

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

Comunicación interna y Clima organizacional del personal en una Institución Educativa Adventista de Trujillo, 2020

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

Autor:

Carlos Daniel Zavaleta Rojas

Asesor:

José Cabrera Aquino

Lima, noviembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

José Cabrera Aquino, de la Facultad de Ciencias Humas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Comunicación interna y Clima organizacional del personal en una Institución educativa adventista de Trujillo, 2020**” constituye la memoria que presenta el bachiller Carlos Daniel Zavaleta Rojas para obtener el título de Profesional de Licenciado 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 30 días del mes de noviembre del año 2020



José Victor Cabrera Aquino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los treinta días(s) del mes de noviembre del año 2020 siendo las 08:30 horas, se reunieron en el modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Presidente del jurado: Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre, el secretario: Lic. Nick Josias Brañez Medrano, miembro: Mtra. Emilyn Elizabeth Verde Avalos; y el asesor: Lic. José Víctor Cabrera Aquino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada **“Comunicación interna y Clima organizacional del personal en una Institución educativa adventista de Trujillo, 2020”**, del bachiller Carlos Daniel Zavaleta Rojas, *conducente a la obtención del título profesional de Licenciado 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): Carlos Daniel Zavaleta Rojas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy bueno	sobresaliente

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
Dr. Ramos Alfonso Paredes
Aguirre



Asesor

José Víctor Cabrera Aquino



Secretario

Lic. Nick Josias Brañez
Medrano

Miembro

Mtra. Emilyn Elizabeth Verde



Candidato
Carlos Daniel Zavaleta Rojas

(*) **Tabla de Calificación**

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

Dedicatoria

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre y amigo Dios, el que me acompaña y siempre me levanta de mis continuos tropiezos al creador, de mis padres que a pesar de todas las adversidades me dieron la vida, gracias.

Agradecimientos

A nuestro creador porque me dio la oportunidad de cambiar mi vida, decidir estudiar fue una de las mejores decisiones que pude tener, fueron muchas veces donde quise dejarlo, pero Dios no lo permitió.

A Elita Rojas Jauregui mi madre, porque siempre me apoyo en todo lo que he emprendido en la vida, y más aún en esta hermosa etapa universitaria.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de tablas y figuras.....	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la situación problemática.....	15
1.2. Justificación de la investigación	17
1.3. Presuposición filosófica	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Variable: Comunicación interna.	24
2.2.1.1. <i>Objetivos y funciones de la comunicación</i>	25
2.2.1.2. <i>Elementos de la comunicación</i>	26
2.2.1.3. <i>Dimensiones de la comunicación interna</i>	27
2.2.1.4. <i>Barreras de la comunicación</i>	28
2.2.1.5. <i>Retroalimentación</i>	29
2.2.1.6. <i>La comunicación dentro de las teorías administrativas</i>	30

2.2.2. Variable: Clima Organizacional.	32
2.3. Marco conceptual.....	32
CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. Tipo de investigación.	35
3.2. Diseño de investigación.....	35
3.3. Población y Muestra.....	36
3.3. Hipótesis.....	36
3.4.1. Hipótesis General.....	36
3.4.2. Hipótesis específicas.	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	39
3.6. Plan de tratamiento de datos.....	39
3.7. Confiabilidad y validez de los instrumentos	40
3.8.1. Confiabilidad del instrumento Comunicación interna.	40
3.8.2. Confiabilidad del instrumento Clima organizacional	41
3.8.3. Validación de los instrumentos.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. Resultados.....	43
4.2. Contrastación de hipótesis.....	48
4.2.1. Hipótesis General.....	48
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	49
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	50
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	51
4.2.5. Hipótesis específica 4.....	51
4.2.6. Hipótesis específica 5.....	52
4.3. Discusión	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56

5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	61

Índice de tablas y figuras

Tabla 1.	La comunicación interna en las teorías administrativas	30
Tabla 2.	Muestra	35
Tabla 3.	Ficha del instrumento que medirá la Comunicación interna	36
Tabla 4.	Ficha del instrumento que medirá el Clima organizacional	37
Tabla 5.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para una muestra	38
Tabla 6.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Comunicación interna y sus dimensiones	39
Tabla 7.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Clima organizacional y sus dimensiones	39
Tabla 8.	Validez según Juicio de Expertos	40
Tabla 9.	Descripción de datos sociodemográficos	41
Tabla 10.	Niveles de la Comunicación interna y sus dimensiones	42
Tabla 11.	Niveles del Clima organizacional y sus dimensiones	43
Tabla 12.	Niveles de Comunicación interna y sus dimensiones según el sexo	44
Tabla 13.	Niveles del Clima organizacional y sus dimensiones según el sexo	44
Tabla 14.	Nivel de la Comunicación interna y sus dimensiones según el tiempo de experiencia laboral	45
Tabla 15.	Nivel del Clima organizacional y sus dimensiones según el tiempo de experiencia laboral	46
Tabla 16.	Relación entre la Comunicación interna y el Clima organizacional	47
Tabla 17.	Relación entre Comunicación interna y la autorrealización	48
Tabla 18.	Relación entre la Comunicación interna y el Involucramiento laboral	48
Tabla 19.	Relación entre la Comunicación interna y la Supervisión	49
Tabla 20.	Relación entre la Comunicación interna y la Comunicación	50
Tabla 21.	Relación entre la Comunicación interna y la Condiciones laborales	50
Figura 1.	Diseño de la investigación	34

Índice de anexos

Anexo 1.	Matriz de consistencia	58
Anexo 2.	Operacionalización de las variables	59
Anexo 3.	Instrumentos	60
Anexo 4.	Validación del instrumento (Juicio de Expertos)	66
Anexo 5.	Carta de autorización por parte de la institución	67

Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar si existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en las Instituciones educativas adventistas de Trujillo, 2020. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la institución educativa. Para medir la variable comunicación interna se utilizó un cuestionario en el que la variable comunicación interna estuvo conformado por 33 ítems, y la variable clima organizacional por 50 ítems. La confiabilidad del instrumento se midió a través del Alfa de Cronbach y para determinar la correlación de variables se utilizó el coeficiente de Pearson, el cual obtuvo un p-valor de 0,640** y una significancia de 0,000, lo que indica que si existe relación entre las variables. De los resultados obtenidos el nivel de la comunicación interna se ubica en el nivel medio con un 97.1% y el clima organizacional en el nivel medio con un 54.3%. En conclusión: La Comunicación interna y el Clima organizacional se relacionan significativamente y de forma directa y positiva, el cual indica que, a mayor eficacia de comunicación interna, mejor será el clima organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna; clima organizacional; autorrealización; barreras de comunicación; condiciones laborales

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining if there is a relationship between internal communication and the organizational climate of the personnel in the Adventist Educational Institutions of Trujillo, 2020. The type of investigation was descriptive correlational with a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 35 collaborators from the educational institution. To measure the variable internal communication, the instrument that is structured by three dimensions made up of 33 items was used, and for the variable organizational climate, the instrument made up of 50 items was used, to measure the reliability of both instruments, the Cronbach's Alpha was used. To determine the relationship between both variables, the Pearson coefficient was used, which obtained a p-value of 0.640 and a significance of 0.000, indicating that there is a relationship between the variables. From the results obtained, we have that the level of internal communication is at the medium level with 97.1% and the organizational climate is at a medium level with 54.3%. Conclusion: Internal communication and the organizational climate show a direct and significant relationship, which indicates that the more internal communication, the better the organizational climate.

Keywords: Internal communication; organizational climate; self-realization; communication barriers; Labor conditions

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la situación problemática

1.1.1. Formulación del problema.

Los estudios más recientes demuestran que una buena comunicación interna influye positivamente en el cumplimiento de los objetivos de una organización. Al interior de esta, se torna clave el flujo de información pertinente que oriente, integre y motive a generar sinergia entre los colaboradores hacia ese propósito.

Por otro parte, la comunicación interna en las organizaciones ha sido objeto de estudios desde hace varias décadas.

Para Quillatupa (2017) la comunicación interna se desarrolla dentro de las instituciones educativas, dirigida al cliente interno (al colaborador), que nace como respuesta a nuevas necesidades de las instituciones modernas, cuya finalidad es aumentar la eficacia del equipo humano, y el mantener una buena comunicación hará que los colaboradores se sientan integrados en su organización, reduciendo incertidumbres, rumores, etc. (p.21).

David (2014) afirma que el clima organizacional es un proceso dinámico, dialectico y continuo de cambios planeados a partir de diagnósticos realistas de situaciones, utilizando estrategias, métodos e instrumentos que ayuden a optimizar la interacción entre personas y grupos para un constante perfeccionamiento y renovación de sistemas abiertos, de manera que aumente la eficiencia y la salud de la organización y asegurar así ,la supervivencia y el desarrollo mutuo de la institución y de sus empleados. El clima organizacional se funda en la tendencia al fortalecimiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar a las organizaciones (Harris, 2011).

El clima organizacional se constituye en el instrumento por excelencia para el cambio, pues busca lograr una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional (Hernández Palomino, Gallarzo Medina, & Espinoza Medina, 2011).

Algunos trabajadores consideran que la comunicación parte de los responsables del proyecto no es lo más certero, porque sienten que no hay efectividad en sus formas y medios de comunicar ordenes e informes de la dirección que apoye y contribuya con clima organizacional de las labores realizadas por cada trabajador y esto se desarrolle de manera correcta y que se genere mayor confianza y conocimiento al trabajador y todo el personal en general.

1.1.1.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020?

1.1.1.2. Problemas específicos.

La Institución José de San Martín pertenece a la red de educación adventista en el Perú, ubicada en el departamento de Trujillo. Actualmente la población estudiantil en el colegio es de 350 alumnos aproximadamente y 35 docentes los cuales se encargan de forjar al futuro de nuestro país. Por esto es importante saber la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de esta institución.

- Determinar la relación entre la comunicación interna y la realización personal en una Institución Educativa Adventista en el departamento de Trujillo.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el involucramiento laboral en una Institución Educativa Adventista en el departamento de Trujillo.

- Determinar la relación entre la comunicación interna y la supervisión en una Institución Educativa Adventista en el departamento de Trujillo.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y la comunicación en una Institución Educativa Adventista en el departamento de Trujillo.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones laborales en una Institución Educativa Adventista en el departamento de Trujillo.

1.2. Justificación de la investigación

Relevancia social

La presente investigación es de relevancia para la sociedad, porque la comunicación interna es un elemento de gran importancia dentro las relaciones humanas. Un clima organizacional en estado óptimo trae consigo mejoras en el desempeño laboral en los colaboradores de las instituciones educativas y esto se refleja en su relación no solo con los clientes si no también con los llamados grupos de interés, donde se encuentra la sociedad. El presente estudio, pondrá en evidencia la relación entre comunicación interna y clima organizacional, su importancia y un debido tratamiento estratégico, de manera que sea de aporte a las organizaciones y su amplificación a la sociedad.

Relevancia teórica

El estudio es de temática actual y colabora con la expansión de información en los campos de la comunicación social y la educación. Así como lograr una sociedad más eficiente, también busca determinar la relación entre la comunicación interna con el clima organizacional en las instituciones educativas y cómo puede verse afectado el desarrollo organizacional, sino existe un canal eficiente de comunicación, que transmita el mensaje a todos los miembros de la organización,

se fundamenta en las teorías de García (2016) en el cual expone que la gestión estratégica de la comunicación interna se crea en base de planificación donde permitirá ser más eficientes y efectivos

Así mismo existen muchas investigaciones de diferentes autores acerca del clima organizacional, lo cual ha llegado a cierta aceptación en cuanto a que el clima organizacional expresa el grado de aprendizaje de los valores y hábitos de convivencia (Ucrós y Gamboa 2009)

Se considera las bases teóricas explicadas en el cuerpo investigativo en donde precisan que el campo de la comunicación interna se potencializa debido a un factor decisivo, oportuno y estratégico para un buen desarrollo organizacional.

Asimismo en Latinoamérica son muy pocos los estudios sobre clima laboral en instituciones educativas. Por consiguiente, la revisión teórica y las derivaciones de la investigación serán útiles para otros estudios que pretendan analizar la relación entre las ambas variables.

Relevancia metodológica

La metodología elegida ayudará a examinar de mejor manera la variable comunicación interna en relación con el clima organizacional para facilitar su comprensión, con el objetivo de medir ambas variables mediante la adaptación y posterior aplicación de un instrumento de medición para cada variable que nos permitirá gestionar la obtención, análisis, medición e interpretación de los resultados que se obtengan, dichos instrumentos serán realizados en función al contexto, realidad y operatividad, los cuales serán sometidos a un juicio de expertos, para determinar la validez de los cuestionarios.

Presuposición filosófica

Reina Valera (1960) menciona en el texto Bíblico de (Proverbios 15:23), El hombre se alegra con la respuesta de su boca; y la a palabra a su tiempo, ¡Cuán buena es! La comunicación es uno de los procesos más importantes y complejos que lleva a cabo el ser humano, por lo cual la transmisión del mensaje emitido llegue en la forma que está planeada logrará el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De White (1995) en su libro *La Voz: Su educación y uso correcto*, sostiene que “nuestro conocimiento nos servirá de poco, a menos que cultivemos el talento del habla; pero éste es un poder maravilloso cuando se combina con la habilidad de hablar palabras inteligentes, útiles, expresadas de tal manera que llamen la atención” (p.12). En esta cita encontramos la importancia de la comunicación y cuan útil es en la vida diaria, los seres humanos adultos pasan mucho tiempo de su vida en las organizaciones es por ello, las relaciones laborales se fortalecen por medio de la comunicación. El don del habla es uno de los grandes dones de Dios, con las palabras consolamos y bendecimos, con las palabras también podemos pronunciar cosas perversas, también aduce que nuestra conversación debiera ser de carácter elevado, calculada para conducir a otras mentes en dirección correcta, una buena comunicación con un propósito asertivo es necesaria para que el desarrollo organizacional de una empresa sea adecuado para que el público interno y externo.

Asimismo, Aristóteles (384-322 A.C.), al explorar de forma científica la naturaleza humana, desarrolló un concepto de comunicación como “la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión”. Es decir, lograr que el emisor logre en los receptores un mismo punto de vista. Este enfoque de la comunicación está centrado en el emisor, le brinda el rol más importante y es el único activo, su rol es enviar el mensaje al receptor/audiencia. A la vez, el receptor es pasivo y se

encuentra influenciado por el mensaje. Ello implica que se pueda considerar al mensaje como un proceso unidireccional: del emisor al receptor.

El filósofo griego deja ver la importancia que el receptor se convenza y asuma como cierta la información que transmite el emisor. No basta solo que el receptor de una respuesta, sino que esta respuesta debe ser comprendida como veraz.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el clima organizacional del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

1.4.2.1. Determinar la relación entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

1.5. Determinar la relación entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

1.6. Determinar la relación entre la comunicación interna y la supervisión del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

1.7. Determinar la relación entre la comunicación interna y la comunicación del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

1.8. Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Balarezo (2014) realizó una investigación titulada: La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, cuyo objetivo fue hallar de forma técnica el problema escondido, sus causas y efectos, así como el diseño de una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar las medidas pertinentes. Para el estudio se tomó una muestra de 30 colaboradores de diferentes edades distribuidos en las diferentes áreas de la organización. Se aplicó la investigación correlacional, ya que esta permitió medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son la comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional de San Miguel Drive. Los resultados indicaron que la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Peña, Sánchez, & Fernández, (2015) desarrollaron una investigación donde analizan las estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. El objetivo principal del trabajo es analizar las herramientas de comunicación interna de tres empresas españolas líderes a nivel mundial: Inditex, Banco Santander y Telefónica, y averiguar qué tipo de estrategias utilizan para gestionar la comunicación de la compañía. Estas empresas no sólo han sobrevivido a la crisis, sino que además siguen estando en crecimiento y expansión internacional. Se utiliza una metodología de estudio de caso múltiple descriptivo-analítico desde una perspectiva cualitativa mediante la cual se han consultado fuentes primarias y secundarias, para poder establecer los

principios que rigen los fundamentos de la estrategia de cada compañía. En conclusión, los sistemas de comunicación estudiados en estas tres grandes compañías fomentan el conocimiento compartido, la cultura corporativa y la sinergia a través del fomento de la comunicación interna y externa, lo que beneficia que la marca se vea re- forzada por los públicos que comparten relaciones con las compañías.

En el ámbito de la salud, Segredo et al., (2017) desarrollaron una investigación titulada “Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública.”. En la cual el objetivo fue: describir la comunicación como una categoría o dimensión del clima organizacional. El método fue: un análisis de contenido de la bibliografía utilizada en su análisis y se trabajó con tres expertos en el campo de la salud pública.

Los resultados establecieron para la categoría de comunicación cuatro subcategorías que describe cómo se comporta la comunicación en el clima organizacional. La conclusión de estos estudios fue que el clima organizacional aporta valiosa información para una adecuada gestión del cambio, orientado a las personas que forman parte a la organización con un enfoque sistémico.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Quillatupa (2017) desarrolló la investigación titulada Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT. 2017, la que tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que tiene la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima de SUNAT, en el año 2017. Esta tesis se encuentra fundamentada con un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, y de diseño descriptivo-correlacional. La población está conformada 125 colaboradores de la Gerencia de Reclamaciones – Intendencias Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en el 2017, donde solo se utilizó 95 colaboradores, cuya selección se

realizó utilizando el software StatsTM 2. Dentro de sus principales conclusiones tenemos que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = .470) entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima. 2017. Por tanto, la hipótesis general ha sido corroborada.

Además, Charry, (2017) en su investigación “Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional”, con el objetivo de establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana durante el segundo trimestre de 2016. Es una investigación descriptiva correlacional que establece la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Para reforzar los resultados obtenidos también se aplicó la investigación cualitativa a través de focus group. La población de estudio fue de 285 trabajadores y se trabajó con una muestra de 200, tipo probabilístico de selección aleatoria simple, por áreas. Y, en conclusión, se demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en $r = 0,959$. También existe una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional.

Astete (2018) realizó una investigación titulada “Comunicación interna y su correlación con la identidad profesional en una entidad Retail, Tarapoto – San Martín”. El objetivo de esta indagación fue establecer la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la empresa retail - Supermercados la Inmaculada de la ciudad de Tarapoto, esta investigación es de tipo correlacional y su diseño es no experimental de corte transversal; sus 185 colaboradores a los que se aplicó el instrumento de medición. Mediante análisis de correlación de Rho Spearman, se obtuvo un p valor igual a 0,626 (p -valor > 0.05), por lo tanto, no existió relación significativa entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la

empresa retail - Supermercados la Inmaculada. En conclusión, la identidad laboral no depende de la comunicación interna.

Por su parte, Rios (2017) en la Tesis titulada: Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016, con la finalidad de establecer la relación existente entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de dicha casa de estudios. Donde se realizó una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a los 179 colaboradores de este centro de estudios. Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0,896 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: Comunicación interna.

El distinguido señor pensador de la administración de la época XX Peter Drucker, decía que el 60% de los problemas en las organizaciones forma debido al deterioro de la comunicación interna. Solo las compañías que asuman su compromiso de llevar una adecuada comisión de comunicación lograran el triunfo organizacional. La comunicación es un agente preciso para el ente humano que ha ido evolucionando, la cual nos ha autorizado a tener acceso a las culturas y al mundo que nos rodea. En el mundo globalizado en que vivimos los cambios son continuos y de forma rápida, todas las organizaciones deben utilizar la información como un vehículo que transmite ideas, pensamientos, emociones e informaciones de forma rápida, en especial a los colaboradores que las

integran. “No hay que dejar de lado que la información que no se comparte pierde su poder” (García Uceda, 2016).

El objetivo principal que tiene la comunicación organizacional es transmitir una información oportuna y veraz al cliente interno, es decir, comunicar a los colaboradores lo que la organización desea conseguir. Para este intercambio de necesidades e interés se utiliza un conjunto de actividades interrelacionadas. Para Cardozo y Vásquez (2014) la calidad de esa interacción, la organización no debe dejar al azar los mensajes que se envían, para que sea optima los procesos de la comunicación interna tiene que estar planteada estratégicamente.

La comunicación es fundamental en el día a día de una compañía para crear y fortalecer su identidad corporativa, mantener su reputación empresarial, potenciar sus ventas, fomentar el orgullo de pertenencia entre sus colaboradores, mejorar la productividad y transmitir los objetivos organizacionales. Pero es aún más, si ayuda, en momentos de recesión, dificultad y crisis. La comunicación se convierte en un canal aliado de la compañía en momentos de crisis ya que permite analizar y planificar las estrategias que se van a seguir para que la compañía vuelva a salir a flote (Berceruelo Gonzáles, 2016).

En una empresa la fuerza humana, se potencializa por medio de una correcta comunicación. Es decir, la comunicación interna es un factor decisivo para el desarrollo organizacional. “La comunicación organizacional debe comenzar primero adentro” (Peña et al., 2015).

2.2.1.1. Objetivos y funciones de la comunicación

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación, según Gavidia & Gómez (2017) los objetivos de la comunicación deben ser potenciar y ordenar el flujo de la información, tanto en los

canales ascendentes, descendentes y horizontales; sensibilizar a los miembros de la empresa en los manejos de las herramientas de comunicación; y servir como instrumento de difusión a las iniciativas de la organización.

Para Yang, Saladrigas, & Torres (2016), la comunicación busca reproducir en el interlocutor una serie de representaciones relacionadas con el objeto mismo de la comunicación y con los cambios de conducta y de actitudes que el hablante desea que se produzcan o no en el interlocutor o en el entorno en que este se mueve. La misión de un mensaje es regular la conducta, lograr que el otro piense e, incluso, haga lo que su hablante desea. En esto radica la persuasión y hasta la manipulación que el hablante puede ejercer sobre el oyente, la cual está directamente relacionada con aspectos que ya han sido mencionados como la edad y las relaciones de poder.

Asimismo, Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017) mencionan que la gestión de la comunicación interna persigue optimizar el flujo de información-comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, y la dirección y sus trabajadores, para contribuir a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipo. De este modo, se logran alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo de eficiencia y calidad.

2.2.1.2. Elementos de la comunicación.

Para Ríos (2017) la adecuada manera de circulación de la comunicación es de gran beneficio para ayudar la contribución activa en todas las funciones que se realizan en la entidad, es por ello que se ha calificado los siguientes elementos:

- **Emisor:** (primer oyente): es la persona que, identificando una información por el discernimiento que tiene del mundo, asume el propósito de informar algo (conceptos, ideas, actitudes, sentimientos, órdenes, solicitudes, etc.).

- **Receptor** (segundo oyente): es la Persona que, situada al otro lado del canal, percibe y recibe el mensaje, lo decodifica, ayudando por el conocimiento del código, y reconoce la indagación que quiso transmitir el primer oyente.
- **Código:** Es el método de signos cuyo discernimiento habilita al emisor para representar y transmitir la información en el recado.
- **Canal:** corresponde a la substancia sensible a través de la cual se conforman y materializan los signos de un recado.
- **Mensaje:** Es una información codificada, es indicar, incluye la información.
- **Retroalimentación:** Llamada también información de regreso (feedback) comprende las reacciones inmediatas o espontáneas del receptor ante el mensaje.

2.2.1.3. Dimensiones de la comunicación interna.

Berceruelo (2007) menciona que la comunicación interna es clave para que se produzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales.

“Para la transmisión de la misión y valores de una organización, resulta vital el estímulo y motivación en la tarea diaria, y redundan en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento” (Sandoval, 2017, p. 17).

Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y horizontales.

Se distinguen, dentro de la comunicación organizacional, a la comunicación interna y externa. La comunicación interna, la cual viene a ser un instrumento de gestión estratégica que permite

mantener a los colaboradores informados, con la misión y visión, objetivos y metas optimizando el flujo de información entre las diferentes áreas de trabajo y miembros de la organización.(Oyarvide et al., 2017).

Flujos de la comunicación: consiste en trasladar un mensaje desde un determinado origen - emisor- hasta un destinatario - receptor- haciendo que la información circule y vaya de un extremo al otro. Este esquema elemental se complica cuando nos referimos a la comunicación interna dentro de una organización, ya que en ella todos sus componentes son, potencialmente y a la vez, origen y destino de esa información.

Barreras de la comunicación: Es la dificultad para desarrollar una buena comunicación como, por ejemplo: la distancia que existe entre un emisor y un receptor para trasladar un mensaje, o la falla del mecanismo de algún canal establecido por la organización, la mala interpretación de algún mensaje, etc.

Retroalimentación: es una respuesta o una reacción a un mensaje. Nos indica si la interpretación de nuestros mensajes es la que pretendíamos. Luego lo utilizamos para ajustarlos aclararlos.

2.2.1.4. Barreras de la comunicación.

Dentro de la comunicación organizacional interna es importante que la comunicación fluya adecuadamente, sin embargo, existen factores que impiden una correcta comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el objetivo que esta pueda tener.

En las organizaciones como espacio de interrelación de personas, se producen diversas formas de comunicación. En este sentido, se puede distinguir dos tipos de barreras en la comunicación las formales y las informales como dos grandes grupos (Brandolini et al., 2009).

- **La comunicación formal:** Es una manera de comunicación que está diseñada para ser transmitido a partir de reglas y estándares, la cual se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización. También es considerada como el intercambio oficial de información que fluye entre los diferentes niveles de una estructura organizacional, y que a su vez es organizada, sistemática y delineada por la organización que se rige sobre las determinadas políticas organizacionales. Por lo general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente establecidos. Suele ser más lenta que la informal ya que requiere del cumplimiento de las normas y tiempos establecidos.
- **La comunicación informal:** Es llamada así debido a que se abordan temas laborales y extra laborales, que no circula por los canales formales. Utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentros en los pasillos, baño, cafetería, ascensor, entre otros). Tiene la ventaja de divulgarse de manera más veloz que la formal. Pero puede generar malentendidos y crear un sin fin de rumores. Por eso es muy importante saber manejar este tipo de comunicación de manera que no pueda afectar y dividir al grupo de colaboradores.

2.2.1.5. Retroalimentación.

La comunicación, en todos sus procesos estratégicos debe ser administrada para que el mensaje sea emitido y canalizado adecuadamente establecido por la retroalimentación necesaria en la efectividad de la comunicación interna. La retroalimentación es un proceso primordial que permite a los actores de la comunicación intercambiar y confirmar la efectividad de los mensajes emitidos (Oyarvide et al., 2017).

Los canales de la comunicación interna son utilizados para compartir mensajes con instrucciones y evaluación de las labores que se desarrollan en la organización. “La comunicación

ascendente sirve primordialmente como vehículo de la retroalimentación, cerrando el ciclo de la comunicación descendente para garantizar que se codifique y decodifique correctamente la información” (Sanchis & Bonavia, 2017). Es decir, la retroalimentación mejora la comunicación interna y reduce las distorsiones de los mensajes de los subordinados hacia los más altos en la jerarquía de la organización.

En los últimos años, las organizaciones han ido implementando herramientas de retroalimentación para una comunicación efectiva. Para Peña et al., (2015) las herramientas de retroalimentación son, las encuestas y los buzones de sugerencias que facilitan la difusión de los mensajes. En cambio, Dávila & Arceluz (2018) sugieren el canal directo, que son las entrevistas, para recoger las quejas y sugerencias directas del personal. Por otro lado, García Uceda (2016), mencionan que el éxito de la comunicación y con mayor rapidez es a través de la tecnología y sugieren las intranets, correo electrónico, foros, líneas directas, Messenger, etc. La utilización adecuada de dichas herramientas ayuda a potenciar la comunicación organizacional.

2.2.1.6. La comunicación dentro de las teorías administrativas.

En la presente tabla se realizó un pequeño viaje en el tiempo, destacando el rol que se asignó a la comunicación dentro de las teorías Administrativas.

Tabla 1*La comunicación interna en las teorías administrativas*

Autor	Teoría	Postulado
Frederick Taylor	Teoría Científica	Para el método de Taylor el papel de la comunicación solo sirve para establecer control directivo, proporcionar instrucciones a los trabajadores y permitir a los directores recolectar información para la planificación, por lo que únicamente considera a la comunicación en su sentido descendente, su preocupación fundamental es encontrar un método para lograr una adaptación total del ser humano a la racionalidad de la organización.
Elton Mayo	Teoría Humanista	Elton Mayo en su teoría humanista plantea a la comunicación como medio para influir en el desarrollo y motivación de los colaboradores. Identifico a la comunicación ascendente y observo la importancia de la comunicación informal entre los miembros de la empresa. Cuando se produce una mejora en la comunicación entre superiores y colaboradores, los colaboradores responden positivamente ante los esfuerzos e intereses demostrados por los superiores para lograr satisfacer sus necesidades mutuas.
Abraham Maslow	Teoría del comportamiento	La presente teoría propone una perspectiva de comunicación organizacional, donde el objetivo es facilitar las relaciones humanas mediante la comunicación. El rol de la comunicación se expande y es necesario proporcionar una comunicación en todas las direcciones, que involucre a todos los miembros de la organización.
Peter Drucker	Teoría Neoclásica (Gestión del conocimiento y aprendizaje)	Peter Drucker, plantea un enfoque en la comunicación interpersonal, la cual fomenta la comunicación entre todos los niveles del organigrama de forma ascendente, descendente y horizontal, abarcando así todos los niveles jerárquicos de la organización, por lo que se lograra una comunicación efectiva.
Max Weber	Teoría Burocrática	En esta teoría se realiza la comunicación vertical descendente, como medio facilitador de una comunicación productiva y eficiente. La comunicación descendente se da desde los directivos a escalas inferiores, con la finalidad de dar instrucciones y reglas a los subordinados. Razón por la cual se considera a este tipo de comunicación como rígida.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Variable: Clima Organizacional.

Serrano (2007), manifiesta que el clima organizacional está relacionado por la como se encuentra la empresa, de esta manera se puede saber si en una organización se cuenta con un adecuado clima organizacional pues está relacionado con la manera de guiar de los jefes superiores, teniendo en cuenta los principios y valores morales de estos.

Castillo, Del Pino & Espinosa (2000), argumenta que el clima organizacional es la manera como opinan o piensan los trabajadores respecto al ambiente de trabajo donde laboral, el cual influye en la confianza que tiene el trabajador en su jefe y demás compañeros de trabajo, asimismo mencionan que el clima organizacional es algo inmaterial, pero tiene una existencia verdadera la cual afecta a los sucesos que se presentan en la organización, si se quiere contar con un adecuado clima organizacional se debe realizar una inversión a largo plazo.

2.3. Marco conceptual

Comunicación

Es el Proceso de intercambio de mensajes en el que intervienen un emisor y un receptor quien, a su vez, puede fingir también como receptor y emisor. El mensaje se transmite a través de un canal y para su correcta decodificación debe ser claro y comprensible (Santos, 2013).

Comunicación interna

Hace referencia a la comunicación que se realiza dentro de una organización y permite que los sujetos se integren y se reconozcan en los objetivos institucionales, motivándose e implicándose con ellos (Rodríguez & del Pino, 2017).

Patrones de comunicación

Son los canales de comunicación que son utilizados para proporcionar a los trabajadores mensajes con instrucciones y evaluación de los trabajos; para compartir mensajes de la coordinación de actividades laborales entre los miembros de la organización, y para llevar retroalimentación de los trabajadores a la gente que ocupa los lugares más altos en la jerarquía de la organización.

Barreras de la comunicación

Son obstáculos que provocan malos entendidos, confusiones, desinterés, inclusive, puede impedir que el mensaje llegue a su destino.

Retroalimentación

La retroalimentación es lo que propicia la interacción entre el emisor y el receptor, permite garantizar que el mensaje fue recibido y compartido.

Emitir

En la comunicación, expresar, exteriorizar, decir, hablar, pronunciar, dirigir.

Desarrollo organizacional

El DO es una respuesta al cambio que pretende ayudar a las organizaciones para que, a través de procesos de cambio planeado, sean más competitivas, democráticas y saludables, para lo cual utiliza una gran variedad de técnicas y herramientas (Guízar, 2011).

Cultura institucional

Comprende los valores, normas, códigos, principios, etc. permite captar el talento, favorece a la productividad y genera fuerte lazos.

Liderazgo transformacional

Este tipo de liderazgo “transforma” a personas y organizaciones incidiendo en los valores, las emociones, la ética y los objetivos a largo plazo. Atiende a las necesidades de los seguidores y a

una consideración individualizada que les proporciona empatía, apoyo y ayuda para desarrollar su potencial.

Cultura colaborativa

Son las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.

Misión/visión

La misión describe lo que la organización desea hacer a corto plazo, su razón de ser. Por otro lado, la visión se enfoca en las metas de la organización a largo plazo, es decir, la expectativa ideal.

Aprendizaje organizativo

Es la adquisición de conocimientos por parte ya no de un individuo, sino de un conjunto de ellos, que poseen características, formación y aspiraciones comunes.

Cambio

Palabra clave en el desarrollo organizacional. Implica redefinir creencias, actitudes, valores, estrategias y prácticas con el objetivo de que la organización pueda adaptarse mejor a los cambios imperantes en el medio.

Metodología de investigación

3.1. Tipo de investigación.

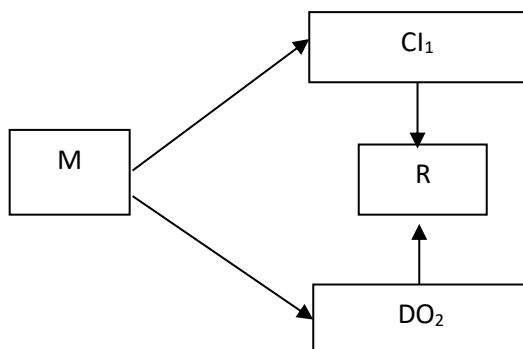
La presente investigación es de tipo correlacional, de acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) quienes afirman que los estudios correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

3.2. Diseño de investigación.

El estudio está desarrollado según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), bajo un modelo No experimental por qué no se manipulan las variables “comunicación interna” e “clima organizacional”, y se observara la conducta de la misma tal y como se dan en su estado natural , por otro lado, es transversal ya que se recopiló los datos en un solo momento.

Figura 1

Diseño de la investigación



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M = Muestra

CL1= Observación de la variable comunicación interna.

SL2 = Observación de la variable clima laboral.

3.3. Población y Muestra

El grupo de estudio será seleccionado a criterio del investigador debido a la accesibilidad de los datos, pues otros colegios impiden la realización de investigaciones dentro de ellas.

Tabla 2

Muestra

Colegio	Nº
Institución Educativa Adventista José de San Martín	35
Total	35

Fuente: Elaboración propia

3.3. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

3.4.2. Hipótesis específicas.

3.4.2.1.Existe relación significativa entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020

- 3.4.2.2.Existe relación significativa entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020
- 3.4.2.3.Existe relación significativa entre la comunicación interna y la supervisión del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020
- 3.4.2.4.Existe relación significativa entre la comunicación interna y la comunicación del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020
- 3.4.2.5.Existe relación significativa entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de los datos.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán dos cuestionarios, uno para medir la variable comunicación interna y el otro para medir la variable Clima organizacional. A continuación, se detallará los datos de los instrumentos:

Tabla 3*Ficha del instrumento que medirá la Comunicación interna*

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de comunicación interna
Autor	: Nathalie Andrea Sandoval Padilla
Objetivo	: Medir la comunicación interna
Lugar de aplicación	: Institución privada en Lurigancho
Forma de aplicación	: Colectiva
Duración de aplicación	: 25 minutos
Descripción del instrumento	: Es un cuestionario individual de 33 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Fuente: Tomado de (Sandoval, 2017, p. 17,18)**Tabla 4***Ficha del instrumento que medirá el Clima organizacional*

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario sobre Clima organizacional
Autor	: Sonia Palma Carrillo
Objetivo	: Medir el Clima organizacional
Lugar de aplicación	: Institución privada en Lurigancho
Forma de aplicación	: Colectiva

Duración de aplicación : 25 minutos

Descripción del instrumento : Es un cuestionario individual de 50 ítems de respuesta múltiple

Escala de medición : Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Fuente: Tomado de (Palma, 2004).

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Después de aplicar la encuesta se procederá a ingresar los datos al programa estadístico SPSS 23, con el objetivo de procesar la información de las encuestas, datos estadísticos, para su interpretación de normalidad, confiabilidad y niveles de las variables en cuestión.

3.7. Plan de tratamiento de datos

Se solicitó autorización a la dirección de la Institución Educativa Adventista Jesús de Nazareth de Trujillo, contando ya con la autorización se procedió a encuestar a los colaboradores, el cual consto de 30 minutos.

Se usó el análisis de estadística Prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de los datos, de los cuales tenemos los siguientes resultados:

Tabla 5
Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.966	35	.347
Flujos de la comunicación	.979	35	.720

Barreras de la comunicación	.977	35	.644
Retroalimentación	.935	35	.040
Clima organizacional	.959	35	.208
Autorrealización	.958	35	.195
Involucramiento laboral	.967	35	.372
Supervisión	.959	35	.221
Comunicación	.970	35	.430
Condiciones laborales	.968	35	.385

*. *Esto es un límite inferior de la significación verdadera.*

a. *Corrección de significación de Lilliefors*

Fuente: elaboración propia

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, nos muestran que las distribuciones de los datos son no paramétricas, es decir, no son normales, por lo tanto, el estadístico a utilizar para medir la correlación de las variables será el tau-b de Kendall.

3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.8.1. Confiabilidad del instrumento Comunicación interna.

La validez y concordancia del instrumento en la variable comunicación interna según Alfa de Cronbach es de 0,769; quiere decir que es aceptable.

Tabla 6

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Comunicación interna y sus dimensiones

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna con un Alfa de Cronbach de 0,769 (33 ítems)	Flujos de la comunicación	.759	14
	Responsabilidad	.634	11
	Recompensa	.821	8

Fuente: elaboración propia

3.8.2. Confiabilidad del instrumento Clima organizacional

La validez y concordancia del instrumento en la variable clima organizacional, según Alfa de Cronbach es de 0,979; quiere decir que es excelente.

Tabla 7

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Clima organizacional y sus dimensiones

Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional con un Alfa de Cronbach de 0,979 (50 ítems)	Autorrealización	,938	10
	Involucramiento laboral	,877	10
	Supervisión	,923	10
	Comunicación	,879	10
	Condiciones laborales	,900	10

Fuente: elaboración propia

3.8.3. Validación de los instrumentos

El proceso de validación de los instrumentos a utilizar en la investigación se efectuará a través del juicio de expertos, como una opinión informada de profesionales con trayectoria en el tratamiento de las variables de estudio, reconocidos como expertos cualificados para dar un juicio valorativo de los instrumentos elaborados. (Ver anexo 4)

Tabla 8

Validez según Juicio de Expertos

Nombre del experto	Grado Académico	año de experiencia	rol actual	Título profesional	Institución que labora
Dr. Alfonso Paredes Aguirre		20 años	Docente universitario		Universidad Peruana Unión
Mg. Yaneth Cari Mamani		8 años	Docente universitario		Universidad Peruana Unión
Lic. Julian Usca Quispe		6 años	Docente universitario		Universidad Peruana Unión

Fuente: Elaboración propia

Las validaciones de los instrumentos fueron revisadas por tres juicios de expertos.

Resultados y Discusión

4.1. Resultados

En la Tabla 9 muestra que con respecto al sexo tenemos que con un 62.9% está conformado por el femenino, seguido del sexo masculino con un 37.1%. En cuanto a la edad, está conformado con un 37.1% en el rango de entre 31 a 40 años, seguido de 41 a 50 años con un 28.6%. según el cargo del colaborador está conformado con un 91.4% por docentes, seguido de un 2.9% por administradores, coordinadores y secretarías. Por último, el tiempo de experiencia laboral está conformado por un 57.1% en el rango de entre 1 a 10 años, seguido de 11 a 20 años con un 31.4%.

Tabla 9

Descripción de datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	13	37.1%
	Femenino	22	62.9%
Edad	20 a 30 años	3	8.6%
	31 a 40 años	13	37.1%
	41 a 50 años	10	28.6%
	51 a más	9	25.7%
Cargo del colaborador	Docente	32	91.4%
	Administración	1	2.9%
	Coordinación	1	2.9%
	Secretaría	1	2.9%
Tiempo de experiencia laboral	1 a 10 años	20	57.1%
	11 a 20 años	11	31.4%
	21 a 30 años	3	8.6%
	31 a más	1	2.9%
	Total	35	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10 muestra que la Comunicación interna está en nivel medio con un 97.1 %, seguido de un 2.9% en nivel alto. En cuanto a sus dimensiones tenemos que: el flujo de la comunicación

está con 62.9% en un nivel medio, seguido del 37.1% en un nivel alto; las barreras de la comunicación están con el 88.6% en un nivel medio, seguido del 11.4% en nivel bajo; la retroalimentación está con el 62.9% en un nivel alto, seguido del 37.1% en un nivel medio

Tabla 10

Niveles de la Comunicación interna y sus dimensiones

		Recuento	%
Comunicación interna	Bajo	0	0.0%
	Medio	34	97.1%
	Alto	1	2.9%
Flujos de la comunicación	Bajo	0	0.0%
	Medio	22	62.9%
	Alto	13	37.1%
Barreras de la comunicación	Bajo	4	11.4%
	Medio	31	88.6%
	Alto	0	0.0%
Retroalimentación	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	37.1%
	Alto	22	62.9%
Total		35	100.0%

Fuente: elaboración propio

En la Tabla 11 muestra que el Clima laboral está en el nivel medio con un 54.3 %, seguido de un 45.7% en nivel alto. En cuanto a sus dimensiones tenemos que: la autorrealización está con 62.9% en un nivel medio, seguido del 37.1% en un nivel alto; el involucramiento laboral está con el 60.0% en un nivel alto, seguido del 40.0% en nivel medio; la supervisión está con el 51.4% en un nivel medio, seguido del 48.6% en un nivel alto; la comunicación está con 54.3% en un nivel

medio, seguido del 45.7% en nivel alto; por último las condiciones laborales está con 71.4% en un nivel medio, seguido del 28.6% en nivel alto.

Tabla 11
Niveles del Clima organizacional y sus dimensiones

		Recuento	%
Clima Organizacional	Bajo	0	0.0%
	Medio	19	54.3%
	Alto	16	45.7%
Autorrealización	Bajo	0	0.0%
	Medio	22	62.9%
	Alto	13	37.1%
Involucramiento laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	14	40.0%
	Alto	21	60.0%
Supervisión	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	51.4%
	Alto	17	48.6%
Comunicación laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	19	54.3%
	Alto	16	45.7%
Condiciones laborales	Bajo	0	0.0%
	Medio	25	71.4%
	Alto	10	28.6%
Total		35	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 12 muestra los niveles de la Comunicación interna según el sexo femenino está en nivel medio con un 60.0%, seguido del sexo masculino en nivel medio con un 37.1%.

Tabla 12
Niveles de Comunicación interna y sus dimensiones según el sexo

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Comunicación interna	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	13	37.1%	21	60.0%
	Alto	0	0.0%	1	2.9%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%

Flujos de la comunicación	Medio	11	31.4%	11	31.4%
	Alto	2	5.7%	11	31.4%
Barreras de la comunicación	Bajo	1	2.9%	3	8.6%
	Medio	12	34.3%	19	54.3%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%
Retroalimentación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	5	14.3%	8	22.9%
	Alto	8	22.9%	14	40.0%
	Total	13	37.1%	22	62.9%

Fuente: elaboración propio

La Tabla 13 muestra los niveles del Clima organizacional según el sexo femenino está en nivel alto con un 40.0%, seguido del sexo masculino en nivel medio con un 31.4%.

Tabla 13

Niveles del Clima organizacional y sus dimensiones según el sexo

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Clima Organizacional	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	11	31.4%	8	22.9%
	Alto	2	5.7%	14	40.0%
Autorrealización	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	12	34.3%	10	28.6%
	Alto	1	2.9%	12	34.3%
Involucramiento laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	8	22.9%	6	17.1%
	Alto	5	14.3%	16	45.7%
Supervisión	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	10	28.6%	8	22.9%

Comunicación laboral	Alto	3	8.6%	14	40.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	10	28.6%	9	25.7%
Condiciones laborales	Alto	3	8.6%	13	37.1%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	12	34.3%	13	37.1%
	Alto	1	2.9%	9	25.7%
	Total	13	37.1%	22	62.9%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 14 muestra los niveles de la Comunicación interna según el tiempo de experiencia laboral de entre 1 a 10 años está en nivel medio con un 57.1%, seguido de los de 11 a 20 años en nivel medio con un 28.6% y de 21 a 30 años en nivel medio con un 8.6%.

Tabla 14

Nivel de la Comunicación interna y sus dimensiones según el tiempo de experiencia laboral

		Tiempo de experiencia							
		1 a 10 años		11 a 20 años		21 a 30 años		31 a más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Comunicación interna	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	20	57.1%	10	28.6%	3	8.6%	1	2.9%
	Alto	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
Flujos de la comunicación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	10	28.6%	9	25.7%	2	5.7%	1	2.9%
	Alto	10	28.6%	2	5.7%	1	2.9%	0	0.0%
Barreras de la comunicación	Bajo	2	5.7%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%
	Medio	18	51.4%	10	28.6%	2	5.7%	1	2.9%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Retroalimentación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	8	22.9%	4	11.4%	1	2.9%	0	0.0%
	Alto	12	34.3%	7	20.0%	2	5.7%	1	2.9%
	Total	20	57.1%	11	31.4%	3	8.6%	1	2.9%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 15 muestra que los niveles del Clima organizacional según el tiempo de experiencia laboral de entre 1 a 10 años está en nivel alto con un 31.4%, seguido de los de 11 a 20 años en nivel medio con un 22.9% y de 21 a 30 años en nivel alto con un 5.7%.

Tabla 15

Nivel del Clima organizacional y sus dimensiones según el tiempo de experiencia laboral

		Tiempo de experiencia							
		1 a 10 años		11 a 20 años		21 a 30 años		31 a más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Clima Organizacional	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	9	25.7%	8	22.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	11	31.4%	3	8.6%	2	5.7%	0	0.0%
Autorrealización	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	12	34.3%	8	22.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	8	22.9%	3	8.6%	2	5.7%	0	0.0%
Involucramiento laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	8	22.9%	6	17.1%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	12	34.3%	5	14.3%	3	8.6%	1	2.9%
Supervisión	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	9	25.7%	8	22.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Alto	11	31.4%	3	8.6%	3	8.6%	0	0.0%
Comunicación laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	10	28.6%	7	20.0%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	10	28.6%	4	11.4%	2	5.7%	0	0.0%
Condiciones laborales	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	13	37.1%	9	25.7%	2	5.7%	1	2.9%
	Alto	7	20.0%	2	5.7%	1	2.9%	0	0.0%
Total		20	57.1%	11	31.4%	3	8.6%	1	2.9%

Fuente: elaboración propia

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0.05 se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 16

Relación entre la Comunicación interna y el Clima organizacional

Comunicación interna	Clima organizacional		
	Pearson	p-valor	N
	,640*	.000	35

**. *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 16 muestra que la sig. (Pearson =0,640**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Tabla 17

Relación entre Comunicación interna y la autorrealización

Comunicación interna	Autorrealización		
	Pearson	p-valor	N

	,657**	.000	35
--	--------	------	----

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 17 muestra que la sig. (Pearson =0,657**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Regla de decisión

Tabla 18

Relación entre la Comunicación interna y el Involucramiento laboral

Comunicación interna	Involucramiento laboral		
	Pearson	p-valor	N
	,512**	.002	35

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 18 muestra que la sig. (Pearson =0,512**; p-valor =0,002) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la supervisión del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la supervisión del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Tabla 19

Relación entre la Comunicación interna y la Supervisión

Comunicación interna	Supervisión		
	Pearson	p-valor	N
	,596**	.000	35

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 19 muestra que la sig. (Pearson =0,596**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.5. Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la comunicación del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la comunicación del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020.

Tabla 20

Relación entre la Comunicación interna y la Comunicación

Comunicación interna	Comunicación		
	Pearson	p-valor	N
	,668**	.000	35

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 20 muestra que la sig. (Pearson =0,668**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.6. Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo.

Tabla 21

Relación entre la Comunicación interna y la Condiciones laborales

Comunicación interna	Condiciones laborales		
	Pearson	p-valor	N
	,604**	.000	35

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 21 muestra que la sig. (Pearson =0,604**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue la de determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en la institución educativa adventista en el Departamento de Trujillo 2020.

Con respecto al objetivo general, se concluyó que las variables de estudio se relacionan significativamente y de forma positiva ($p\text{-valor} = 0.000$; $\text{Pearson} = 0.2640^{**}$) el cual indica al aumentar el nivel de la comunicación interna, mejorará el clima organizacional y viceversa. Estos resultados obtenidos, también están en concordancia con los resultados de otros investigadores como: Charry (2017) que realizó un estudio acerca de la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, en el cual tuvo como resultado una significancia de 0,959 concluyendo en que las variables de estudio se relacionan significativamente.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020, ya que promueve y hace público los logros individuales y colectivos, considerando que la autorrealización es la necesidad mas elevada, se ubica en la cima de la jerarquía de necesidades según la teoría de Maslow el cual motiva seguir fijándose metas e incrementa el compromiso organizacional y por ende fortalece el clima entre los colaboradores de todos los niveles.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020. La eficiente comunicación interna es el vehículo dónde se canaliza la información oportuna y útil para el desarrollo de las actividades, asimismo también posiciona los elementos de identidad la cual repercute en el involucramiento laboral, estos resultados difieren de la investigación titulada “Comunicación interna y su correlación con la identidad profesional en una entidad Retail, Tarapoto – San Martín”, en la cual se identificó que no existía relación entre la comunicación interna y la identidad laboral.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la supervisión del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020, ya que se funda en la

relación con el rendimiento laboral con el fin de lograr su máxima eficacia y satisfacción mutua, una supervisión reglamentada y responsable es la evidencia de un buen liderazgo y su interés por la mejora continua y esto se evidencia a través de la comunicación estratégica.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la comunicación del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo 2020, puesto que una comunicación asertiva y empática hace que la relación entre el trabajo operativo y la dirección sean más cooperativos.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo, el aporte de la comunicación interna se da en lograr el feedback adecuado para detectar a tiempo los imprevistos o desavenencias que pueden surgir en el quehacer laboral en sus condiciones básicas.

Por otro lado, Flores (2017) en su investigación sobre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Sodimac de Chimbote, concluyó que, si existe relación positiva y significativa entre las variables que estudió. Asimismo, Bustamante (2016) realizó una investigación sobre la comunicación interna y el clima organizacional en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Salud, en el cual concluye que, ambas variables se relacionan de forma significativa. Por último, Cabrera (2017) en su investigación sobre la comunicación organizacional y el clima laboral, concluyó que si existe relación significativa entre ambas variables.

Es evidente el aporte que le brinda la comunicación interna en el clima organizacional y a pesar de las diversas realidades en los estudios realizados, indicados en los antecedentes del presente estudio, la correlación se da en todos los casos, lo que permite valorar el aporte de la comunicación

y la necesidad de su tratamiento estratégico a nivel directivo y la implementación respectiva para la sostenibilidad de los planes que canalizan el quehacer comunicacional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las Comunicación interna y el Clima organizacional se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,000; Pearson: 0,640**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, mejor será el clima organizacional.
- Las Comunicación interna y la autorrealización se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,000; Pearson: 0,657**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, el personal experimentará mayor autorrealización.
- Las Comunicación interna y el involucramiento laboral se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,002; Pearson: 0,512**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, mayor será el involucramiento laboral.
- Las Comunicación interna y la supervisión se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,000; Pearson: 0,596**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, mejor será la supervisión del personal.
- Las Comunicación interna y la comunicación se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,000; Pearson: 0,668**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, será mejor la comunicación en general.

Las Comunicación interna y las condiciones laborales se relacionan significativamente y de forma directa y positiva (p-valor= 0,000; Pearson: 0,604**); el cual indica que, a mayor comunicación interna, habrá mejores condiciones laborales.

5.2. Recomendaciones

La presente investigación se utilizó para poder medir la relación existente entre las variables estudiadas y también medir sus niveles, y los resultados muestran que la comunicación interna en la institución está en un nivel medio con un porcentaje del 97.1%, es necesario reducir el porcentaje en el nivel medio, y la medida de lo posible incrementar el porcentaje del nivel alto.

Una de las dimensiones que requieren mayor atención en cuanto al clima organizacional son las barreras de comunicación, por ello se recomienda elaborar un cronograma trimestral de charlas motivacionales y feedback para el personal, ya que esto permitirá el desarrollo, la participación, retroalimentación y mejore las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Otra de las dimensiones que requiere de atención son las condiciones laborales, para ello se recomienda realizar una escala salarial, según criterios propuestos por el Ministerio de Educación, también considerando el grado académico, experiencial laboral y especialización. También se recomienda la elaboración y ejecución de políticas de incentivos: bonos, reconocimientos, premios, con la finalidad de incrementar la productividad y retener el talento humano.

REFERENCIAS

- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional*.
- Berceruelo Gonzáles, B. (2016). *Comunicación empresarial*.
- Brandolini, A., González, M., & Natalia Hopkins. (2009). *Comunicación Interna* (Vol. 1, Issue 2).
- Bustamante Alata, R. F. (2016). Comunicación interna y clima organizacional Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima 2016. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Cabrera Rosell, L. A. (2017). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca* [Universidad Nacional de Cajamarca]. [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2562/TESIS MAESTRIA CABRERA ROSELL LUIS A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2562/TESIS%20MAESTRIA%20CABRERA%20ROSELL%20LUIS%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardozo, S., & Vasquez, M. (2014). Herramienta de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo. *Visión Gerencial*, 1, 63–80.
- Charry, H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional. *Repositorio de Tesis - UNMSM*, 162.
- Flores Hermosillo, M. G. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac Chimbote - 2018* [Universidad César Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2053/Mogollón_SAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frias-Navarro, D. (2006). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 2003, 1–3. <http://www.es/friasnav/>

García Uceda, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. *Opcion*, 32(7), 684-706.

Gavidia, J., & Gómez, M. (2017). *Diagnostico de la Comunicacion Interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa 2016*. Universidad Nacional del Santa.

Guízar, R. (2011). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones* (4a Edición, Issue 55).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metdología de la Investigación* (6a Edición).

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9

Oyarvide, H. P., Reyes, E. F., & Montaña, M. R. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. 3, 296–309.

Palma Carrillo, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición)*. Universidad Ricardo Palma.

Peña, B., Sánchez, P., & Fernández, G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Revista Opción*, May 2016, 944–966.

- Quillatupa, S. L. (2017). *Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima* ,.
- Rios, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, Y., & del Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6, 1–31.
- Sandoval Padilla, N. A. (2017). *EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DE COMAS EN MAYO DEL 2017*. Universidad César Vallejo.
- Santos, D. (2013). Fundamentos de la comunicación. In *Choice Reviews Online* (1st ed., Vol. 44, Issue 02). <https://doi.org/10.5860/choice.44-0742>
- Segredo, A., Garcia, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Yang, Y., Saladrigas, H., & Torres, D. (2016). El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos. *Revista Universidad y Sociedad*, 8, 2218–3620. <https://doi.org/10.1155/2015/901015>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en una institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el clima organizacional del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.	Comunicación interna (X)	Tipo de estudio: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Clima organizacional (Y)	Diseño de estudio: No experimental
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la autorrealización del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la autorrealización personal del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.		Área de estudio: La libertad, Trujillo
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el involucramiento laboral del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020.		Grupo de estudio: Totalidad de colaboradores en una Institución Educativa Adventista en Trujillo en, 2020
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la supervisión del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la supervisión del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la supervisión del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020.		
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la comunicación del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la comunicación del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la comunicación del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020.		Instrumento: Cuestionario, encuesta Valoración estadística: 95 % confiabilidad
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones laborales del personal en la institución educativa adventista en el departamento de Trujillo, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la condición laborales del personal en las instituciones educativas adventistas en el departamento de Trujillo, 2020.		

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Fuente de información	Autores
Comunicación interna	Flujos de la comunicación interna	Descendente	Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6	1= Nunca 2= Pocas veces 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	(Sandoval, 2017)	Nathalie Sandoval
		Ascendente	Ítems 7, 8, 9, 10			
		Horizontal	Ítems 11, 12, 13, 14			
	Barreras para la comunicación	Físicas	Ítems 15, 16			
		Fisiológicas	Ítem 17			
		Psicológicas	Ítems 18, 19			
		Sociológicas	Ítems 20, 21			
		Culturales	Ítem 22			
		Administrativas	Ítems 23, 24			
		Lingüísticas	Ítem 25			
	Retroalimentación	Entendimiento del mensaje	Ítems 26, 27			
		Comprobación del mensaje	Ítems 28, 29, 30			
		Necesidad social	Ítems 31, 32, 33			
Clima organizacional	Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea	Ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1= Ninguno o Nunca 2= Poco 3= Regular o algo 4= Mucho 5= todo o Siempre	(Palma, 2004)	Sonia Palma Carrillo
	Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización	Ítems 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47			
	Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral	Ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48			
	Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa	Ítems 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19			
	Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas	Ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50			

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

A continuación, se le presentan una serie de proposiciones relacionadas con la comunicación en su trabajo, por favor escoja la alternativa que más se adecue a lo que percibe cotidianamente (marca con una X solo una casilla para cada fila, si marcas más de una no podremos contar tus respuestas. Si es difícil elegir solo una respuesta, piensa en cuál es tu opinión la mayor parte del tiempo). La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta: Nunca (1), Pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Sexo: 1) Masculino__ 2) Femenino__

Edad: 1) 20 a 30 años__ 2) 31 a 40 años__ 3) 41 a 50 años__ 4) 51 a más__

Cargo del colaborador: 1) Docente__ 2) Administración__ 3) Coordinación__ 4) Secretaria__

Tiempo de experiencia laboral: 1) 1 a 10 años__ 2) 11 a 20 años__ 3) 21 a 30 años__ 4) 31 a más__

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Flujos de la comunicación					
1	¿La manera en que tu jefe emite un comunicado, es de tu agrado?					
2	¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?					
3	¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?					
4	¿Crees que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?					
5	¿Conoces los beneficios que te brinda la municipalidad?					
6	¿Conoces los objetivos de la municipalidad?					
7	¿Tu jefe te brinda atención cuando te comunicas con él?					
8	¿Te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral?					
9	¿Tienes confianza para hablar con tus jefes de problemas personales?					
10	¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					

12	¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
13	¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?					
14	¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?					
	Dimensión 2: Barreras para la comunicación					
15	¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?					
16	¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)					
17	¿Tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación?					
18	¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?					
19	¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?					
20	¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?					
21	¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
22	¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?					
23	¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?					
24	¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?					
25	¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?					
	Dimensión 3: Retroalimentación					
26	¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?					
27	¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?					
28	¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?					
29	¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?					
30	¿Cuándo tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado(a) y solo escuchas?					

31	¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización?					
32	¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?					
33	¿Escuchar lo que piensa tu jefe, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?					

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta: Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					

21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					

46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se reconocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 4: Validación del instrumento

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad diagnóstica de aprendizaje informal en línea, el mismo será aplicado a los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Comunicación interna y Clima organizacional del personal en las Instituciones educativas adventistas de Trujillo, 2020".

Instrucciones

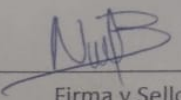
La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: _____

Nombres y apellidos del Juez: Nick Josias Bráñez Medrano

Institución donde labora: UPeU → EP. Ciencias de la Comunicación

Años de experiencia profesional o científica: 12


Firma y Sello

DNI: 42965455

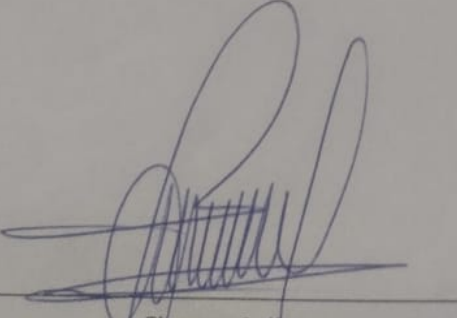
**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad diagnóstica de aprendizaje informal en línea, el mismo será aplicado a los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Comunicación interna y Clima organizacional del personal en las Instituciones educativas adventistas de Trujillo, 2020".

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 28 de febrero de 2020
Nombres y apellidos del Juez: Julian Usca Quispe
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
Años de experiencia profesional o científica: 0 Años.


Firma y Sello
DNI: 24890619

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad diagnóstica de aprendizaje informal en línea, el mismo será aplicado a los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Comunicación interna y Clima organizacional del personal en las Instituciones educativas adventistas de Trujillo, 2020".

Instrucciones

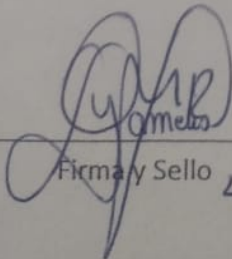
La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 05 - 03 - 2020

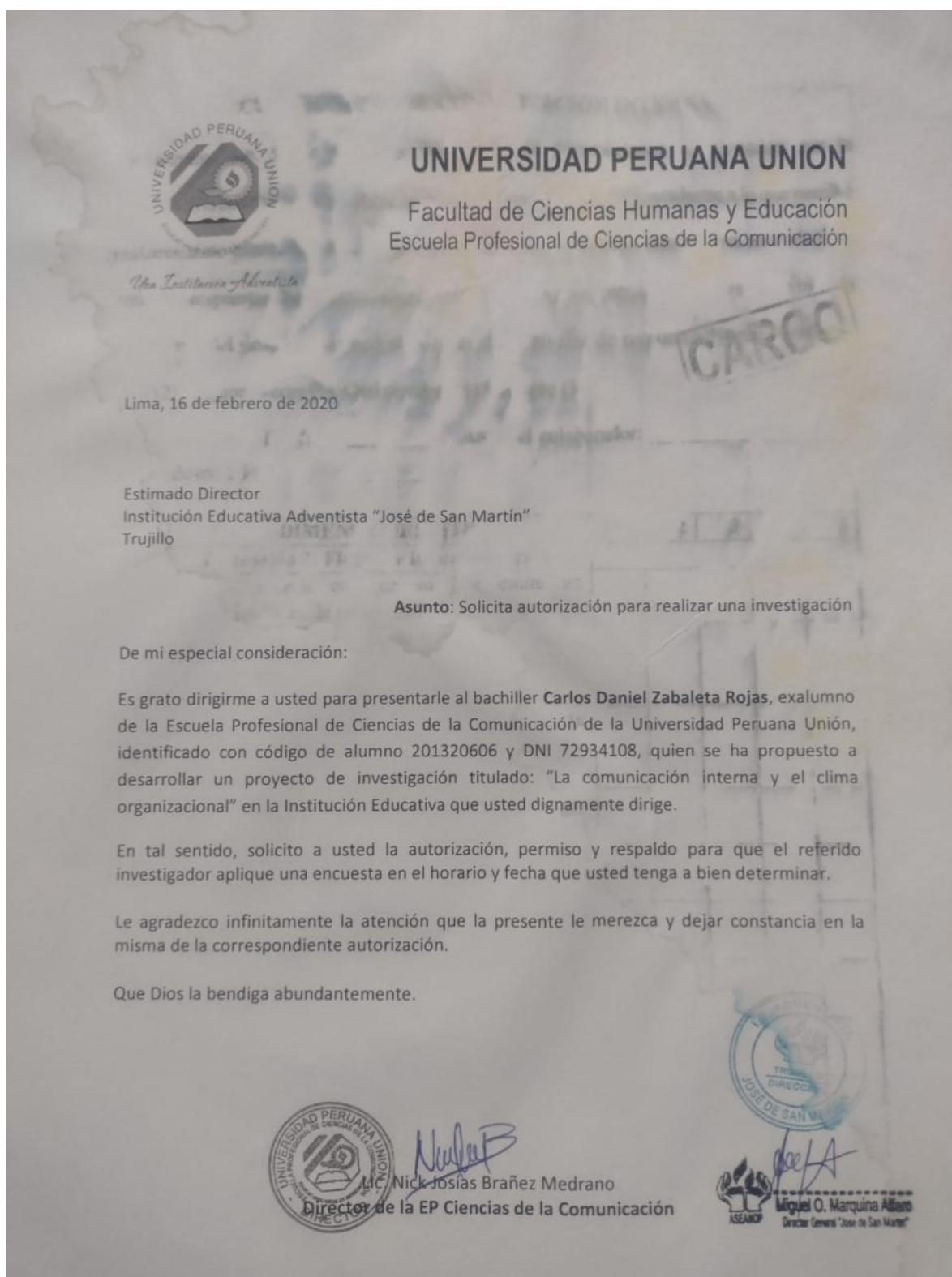
Nombres y apellidos del Juez: Mg. Yaneth Melysia Cori Mamani

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

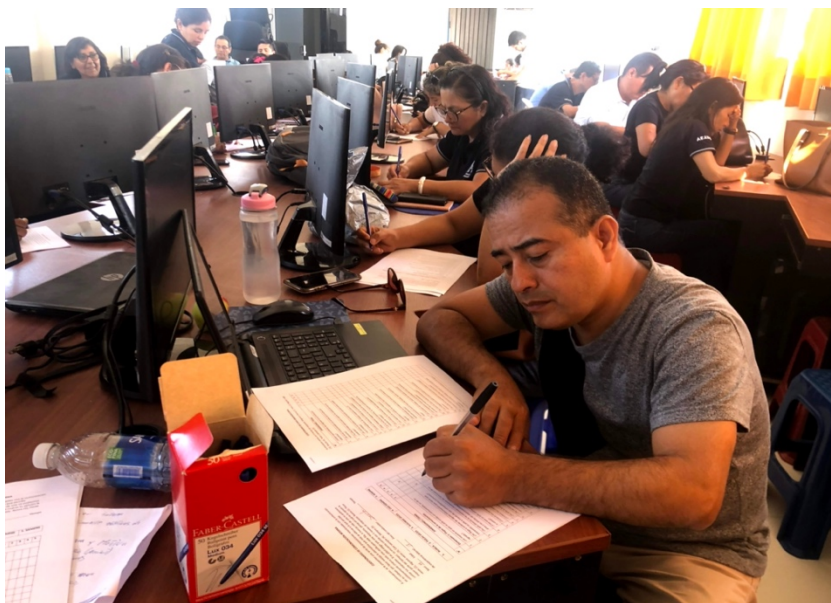
Años de experiencia profesional o científica: 8 años


Firma y Sello 45694423
DNI:

Anexo 5: Carta de autorización por parte de la institución



Anexo 6: Ejecución de encuestas





CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta: Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Existen oportunidades de progresar en la institución educativa?			✓		
2	¿Se siente comprometido con el éxito de la institución educativa?					✓
3	¿Tus jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan?			✓		
4	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?				✓	
5	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?				✓	
6	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?				✓	
7	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?				✓	
8	¿En la institución educativa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?				✓	
9	¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?					✓
10	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					✓
11	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos?					✓
12	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución educativa?					✓
13	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					✓
14	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?				✓	
15	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?				✓	
16	¿Se valora los altos niveles de desempeño?				✓	
17	¿Los trabajadores están comprometidos con la institución educativa?				✓	
18	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?			✓		
19	¿Existen suficientes canales de comunicación?			✓		
20	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?				✓	
21	¿Los jefes inmediatos expresan reconocimiento por los logros?			✓		

1. NUNCA	2. POCO	3. REGULAR O ALGO	4. MUCHO	5. TODO O SIEMPRE
----------	---------	-------------------	----------	-------------------

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
22	¿En tu lugar de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día?				✓	
23	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?			✓		
24	¿Es posible la relación con personas de mayor jerarquía?		✓			
25	¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?				✓	
26	¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?				✓	
27	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?				✓	
28	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?				✓	
29	¿En la institución educativa, se afronta y superan los obstáculos?				✓	
30	¿Existe buena administración de los recursos?					✓
31	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?				✓	
32	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?				✓	
33	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?		✓			
34	¿La institución educativa fomenta y promueve la comunicación interna?				✓	
35	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?		✓			
36	¿La institución educativa promueve el desarrollo del personal?			✓		
37	¿Los servicios de la institución educativa, son motivo de orgullo del personal?				✓	
38	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?			✓		
39	¿El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen?				✓	
40	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución educativa?				✓	
41	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?				✓	
42	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución educativa?				✓	
43	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?				✓	

		1. NUNCA	2. POCO	3. REGULAR O ALGO	4. MUCHO	5. TODO O SIEMPRE
N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
44	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución educativa?		✓			
45	¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?				✓	
46	¿Se reconocen los logros en el trabajo?			-	✓	
47	¿La institución educativa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?			✓		
48	¿Existe un trato justo en la institución educativa?				✓	
49	¿Se reconocen los avances en las otras áreas de la institución educativa?				✓	
50	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?		✓			