la satisfacción laboral es baja y la investigación determinó que no existe una relación entre las variables de estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación interna**

#### **2.2.1.1. Definiciones de comunicación interna.**

Según la Real Academia Española la comunicación interna está definida como “la acción y efecto de comunicar o comunicarse, entre dos o más personas, mediante un código común al emisor y al receptor.

Existen varios autores que plantean sus propias definiciones de lo que significa la comunicación interna. Sin embargo, mencionamos a los más destacados:

Según Brandolini (2009) define a la Comunicación interna como una herramienta de gestión, que se puede entender como técnica, logrando un buen ambiente laboral. Así mismo es la comunicación dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge en un entorno productivo, armonioso y participativo dentro del ámbito laboral.

Como lo menciona Brandolini, la clave de comunicación interna es trabajar, respecto con el público interno, para luego extenderse hacia el exterior de la institución. Los trabajadores de la organización se convertirán en los mejores representantes para dar buenas referencias de ella.

Por su parte Berceruelo (2011) indica que la comunicación interna es el seno de las empresas y tiene que existir un diálogo entre la dirección y los trabajadores, un buen feedback entre ellos. Asimismo, define que debe haber un sistema de comunicación interna alentador, que colabore con el resto de departamentos para elaborar soportes bien diseñados y gestionados, a través del cual los empleados puedan estar debidamente informados y aportar sus opiniones y sugerencias.

Otra definición planteada por este autor es que el cambio directivo puede generar situaciones de crisis, se puede dar con un cambio de presidencia, o en la dirección de una empresa, suele ser una fuente de rumores y de ruido interno, debido a que se tiende a pensar que la llegada de nuevos ejecutivos va a propiciar modificaciones en la gestión, especialmente cuando hay cambios en el área financiera.

#### **2.2.1.2. Teoría relacionada al tema**

##### **2.3.1. Teoría de las Relaciones humanas**

En el presente estudio se consideró la teoría de Chiavenato (2012), basándose en el enfoque de las *Relaciones humanas*. El autor menciona que cada ser humano es único, recibe influencias de quienes lo rodean, por lo que buscan su adaptación para sentirse valorados.

Asimismo, las organizaciones deben asegurar la participación de todos los integrantes de la organización, desde el nivel inferior hasta las altas jerarquías, para solucionar los problemas que se presenten.

Según Chiavenato la comunicación tiene dos propósitos fundamentales:

- Brindar información y las explicaciones necesarias para que los miembros puedan desempeñarse de forma eficiente en sus labores.
- Promover la motivación, cooperación y satisfacción laboral.

Los propósitos son de vital importancia para crear un clima de confianza y mejorar el desempeño en sus labores.

Por otro lado, en toda institución debe priorizarse las relaciones humanas ya que la persona es el elemento más importante con quien se cuenta y se debe considerar las necesidades, intereses, objetivos para satisfacer las expectativas y así alcanzar las metas propuestas de la institución.

Por ello, el gerente, como líder, debe conocer las necesidades humanas para comprender mejor el comportamiento de sus empleados, utilizando la motivación como medio para mejorar la calidad de vida dentro de la institución.

### ***2.2.1.3. Dimensiones de comunicación interna***

#### **a) Comunicación interna ascendente**

Según Peña y Batalla (2016) es aquella comunicación a través del cual los trabajadores se ponen en contacto con otros intermedios, hasta llegar a los directivos para emitir sugerencias, mejoras posibles en los procesos. Los empleados tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vista acerca del trabajo que realizan, aunque esto crea ambiente de tensión y algunas dificultades, pero sirve para mejorar el clima participativo.

El objetivo es que todos se sientan parte de las actividades y acuerdos corporativos, de modo que se integren y fomenten ideas.

Los medios que se utilizan son reuniones con superiores, jornadas de despachos abiertos para consultar dudas, correo electrónico, etc.

#### **b) Comunicación interna descendente**

Según Peña y Batalla (2016) es aquella comunicación que se establece de forma jerárquica desde los directivos a mandos intermedios y a empleados. Se utilizan medios

escritos y audiovisuales (video corporativo) dependiendo de la capacidad de la empresa: por ejemplo, el uso de la intranet o una reunión con subordinados.

El objetivo es que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr la confianza, fortalecer los roles jerárquicos y hacer operativa la *comunicación*.

### **c) Comunicación interna horizontal**

Para Peña y Batalla (2016) esta comunicación mejora el trabajo entre departamentos y entre trabajadores de un mismo nivel o una misma función. Se refiere a: Los cursos de formación, las reuniones departamentales, las sesiones informativas y cualquier acto social que se realice dentro de la empresa.

El objetivo es el compromiso de modificar ciertos comportamientos, elevar el espíritu de trabajo en equipo, aumentar el rendimiento, ganar en eficacia y satisfacción, incrementar la competitividad y dinamizar el potencial creativo.

Sin embargo, para una buena comunicación eficaz, se produce las diversas formas de comunicación. Se clasifican en dos grupos:

#### **1) Comunicación formal:**

Para Brandolini (2009) explica que es una forma de comunicación que aborda temas laborales. Es planificada, sistemática y delineada por la organización. Por lo general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos. Suele ser más lenta que la informal, ya que requiere del cumplimiento de las normas de la institución.

#### **2) Comunicación informal:**

Brandolini (2009) menciona que es una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circula por los canales formales. Se utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentro en los pasillos, baño,

cafetería, ascensor, entre otros). Tiene la ventaja de divulgarse de manera más veloz que la informal. Puede generar malentendidos y rumores.

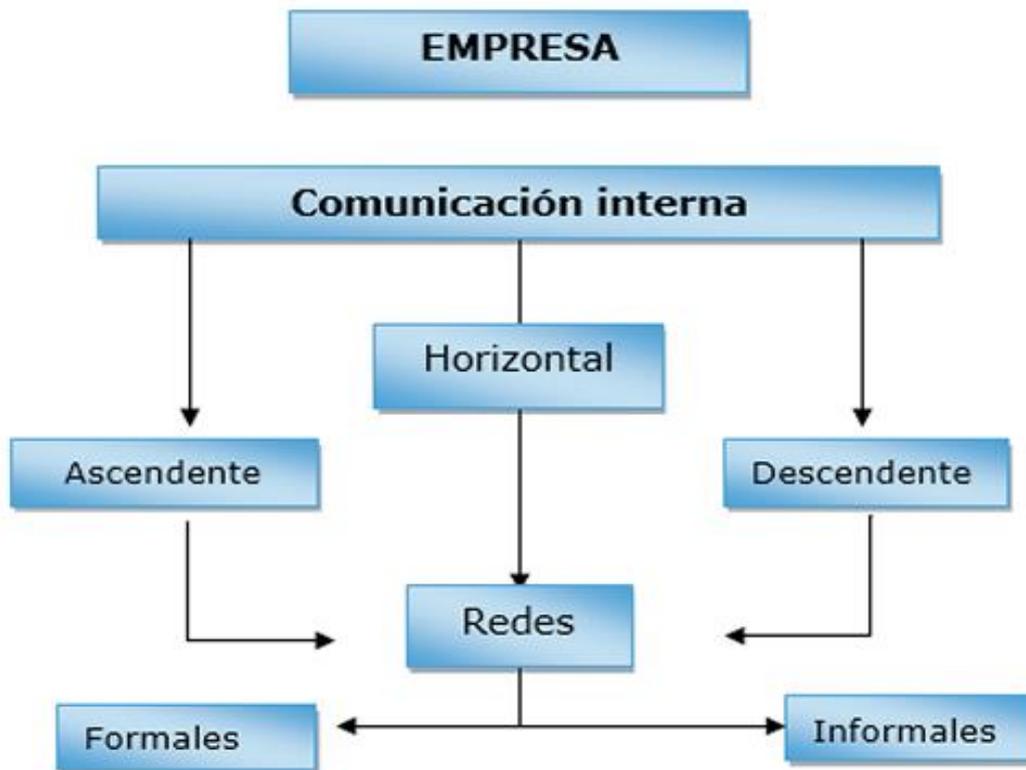


Figura 1. Tipos de Comunicación interna

#### 2.2.1.4. Funciones de la comunicación interna

Según Brandolini (2009) la comunicación en una organización permite:

**Generar la implicación del personal:** Sirve para promover el compromiso de todos los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa. Esto se consigue gracias a la motivación, poniendo en marcha un plan de comunicación con los trabajadores de la empresa. Con ello se conseguirá: Que el trabajador se sienta motivado, que se le reconozca un lugar dentro de la empresa.

**Propiciar un cambio de actitudes:** A partir del conocimiento del rumbo de la empresa, se puede alcanzar una actitud positiva con cierta independencia que posibilite la toma de decisiones de cada trabajador para alcanzar las metas propuestas por la empresa.

**Mejorar la productividad:** Cuando transmitimos la información eficaz, clara, fluida y a tiempo y el personal se encuentra identificado con los objetivos, se consigue una mejora en la productividad.

**Armonizar las acciones de la empresa:** Evitar oposición y discrepancia en la actuación cotidiana a partir del diálogo y la comunicación con las diferentes áreas y niveles de mando.

#### ***2.2.1.5. Causas y efectos por falta de comunicación interna***

Existe un cuadro de diferentes actitudes, ya sea de manera positiva o negativa en muchas organizaciones hacia la comunicación interna.

##### **Comunicación adecuada:**

- Mayor productividad
- La información fluye por los canales adecuados
- Incrementa la participación
- Aumenta el compromiso
- Se consolida la cultura de la organización

##### **Comunicación inadecuada:**

- Disminución de la productividad
- Insatisfacción personal
- Comunicación descontrolada
- Disminución del compromiso
- Aumento de fallos
- Se reduce la atención respecto al trabajo
- Formación de subgrupos

### **2.2.1.6. Herramientas de la comunicación interna**

Las herramientas que se emplean en la comunicación interna es amplia. Es necesario saber en qué momento se usa cada herramienta.

Para Brandolini (2009) se debe utilizar estas herramientas para alcanzar un plan de comunicación interna:

**Eventos / Cara a cara:** Es una herramienta principal por sobre cualquier otro canal de comunicación. Es un aspecto que ayuda a contribuir una buena motivación y comunicación. Puede incluir seminarios, talleres, mesas de trabajo, etc.

**House Organ:** Se trata de un boletín institucional que desarrolla temas relacionados a la compañía en la que se pueden encontrar noticias sobre actividades corporativas.

**E - mails / Agenda electrónica:** Es una herramienta de comunicación que utiliza como soporte una computadora y la red de internet. Esta herramienta permite enviar y recibir información a diferentes públicos destinatarios en forma individual o conjunta a través de la lista de correo. De esta manera la empresa puede establecer una comunicación inmediata.

**Brochure:** Se utiliza para informar al público acerca de algún aspecto de su compañía, presentarla o difundir sus productos. Por lo general, se trata de una folletería que tiene el objetivo de presentar la compañía hacia el público externo. Aunque también la información puede ser dentro de la organización.

**Intranet:** Es una herramienta básica que tiene como fin apoyar la tarea diaria del trabajador. Funciona como una red dentro de la organización, en la cual la información interna de la empresa está accesible a todos sus miembros.

**Portal de internet - Sitio Web:** Es la página institucional de una compañía y la puerta de interacción de una empresa con su entorno, es decir con su público interno, proveedores,

clientes y el público general. Este portal corporativo es una herramienta eficaz para ofrecer información institucional, servicios informativos y permite interactuar las 24 horas.

**Blogs:** Es una herramienta incorporada en los últimos años, en que los gerentes escriben su punto de vista, ideas y reflexiones que suceden dentro de la compañía. Asimismo, se le invita al público para que participe, discuta o aporte comentarios, lo que suscita una comunicación horizontal interesante.

**WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería instantánea. Es una herramienta que puede utilizarse en diferentes dispositivos, mantiene siempre en contacto, se puede integrar a varias personas en un grupo, es una comunicación rápida y directa, integra video llamada, que puede ser útil como herramienta de trabajo.

**Reuniones:** Es un espacio abierto al debate entre dos o más personas. En una reunión no sólo se transmite la información de interés general, sino que se toman decisiones.

#### ***2.2.1.7. Modelos teóricos de la comunicación interna***

El origen del estudio de la comunicación interna se remonta en los griegos, en las primeras décadas del siglo pasado. Siendo Aristóteles uno de los precursores en definir el estudio de la comunicación, determinando tres elementos básicos que denominó: emisor, mensaje y receptor. Asimismo, se pretende contextualizar tres modelos de la comunicación.

##### **A) Modelo de Laswell**

Este modelo tiene como finalidad establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos los cuáles se resumen con las respuestas a las preguntas: “quién dice que, a quién, con qué canal y con qué efecto”.

Este modelo a pesar de ser uno de los primeros modelos que trató el tema de la comunicación, se considera también uno de los más influyentes. Describe el proceso de

comunicación como lineal y unidireccional. Hoy en día su sistema se utiliza para analizar la comunicación interpersonal o la de grupos, al emitir un mensaje.

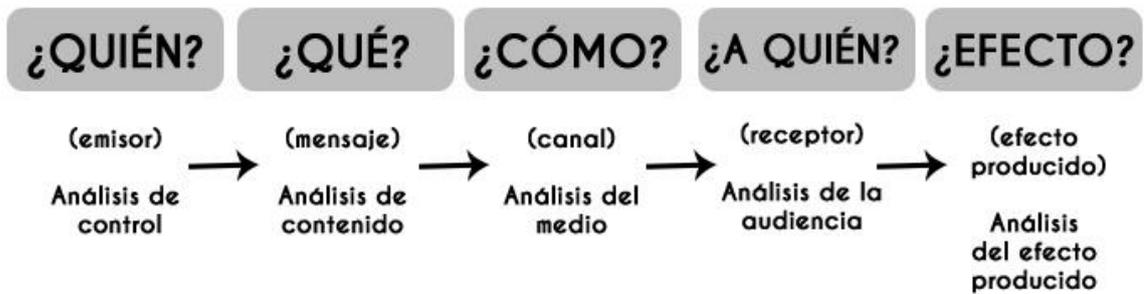


Figura 2. Modelo de Laswell (1920)

### B) Modelo de Shannon y Weaver

Se trata de un modelo de comunicación, el cual tiene origen técnico matemático, su importancia radica en la aparición de la tecnología. Esta teoría entiende la comunicación como un proceso de transferencia de información de un mensaje en función de la capacidad del medio. Describe los factores (interferencias) que afectan el proceso de comunicación, a los cuales denomina “ruido”. Estas interferencias pueden repercutir en la perturbación del flujo de comunicación o en que el receptor no reciba el mensaje correctamente.

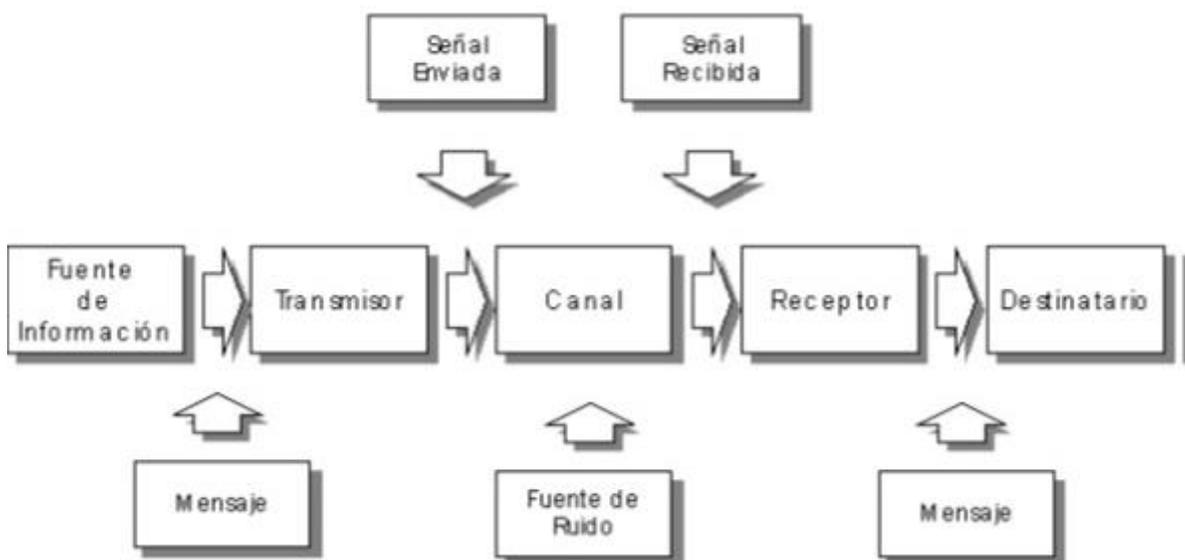


Figura 3. Modelo de Shannon y Weaver (1948)

### C) Modelo de Osgood y Schramm

Este modelo se centra en los procesos de comunicación colectiva. Sugiere que el carácter de la comunicación es circular, es decir, cada persona es a la vez emisora y receptora de mensajes. Esto implica que las funciones de codificación, interpretación y decodificación se den de manera simultánea por parte de todos los integrantes.

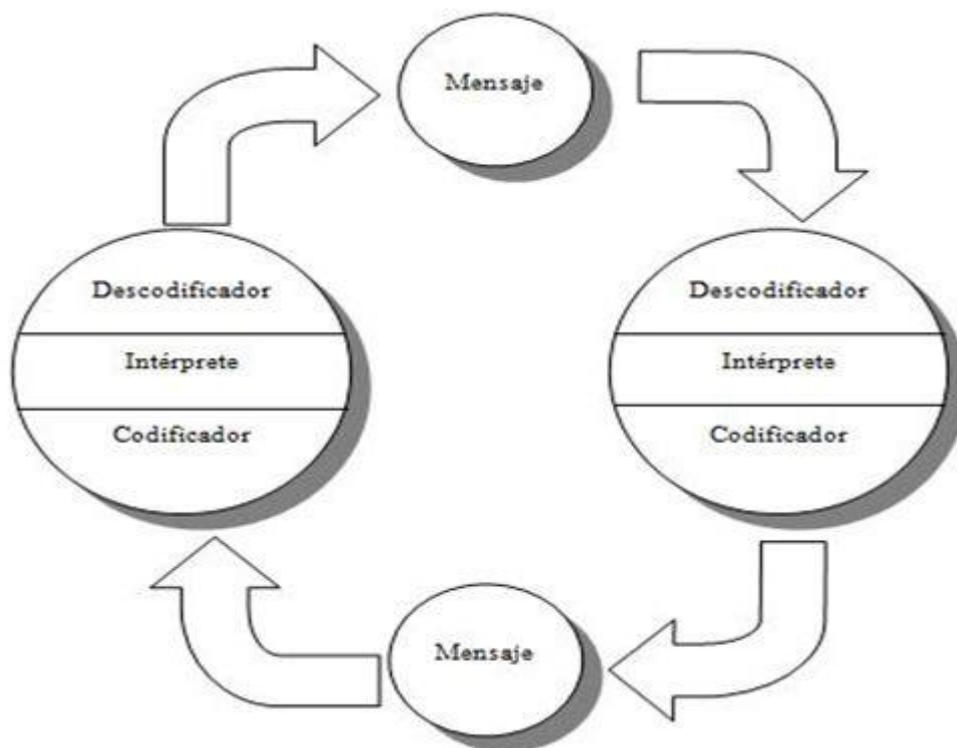


Figura 4. Modelo de Osgood y Schramm (1954)

#### 2.2.1.8. Plan de comunicación interna

Según Cuenca y Verazzi (2018) es importante tener estrategias de imagen y objetivos de comunicación que implemente un plan estratégico de comunicación interna. Lo cual ayuda a mantener unida a la organización y obtener mejores resultados.

Se trata de un documento que engloba el programa comunicativo (a corto, mediano y largo plazo), y recoge metas, estrategias, públicos objetivos, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación, tanto interna como externa, que se propone realizar la institución.

Sin embargo, si se realiza un adecuado plan de comunicación interna, va tener resultados positivos en los trabajadores, docentes y directivos, creando un ambiente para buenas relaciones y trabajadores motivados con la institución, mejorando la productividad.

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### ***2.2.2.1. Definición de la satisfacción laboral.***

La palabra satisfacción viene del latín satisfacción y según la Real Academia de España es: Confianza o seguridad del ánimo, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, cumplimiento del deseo o del gusto.

Para Palma (2004) define que la satisfacción laboral es la disposición relativamente estable hacia su propio trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Zubiri (2013) menciona que la satisfacción laboral incide en la actitud de los trabajadores frente a sus obligaciones, y que esa satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Asimismo, Jaik (2010) explica que la satisfacción laboral, es la actitud que muestra el trabajador, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que influirá de manera significativa en el comportamiento y en sus resultados.

### ***2.2.2.2. Modelos teóricos de la satisfacción laboral.***

Existen algunas teorías que explican la Satisfacción laboral:

#### **A) Teoría bifactorial de Herzberg**

Esta es una teoría motivacional que ha influenciado en el área de la satisfacción laboral. Es denominada “la teoría de los dos factores” o “teoría bifactorial”. Herzberg postuló

la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otros de factores intrínsecos.

**a) Factores higiénicos o extrínsecos**

Herzberg menciona que están referidos a las condiciones de trabajo como el salario, el entorno físico y ambiental del trabajo, el clima donde trabajan, los reglamentos internos, la seguridad personal, entre otros.

Según este modelo, los factores extrínsecos solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que está determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo como logro, responsabilidad, etc.

**b) Factores motivadores o intrínsecos**

Son capaces de estimular al personal a realizar esfuerzos por la empresa. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de la tarea que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relaciona con la persona que desempeña. Los principales factores motivacionales son: los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de la tarea que el individuo realiza en el trabajo.

Según el autor Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, provocan la satisfacción en las personas.

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El trabajo en si</li> <li>2. Realización</li> <li>3. Reconocimiento</li> <li>4. Progreso profesional</li> <li>5. Responsabilidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las condiciones de trabajo</li> <li>2. Administración de la empresa</li> <li>3. Salario</li> <li>4. Relaciones con el supervisor</li> <li>5. Beneficios y servicios sociales</li> </ol>

Figura 5. Teoría de los dos factores

## B) Teoría del ajuste de trabajo

Según el autor Dawes (2009) esta teoría explica que si las habilidades específicas de una persona (conocimiento, experiencia, actitud, comportamiento) y sus inclinaciones personales, se relacionan con los requerimientos de la organización, es más probable que el trabajador vaya a realizar un buen trabajo y tendrá satisfacción hacia su trabajo, ya que las personas buscan permanecer en un puesto de trabajo, logrando tener éxito y recibiendo los reconocimientos esperados.

## C) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow (1954) es considerado como el primer autor que sistematiza las necesidades humanas. Esta teoría es la más clásica, determina sobre la motivación y es motivada por la satisfacción de sus necesidades.

Maslow formula una jerarquía de cinco necesidades compuestas en una estructura piramidal, donde existen la de orden inferior y las de orden superior.

**Necesidades fisiológicas:** Son necesidades de alimento, refugio, vestimenta; las cuales se satisfacen a través de sueldos y prestaciones. **Necesidades de seguridad:** Define a la estabilidad de trabajo, ambiente atractivo, compensaciones, salud, seguro de vida, higiene, seguridad, entre otras. **Necesidades sociales:** Define a la respuesta afectiva en otros

individuos, que facilitan la interacción y cooperación entre compañeros de trabajo, por ejemplo, desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.

**Necesidades de estima:** Se refiere a una evaluación de uno mismo, con base de autorespeto, reconocimiento de los demás, logros, orgullo y dignidad de los empleados.

**Autorrealización:** Consiste en desarrollar las potencialidades para sentirse realizado como ser humano, se puede obtener si se encuentra un sentido de vida mientras se realizan las labores en el centro de trabajo.

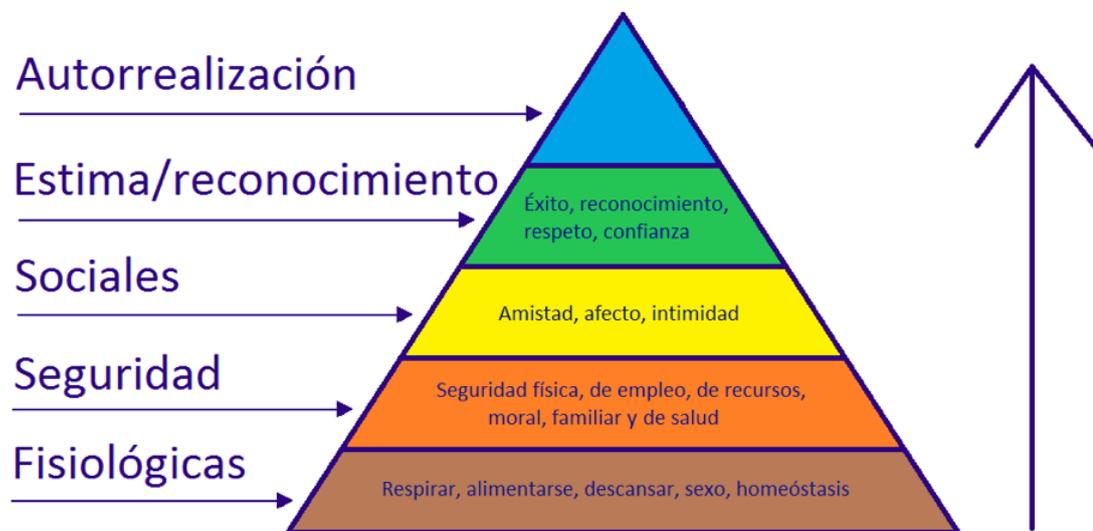


Figura 6. Pirámide de Maslow de la Jerarquía de las necesidades

De la formulación de la teoría de Maslow se deduce que, si el comportamiento de las personas se orienta directamente a la satisfacción de sus necesidades, sus intereses les dirigirán hacia aquellas actividades que alcancen la satisfacción.

Desde el punto de vista de Maslow, las primeras necesidades que se activan en el hombre son las fisiológicas; esto es, aquellas que los llevan a sobrevivir: hambre, sed, etc.

Una vez que las necesidades fisiológicas han quedado satisfechas a un determinado nivel, se activa la influencia de las necesidades de seguridad sobre la conducta humana; esto es, cuando la persona ha comido, quiere asegurarse la comida.

El tercer de grupo de necesidades que se activa cuando las de seguridad han alcanzado el nivel crítico de satisfacción son las de afiliación o afecto; esto es las necesidades de pertenencia al grupo y de relación con las demás personas; de querer y ser querido. Así, cuando la persona ha comido, buscará relacionarse con otras personas.

El cuarto grupo de necesidades que se activa cuando se han satisfecho suficientemente las de afecto, son las de autoestima; esto es, las que llevan al sujeto a querer conocer sus posibilidades y valores reales.

Por último, aparece la necesidad de autorrealización, es decir, la tendencia de la persona a ser cada vez ella misma. Esta necesidad se activa cuando la de autoestima ha alcanzado un nivel aceptable de satisfacción.

Con respecto al mundo laboral, supongamos que una persona que tiene un contrato de trabajo temporal en una empresa. Sus necesidades fisiológicas se encuentran a un determinado nivel.

Sin embargo, no ocurrirá lo mismo con las de seguridad, ya que el trabajador no sabe que ocurrirá cuando termine su contrato. En este caso todas sus conductas, según Maslow, tendrá el deseo de conseguir un puesto de trabajo fiable y estable. Si la empresa está en buenas condiciones económicas, lo cual significa que las necesidades de seguridad del trabajador quedarán satisfechas, activándose las necesidades de afecto.

### ***2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral***

Según Palma (2004) definen las siguientes dimensiones:

**Significación de tareas:** Definió como la disposición al trabajo respecto a las funciones a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra un sentido de esfuerzo, realización, equidad.

**Condiciones de trabajo:** Definió que es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos, tanto normativas que regulan la actividad laboral, esto generado por el ambiente de un trabajo.

**Reconocimiento personal y/o social:** Definió como una postura evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

**Beneficios económicos:** Definió como disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definición de la variable comunicación interna:**

Es el conjunto de actividades que se realizan con el fin de buscar una buena comunicación con los trabajadores de la organización y de esta forma mantener y mejorar el clima organizacional.

### **2.3.2. Definición de la variable satisfacción laboral:**

La satisfacción es la respuesta a un estímulo laboral, que solo la acepta cuando él cree haber hecho algo bien en beneficio de la organización y el suyo propio.

## **2.4. Institución educativa.**

La I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, de nivel secundario, es un colegio colegiarizado de mujeres que corresponde a la UGEL Comas 04, se encuentra ubicado en Av. Túpac Amaru 1526 Psje. La Libertad – Comas, institución con una población estudiantil de más de 500 alumnas. Formando estudiantes solidarias, líderes, creativas, deportistas, críticas y democráticas; comprometidas con su identidad nacional; guiados por docentes competentes e innovadores, acorde con el avance de la tecnología, con la conservación

del medio y cultura ambiental de una alimentación sana que permita conservar una vida saludable y programas pedagógicos.

La I.E. Esther Festini Ramos Ocampo es considerado uno de los colegios educativos más importante de Lima Norte, tiene su década en los años 60, cuando un grupo de estudiantes de la UNMSM, ante la necesidad de educar a la juventud comeña en formación en el distrito de Comas, fundan el colegio municipal mixto, que inicia actividades el primero de abril de 1962, albergando a 90 estudiantes, bajo la dirección del Dr. Esteban Ocampo Rodríguez.

El 16 de junio de 1962, toma el nombre de colegio cooperativo mixto, anexado al C.N. “Nuestra Señora de Guadalupe”, dirigido por el Sr. Alejandro Carbajal Flores. El 29 de agosto de 1962, al no contar con un local propio, se invade un local que anteriormente fue granja en la localidad de la Libertad – Comas.

En 1963, se forman dos secciones, una para mujeres y otra para varones. El 23 de octubre de 1963 se desdobra el colegio. La sección de mujeres pasa a denominarse “Esther Festini de Ramos Ocampo”, dirigido por la Sra. María Dolores Hierro Gil y la sección de varones “Carlos Wiese”.

La Institución Educativa “Esther Festini de Ramos Ocampo” se convierte en uno de los centros femeninos de mayor importancia de Lima Norte y el orgullo para el distrito de Comas.

#### **2.4.1. ¿Quién fue Esther Festini de Ramos Ocampo?**

Esther Festini (1875 – 1956) Fue la primera mujer que ingresó a estudiar en San Marcos. Siguió la carrera de Educación y lo hizo para elevar de manera oficial el estatus del Liceo Grau, colegio del que era directora fundadora. Se recibió de doctora en educación en 1904.

#### **2.4.2. Filosofía de la Institución**

**Visión:** “Ser una institución de valores de responsabilidad, respeto, solidaridad y tolerancia”

**Misión:** Somos una institución educativa con una población estudiantil femenina que brinda una educación integral, científica, humanista, y de conciencia ambiental mediante programas curriculares. Tenemos una infraestructura y soporte tecnológico adecuado. Contamos una plana docente calificada, innovadora y con ética profesional, para formar ciudadanas capaces de lograr su realización personal y profesional y así contribuir a la construcción de una sociedad responsable, respetuosa, solidaria y tolerante.

**Valores:** La institución educativa a través de su proyecto educativo considera priorizar los valores que ayudarán a convivir en una cultura de paz entre todos los integrantes de la comunidad educativa. Estos valores son los siguientes: responsabilidad, respeto, solidaridad y tolerancia.

#### **2.4.3. Departamento de comunicación**

La institución educativa no cuenta con un departamento de comunicación o un área de oficina, existe una docente que se encarga de esta labor, de vez en cuando lo actualiza publicando contenido en la página de Facebook de la institución educativa. Los docentes y el personal administrativo no se comunican a través de una plataforma de redes sociales para mejorar su comunicación, sino lo hacen de manera escrita, a través de cartas y solicitudes.

#### **2.4.4. Medios de comunicación**

La institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo cuenta con medios de comunicación como son:

- a) La comunicación oficial es tipo escrito, como cartas, ya que no desean programar una plataforma de red social, por la falta de respeto de algunos docentes y

descoordinación de comunicación.

- b) Periódicos murales, ubicados en los patios del plantel educativo, cuyo objetivo es motivar a los docentes y trabajadores administrativos.
- c) Cuenta con una página de Facebook, que no está muy actualizada, pero es el medio de interacción por una docente encargada, la cual permite ser un canal para los alumnos y padres de familia y público general.
- d) Para coordinar las actividades académicas, hay reuniones por áreas y departamentos, y anualmente la UGEL Comas 04, visita el colegio para evaluarlos.
- e) Los espacios de los docentes y trabajadores administrativos son la sala de profesores, dirección, laboratorios, biblioteca, auditorio y recreo.

## **Capítulo III.**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Lugar de ejecución**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la I.E. “Esther Festini Ramos Ocampo” ubicada en Av. Túpac Amaru 1526 Psje. La Libertad, distrito de Comas, Lima – Perú.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población del estudio está conformada por todos los trabajadores, docentes y directivos de la institución Esther Festini Ramos Ocampo, que laboran un total de 50 personas, distribuido en distintas áreas que cuenta la institución.

##### **3.2.2. Muestra**

Dado a que la población de la institución educativa comprende un número pequeño de personas, la muestra corresponde a la misma cantidad que la población, es decir  $n= 50$  docentes y trabajadores a quienes se aplicará el instrumento. Es una muestra censal no probabilística.

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica ya que busca ampliar los conocimientos de las variables comunicación interna y satisfacción laboral, también se desarrolla dentro de un enfoque cuantitativo porque los datos recogidos se expresan cuantitativamente las variables del estudio.

La investigación básica o teórica se caracteriza por los siguientes aspectos:

Tiene su inicio con un problema bien establecido.

Presenta objetivos y variables bien establecidos.

Formula hipótesis que se pueden contrastar con los estadísticos conocidos.

Emplea instrumentos estadísticos estructurados por el análisis de información.

El proceso de investigación corresponde a los niveles descriptivos y correlacional.

Es de nivel descriptivo porque Hernández, Fernández & Sampieri (2014), precisa que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, perfil de las personas, población grupos procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92).

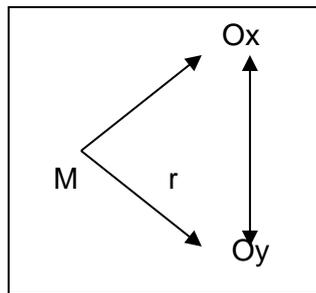
Es de nivel correlacional porque Hernández, Fernández & Sampieri (2014) manifiesta que la finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o concepto en particular. (p. 93).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4), el enfoque cuantitativo está basado en obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

#### **3.4. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es el correlacional, transversal y no experimental. Es correlacional porque ha permitido establecer el nivel de relación de la variable X: "Comunicación" con la variable Y: "Satisfacción laboral". Es transversal porque la recogida de datos a través de los instrumentos se ha efectuado en un solo momento, y es no experimental porque no se ha manipulado ninguna variable. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M = es la muestra

O = indica las observaciones realizadas a las variables de estudio

x, y, = representan las variables de estudio: "Comunicación y satisfacción laboral"

r = es la posible relación entre las variables estudiadas

### 3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

#### 3.5.1. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y para ello se coordinó con la autorización del director general de la institución, el Mg. Jorge Yaringaño Mayta, quien otorgó el pase formal. Asimismo, se le realizó una entrevista.

Luego se realizó la aplicación del instrumento según las áreas de la institución siendo estas las siguientes: Personal directivo, secretaria general, personal docente, auxiliares de educación, personal administrativo, a quienes se les proporcionó las indicaciones necesarias para la ejecución del cuestionario, teniendo como duración 15 minutos.

El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el uso de Microsoft Excel para datos estadísticos y el programa de software estadístico SPSS, versión 22.

### 3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario de la Escala de Likert. Es un cuestionario en el que figuran las alternativas de las respuestas con una valoración precisa para poder ser tabuladas y facilitar el procesamiento de los datos y presentar los resultados de la investigación.

Los instrumentos se aplicaron en el horario de trabajo de los trabajadores en sus horas libres. El tiempo que duró el desarrollo del cuestionario fue de 15 minutos por persona.

La validación del instrumento, se realizó por juicio de experto (anexo 4).

En esta investigación para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, como lo señala Ramírez (2012), es la técnica cuantitativa más habitual que provee mayor información en forma precisa y facilita el lenguaje para su cuantificación.

Asimismo, como instrumentos se han empleado dos cuestionarios. Para medir la variable Comunicación interna se escogió el instrumento desarrollado de acuerdo a Tessi (2012), que está conformado por 31 ítems que exploran apropiadamente la variable independiente, para la puntuación se empleó la escala de Likert, la puntuación comprende de 1 a 5 puntos. La escala de valoración es la siguiente:

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

Asimismo, para medir la variable de Satisfacción laboral se aplicó el cuestionario original de Palma (2004) que se sujeta a la escala de Likert, y está comprendida por 24 ítems y dividida en 5 alternativas. Por lo tanto, la encuesta, como recolector de datos,

mediante la utilización del cuestionario ha permitido obtener respuestas a los objetivos del estudio. La escala de valoración es la siguiente:

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

### 3.6. Validación de instrumento

Es preciso mencionar que, para la validación de los instrumentos, se solicitó el juicio de expertos, sumando así un total de tres jueces con dominio en investigación educativa y versada con el tema de estudio, quienes evaluaron detalladamente con claridad, coherencia y la relevancia de los ítems, así como de los indicadores y dimensiones presentados. Tal como se muestra en la valoración del instrumento presentado a continuación.

**Tabla 1.**  
*Validación de expertos cuestionario:*

Experto	Nombres de los expertos	Porcentaje
1°	Mg. Rebeca Sumire Qquenta	92%
2°	Mg. Kelly Nuñez Rojas	94%
3°	Dra. Gloria Luy Medina	92%
Promedio de valoración		92.70%

### 3.7. Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad de los instrumentos que fueron utilizados en este trabajo de investigación se realizó mediante una prueba piloto aplicando en el programa estadístico SPSS v.22 a 50 docentes y trabajadores encuestados de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, para ello, se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach,

donde se mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre los ítems, habiendo obtenido el valor de 0.904 puntos (tabla 2) para la variable *Comunicación interna* y para el instrumento de *Satisfacción laboral* el valor de 0.944 (tabla 3).

**Tabla 2.**  
*Fiabilidad del instrumento de Comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	31

**Tabla 3.**  
*Fiabilidad del instrumento de Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	24

### 3.8. Plan de procesamiento de datos

Para el plan de procesamiento de datos se consideró en las encuestas las preguntas cerradas, de tipo escala de Likert (**tabla 4**), directamente a todos los integrantes de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo del distrito de Comas.

**Tabla 4.**  
*Escala de Likert*

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

### **3.9. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

## Capítulo IV.

### Resultados y discusión

#### 4.1. Presentación de resultados.

**Tabla 5.**  
*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	14	28.0%
	Femenino	36	72.0%
	Total	50	100.0%
Edad	20 -30 años	2	4.0%
	31 -41 años	15	30.0%
	42-52 años	17	34.0%
	53-63 años	16	32.0%
	Total	50	100.0%
Tiempo de servicio	Menor e igual a 1 año	3	6.0%
	2-12 años	27	54.0%
	13-23 años	11	22.0%
	24-34 años	8	16.0%
	35 años a más	1	2.0%
	Total	50	100.0%
Grado de estudios	Secundaria	2	4.0%
	Técnico	1	2.0%
	Superior	47	94.0%
	Total	50	100.0%
Área de trabajo	Docente	32	64.0%
	Auxiliar de educación	8	16.0%
	Administrador	3	6.0%
	Personal de servicio	5	10.0%
	Auxiliar de laboratorio	2	4.0%
	Total	50	100.0%

## **Interpretación:**

De acuerdo con esta tabla, las variables demográficas en el presente estudio se trabajaron con una muestra de 50 personas. La muestra estuvo constituida por el 28.0 % de varones y el 72.0% de mujeres.

En cuanto a **la edad** del personal. Los que se ubican entre 20 a 30 años son el 4.0%; entre 31 a 41 años es el 30%, entre 42 a 52 años es el 34% y entre 53 a 63 años es el 32%.

En cuanto **al tiempo de servicio del personal**. El personal que tienen menos e igual a 1 años es el 6.0%, los que tienen entre 2 a 12 años es el 54.0%, los que tienen entre 13 a 23 años es el 22.0%, los que tienen entre 24 a 34 años es el 16.0% y los que tienen de 35 años a más es el 2.0%.

En cuanto al **grado de estudios**. Observamos que el personal que tiene nivel **secundario** es el 4.0%, los que tienen nivel **técnico** es el 2.0% y los que tienen nivel **superior** es el 94.0%.

En cuanto al **cargo que ocupan**. El personal que tiene el cargo docente es el 64.0%, los que tienen el cargo de auxiliar de educación es el 16.0%, los que tienen el cargo de Administrador es el 6.0%, los que tienen el cargo de Personal de servicio es el 10.0% y lo que tienen el cargo de Auxiliar de laboratorio es el 4.0%.

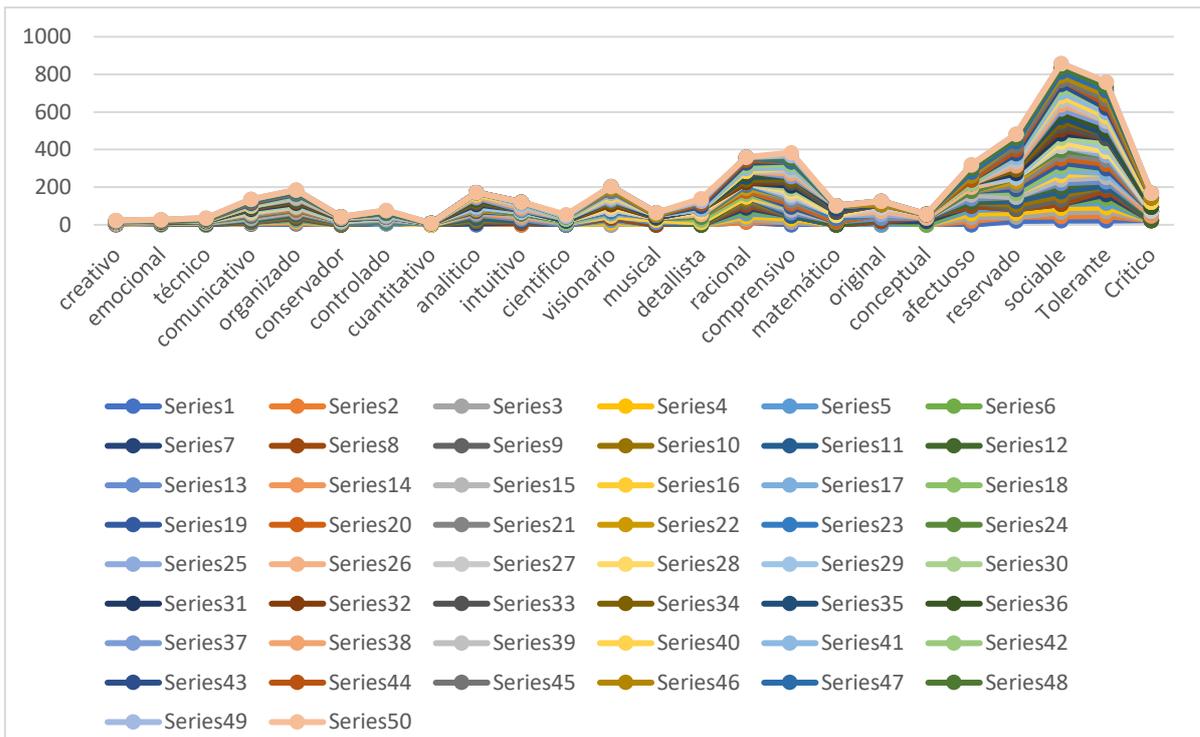
En cuanto al ítem: "Palabras que me describen relativamente bien" (ver tabla 12). De los 50 docentes y trabajadores encuestados en la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, el 78% de ellos afirman ser sociables, el 68% son comunicativos, el 66% tolerantes, el 48% creativos, el 48% racionales, el 48% creativos, el 46% reservados, el 38% analíticos, el 34% son visionarios, el 32% afectuosos, el 28% emocionales, el 24% intuitivos, el 24% técnicos, el 23% reservados, el 22% controlados, el 20% detallistas, el 14% originales, el 14% críticos, el 14% conservadores, el 12% matemáticos, 10%

musicales, el 10% científicos, el 6% conceptuales y el 2% cuantitativos, predominando la cualidad de los que dicen ser sociables.

**Tabla 6.**

*Tabla de valores en frecuencias y porcentajes de los docentes y trabajadores que respondieron al ítem: "Palabras que me describen relativamente bien".*

<b>Valores</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Creativo	24	48%
Emocional	14	28%
Técnico	12	24%
Comunicativo	34	68%
Organizado	37	74%
Conservador	7	14%
Controlado	11	22%
Cuantitativo	1	2%
Analítico	19	38%
Intuitivo	12	24%
Científico	5	10%
Visionario	17	34%
Musical	5	10%
Detallista	10	20%
Racional	24	48%
Comprensivo	24	48%
Matemático	6	12%
Original	7	14%
Conceptual	3	6%
Afectuoso	16	32%
Reservado	23	46%
Sociable	39	78%
Tolerante	33	66%
Crítico	7	14%



**Figura 7.** Análisis de frecuencia de “Palabras que me describen relativamente bien”.

## 4.2. Análisis descriptivo de los datos

El análisis de frecuencia y el análisis porcentual de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar el cuestionario a los participantes se tabularon y se interpretaron, luego se sometió a una normalización y, finalmente, se contrastaron las hipótesis que se muestran a continuación:

**Tabla 7.**  
*Baremo*

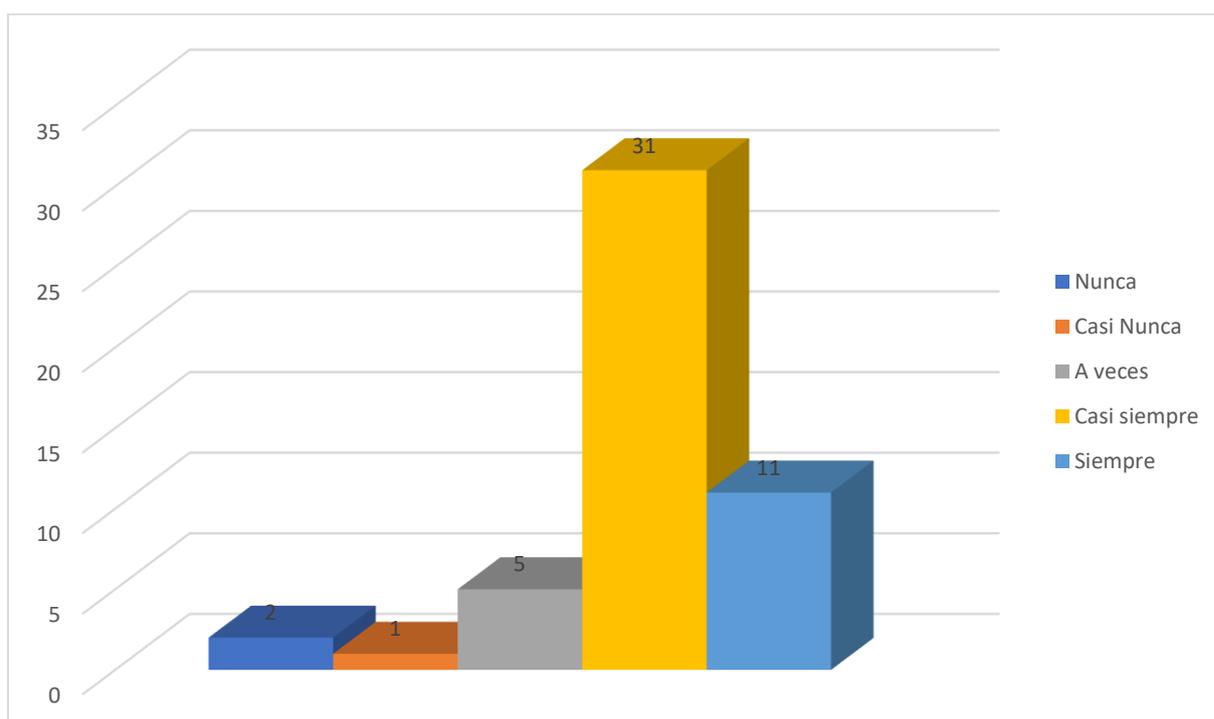
Niveles	Cuantificación
Bajo	[0-16]
Media	[17-33]
Alta	[34-50]

#### 4.2.1. Variable Comunicación Interna

**Tabla 8.**

*Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna: Comunicación descendente*

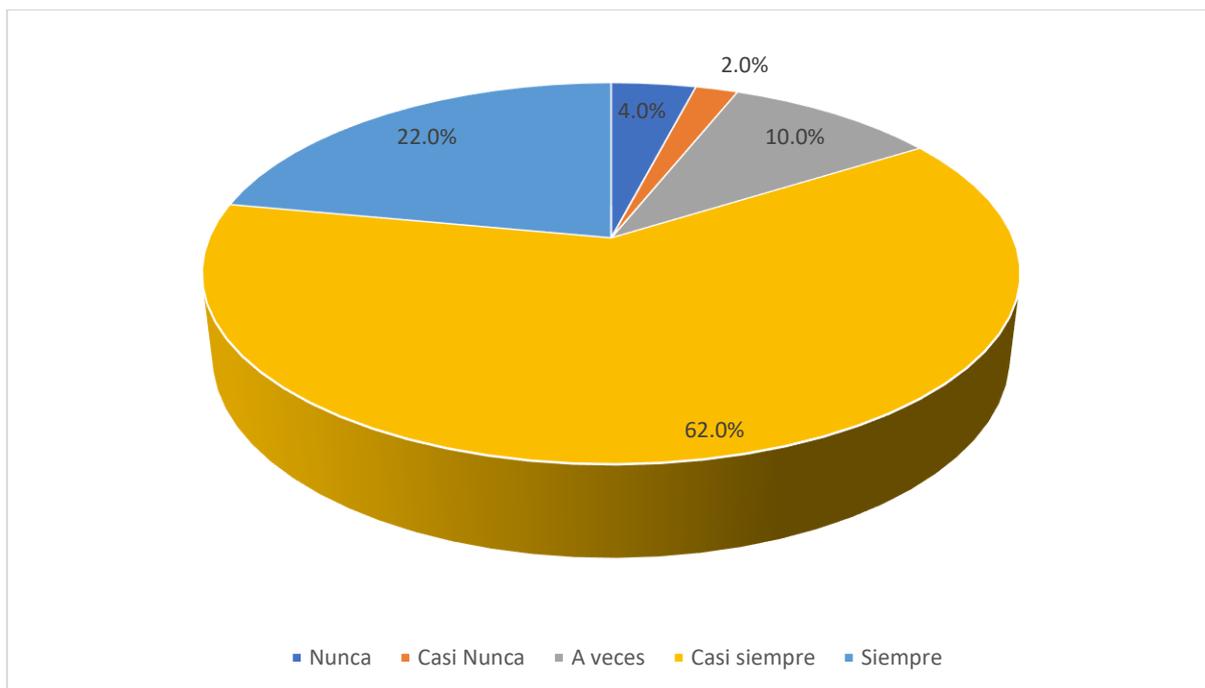
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	2	4.0%
Casi Nunca	1	2.0%
A veces	5	10.0%
Casi siempre	31	62.0%
Siempre	11	22.0%
Total	50	100%



**Figura 8.** Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna en su dimensión: Comunicación descendente.

**Interpretación:** En la **tabla 8**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación descendente de la variable Comunicación Interna, se distingue que 2 personas dicen que la comunicación **Nunca** fluye de los niveles más altos a los más

bajos en la institución educativa, 1 dice Casi nunca, 5 A veces, 31 dicen Casi siempre y finalmente 11 personas dicen Siempre. Predomina la opción **Casi Siempre** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la dimensión Comunicación descendente de la variable Comunicación Interna se halla en un nivel **medio**.



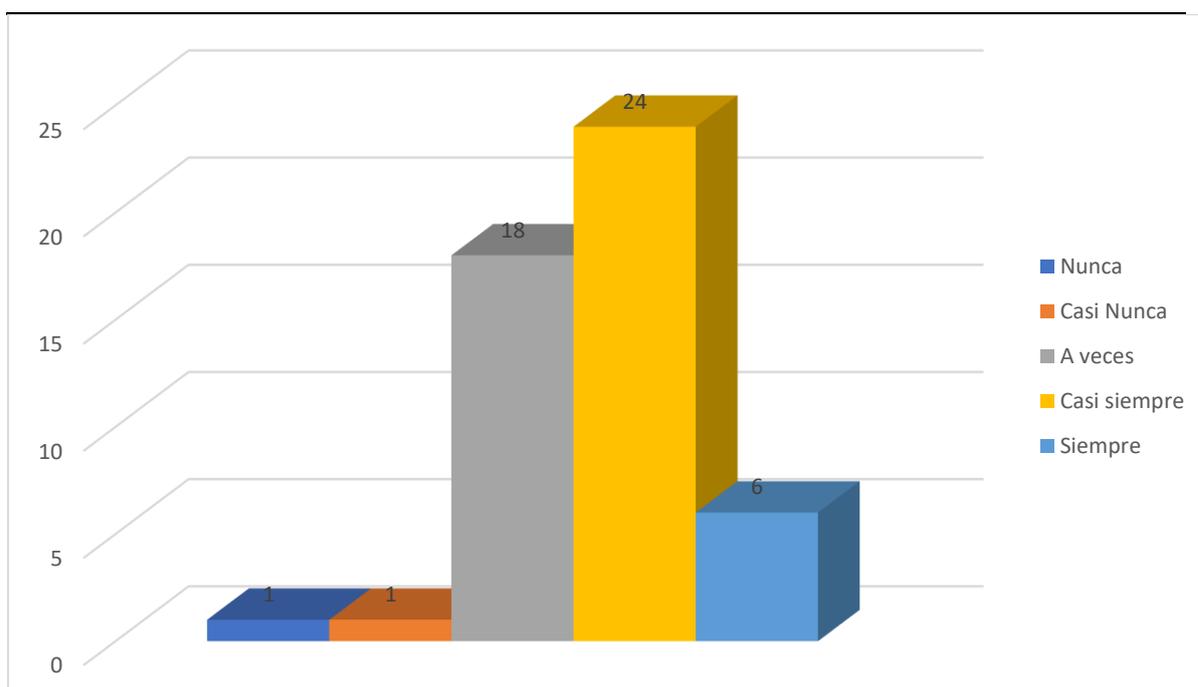
**Figura 9.** Análisis porcentual de la variable Comunicación Interna en su dimensión: Comunicación descendente.

**Interpretación:** En la **figura 9**, notamos que el 4% de los trabajadores dicen Nunca, 2% dicen Casi Nunca, el 10% dicen A veces, el 62% dicen Casi siempre y finalmente el 22% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 62% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión comunicación descendente se da en un nivel **medio**.

**Tabla 9.**

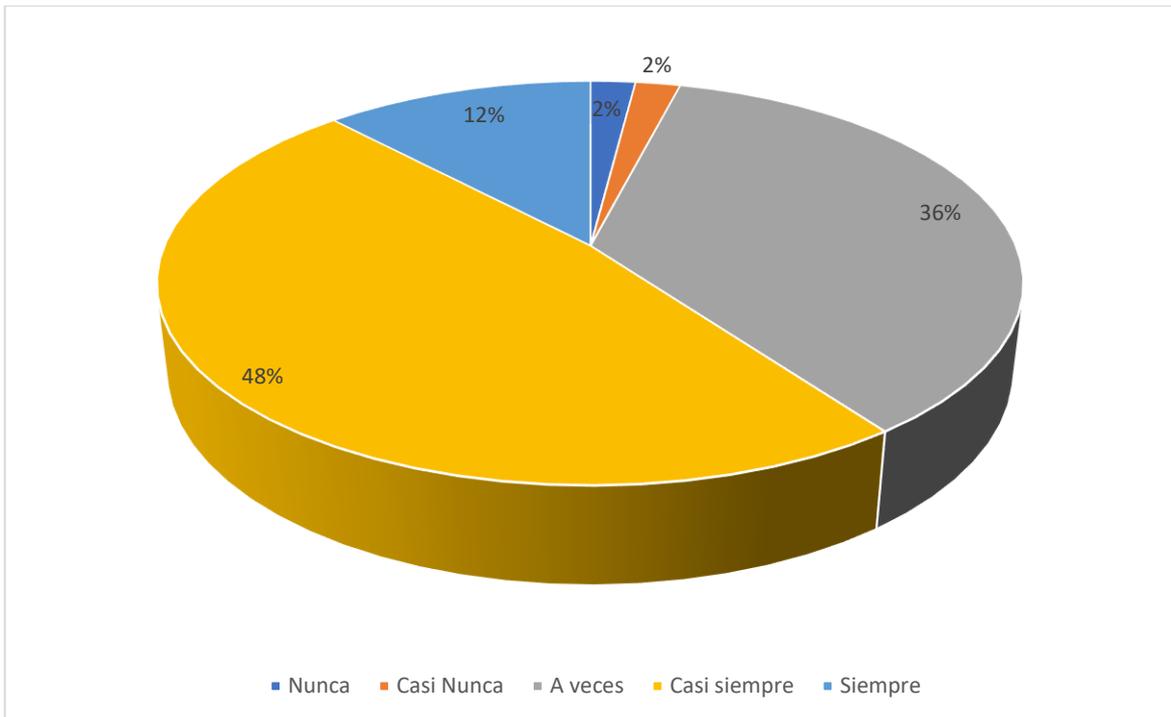
*Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.*

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	1	2%
Casi Nunca	1	2%
A veces	18	36%
Casi siempre	24	48%
Siempre	6	12%
Total	50	100%



**Figura 10.** Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.

**Interpretación:** De la **tabla 9**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación ascendente de la variable Comunicación Interna, notamos que 1 persona dice Nunca, 1 Casi nunca, 18 A veces, 24 dicen Casi siempre y finalmente 6 personas dicen Siempre. Predominando la opción **Casi Siempre** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la dimensión Comunicación ascendente de la variable Comunicación Interna se halla en un nivel **medio**.



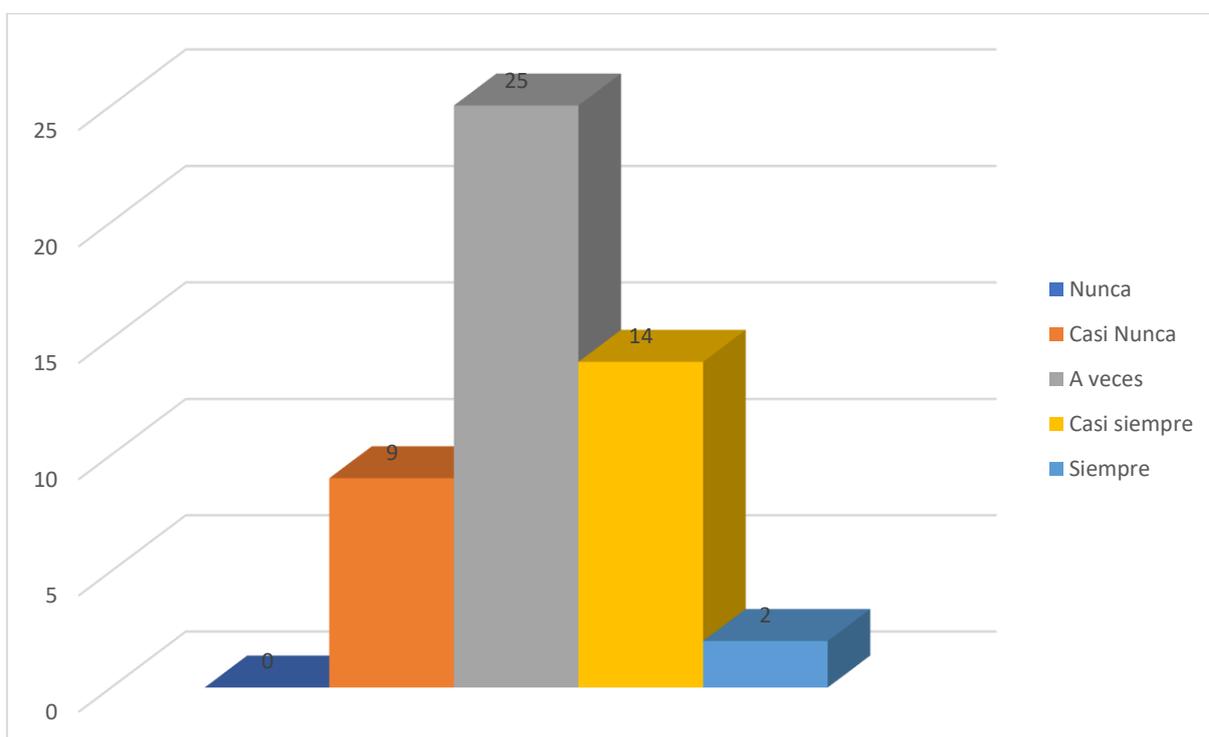
**Figura 11.** Análisis porcentual de la variable comunicación interna en su dimensión: Comunicación ascendente.

**Interpretación:** En la **figura 11** de sector circular, notamos que el 2% de los trabajadores dicen Nunca, el 2% dicen Casi Nunca, el 36% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 48% dicen Casi Siempre y finalmente el 12% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 48% en la opción A veces, esto indica que la frecuencia de la dimensión comunicación ascendente se da en un nivel **medio**.

**Tabla 10.**

*Análisis de frecuencia de la variable Comunicación interna: Comunicación horizontal.*

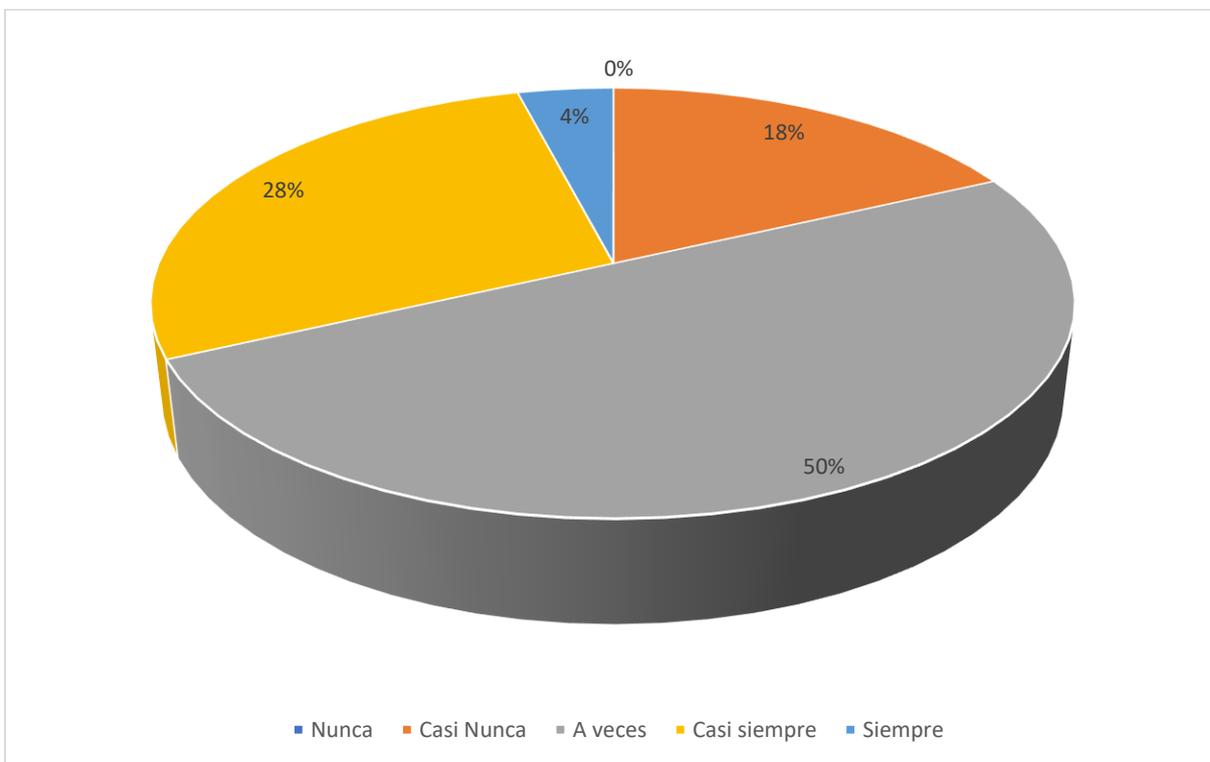
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	9	18%
A veces	25	50%
Casi siempre	14	28%
Siempre	2	4%
Total	50	100%



**Figura 12.** Análisis de frecuencia de la variable Comunicación interna en su dimensión: Comunicación horizontal.

**Interpretación:** De la **tabla 10**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación horizontal de la variable Comunicación Interna, notamos que 0 personas dicen Nunca, 9 Casi nunca, 25 A veces, 14 dicen Casi siempre y finalmente 2 personas dicen Siempre. Predominando la opción **A veces** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la

dimensión Comunicación horizontal de la variable Comunicación Interna se halla en un nivel **medio**.



**Figura 13.** Análisis porcentual de la variable Comunicación interna en su dimensión: Comunicación horizontal.

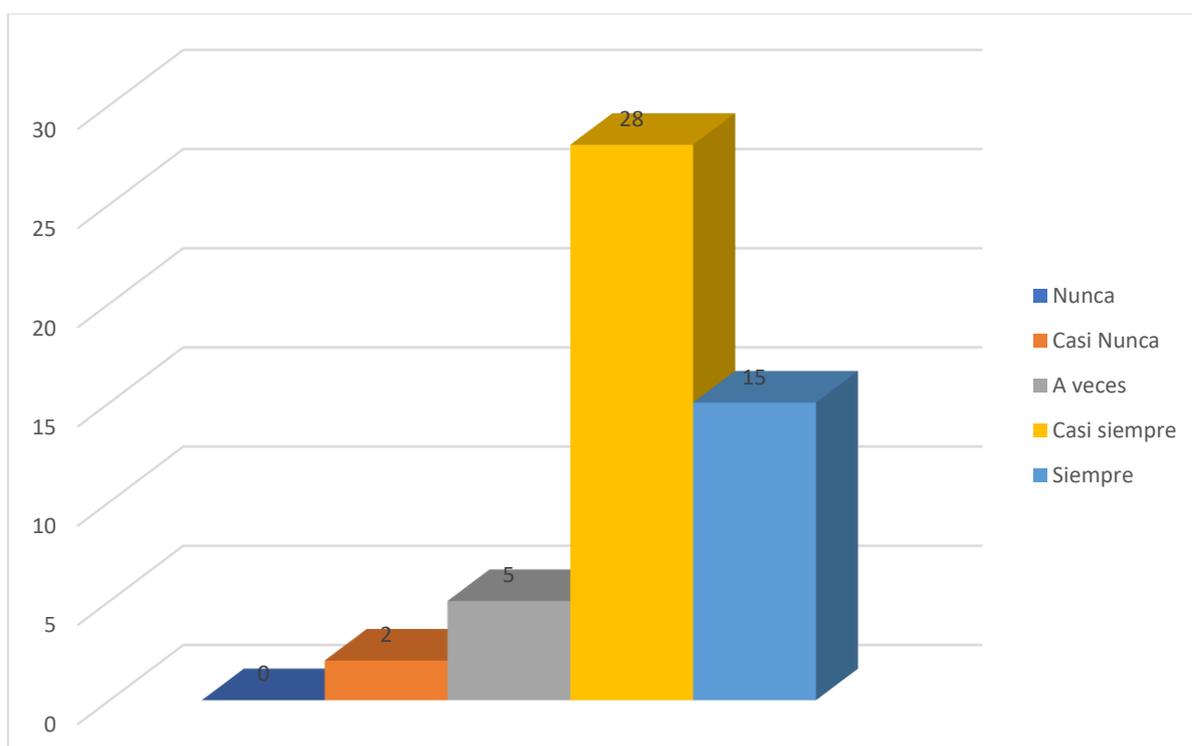
**Interpretación:** En la **figura 13** de sector circular, notamos que el 0% de los docentes y trabajadores dicen Nunca, el 18% dicen Casi Nunca, el 50% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 28% Casi Siempre y finalmente el 4% Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 50% en la opción A veces, esto indica que la frecuencia de la dimensión comunicación horizontal se da en un nivel **medio**.

#### 4.2.2. Variable Satisfacción Laboral

**Tabla 11.**

*Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Significancia de la tarea.*

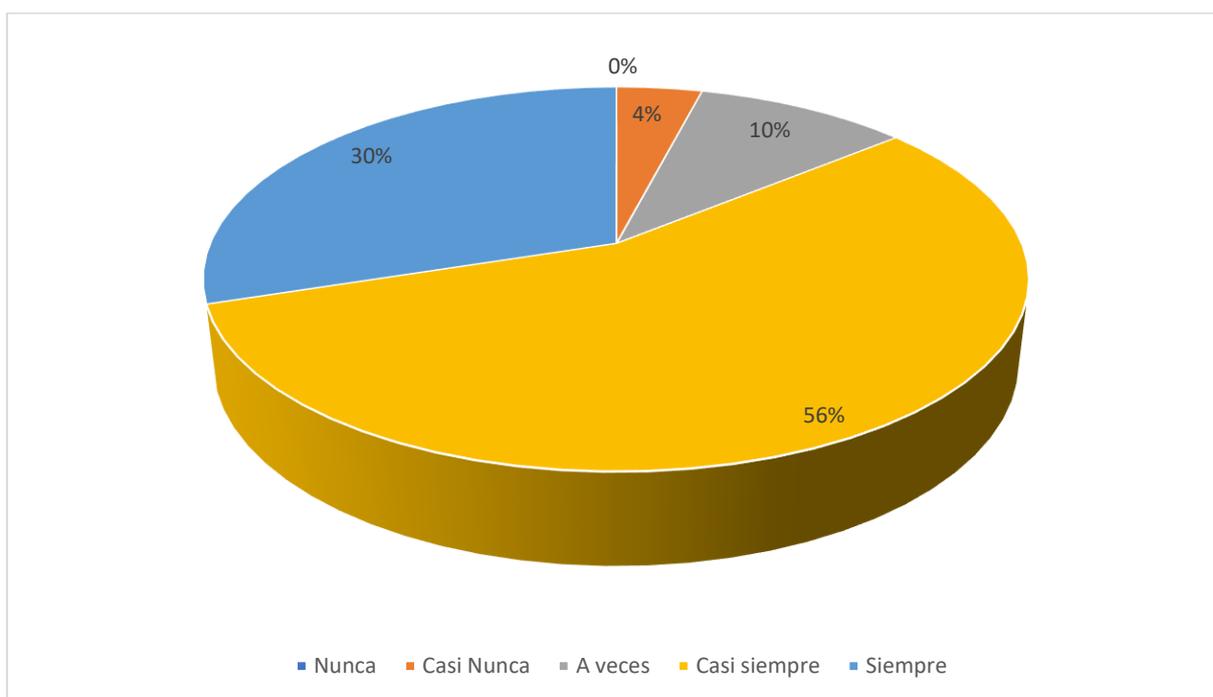
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	4%
A veces	5	10%
Casi siempre	28	56%
Siempre	15	30%
Total	50	100%



**Figura 14.** Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Significancia de la tarea.

**Interpretación:** De la **tabla 11**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Significancia de la tarea de la variable Satisfacción laboral, notamos que 2 personas dicen casi Nunca la Institución educativa designa tareas a los docentes y trabajadores, 5 dicen A veces, 28 dicen Casi siempre y finalmente 15 personas dicen

Siempre. Predominando la opción **Casi siempre** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la dimensión significancia de la tarea de la variable satisfacción laboral se halla en un nivel **medio**.



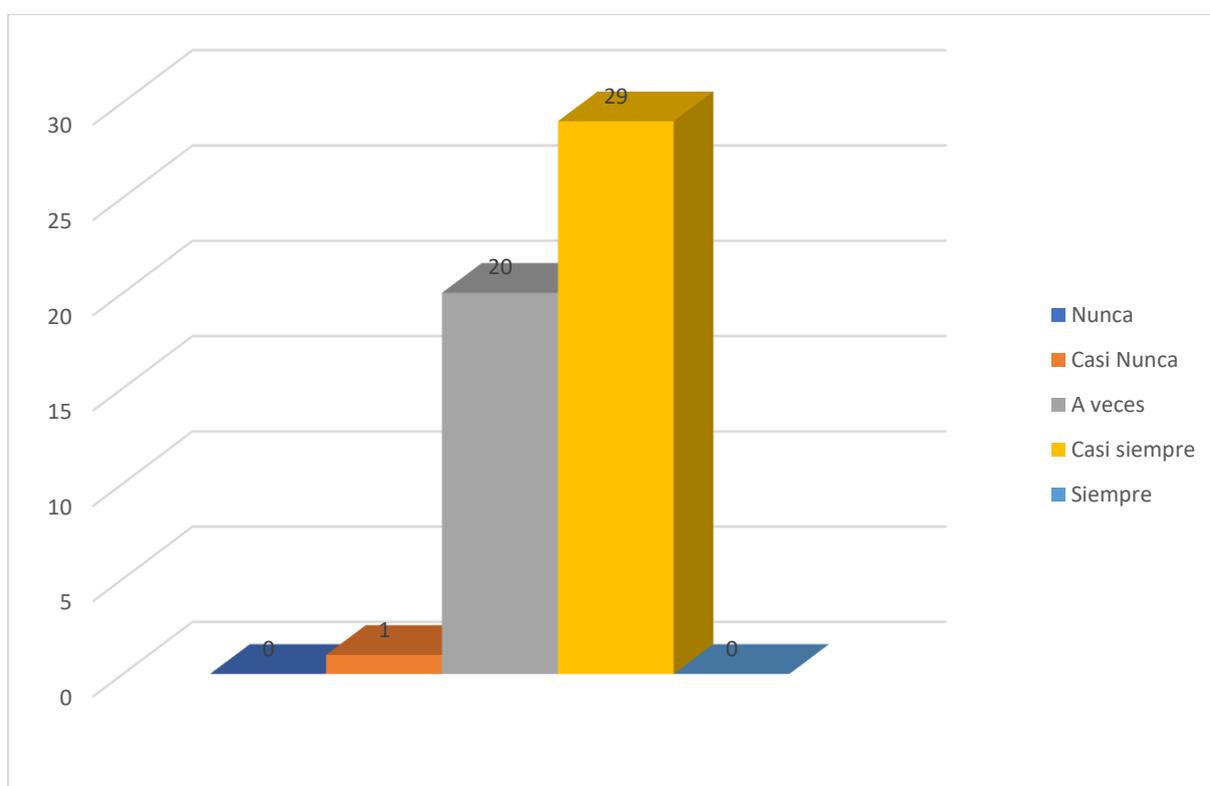
**Figura 15.** Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Significancia de la tarea

**Interpretación:** En la **figura 15** de sector circular, notamos que el 0% de los docentes y trabajadores dicen Nunca, el 4% dicen Casi Nunca, el 10% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 56% Casi Siempre y finalmente el 30% Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 56% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión significancia de la tarea se da en un nivel medio.

**Tabla 12.**

*Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo*

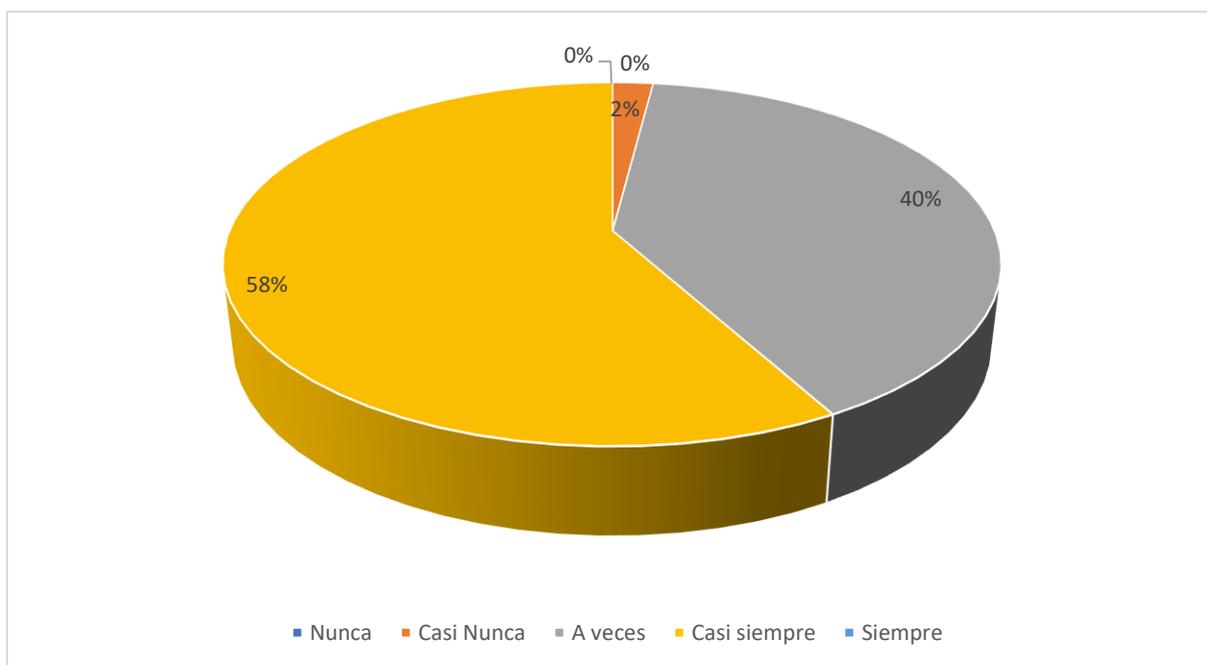
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	2%
A veces	20	40%
Casi siempre	29	58%
Siempre	0	0%
Total	50	100%



**Figura 16.** Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Condiciones de trabajo.

**Interpretación:** De la **tabla 12**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Condiciones de trabajo, notamos que 1 persona dice que Casi nunca la Institución educativa regula sus actividades laborales mediante normas, 20 dicen que A veces, 29 dicen Casi siempre y finalmente 0 personas dicen Siempre. Predominando la

opción **Casi siempre** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral se halla en un nivel **medio**.



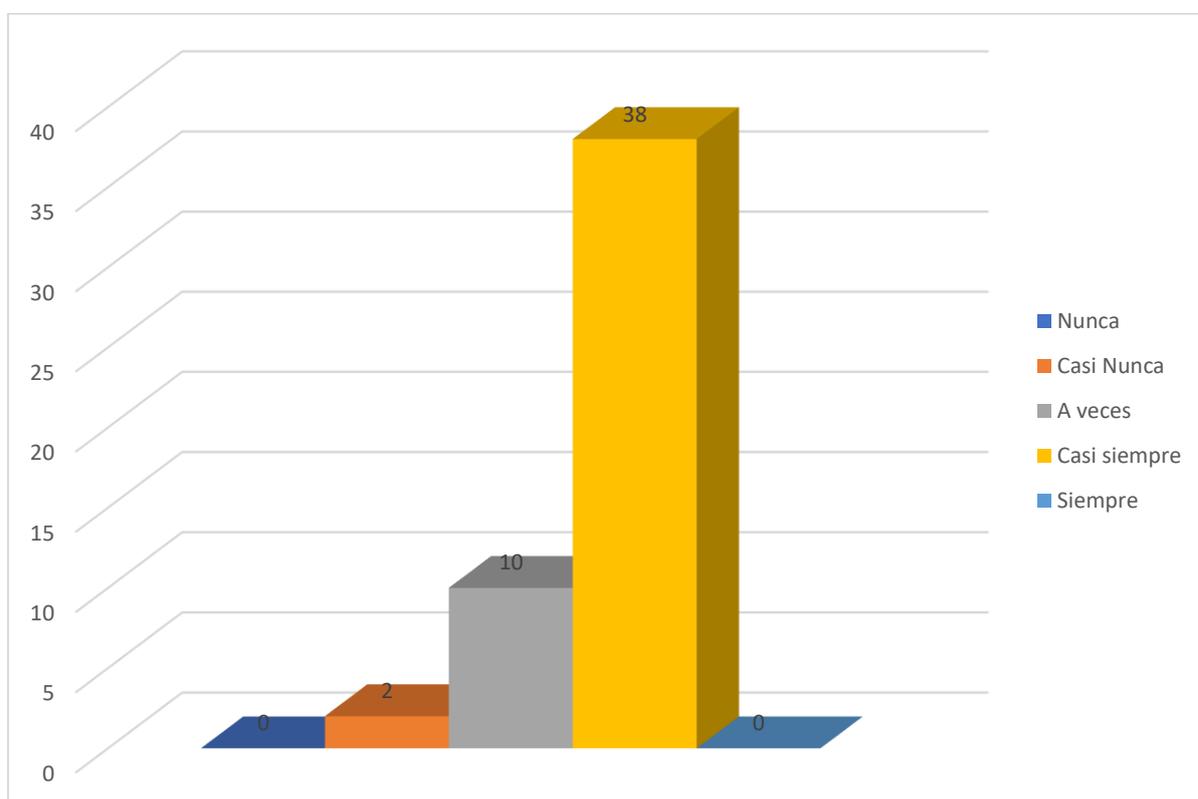
**Figura 17.** Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Condiciones de trabajo

**Interpretación:** En la **figura 17** de sector circular, notamos que el 0% de los docentes y trabajadores dicen Nunca, el 2% dicen Casi Nunca, el 40% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 58% Casi Siempre y finalmente el 0% Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 58% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo se da en un nivel medio.

**Tabla 13.**

*Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Reconocimiento personal y/o social*

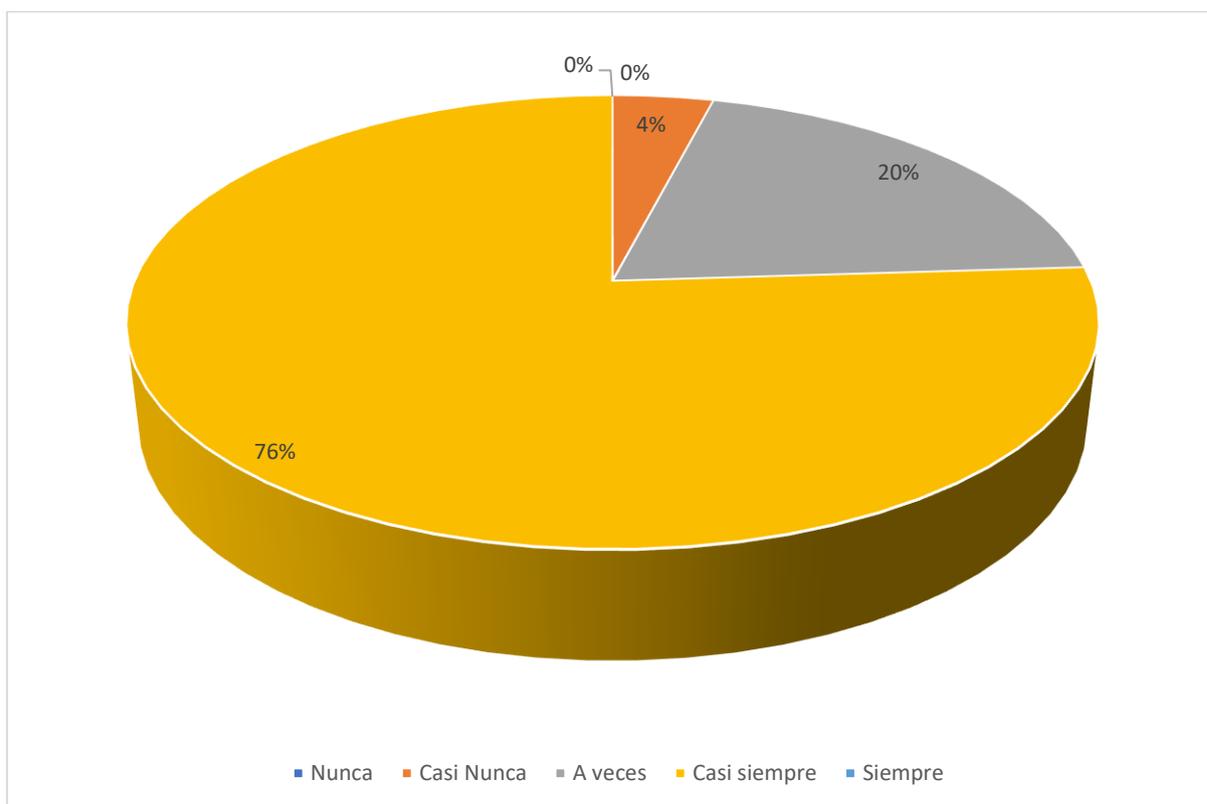
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	4%
A veces	10	20%
Casi siempre	38	76%
Siempre	0	0%
Total	50	100%



**Figura 18.** Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Reconocimiento personal y/o social

**Interpretación:** De la **tabla 13**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción laboral, notamos que 0 personas dicen Nunca, 2 Casi nunca, 10 A veces, 38 dicen Casi siempre y finalmente 0 personas dicen Siempre. Predominando la opción **Casi siempre** que indica que los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman

que la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral se halla en un nivel **alto**.



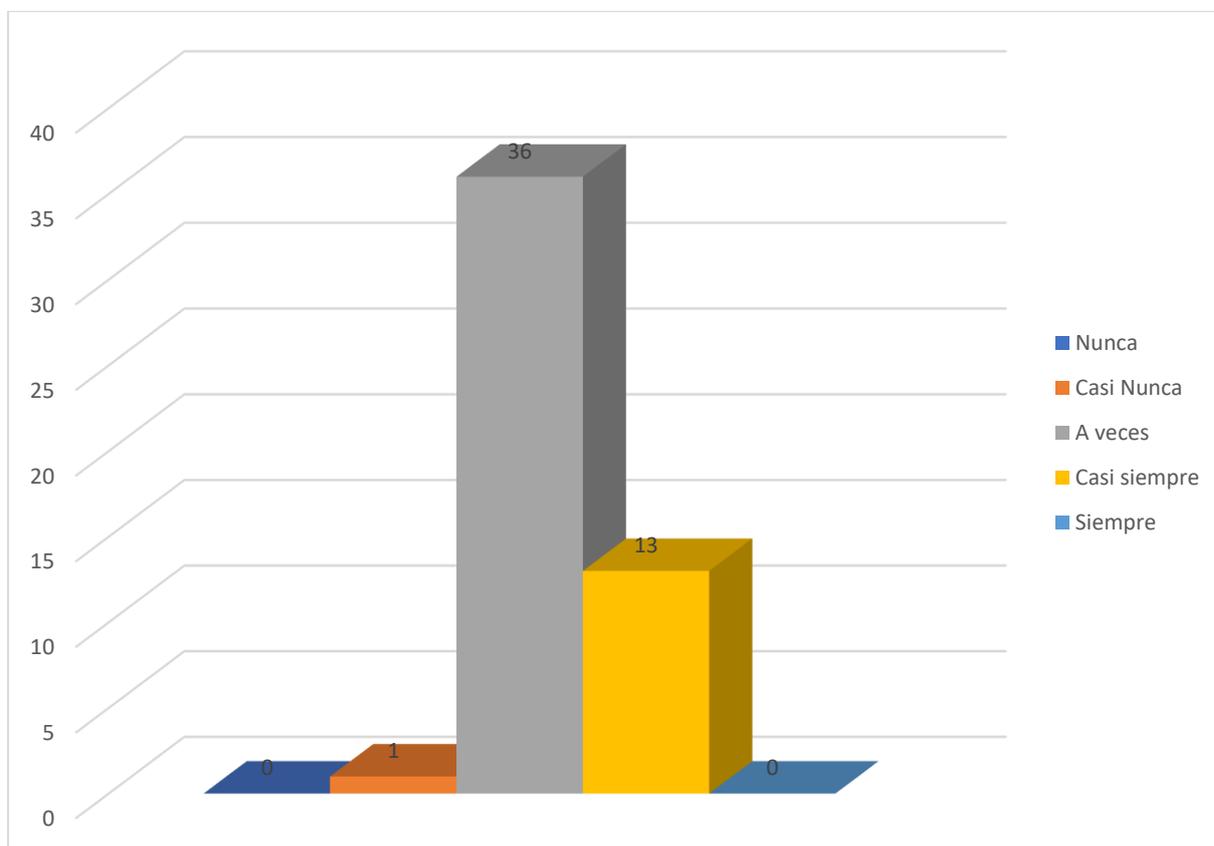
**Figura 19.** Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Reconocimiento personal y/o social

**Interpretación:** En la **figura 19** de sector circular, notamos que el 0% de los docentes y trabajadores dicen Nunca, el 4% dicen Casi Nunca, el 20% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 76% Casi Siempre y finalmente el 0% Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 76% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión reconocimiento personal y/o social se da en un nivel alto.

**Tabla 14.**

*Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral: Beneficios económicos*

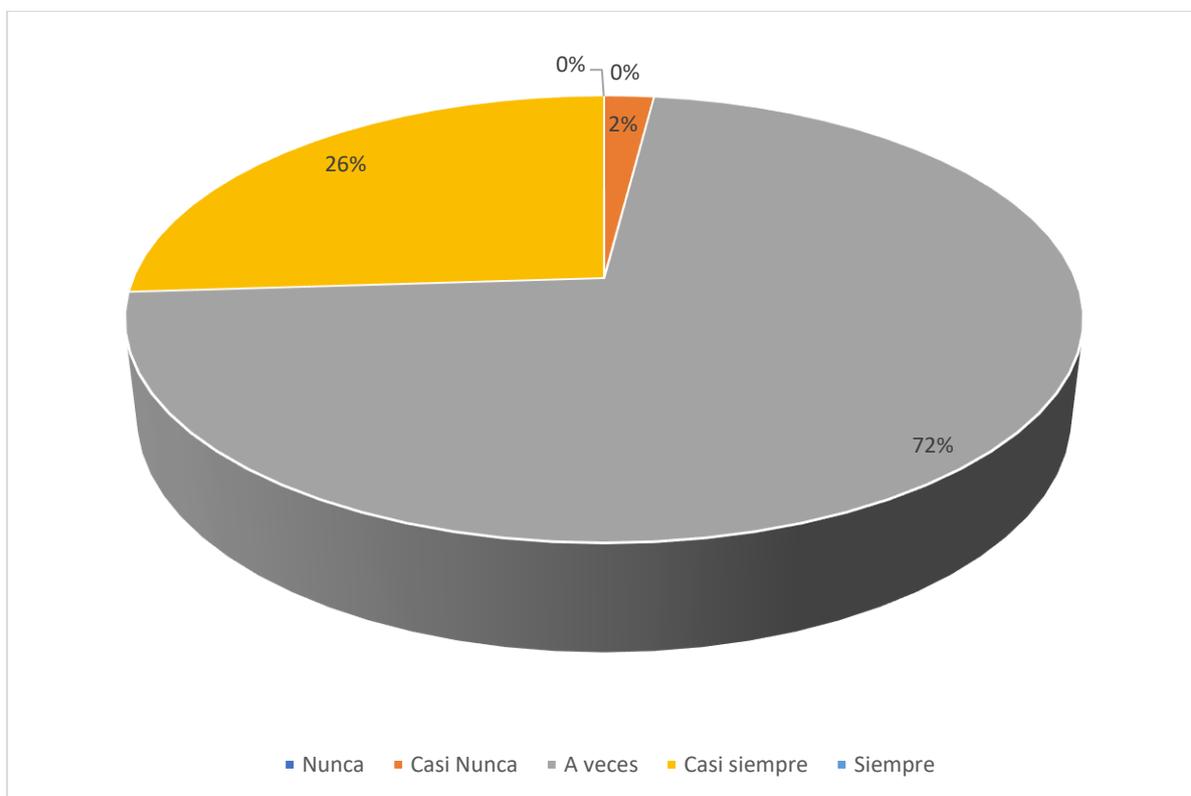
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	2%
A veces	36	72%
Casi siempre	13	26%
Siempre	0	0%
Total	50	100%



**Figura 20.** Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Beneficios económicos

**Interpretación:** De la **tabla 14**, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Beneficios económicos de la variable Satisfacción laboral, notamos que 0 personas dicen Nunca, 1 Casi nunca, 36 A veces, 13 dicen Casi siempre y finalmente 0 personas dicen Siempre. Predominando la opción **Casi siempre** que indica que los

docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, afirman que la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral se halla en un nivel **alto**.



**Figura 21.** Análisis porcentual de la variable Satisfacción laboral en su dimensión: Beneficios económicos

**Interpretación:** En la **figura 21** de sector circular, notamos que el 0% de los docentes y trabajadores dicen Nunca, el 2% dicen Casi Nunca, el 72% de los docentes y trabajadores dicen A veces, el 26% Casi Siempre y finalmente el 0% Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 72% en la opción A veces, esto indica que la frecuencia de la dimensión reconocimiento personal y/o social se da en un nivel **alto**.

### 4.3. Pruebas de normalidad

#### 4.3.1. Análisis de la relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente

Antes de realizar la prueba de hipótesis respectiva primero determinaremos si hay una distribución normal de los datos (estadística paramétrica) o no, es decir una libre distribución (estadística no paramétrica). Para tal efecto utilizaremos la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ( $n > 50$ ), haciendo uso del software estadístico SPSS 22.

**Tabla 15.**

*Prueba de normalidad de Comunicación interna y Satisfacción laboral*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	p valor
Comunicación descendente	.358	60	.000
Comunicación ascendente	.264	60	.000
Comunicación horizontal	.254	60	.000
Satisfacción laboral	.385	60	.000

#### Regla de decisión

Si p valor  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si p valor  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

#### Prueba de Hipótesis

$H_0$ : La distribución de la información es normal.

$H_a$ : La distribución de la información no es normal.

En la Tabla 16 se presenta la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, que comprueba la distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que la

distribución no es normal, por lo tanto, es adecuado para calcular la relación entre las variables estudiadas, usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.

#### **4.3.2. Hipótesis general**

##### **a) Planteamiento de la hipótesis**

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

##### **b) Nivel de Confianza**

95%

##### **c) Nivel de Significancia**

$\alpha=0.05 = 5\%$

##### **d) Elección del Estadístico**

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 16.***Relación entre la Comunicación interna y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores.*

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Comunicación interna	,531**	.000	50

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

### **Regla de decisión**

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la tabla 16, se presenta la relación entre la Comunicación interna y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la comunicación interna y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la comunicación interna se incrementa, también se incrementará la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores o viceversa.

#### **4.3.3. Hipótesis específica 1**

##### **a) Planteamiento de la hipótesis**

Ho: No existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación interna y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ha: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación interna y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

**b) Nivel de Confianza**

95%

**c) Nivel de Significancia**

$\alpha=0.05 = 5\%$

**d) Elección del Estadístico**

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 17.**

*Relación entre Comunicación descendente y la Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores.*

	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Comunicación descendente	,433**	.002	50

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

**Regla de decisión**

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la tabla 17, se presenta la relación entre la Comunicación descendente y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.433, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.002 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la comunicación descendente se incrementa, también se incrementará la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores o viceversa.

#### **4.3.4. Hipótesis específica 2**

##### **a) Planteamiento de la hipótesis**

Ho: No existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación descendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ha: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación descendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

##### **b) Nivel de Confianza**

95%

##### **c) Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05 = 5\%$

##### **d) Elección del Estadístico**

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 18.**

*Relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores.*

	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Comunicación ascendente	,582**	.000	50

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

### Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la Tabla 18, se presenta la relación entre la Comunicación ascendente y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.582, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 (p<0.05), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la comunicación ascendente se incrementa, también se incrementará la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores o viceversa.

#### 4.3.5. Hipótesis específica 3

##### a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación ascendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ha: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación ascendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

##### b) Nivel de Confianza

95%

##### c) Nivel de Significancia

$\alpha=0.05 = 5\%$

##### d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 19.**

*Relación entre la Comunicación horizontal y la Satisfacción Laboral en los docentes y trabajadores.*

Comunicación horizontal	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	.531**	.000	50

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

### **Regla de decisión**

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la Tabla 19, se presenta la relación entre la Comunicación horizontal y la Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la comunicación horizontal se incrementa, también se incrementará la satisfacción laboral en los docentes y trabajadores o viceversa.

#### 4.3.6. Hipótesis específica 4

##### a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación horizontal y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Ha: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación horizontal y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

##### b) Nivel de Confianza

95%

##### c) Nivel de Significancia

$\alpha=0.05 = 5\%$

##### d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

#### **4.4. Discusión de resultados.**

Respecto al nivel de confiabilidad. El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Comunicación interna en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, es igual a 0,904 por lo que dicho instrumento es valorado como excelente por ser mayor de 0,9 según la escala de George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna alta.

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, es igual a 0,774 por lo que dicho instrumento es valorado como bueno por ser mayor de 0,7 según la escala de George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna aceptable.

En la información general de la muestra de 50 encuestados se pudo analizar que estuvo constituida por un 28.0 % del personal de varones y otro 72.0% de mujeres.

En cuanto a la edad del personal. Los que se ubican entre 20 a 30 años son el 4.0%, entre 31 a 41 años son el 30%, entre 42 a 52 años son el 34%, entre 53 a 63 años son el 32%

En cuanto al tiempo de servicio del personal. Observamos que en cuanto al tiempo de servicio. El personal que tienen menos e igual a 1 años son el 6.0%, los que tienen entre 2 a 12 años son el 54.0%, los que tienen entre 13 a 23 años son el 22.0%, los que tienen entre 24 a 34 años son el 16.0% y los que tienen de 35 años a más son el 2.0%.

En cuanto al grado de estudios. Observamos que el personal que tiene nivel secundario son el 4.0%, los que tienen nivel técnico son el 2.0% y los que tienen nivel superior son el 94.0%.

Finalmente, en cuanto al Área de trabajo. En cuanto al cargo que ocupan. El personal que tiene el cargo docente son el 64.0%, los que tienen el cargo de auxiliar de educación son el 16.0%, los que tienen el cargo de Administrador son el 6.0%, los que

tienen el cargo de Personal de servicio son el 10.0% y lo que tienen el cargo de Auxiliar de laboratorio son el 4.0%.

En cuanto al ítem: "Palabras que me describen relativamente bien". De los 50 docentes y trabajadores encuestados de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, el 78% de ellos afirman ser sociables, el 68% comunicativos, el 66% tolerantes, el 48% creativos, el 48% racionales, el 48% creativos, el 46% reservados, el 38% analíticos, el 34% son visionarios, el 32% afectuosos, el 28% emocionales, el 24% intuitivos, el 24% técnicos, el 23% reservados, el 22% controlados, el 20% detallistas, el 14% originales, el 14% críticos, el 14% conservadores, el 12% matemáticos, 10% musicales, el 10% científicos, el 6% conceptuales y el 2% cuantitativos, predominando la cualidad de los que dicen ser sociables.

En cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Comunicación interna. Se observa que en sus dimensiones comunicación interpersonal y comunicación intrapersonal predominó la opción Casi siempre en un nivel medio y en la comunicación institucional predominó la opción a Veces con un nivel medio en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

También se observa que en cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral. Se observa que en sus dimensiones Significancia de la tarea y en Condiciones de trabajo predominó la opción Casi siempre en un nivel medio y en las condiciones Reconocimiento personal y/o social y en Beneficios económicos, la frecuencia predominante es la opción Casi Siempre en un nivel alto en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

Respecto a la prueba de normalidad de los datos por Kolmogorov-Smirnov. Se comprobó que la distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables. Respecto a las dimensiones de la variable Comunicación Interna y la variable Satisfacción laboral el sí bilateral (p valor = 0.00) fue menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que la distribución no es normal, por lo tanto, es adecuado para calcular la

relación entre las variables estudiadas, usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.

De acuerdo a la hipótesis general que afirma: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Asimismo, Gómez y Ortiz (2016) estudió la investigación denominada como “La influencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones “Robalino y Robalino”, llega a la conclusión que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los niveles de la comunicación interna y la satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación descendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.433, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Asimismo, Vásquez (2015) llevó a cabo el estudio en Guatemala denominada: “La relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, Donde, finalmente se pudo demostrar que la comunicación y la satisfacción laboral son procesos que van ligados, lo cual se formará una mejor productividad del personal en toda la organización.

De acuerdo a la hipótesis específica 2 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación ascendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en

la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.582, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Algo semejante ocurre con Contreras (2012) llevó a cabo una investigación realizada en Guatemala denominada: “Estudio y estrategia de comunicación interna para una empresa de confección textil: El caso de Textiles El Carmen”, que tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de estrategia de comunicación interna que puede impulsar la empresa Textiles El Carmen, para lograr mantener un entorno favorable al cumplimiento de sus objetivos. Con respecto al tipo de investigación los resultados se describieron cuantitativamente – descriptivo. La muestra estuvo conformada por 172 personas que laboran en la empresa textil. Se utilizaron encuestas dirigidas al personal de la empresa, y se realizó observación directa por medio de visitas a la empresa. Asimismo, el personal de Textiles El Carmen realizan reuniones entre diferentes departamentos, y por comunicación escrita. Mediante los resultados obtenidos, la investigación concluyó que en la empresa predomina la comunicación formal de tipo ascendente entre el trabajador y el jefe superior.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación horizontal y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Asimismo, León & Mejía (2010) llevaron a cabo una investigación en Ecuador denominada: “*Propuestas de comunicación interna para la unidad de comunicación social de la I. Municipalidad de Cuenca*”, Se concluyó que ellos propusieron crear un área de comunicación interna en la cual estén bien definidas las funciones del director. Asimismo, plantearon utilizar de forma más amigable la intranet, para la difusión de revistas y periódicos digitales, además de crear grupos virtuales utilizando video conferencias y establecer foros de discusión.

## Capítulo V.

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones.

En relación a las ambas variables:

- 1) Respecto al nivel de confiabilidad. El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Comunicación interna en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, es igual a 0,904 por lo que dicho instrumento es valorado como excelente por ser mayor de 0,9 según la escala de George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna alta.
- 2) El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Satisfacción laboral en los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, es igual a 0,944 por lo que dicho instrumento es valorado como excelente por ser mayor de 0,9 según la escala de George y Mallery. Por lo tanto, presenta consistencia interna alta.
- 3) En la información general de la muestra de 50 encuestados se pudo analizar que estuvo constituida por un 28.0 % del personal de varones y otro 72.0% de mujeres.
- 4) En cuanto a la edad del personal. Los que se ubican entre 20 a 30 años son el 4.0%, entre 31 a 41 años son el 30%, entre 42 a 52 años son el 34%, entre 53 a 63 años son el 32%
- 5) En cuanto al tiempo de servicio del personal. Observamos que en cuanto al tiempo de servicio. El personal que tienen menos e igual a 1 años son el 6.0%, los que tienen entre 2 a 12 años son el 54.0%, los que tienen entre 13 a 23 años son el 22.0%, los que tienen entre 24 a 34 años son el 16.0% y los que tienen de 35 años a más son el 2.0%.

- 6) En cuanto al grado de estudios. Observamos que el personal que tiene nivel secundario son el 4.0%, los que tienen nivel técnico son el 2.0% y los que tienen nivel superior son el 94.0%.
- 7) Finalmente, en cuanto al Área de trabajo. En cuanto al cargo que ocupan. El personal que tiene el cargo docente son el 64.0%, los que tienen el cargo de auxiliar de educación son el 16.0%, los que tienen el cargo de Administrador son el 6.0%, los que tienen el cargo de Personal de servicio son el 10.0% y lo que tienen el cargo de Auxiliar de laboratorio son el 4.0%.
- 8) En cuanto al ítem: "Palabras que me describen relativamente bien". De los 50 docentes y trabajadores encuestados de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, el 78% de ellos afirman ser sociables, el 68% comunicativos, el 66% tolerantes, el 48% creativos, el 48% racionales, el 48% creativos, el 46% reservados, el 38% analíticos, el 34% son visionarios, el 32% afectuosos, el 28% emocionales, el 24% intuitivos, el 24% técnicos, el 23% reservados, el 22% controlados, el 20% detallistas, el 14% originales, el 14% críticos, el 14% conservadores, el 12% matemáticos, 10% musicales, el 10% científicos, el 6% conceptuales y el 2% cuantitativos, predominando la cualidad de los que dicen ser sociables.
- 9) En cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Comunicación interna. Se observa que en sus dimensiones comunicación descendente y comunicación ascendente predominó la opción Casi siempre en un nivel medio y en la comunicación horizontal predominó la opción a Veces con un nivel medio en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.
- 10) También se observa que en cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral. Se observa que en sus dimensiones Significancia de la tarea y en Condiciones de trabajo predominó la opción Casi siempre en un nivel

medio y en las condiciones Reconocimiento personal y/o social y en Beneficios económicos, la frecuencia predominante es la opción Casi Siempre en un nivel alto en los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.

- 11) Respecto a la prueba de normalidad de los datos por Kolmogorov-Smirnov. Se comprobó que la distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables. Respecto a las dimensiones de la variable Comunicación Interna y la variable Satisfacción laboral el si bilateral ( $p$  valor = 0.00) fue menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que la distribución no es normal, por lo tanto, es adecuado para calcular la relación entre las variables estudiadas, usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.
- 12) De acuerdo a la hipótesis general que afirma: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.
- 13) De acuerdo a la hipótesis específica 1 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación descendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.433, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.
- 14) De acuerdo a la hipótesis específica 2 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación ascendente y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.582,

lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

- 15) De acuerdo a la hipótesis específica 3 que afirma: Existe un grado de relación significativa entre la dimensión Comunicación horizontal y la variable Satisfacción Laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.531, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

## **5.2. Recomendaciones**

A los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019, se sugiere las siguientes recomendaciones:

- 1) Mejorar la comunicación interna en la I.E. efectuando dinámicas de coaching a fin de involucrar al personal docente y administrativo a participar y formar parte de las actividades programadas, promoviendo vínculos de seguridad, cercanía y relaciones de apoyo.
- 2) Establecer reuniones mensuales para informar el avance académico de los alumnos, incentivando a los docentes a plantear nuevas formas de trabajo que contribuyan a mejorar la comunicación interna y logrando una buena satisfacción laboral.
- 3) Mantener un diálogo continuo sobre los planes y objetivos, para que puedan ejercer su labor direccionados a un mismo fin.
- 4) Establecer reuniones sociales, brindando una confraternización entre docentes, personal administrativo y directivos, reuniones como el día del maestro, los cumpleaños de cada mes entre otras actividades diarias.

- 5) Contratar los servicios de un comunicador para que fomente un plan estratégico de comunicación interna y pueda mejorar la satisfacción laboral conjuntamente con todo el personal de la I.E.
- 6) Implementar nuevas herramientas de comunicación que permita un mejor proceso comunicativo dentro de la entidad educativa. Se sugiere la creación de:
  - Página web de la I.E.: Que podrá servir a la misma entidad, a los padres de familia y a los alumnos, para los informes y las novedades del día y a la vez recibir los comentarios y reclamos.
  - Redes sociales (WhatsApp, Instagram y Twitter): Que permita integrar a todo el personal de la I.E., con el fin de crear conocimientos en forma colectiva entre los jefes y subordinados.
- 7) Implementar un área de comunicación interna, que atienda y coordine las actividades pedagógicas y extracurriculares de la I.E. Con la finalidad de promover la integración, colaboración y participación de todos los docentes, personal administrativos y directivos, lo cual permita que puedan identificarse entre ellos y afianzar vínculos de amistad, para así lograr una comunicación efectiva.

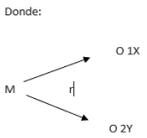
## Referencias bibliográficas

- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa*. Claves y desafíos. Urduliz: España: Biblioteca Aedipe de RR.HH. Recuperado de <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Brandolini, A., y Gonzales, M. (2009). *Comunicación interna*. Argentina: Buenos Aires: Editorial DIRCOM. Recuperado de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/978/965/3193-1>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Bogotá. Editorial Mc Graw Hill Latinoamericana, S.A.
- Dawes, R. (2009). *Teoría del ajuste de trabajo*. Obtenido de [https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Peña, B. y Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Gómez, I., y Ortiz, L. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino"*. (Tesis para optar el grado de titulación de Psicología industrial). Ecuador: Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7655/1/T-UCE-0007-236i.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral de Sonia Palma Carrillo*. Lima: Perú. Recuperado de [https://www.academia.edu/40242717/ESCALA\\_DE\\_CLIMA\\_LABORAL\\_SL](https://www.academia.edu/40242717/ESCALA_DE_CLIMA_LABORAL_SL)
- Quino, G. (2016). *Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz, Lima*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6865/Quino\\_WG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6865/Quino_WG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2020). *Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.4 en línea]*. <https://dle.rae.es/>
- Sampieri, R. Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* 6ta. Edición México D.F: Mc Graw – Hill / interamericana editores S.A. de C.V. Recuperado de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

- Tessi, M. (2015). *Comunicación Interna en la práctica*. Buenos aires: Argentina. Editorial Mc. Grill.
- UNESCO. (Diciembre del 2016). Recuperado de [https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADe\\_innovcalEdu.pdf](https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADe_innovcalEdu.pdf)
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. España: Barcelona. Editorial Uoc.
- Cuba. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017*. Universidad César Vallejo.
- Melendez y Vargas. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora*.
- Vasquez. (2015). *Relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofofa*. 74. Recuperado de <http://recursos.biblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 36 (2), 193 - 196.
- Jaik (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. En *Revista electrónica Diálogos educativos* N° 19. Chile: Santiago: Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación descendente</li> <li>Comunicación ascendente</li> <li>Comunicación horizontal</li> </ul>	La presente investigación es de tipo descriptiva, y correlacional
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Comunicación interna		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?	Determinar la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Significación de tareas</li> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Reconocimiento personal y/o social</li> <li>Beneficios económicos</li> </ul>	<p>Donde:</p>  <p>Variables de la investigación</p> <p>M: Muestra tomada de la población objeto de estudio</p> <p>Variable 1: Comunicación interna</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>r: Relación entre variables x y la variable y</p>
¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?	Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.			
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal interna y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019?	Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.	Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019.			

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Instrumentos
Variable X Comunicación interna	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piensa reflexiona</li> <li>• Define funciones</li> <li>• Cuenta con la preparación</li> <li>• Necesaria para realizar su trabajo</li> <li>• Recibe reconocimiento</li> </ul>	Escala de Likert 1= Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Encuesta
	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de condiciones</li> <li>• Se siente comprometido</li> <li>• Cumple las tareas</li> <li>• Ideas tomadas</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Comunicación eficaz</li> </ul>		
	Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben talleres de escucha</li> <li>• Programación de encuentros particulares.</li> </ul>		
Variable Y Satisfacción laboral	Significación de tareas	Disposición al trabajo Logra con esfuerzo Realización de las actividades Equidad y aporte mental	Escala de Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta
	Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo Disponibilidad de elementos materiales Actividad laboral amena		
	Reconocimiento personal y/o social	Tendencia evaluativa Conocimiento a su esfuerzo Logros y resultados		
	Beneficios económicos	Remunerativos Incentivos		

### Anexo 3: Instrumentos

#### Cuestionario de comunicación interna

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información acerca de la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo donde usted labora, es de carácter ANÓNIMO. Agradecemos de antemano su sincera y valiosa información.

**Marque o complete según corresponda:**

- Sexo: F / M
- Edad: \_\_\_\_\_
- Tiempo de servicio de la institución: \_\_\_\_\_
- Nivel de preparación: \_\_\_\_\_
- Área de trabajo: \_\_\_\_\_
- Palabras que me describen relativamente bien:

- ( ) Creativo ( ) Emocional ( ) Técnico ( ) Comunicativo  
 ( ) Organizado ( ) Conservador ( ) Controlado ( ) Cuantitativo  
 ( ) Analítico ( ) Intuitivo ( ) Científico ( ) Visionario  
 ( ) Musical ( ) Detallista ( ) Racional ( ) comprensivo  
 ( ) Matemático ( ) Original ( ) Conceptual ( ) Afectuoso  
 ( ) Reservado ( ) Sociable ( ) Tolerante ( ) Crítico

#### CUESTIONARIO 1

Seleccionar sólo una opción y marcar con un "X" en una de las alternativas presentadas, teniendo en cuenta que:

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

ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Dimensión I</b>					
1. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2. ¿Usted guarda silencio y escucha en vez de hablar impulsivamente?					
3. ¿Usted dice claramente lo que piensa?					
4. ¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?					
5. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
6. ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7. ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8. ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
9. ¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10. ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?					

<b>Dimensión 2:</b>					
1. ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
2. ¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?					
3. ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
4. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
5. ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas?					
6. ¿Sus ideas son tomadas para la realización del trabajo?					
7. ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su área de trabajo?					
8. ¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
9. ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
10. ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					
11. ¿Gozas de una comunicación eficaz y fluida con el personal de las diversas áreas?					
<b>Dimensión 3:</b>					
1. ¿En la institución educativa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
2. ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?					

3. ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
4. ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					
5. ¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?					
6. ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
7. ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
8. ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
9. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
10. ¿En su organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación?					

## Cuestionario de Satisfacción laboral

### CUESTIONARIO 2

Seleccionar sólo una opción y marcar con un "X" en una de las alternativas presentadas, teniendo en cuenta que:

(1) Nunca      (2) Casi nunca      (3) A veces

(4) Casi siempre      (5) Siempre

ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ¿La labor que realiza es tan valiosa como cualquier otra?					
2. ¿Se siente en un ambiente de tranquilidad y armonía?					
3. ¿La labor que realiza es importante para la formación de personas?					
4. ¿Siente que el trabajo que realiza es primordial y necesario?					
5. ¿Se siente cómodo(a) en el ambiente físico en el que trabaja?					
6. ¿Su horario de trabajo le resulta flexible para realizar otras actividades?					
7. ¿Se siente cómodo (a) en el ambiente físico en el que trabaja?					
8. ¿Se siente conforme con la cantidad de horas de trabajo?					
9. ¿Existe comodidad para un buen desempeño de sus labores?					
10. ¿el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
11. ¿El ambiente donde trabaja es confortable?					
12. ¿Le disgusta su horario?					

13. ¿Le complace los resultados de su trabajo?					
14. ¿El director valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					
15. ¿Recibe buen trato por parte de la Institución educativa?					
16. ¿Se siente realizado profesionalmente?					
17. ¿Le desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras?					
18. ¿Realizando su trabajo se siente bien consigo mismo?					
19. ¿El sueldo que tiene es bastante aceptable?					
20. ¿Le agrada recibir trabajos de mayor esfuerzo para reconocer sus méritos?					
21. ¿Realiza actividades complementarias para equilibrar su situación económica?					
22. ¿Prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?					
23. ¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona?					
24. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Anexo 4: Validación de los Instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Kelly Núñez Rojas Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresada de la Carrera Profesional de Ciencias de la comunicación..

Requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Ciencias de la comunicación. Siendo el Título. El título del proyecto de investigación es:

#### **Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019**

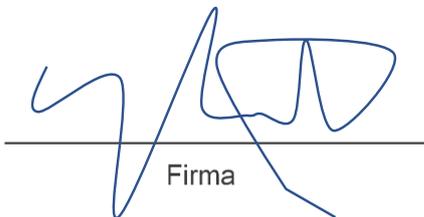
Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el área de estudio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo **siguiente**:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Cuestionarios
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del Instrumento?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO ( X )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO ( X )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### 1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

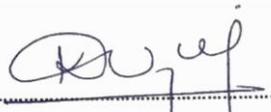
8. Recomendaciones

---

---

Fecha: 1/12/2020

Validado por:



---

Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas  
Docente universitaria

¡Gracias!!!

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

**SI ( X )** NO ( ) O

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO ( X )**

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN

### 1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ **90** \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ **90** \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ **90** \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ **90** \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ **90** \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

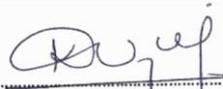
8. Recomendaciones

---

---

**Fecha: 1/12/2020**

**Validado por:**



---

**Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas**  
Docente universitaria

¡Gracias!!!

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO ( X )**

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO ( X )**

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

8. Recomendaciones

---

---

Fecha : 02/12/2020

Mg.

Rebeca Sumire Quenta



¡Gracias!!!

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO ( X )**

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

**SI ( X )** NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN

### 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

8. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

9. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

8. Recomendaciones

---

---

Fecha : 02/12/2020

  
Mg. Rebeca Sumire Quenta

¡Gracias!!!

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Gloria Luy Medina

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresada de la Carrera Profesional de Ciencias de la comunicación.

Requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Ciencias de la comunicación.

El título del proyecto de investigación es:

### **Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019**

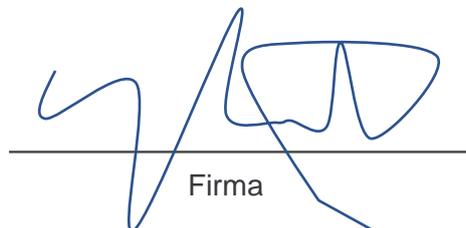
Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el área de estudio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo **siguiente**:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Cuestionarios
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....  
.....

Sugerencias:.....  
.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....  
.....

Sugerencias:.....  
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO ( X )

Observaciones:.....  
.....

Sugerencias:.....  
.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los Ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO ( X )

Observaciones:.....  
.....

Sugerencias:.....  
.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ( X ) NO ( )

Observaciones:.....  
.....

Sugerencias:.....  
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x ) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### 1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

8. Recomendaciones

---

---

Fecha: 2/12/2020

Validado por:



Mg. Gloria Ivon Luy Medina

¡Gracias!!!

## ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### 2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

8. Recomendaciones

---

---

Fecha: 2/12/2020

Validado por:



Mg. Gloria Ivon Luy Medina

¡Gracias!!!

## Anexo 5: Autorización de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo



### INSTITUCION EDUCATIVA "ESTHER FESTINI DE RAMOS OCAMPO"

UGEL N°04- COMAS  
AV. TUPAC AMARU N° 5271 / TELEF. 7473287

## AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "ESTHER FESTINI DE RAMOS OCAMPO" DEL DISTRITO DE COMAS, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, JURISDICCION DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 04, el que suscribe.

### AUTORIZA :

A la Señorita **CLAUDIA SILVA PEREZ** Bachiller en Ciencias de la Comunicación de la UPeU con Código N°201120869, está autorizada por la dirección de la I.E. para la aplicación de entrevista y encuesta al personal de la I.E. como parte del Proyecto de Investigación para la obtención de la Licenciatura, por lo que se solicita brindar las facilidades que el caso amerite.

Se expide la presente para los fines a que hubiera lugar.

Comas , 27 de setiembre del 2019

  
  
Mg. Jorge R. Yaringano Mayta  
DIRECTOR  
Esther Festini De Ramos Ocampo  
C.M. 1020647537

## Anexo 6: Imágenes de la aplicación de la encuesta



Figura 6.1. Frontis de la I.E. Esther Festini Ramos Ocampo



Figura 6.2. Asistente del Director de la I.E. Festini Ramos Ocampo

## Anexo 7: Entrevista al Director



Figura 5.1. Entrevista al Director de I.E. Esther Festini Ramos Ocampo

**1. ¿Cuánto tiempo tiene como director?**

4 años y 7 meses

**2. ¿Actualmente alguien se encarga de la función como comunicador interno?**

No existe, ya que no hay presupuesto. No tenemos plan de comunicación interna. Hay una docente que se encarga del fan page, es por iniciativa de ella, pero no es cargo presupuestal. Antes teníamos página web porque existía un convenio con la Cesar Vallejo, pero se desactualizó el año pasado.

**3. ¿Qué medios de comunicación interna son los que más usan en la institución educativa?**

Nos comunicamos vía escrito: Las cartas personales, los comunicados en físico. La secretaria de oficina es la encargada de hacer la distribución, teníamos un grupo de WhatsApp, pero con el tiempo la función se distorsionó, debería servir para comunicarnos de manera adecuada, pero se utilizó de manera informal para críticas, bromas y falta de respeto.

**4. ¿Desarrollan capacitaciones y ambientes de confraternización con los docentes y trabajadores administrativos?**

En fechas especiales si se llevan a cabo estas actividades, que se organiza por diferentes áreas.

**5. ¿Qué dificultades encuentra Ud. en la comunicación interna en la institución educativa?**

Por factor de tiempo no llega al 100%, pero se hace la forma conveniente de transmitir la información a través del comunicado.