

# La comunicación interna y el clima laboral docente

Delgado Quijije, Carolina Angélica.  
Vélez Vélez Johanna Jamaly  
Castro Amaiquema Verónica Narcisca



ColloQUIUM

Editorial - Centro de Formación



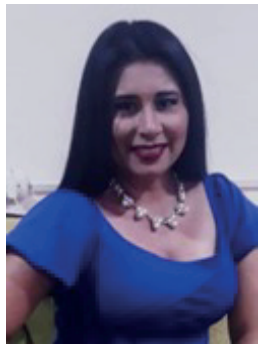
**DELGADO QUIJIJE, CAROLINA ANGÉLICA.**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA,

<https://orcid.org/0000-0002-4874-1487>

[p7000962870@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7000962870@ucvvirtual.edu.pe)

Natural de Guayaquil – Ecuador, Doctorante en Educación con maestría internacional en Administración Educativa y Licenciatura en Ciencias de la Educación con Mención Administración y Supervisión Educativa. Con más de trece años de experiencia en educación pública y privada, actualmente maestra con nombramiento definitivo en la Unidad Educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”, miembro del honorable Consejo Ejecutivo y de la Junta Académica. Me considero una persona con capacidad de liderazgo con iniciativa para resolver problemas estableciendo un clima armonioso para lograr metas y objetivos propuestos.



**VÉLEZ VÉLEZ JOHANNA JAMALY**

Universidad César Vallejo,

<http://orcid.org/0000-0003-1979-9134>,

[p7000962884@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7000962884@ucvvirtual.edu.pe)

Ecuatoriana, Bachiller de la Unidad Educativa José María Velasco Ibarra con especialidad Comercio y Administración, Profesora especialización Educación Primaria y Licenciada en Ciencias de la Educación mención Educación Primaria por la Universidad de Guayaquil, Maestra en Administración de la Educación por la Universidad César Vallejo, en la actualidad doctorando en la Universidad César Vallejo mención Educación. Con más de 12 años de experiencia laboral, me desempeño como docente en el nivel bachillerato de la Unidad Educativa Juan Montalvo del cantón Buena Fe, laboré como vicerrectora durante más de tres años. Aspiro contribuir a la sociedad a través de mis conocimientos en el contexto educacional y habilidades investigativas.



**CASTRO AMAIQUEMA VERÓNICA NARCISA**

[p7000962868@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7000962868@ucvvirtual.edu.pe)

Ecuatoriana, estudios realizados Bachiller en el Instituto Técnico Superior y Tecnológico “Babahoyo” especialidad Industria Del Vestido con título Bachiller Técnica Industrial, Tecnólogo en Informática – Análisis De Sistema, Profesor Educación Primaria-Nivel Tecnológico, Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Administración y Supervisión Educativa, Maestra en Administración de la Educación. Actualmente soy docente fiscal del MinEduc en Ecuador en la Unidad Educativa Babahoyo.

# La comunicación interna y el clima laboral docente

Delgado Quijije, Carolina Angélica.  
Vélez Vélez Johanna Jamaly  
Castro Amaiquema Verónica Narcisa

La comunicación interna y  
el clima laboral docente

Delgado Quijije, Carolina Angélica.  
Vélez Vélez Johanna Jamaly  
Castro Amaiquema Verónica Narcisa

Castro Amaiquema, Verónica Narcisa

Edited by Colloquium  
ISBN: 978-9942-814-90-6  
First edition 2021

The book was reviewed by academic peers before its editorial process, in case you require certification you should request it to: [sbores@colloquium-editorial.com](mailto:sbores@colloquium-editorial.com).

The production or storage of all or part of this publication, including the cover design, as well as its transmission by any means, whether electronic, chemical, mechanical, optical, recording or photocopying, without the authorization of the copyright holders, is strictly prohibited under the penalties of the law.

Ecuador 2021

## **Prólogo**

El libro busca determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 24 docentes. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre comunicación interna y otro cuestionario sobre clima laboral docente, aplicadas a los docentes, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas  $r$  de Pearson y la  $t$  de student, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados del análisis estadístico mostraron un predominio del nivel de comunicación interna aceptable con un 50% y una prevalencia del clima laboral docente regular con un 50%. También determinaron que existe una relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente  $r$  de Pearson fue de 0,739\*\* lo que indica que la correlación es alta, directa y significativa a nivel 0.01.

## **Roles de la investigación**

El rol que en estos tiempos juega la comunicación internamente en la humanidad, se transforma en un procedimiento ágil, puesto a cada instante la información se imparte por las personas. Es parte primordial de la actividad humana

El recurso humano de toda unidad educativa es muy importante para el éxito de la misma, Al respecto Cardona (2012) señala “Todas las acciones funcionales realizadas dentro de una unidad educativa son significativas para su crecimiento, cada acción es realizada por una persona, es decir, la unidad educativa es la unión de relaciones de personas que buscan un fin común rodeados por un entorno; es por ello que el factor humano y la comunicación han tomado una posición importante dentro de las unidades educativas”.

Por ello, no se debe dejar de considerar la gran importancia que tienen los agentes educativos para un buen desenvolvimiento y desempeño en su puesto de trabajo.

La comunicación interna en las organizaciones es necesaria e imprescindible, por la misma naturaleza de las personas, dado su importancia social. Al respecto Vásquez (2004), señala “La comunicación en las relaciones sociales es el factor más simple, pero a la vez, más importante que

determina el tipo de relaciones que se genera con los demás”.

Por la forma como se relaciona y se comunica con los demás, las personas generan en sus semejantes e interlocutores tres posibles respuestas: aceptación, rechazo e indiferencia.

Las unidades educativas están compuestas por varios individuos que se interrelacionan y hacen uso de comunicación para poder relacionarse. Por tal motivo la comunicación interna en una unidad educativa, contiene no solo mensajes, es tratar de relaciones humanas, de interacción, de convivencia; lo cual actúa en la mejora del clima laboral y por ende en la calidad educativa.

Desde esta perspectiva, es obvio que el hombre a través de la forma de cómo se relaciona con los demás puede construir la armonía o de lo contrario la conflagración. Fue este argumento el que vislumbró la necesidad de investigar “La comunicación interna y su relación con el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” Guayaquil - Ecuador, 2016”.

En los países como Colombia, la comunicación interna muestra una cultura organizacional endeble, debido al desconocimiento de las instituciones al no saber de qué se trata y como se quiere desarrollar internamente. En Argentina, una gran cantidad de instituciones educativas,

todavía le toman la debida importancia que debería tener la comunicación como instrumento de planificación estratégica propuesto para la implementación de políticas comunitarias de mediano y largo plazo.

Es por ello que basados en las informaciones ya expuestas, se traduce que en las unidades educativas a nivel de Ecuador la comunicación organizacional no es tomada en cuenta de forma primordial.

En la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil como en muchas otras del país, se puede constatar que el personal directivo, docente, administrativo y estudiantes no se sienten satisfechos, motivados, hay descoordinación; evidenciando un deficiente clima laboral a causa de una deficiente comunicación interna. Es sabido que el ejercicio de una buena gestión educativa implica cumplir con una serie de cualidades y exigencias personales; especialmente, de un conjunto de actitudes específicas que ayuden a la conducción exitosa de la unidad educativa.

En ese sentido el buen manejo de la comunicación interna en las unidades educativas es indispensable puesto que es un aspecto que merece una atención especial que se considera fundamental para su funcionamiento eficaz.

Cardona (2012) en su investigación señala que “La comunicación interna en la unidad educativa cumple un

rol fundamental para el logro de los objetivos planteados institucionalmente y para el bienestar de las personas”.

Continua diciendo “Son pocas las unidades educativas que han podido valorar el impacto que la comunicación tiene en el clima laboral, en el compromiso organizacional (identidad) y en la eficacia y productividad de la misma.(...) La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, comparta sus tareas, tome decisiones, resuelva problemas, etc.”.

Toda institución necesita organizarse y comunicarse, no obstante muchas unidades educativas pese a contar con la buena preparación académica de los docentes, se descubre que existe insatisfacción, disconformidad, así como desmotivación creando un clima laboral inadecuado por parte de los agentes educativos. Es preciso un buen clima laboral con una comunicación al interior de una unidad educativa en el que se proyecte a desarrollar objetivos esenciales en la que se involucre la satisfacción de los empleados.

Al respecto Cardona (2012) menciona “el comportamiento humano dentro de las unidades educativas es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas”.

Continua diciendo “No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una

solución ideal para los problemas de las unidades educativas.(...) Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo”.

Según Zaldívar, (2010), “un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve”.

Se evidencia en nuestra institución educativa con mucha frecuencia, que existen obstáculos que impiden el desarrollo saludable de un clima laboral docente. Causas como la deficiente comunicación, falta de empatía, la tendencia a juzgar, entre otros.

Al respecto Cardona (2012) señala “Para lograr el pleno desarrollo de la personalidad, y por ende, el desarrollo de un ser social, es necesario entablar una comunicación asertiva, que no se ubique en los extremos de la pasividad o la agresividad como muchas veces se puede apreciar, y sobre todo a nivel de la docencia. Esto también repercute en el sano crecimiento y formación integral de los estudiantes, quienes tienden a imitar las actitudes que ven en sus maestros”.

En vista de lo antes planteado, se hace necesaria la promoción del mejoramiento de la comunicación interna, para que de esta forma, los docentes mejoren el clima laboral docente.

Por eso se plantea, la necesidad de desarrollar este proyecto sobre la comunicación interna y el clima laboral docente, que permitirá determinar la relación entre ellos. Reflexión de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil.

Para el diseño del presente proyecto se han analizado antecedentes a nivel internacional como la de Aguilarte; Calcurián y Ramírez. (2010) en su tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes” Universidad Central de Venezuela.

Se llegó a concluir:

- En cuanto a la interacción de los docentes con los estudiantes durante en el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje, el 17% ellos indica que si lo hace.
- Así mismo el 16% de los docentes opinan que se muestran discrepantes con sus estudiantes cuando están enojados.
- Del mismo modo se observa que el 16% de los docentes señalan que sienten ansiedad.

- Así como el 20% de los docentes encuestados sienten fastidio durante el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje.
- De la misma manera, el 50% de los encuestados prefieren estar solos cuando tienen alguna discrepancia con sus estudiantes.

Se determinó que se debe involucrar a todos los agentes educativos.

De igual modo Ávila, Gómez y Reyes. (2009) en su tesis “Estrategias comunicativas para el mejoramiento del clima laboral”. Universidad de la Sabana. Colombia.

Concluye que:

- Señala que no solo el personal directivo son los que deben promover la participación y reconocimiento en una institución.
- Sostiene que se crear participación es ampliar vínculos de comunicación en beneplácito de la institución

De la misma forma Ortiz (2010) en su tesis “La Importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del estado de Guanajuato, Plantel Acámbaro”. Universidad Michoacana de san Nicolás de Hidalgo”. México.

Determinó que la comunicación interna es imprescindible para todo el personal de la institución, en todos los niveles jerárquicos, que conozcan cuales son los planes, metas y objetivos a alcanzar y el grado de participación y esfuerzo que se quiere por todos y cada uno de los integrantes para su consecución.

Asimismo afirma que si no existe comunicación, los empleados no estarán al corriente a donde va la institución, el camino a seguir.

Así también la coordinación ha de apoyar, promoviendo labores valerosos para lograr una buena comunicación

Del mismo modo Roca. (2012) en su tesis “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Determinó que, el 59% de los docentes indican que la comunicación interna en la institución no es eficaz y el 58% señala que la cultura organizacional no es favorable

Asimismo se comprueba que, hay una relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los sujetos encuestados

De igual modo Montalvo (2011), en su estudio “El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 Huarochirí”. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Lima.

Determinó que las el clima organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, según los sujetos encuestados.

Se encontró que el estilo gerencial de los directores se relaciona moderadamente con el uso adecuado de las estrategias metodológicas.

Así también se encontró que hay correlación moderada entre el ambiente laboral de los directores y el rol de los docentes

Asimismo se determinó que existe una relación moderada entre el estímulo laboral de los directores y el nivel de solvencia profesional.

Así también se comprobó que existe una relación moderada entre el manejo de conflictos de los directores y el nivel de la evaluación del desempeño docente.

En cuanto a los antecedentes nacionales podemos citar a Cardona. (2012); en su tesis “Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral

y resolución de conflictos”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.

Concluye que en cuanto a los asuntos laborales, una buena comunicación se logra mediante una vía personalizada, cara a cara; de no ser posible hacerlos con todos buscar medios adecuados que sean directos donde escuchen opiniones.

Asimismo dice que la falta de personas encargadas en el manejo de los procesos de comunicación, refleja una ignorancia dentro de las empresas.

Sostiene que la planificación de las actividades es importante en la función de liderazgo de las personas que manejan la comunicación con su personal pero el aspecto de comunicación y motivación a los trabajadores no lo consideran tan importante.

Así también el de León y Mejía (2010) en su tesis “Propuesta de comunicación interna para la municipalidad de Cuenca”. Universidad de Cuenca. Ecuador.

Este estudio ha hecho uso de la técnica de trabajo bibliográfico y la observación directa. La muestra de estudio fue de 784 empleados de todas las edades que laboran el municipio de Cuenca.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- La comunicación organizacional precisa contextos en las que las personas comparten principios de la institución con enfoque integral.
- La comunicación interna opera como un nexo para socializar entre las personas que trabajan en una empresa; esto ayudará a crear clima organizacional excelente, lo que permitirá que el trabajador cumpla de la mejor manera con su trabajo.
- La comunicación interna involucra a todos los trabajadores desde; ya que es un componente que permite que todos sepan por qué hacen su trabajo.
- La comunicación interna en la institución es deficiente, dado que existen grupos de funcionarios que están desinformados de lo que acontece en la Municipalidad.

Del mismo modo Balarezo (2014) en su estudio “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.

Llegó a concluir que existen serios desajustes que presenta la comunicación organizacional interna lo que está implicando en la coordinación de las actividades dentro de la institución.

Existe una influencia directa de la comunicación organizacional sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional, Del mismo modo en las actitudes de los empleados.

Los empleados desconocen los tipos de comunicación que existen dentro de un centro de trabajo, estos los califican como y califica en un nivel regular los medios de comunicación internos.

De igual manera Cevallos (2014) en su tesis “Guía de comunicación interna para “Children Genios” Instituto Educativo Privado”. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Esta investigación formula un manual de comunicación interna.

Contiene conceptualizaciones fundamentales para mejorar el clima laboral por medio del uso adecuado de los conductos de la comunicación interna.

Se utilizaron técnicas como la encuesta para obtener datos estadísticos y las entrevistas para conocer los diferentes puntos de opinión de los colaboradores, de esta manera dar solución a los errores, tomando en cuenta los resultados del diagnóstico comunicacional. Se concluye con estrategias comunicativas para que las relaciones del

personal del instituto sean más armoniosas, sus procesos mucho más ágiles y mejorar su imagen hacia los clientes.

Del mismo modo Villavicencio (2016), en su tesis “Análisis y evaluación del clima laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la administración”. Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, realizar una “Análisis y evaluación del clima laboral con los docentes”, con el cual se podría evaluar diferentes factores del clima laboral, que tienen los docentes, la finalidad de la presente, para realizar una medición de los datos laborales de acuerdo a los resultados que se obtengan desarrollar una evaluación. La metodología que se propone se fundamenta en una investigación de campo, apoyándose en encuestas y otra bibliográfica.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se genera desmotivación por falta de reconocimiento por parte de los directivos hacia los docentes por su labor académica, de la misma manera se ven obstaculizados al no acceder a un ascenso por la Ley de Educación Superior.
- En su lugar de trabajo los docentes no tienen suficientes capacitaciones, punto clave para poder desarrollar de mejor manera su aspecto profesional, y

académico de los estudiantes y así poder acceder a un ascenso.

- La comunicación interna, es ambigua, por tanto, el líder de la facultad debe estar en constante comunicación para poder seguir los cambios de objetivo o administrativos en los docentes.

En cuanto a los antecedentes locales citamos a Guerrero (2013) en su tesis “Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo de la ciudad de Salinas correspondiente a las provincias Guayas y Santa Elena, en el año lectivo 2011-2012”. Universidad Técnica Particular de Loja Centro Regional Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Esta investigación, tuvo una muestra de 72 encuestados de la unidad de estudio. Es de tipo no experimenta, transeccional (transversal), exploratorio y descriptivo. La muestra estuvo constituida por 36 estudiantes y la docente haciendo un total de 37 encuestados.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó las características del clima del aula según opinión de los estudiantes y docentes, lo que señalan

que los criterios de claridad y cooperación son las más destacadas, siendo la caridad alta.

- Se encontró que la competitividad y claridad entre los estudiantes tiene niveles altos.
- En el centro educativo rural la implicación y la organización tiene los puntajes más bajos.
- Respecto a la gestión pedagógica se pudo percibir el clima del aula des de nivel aceptable, mientras la aplicación de normas y reglas, es una amenaza para mantener un clima escolar óptimo.

Así también Sánchez (2015) en su tesis “Reingeniería de los procesos internos para mejorar el clima organizacional en la empresa Quiroz Motor Diesel y crear una cultura comunicacional entre sus colaboradores y la organización”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Este estudio se desarrolló mediante los métodos inductivo – deductivo y analítico sintético. Se aplicaron como instrumentos de recojo de información la entrevista, la encuesta y la observación. Tuvo una muestra de 190 personas conformada por empleados, clientes y directivos de la empresa Q.M.D.

Las conclusiones fueron:

- Se evidenció en el nivel de comunicación interna en Q.M.D. de acuerdo a las entrevistas realizadas a los 30 empleados la falta de un apropiado nivel de comunicación entre departamentos y de trabajo en equipo debido a la falta de procesos también un bajo nivel de relación con los directivos de la empresa.
- En el nivel de satisfacción del empleado de Q.M.D. dio a notar en la mayor parte de empleados insatisfacción, indicando no tener una buena coordinación con el equipo de trabajo (ambiente laboral), y falta de conocimientos relacionados a su cargo, considerando necesario constantes evaluaciones de desempeño y reforzar con capacitaciones y todos los conocimientos necesarios de acuerdo a los resultados de los formatos de evaluación. La mayoría de empleados supieron indicar el descontento debido al alcance de sus salarios y la falta de estímulos y/o reconocimientos por logros o méritos dentro de la empresa, para que así desempeñen su labor con mayor entusiasmo y responsabilidad enfocados en la consecución de objetivos empresariales.
- Medio ambiente y desempeño laboral en Q.M.D. los empleados informaron que hay la necesidad de procesos para mejorar la comunicación entre departamentos, y esto se vea reflejado en su

desempeño laboral, para un mejor ambiente laboral y organizacional.

- Se evidenció también que los empleados de Q.M.D. no tienen definido sus funciones a desempeñar en su cargo. Esto causa que haya confusiones en los desempeños de cada uno de los colaboradores.
- En la investigación realizada se evidencia también la necesidad de contratar el personal con perfiles idóneos establecidos por la empresa, ya que al no contratar personal competente, afecta el desarrollo de actividades y atención al cliente. A la empresa le hace falta formalizar sus perfiles de cargo para realizar una buena contratación.

Teniendo como base los antecedentes, esta investigación se fundamenta teóricamente. Existen organismos y declaraciones que por su carácter internacional, respaldan aproximaciones ampliamente difundidas del concepto de comunicación interna. Formanchuk. (2008) señala que es:

Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados

para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Menciono otro concepto “la comunicación interna es contar a la organización lo que la organización está haciendo”. Este concepto tiene carácter de información, pues busca informar a los trabajadores las noticias que suceden en la empresa”.

Para Capriotti, (1998), “la comunicación interna tiene un claro matiz dirigista, en el cual la comunicación, o mejor dicho, la transmisión de la información es sólo descendente, desde los niveles directivos hacia los subalternos”.

Para la autora conceptualiza la comunicación interna:

Como contar con la organización para lo que la organización está haciendo.(...) En este caso, la idea principal es la participación, hacer partícipes a todos los integrantes de la organización, exhortándoles a involucrarse a todos los integrantes de la organización en la comunicación interna.

Continúa señalando “de esta forma, la interacción de la información se vuelve bidireccional, facilitando el intercambio de información por medio del diálogo, es decir, la participación de las dos partes en la

comunicación, adoptando así un verdadero carácter comunicativo”.

Así pues, a partir de esta última idea, defino a la comunicación interna como “el intercambio de información entre todos los niveles de una organización”.

Así mismo, la autora sostiene que la comunicación interna es:

La comunicación dirigida al docente y estudiante interno, es decir, a la comunidad educativa correspondiente. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno institucional donde el cambio es cada vez más rápido”.

Así también señalo que:

La comunicación no es lo mismo que información; implementar comunicación de verdad es más compleja y delicada que poner en marcha sistemas de información, la comunicación no debe confundir con los medios que utiliza, querer comunicar no es suficiente. Además, hay que ser capaz y disponer de los medios indispensables. Para que exista autentica comunicación no es suficiente con que

haya información recíproca, deben existir intercambios reales, modificación de conocimiento mutuo que pueden afectar a las pautas de comportamiento.

Para Capriotti, (1998), “la comunicación interna cumple una serie de funciones que le permiten a la organización mejorar la eficacia en toda su actividad interior, lo cual redundará, sin duda, en una mayor competitividad externa de la organización”.

Según Silva, L. (1996), “una organización con una buena comunicación permitirá mejorar la interactividad entre las personas que la conforman, ya sea a nivel profesional, en lo laboral, a nivel personal y en las relaciones personales”.

Continúa diciendo:

Esta interactividad beneficia, a la movilización de la información dentro de la organización de una forma dinámica. También beneficia la coordinación de las tareas y esfuerzos entre las diferentes áreas de la institución, adquiriendo un mayor dinamismo y agilidad, permitiendo adaptarse con mayor prisa a las diferentes situaciones que se le presenten. Una comunicación interna apropiada estimulará la afinidad entre las personas en el grupo, al lograr una mayor compenetración y conocimiento

mutuo. Identificando a las personas con la organización

Para la autora:

Lo dicho anteriormente redundará, en una mejor solidaridad entre los individuos que pertenecen en la organización, en lo personal en la comprensión y apoyo mutuo, Así también en lo profesional en la colaboración y esfuerzo compartido en las tareas a realizar en la institución, lo que permitirá ayudar a lograr una mejor integración grupal y un sentimiento de pertenencia en los trabajadores hacia la institución donde laboran.

Según Capriotti, (1998), “partiendo de la definición de comunicación interna antes señalada, establece un conjunto de objetivos globales que tendrá este intercambio de información entre los miembros de una organización”

A nivel relacional, Capriotti, (1998), indica “lo que se quiere establecer entre empleados y empleadores, es una relación fluida, por medio de vías adecuadas entre todos los niveles de la institución”.

A nivel operativo, Capriotti, señala (1998). “Permite un funcionamiento ágil y dinámico de las diferentes jefaturas, una mejor coordinación entre ellas, mediante la

facilitación de la circulación e intercambio de la información en todos los niveles”.

A nivel motivacional, Capriotti, (1998), asevera “motivar y dinamizar la labor de los trabajadores de una institución, favorece en crear un clima laboral agradable, que repercute en la calidad del trabajo y en el incremento de la productividad y competitividad de la institución”.

A nivel actitudinal, Capriotti, (1998).señala “se intenta obtener la aceptación y la integración de los trabajadores, a los valores y fines de la institución. Así como se busca crear y mantener una imagen propicio de la institución en los trabajadores”.

En cuanto a las dimensiones de la variable comunicación interna, se consideró en esta investigación tres: comunicación ascendente, comunicación descendente y Transversal

Comunicación ascendente, para Capriotti, P. (1998):

La comunicación interna nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la institución. Es muy importante puesto que permite: Comprobar si la comunicación se ha producido y trasladado de forma eficaz y fidedigna. Recoger opiniones

de todos los miembros de la institución, que son muy importantes y se deben tener en cuenta en el momento de diseñar las políticas estratégicas de la institución.

Comunicación descendente, según Kreps (1990) y Marín (1997), señalan:

Es el tipo de comunicación formal más básico y tradicionalmente utilizado. Surge de la alta dirección y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Es una herramienta de gestión muy importante para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que se realizan en la institución. Su misión es transmitir instrucciones y órdenes en base a las actividades que se han de realizar y objetivos que se deben conseguir por todos y cada uno de los miembros que la forman (responsables y subordinados) así como de todos aquellos aspectos que son necesarios para su correcto funcionamiento.

Según Kreps (1990) y Marín (1997), indican que:

Los mensajes descendentes deben ser veraces, sensatos, claros y siempre han de contener información necesaria e interesante para los públicos a los que está dirigida. Sus principales funciones son: enviar órdenes múltiples a lo

largo de la jerarquía; proporcionar a los miembros de la institución, información relacionada con el trabajo y un análisis del desempeño del mismo; facilitar un resumen del trabajo realizado; instruir a los miembros para que reconozcan los objetivos de la institución.

Comunicación transversal, para Capriotti, P. (1998), es:

La comunicación transversal se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama, Se origina entre personas y jefaturas que están en un mismo nivel jerárquico, produciendo un intercambio de información entre compañeros o iguales, originando un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales. Los mensajes horizontales son principalmente de naturaleza coordinadora, para que sean efectivos es imprescindible que existan unas relaciones interpersonales ágiles y cooperativas entre los miembros de la organización que les permita desarrollar confianza entre ellos, comunicarse de forma eficaz y generar cooperación.

Respecto al clima laboral docente, Brow y Moberg (1990), “refiere a una serie de características del medio ambiente interno institucional tal y como lo perciben los miembros de esta”.

Goncalvez (2000) indica al “clima laboral docente como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forma de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.

Chiavenato (1999) afirma que “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento”.

Alles (2004) considera que “el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”

Martínez. (2001) lo manifiesta “es el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una institución educativa. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones educativas”.

Según Likert (1999) propone, que “los tipos de clima laboral docente son: Clima autoritario y clima participativo”

Clima autoritario, considera al:

Autoritario explotador, Likert (1999) señala “las decisiones son tomadas por los jefes, el clima que se observa es de

temor, la interacción entre los empleados y directivos es nula, se caracteriza porque los directivos no tiene confianza con los docentes”.

Autoritarismo paternalista, Likert (1999), indica “en este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los docentes; se utiliza recompensas y castigos como motivación para los docentes. Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los docentes”.

Clima participativo, considera al:

Sistema consultivo, Likert (1999) señala “existe interacción entre los directivos y docentes; se caracteriza por la confianza que se tienen entre ellos”.

Participación en grupo, Likert (1999) menciona “la dirección tiene total confianza en sus docentes. Mediante la toma de decisiones se persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma ascendente, descendente, horizontal y vertical”.

Silva (1996) señala como características del clima laboral docente las siguientes: “Es externo al individuo, le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto, existe en la institución, se puede registrar a través de procedimientos varios, es distinto a la cultura institucional”.

Para Rodríguez, (2001) el clima laboral docente se caracteriza por:

Ser permanente, el comportamiento de los docentes es modificado por el clima de una institución, el clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e de los docentes, los docentes modifican el clima laboral de la institución, las diferentes variables estructurales de la institución afectan el clima de la misma, los problemas en la organización pueden ser una alarma de que hay un mal clima laboral.

Torrecilla (2010), resalta que las características del clima laboral docente pueden ser:

Tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los integrantes de la institución. El cambio en el clima laboral es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que él sea duradero. Un buen o mal clima laboral, tendrá consecuencias para la institución a nivel positivo y negativo.

Al respecto, Mora (2007) indica:

Los directores deben como prioridad promover el reconocimiento y la participación de sus docentes. Una buena gerencia plenamente

identificada con el recurso humano que dirige, sabe que no se debe descuidar el alcance, repercusiones que el desempeño genera en pro de la motivación, y más cuando se manifiesta el reconocimiento.

La Comunicación Empresarial, (2002), señala: “Se debe creer en las personas y delegar funciones para comprometer a los docentes en un buen resultado y desempeño laboral. Reconocimiento de la responsabilidad no económica respecto a la sociedad”

Rodríguez, (2001). Manifiesta:

Cuando los líderes de las instituciones logran los resultados esperados, gracias al cumplimiento de metas y propuestas, a una buena unión de equipos apoyado de un liderazgo proactivo, participativo y motivador, además, de contar funciones bien definidas que garantizan un buen desempeño, no se puede pasar por alto lo que el reconocimiento genera, representa y beneficia un buen desempeño laboral en la institución. Fortalecer el reconocimiento y la participación en la institución es tener la oportunidad de contar con docentes altamente motivados y comprometidos, con alta fidelidad hacia la

institución y capaces de obtener los mejores logros y éxitos organizacionales.

Según Rodríguez (2001) indica que los componentes del clima laboral docente son tres, “los comportamientos, la estructura de la organización y los procesos organizacionales; cada uno de ellos se divide en otros componentes que interactúan entre sí y a su vez determinan unos resultados”.

Al respecto Sabo, (1995), indica que:

El comportamiento de los individuos y de los grupos, junto con la estructura y los procesos organizacionales, interactúan para crear un clima laboral que produce resultados en el rendimiento institucional, individual y de grupo. Así los resultados en una institución provienen de su tipo de clima que es el resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la institución como la estructura, los procesos psicológicos y de comportamiento de los docentes. (p. 42)

Según Sutton y Fall (1995), señala que:

Los constituyentes básicos del clima laboral se dividen en otros componentes así:  
Comportamientos: Se compone del aspecto individual (actitudes, percepciones,

personalidad, estrés, valores y aprendizaje), grupo e inter grupo (estructura, procesos, cohesión, normas y papeles), motivación (motivos, necesidades, esfuerzo y refuerzo), y liderazgo (poder, políticas, influencia y estilo). Los procesos organizacionales recogen gran parte de los componentes y se dividen en la evaluación del rendimiento, el sistema de remuneración, la comunicación y la toma de decisiones. Los resultados de esas interacciones serían individuales, de grupo y de la organización”. (P.23-24).

En cuanto a las dimensiones de la variable clima laboral docente, se consideró en esta investigación tres: componente afectivo, componente continuo y componente normativo

Componente afectivo, según Cardona (2012), indica que:

Este tipo de compromiso consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la organización. Es muy frecuente que el primero no se percate de la sintonía de sus valores con los de la segunda; sin embargo, esta identificación y afinidad se manifiesta en actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia, por ejemplo: el colaborador que se emociona al decir que

trabaja en determinada institución, o quien de ésta habla mucho en reuniones con amigos o familiares.

Componente continuo, para Cardona (2012), es:

Este tipo de compromiso revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización. Con el paso del tiempo aquél percibe que hace pequeñas inversiones en esta última, las cuales espera que le reedituen, pudiendo ser de tipo monetario tales como planes de pensiones, compra de acciones o bien la parte que por antigüedad se incluye en la liquidación hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la organización y que perdería si se retirara.

Para Cardona (2012), es Componente normativo, es:

De corte emocional, radica en la prueba del asistente de un afanoso sentimiento de compromiso con la institución. Este sentimiento se inicia desde sus inicios laborales (primera experiencia) del valor de honestidad. Es decir el empleado de la institución considera que debe ser honesto con quien le contrate.

## **Desarrollo del proceso**

El tipo de diseño utilizado es el no experimental, dentro del cual se encuentra el diseño transversal, en el cual se encuentran los diseños descriptivos, dentro de los cuales se halla finalmente el diseño descriptivo -correlacional.

El diseño de la presente investigación, según Sánchez & Reyes (2006) es descriptivo - correlacional, pues el estudio describe relaciones entre dos o más variables en una misma muestra.

La recolección de la información tanto para la variable comunicación interna como para la variable clima laboral docente, se efectuó mediante la técnica de la Encuesta. En este sentido Abanto (2015:49) indica que “la encuesta es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema”.

Asimismo como instrumento de recojo de información se aplicó el Cuestionario dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Alcívar” de Guayaquil – Ecuador. Según Hernández, Fernández y Batista (2010) el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El cuestionario se caracteriza por la ausencia del encuestador, por considerar que para recoger información sobre el problema objeto de

estudio es suficiente una interacción interpersonal con el encuestado.

Por tratarse de datos cuantitativos se elaboró una base de datos, para el procesamiento de la información, se utilizó los programas Microsoft Excel y SPSS. Se comprobó a confiabilidad de los instrumentos, obteniéndose un coeficiente de Kuder Richardson (KR - 20) de 0.84 para la variable comunicación interna y de 0.80 para la variable clima laboral docente.

Mediante la estadística descriptiva se analizó y describió un conjunto de datos de la muestra sin deducir conclusiones de tipo general. Se presentaron tablas porcentuales con sus respectivas interpretaciones, que se acompañaron con gráficos para mejorar la información de los resultados. Así mismo para el análisis inferencial de los datos obtenidos se emplearon pruebas estadísticas como: la  $r$  de Pearson que permitió determinar la relación entre las variables y sus dimensiones, y la  $t$  de student usada para comprobar las hipótesis. Para la valoración de la correlación se utilizó la descrita por Yengle (2014: 68) en su "Guía de Métodos Estadísticos". Además este autor indica que: cuando  $r$  es positivo, la relación entre las variables es directa; y cuando  $r$  es negativo, la relación entre las variables es inversa.

Se aseguró a los docentes participantes, el respeto por los principios éticos que se consideran en toda investigación

científica en la que participan sujetos humanos, como son el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada para la investigación.

### **Comunicación interna**

A continuación identificaremos las dimensiones de la variable comunicación interna (comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación transversal) de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador.

Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: aceptable, poco aceptable e inaceptable. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, fue 0 puntos y el máximo de 16 puntos, puesto que la encuesta tuvo 16 ítems con escala tipo Guttman (Si = 1 y No = 0).

En tal sentido, en función de estos puntajes (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos. El 50% (12) de los docentes perciben que el nivel de la variable comunicación interna es aceptable, mientras que el 41.67% (10) de ellos señala que poco aceptable y solo el 8.33% (2) consideran que es inaceptable, 37.50% (9) de los docentes perciben que el nivel de la dimensión comunicación ascendente es aceptable y poco aceptable respectivamente y el 25% (6) consideran que es inaceptable, el 54.17% (13) de los

docentes perciben que el nivel de la dimensión comunicación descendente es poco aceptable, mientras que el 37.5% (9) de ellos opina que es inaceptable y ningún docente consideró que es aceptable, el 50% (12) de los docentes perciben que el nivel de la dimensión comunicación transversal es aceptable, mientras que el 29.17% (7) de ellos opina que es poco aceptable y el 20.83% (5) de los docente consideró que es inaceptable.

### **Clima laboral docente**

A continuación identificaremos las dimensiones de la variable clima laboral docente (componente afectivo, componente continuo y componente normativo) de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador.

Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: bueno, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, fue 0 puntos y el máximo de 18 puntos, puesto que la encuesta tuvo 18 ítems con escala tipo Guttman (Si = 1 y No = 0).

El 50% (12) de los docentes perciben que el nivel de la variable clima laboral docente es regular, mientras que el 37.5% (9) de ellos opina que es bueno y el 12.5% (3) de los docente consideró que es malo. El 83.33% (20) de los docentes perciben que el nivel de la dimensión

componente afectivo es bueno, mientras que el 8.33% (2) de ellos opina que es regular y malo respectivamente, el 54.17% (13) de los docentes perciben que el nivel de la dimensión componente continuo es malo, mientras que el 8.25% (6) de ellos opina que es regular y el 20.83% (5) de los docentes consideró que es malo.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil, Ecuador en el año 2016.

La correlación entre la comunicación ascendente y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil, Ecuador en el año 2016, es moderada, directa y significativa al nivel 0,01. Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil, Ecuador en el año 2016. Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil, Ecuador en el año 2016.

En la presente investigación se ha comprobado, de manera precisa, los objetivos propuestos, cuyo fin fue determinar la relación entre las variables la comunicación interna y el clima laboral docente.

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable comunicación interna se han ubicado predominantemente en un nivel aceptable en un 50%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 01). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, han logrado interactuar con y entre ellos de tal manera que la información se vuelva bidireccional, facilitando el intercambio de información por medio del diálogo respetuoso, adoptando un carácter comunicativo verdadero. Aspecto que concuerda con la investigación de Ortiz (2010) en su tesis “La Importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del estado de Guanajuato, Plantel Acámbaro”, en la que determinó que la comunicación interna es imprescindible para todo el personal de la institución, en todos los niveles jerárquicos, que conozcan cuales son los planes, metas y objetivos a alcanzar y el grado de participación y esfuerzo que se quiere por todos y cada uno de los integrantes para su consecución. Así mismo discrepa con la investigación de Roca. (2012) en su tesis “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II”, en la que determinó que, el 59% de los docentes

indican que la comunicación interna en la institución no es eficaz y el 58% señala que la cultura organizacional no es favorable.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión comunicación ascendente se han ubicado predominantemente en un nivel aceptable y poco aceptable en un 39.5% respectivamente, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 02). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, realizan una interacción dialógica permanente con sus superiores, los que les brindan la información, retroalimentación, ayuda y proporcionan los recursos para hacer más efectiva su labor en un medio democrático y colaborativo que contribuye a un clima favorable en dicha institución. Aspecto que concuerda con la investigación de Ávila, Gómez y Reyes. (2009) en su tesis “Estrategias comunicativas para el mejoramiento del clima laboral”, en la que indican que no solo el personal directivo son los que deben promover la participación y reconocimiento en una institución, sino que todo el personal debe estar involucrado. Así también sostienen que crear participación es ampliar vínculos de comunicación en beneplácito de la institución.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión comunicación descendente se han ubicado

predominantemente en un nivel poco aceptable en un 54.17%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 03). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, no han llegado del todo a obtener una confianza con el personal de servicio y los estudiantes obstaculizando la información, boicoteando la circulación de los mensajes o retener su contenido. Así como también, la mayoría de opiniones o mensajes son archivados y no son tomados en consideración por los superiores. Aspecto que concuerda con la investigación de Aguilarte; Calcurián y Ramírez. (2010) en su tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes”, en la cual señala que solo el 17% de los docentes tiene una interacción con los estudiantes, 20% sienten fastidio y el 50% prefieren no estar con sus estudiantes.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión comunicación transversal se han ubicado predominantemente en un nivel aceptable en un 50%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 04). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, siempre están dispuestos al diálogo, el trato con sus compañeros de trabajo es funcional y con respeto, abordando temas diversos. Aspecto que concuerda con la investigación de Cardona. (2012); en su

tesis “Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos”, en la que concluye que en los asuntos laborales, una buena comunicación se logra mediante una vía personalizada, cara a cara; de no ser posible hacerlos con todos buscar medios adecuados que sean directos donde escuchen opiniones.

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable clima laboral docente se han ubicado predominantemente en un nivel regular en un 50%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 05). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, conviven en un clima laboral equilibrado, que si bien es cierto no es el ideal, pero tampoco se encuentra resquebrajado en los aspecto afectivo continuo y normativo. Aspecto que concuerda con la investigación de Sánchez (2015) en su tesis “Reingeniería de los procesos internos para mejorar el clima organizacional en la empresa Quiroz Motor Diesel y crear una cultura comunicacional entre sus colaboradores y la organización”, en la que manifiesta que el nivel de satisfacción del empleado dio a notar en la mayor parte de empleados insatisfacción, indicando no tener una buena coordinación con el equipo de trabajo (ambiente laboral), y falta de conocimientos relacionados a su cargo, considerando necesario constantes evaluaciones de

desempeño y reforzar con capacitaciones y todos los conocimientos necesarios

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión componente afectivo se han ubicado predominantemente en un nivel bueno en un 83.33%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 06). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, se sienten orgullosos de la labor que desempeñan, lo valoran, han cumplido sus metas y se identifican con dicha institución demostrando un alto grado de compromiso con dicha institución. Aspecto que discrepa con la investigación de Villavicencio (2016), en su tesis “Análisis y evaluación del clima laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la administración”. En la que señala que los docentes se encuentran desmotivados por falta de reconocimiento por parte de los directivos por su labor académica

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión componente continuo se han ubicado predominantemente en un nivel malo en un 54.17%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 07). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, no les es fácil dejar este trabajo de improviso, pues creen no encontrarían las mismas oportunidades, así como las

ventajas y desventajas que aquí se presentan, por otro lado se interrumpiría situaciones en su vida personal lo que generaría un costo para ellos y su familia. Aspecto que concuerda con la investigación de Villavicencio (2016), en su tesis “Análisis y evaluación del clima laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la administración”, en la que sustenta que los docentes en su lugar de trabajo no tienen suficientes oportunidades, punto clave para poder desarrollar de mejor manera su aspecto profesional, y académico de los estudiantes y así poder acceder a un ascenso.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión componente normativo se han ubicado predominantemente en un nivel regular en un 58.33%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 08). Hecho que nos indica que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, son parcialmente leales y se sienten a medias comprometidos, por consiguiente si se presentan mejores oportunidades de trabajo probablemente dejarían la institución. Aspecto que concuerda con la investigación de Guerrero (2013) en su tesis “Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo de la ciudad de Salinas correspondiente a las provincias Guayas y Santa Elena, en el año lectivo 2011-

2012”, en la que concluye que la aplicación de normas y reglas, es una amenaza para mantener un clima escolar óptimo.

Respecto al análisis inferencial, la relación entre las variables comunicación interna y clima laboral docente se obtuvo un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de  $0,739^{**}$ , lo cual indica que la correlación obtenida es alta, directa y significativa al nivel  $0.01$ , la cual se observa en la (Tabla N° 09). En cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la prueba  $t$  de student calculado =  $6.785$  es mayor que el  $t$  tabulado =  $2.816$  y la probabilidad asociada a  $P = 0.000 < 0.01$ , el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador. Aspecto que concuerda con la investigación de Roca. (2012) en su tesis “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II” en la que comprueba que, hay una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según los sujetos encuestados.

Respecto a la relación entre la comunicación ascendente y el clima laboral docente se obtuvo un coeficiente de

correlación  $r$  de Pearson de  $0,528^{**}$ , lo cual indica que la correlación obtenida es moderada, directa y significativa al nivel  $0.01$ , la cual se observa en la (Tabla N° 10). En cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la prueba  $t$  de student calculado =  $3.605$  es mayor que el  $t$  tabulado =  $2.816$  y la probabilidad asociada a  $P = 0.008 < 0.01$ , el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador. Aspecto que concuerda con la investigación de Montalvo (2011), en su estudio “El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 Huarochirí”, en la que encontró que el estilo gerencial de los directores se relaciona moderadamente con el uso adecuado de las estrategias metodológicas. Así como también se determinó que el clima organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, según los sujetos encuestados.

Respecto a la relación entre la comunicación descendente y el clima laboral docente se obtuvo un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de  $0,598^{**}$ , lo cual indica que la correlación obtenida es moderada, directa y significativa al nivel  $0.01$ , la cual se observa en la (Tabla N° 11). En cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la prueba  $t$  de student

calculado = 4.424 es mayor que el t tabulado= 2.816 y la probabilidad asociada a  $P= 0.002 < 0.01$ , el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que la comunicación descendente se relaciona significativamente con el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador. Aspecto que concuerda con la investigación de Montalvo (2011), en su estudio “El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 Huarochirí”, en la que encontró que hay correlación moderada entre el ambiente laboral de los directores y el rol de los docentes. Así mismo se determinó que existe una relación moderada entre el estímulo laboral de los directores y el nivel de solvencia profesional.

Respecto a la relación entre la comunicación transversal y el clima laboral docente se obtuvo un coeficiente de correlación r de Pearson de 0,578\*\*, lo cual indica que la correlación obtenida es moderada, directa y significativa al nivel 0.01, la cual se observa en la (Tabla N° 12). En cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la prueba t de student calculado = 4.173 es mayor que el t tabulado= 2.816 y la probabilidad asociada a  $P= 0.003 < 0.01$ , el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que la comunicación transversal se relaciona significativamente con el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis

Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador. Aspecto que concuerda con la investigación de Montalvo (2011), en su estudio “El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 Huarochirí”, en la que comprobó que existe una relación moderada entre el manejo de conflictos de los directores y el nivel de la evaluación del desempeño docente. El libro concluye con que se determinó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. El r de Pearson fue de 0,739\*\* ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la correlación es alta, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de comunicación interna aceptable con un 50% y una prevalencia del nivel clima laboral docente regular con el 50%. Se conoció que existe relación significativa la comunicación ascendente y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. El r de Pearson fue de 0,528\*\* ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de comunicación ascendente aceptable y poco

aceptable con un 50% respectivamente y una prevalencia del nivel clima laboral docente regular con el 50%.

Se conoció que existe relación significativa la comunicación descendente y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. El r de Pearson fue de 0,598\*\* ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de comunicación descendente poco aceptable con un 54.13% y una prevalencia del nivel clima laboral docente regular con el 50%. Se conoció que existe relación significativa la comunicación transversal y el clima laboral docente en la Unidad Educativa Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de Guayaquil – Ecuador, lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. El r de Pearson fue de 0,578\*\* ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de comunicación transversal aceptable con un 50% y una prevalencia del nivel clima laboral docente regular con el 50%.

## Referencias

- Abanto, W. (2014). *Guía de aprendizaje: Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación* (1a. ed.). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aguilarte; Calcurián y Ramírez. (2010), *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Universidad Central de Venezuela.
- Almeida, A. (2013), *Elaboración de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la facultad de comunicación social de la Universidad Central del Ecuador*. Quito, Ecuador
- Alles, M. (2004) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Argentina.
- Ávila, L., Gómez, M. y Reyes, N. (2009). *Estrategias Comunicativas para el Mejoramiento del Clima Laboral*. Universidad de la Sabana. Colombia.
- Balarezo, B. (2014), *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIV*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador
- Brown, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de La organización y la administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. Universidad Rovira Tarragona. España.
- Cardona J. (2006). La asertividad en el trabajo.
- Cardona, k. (2012) *Gestión de la Comunicación Interna organizacional en la Optimización del Clima Laboral y Resolución de Conflictos*. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Cevallos, E. (2014), *Guía de comunicación interna para “Children Genios” Instituto Educativo Privado*. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Comunicación Empresarial (2002) *Plan Estratégico Como Herramienta Gerencial*
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Mc Graw Hill.
- Formanchuk, A. (2008). Comunicación Interna: siete dimensiones de intervención para aportar valor. Argentina.
- Guerrero, Y. (2013), *Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo de la ciudad de Salinas correspondiente a las provincias Guayas y Santa*

*Elena, en el año lectivo 2011-2012.* Universidad Técnica Particular de Loja Centro Regional Guayaquil. Guayaquil, Ecuador

Goncalves, Al. (2000) *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).*

Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México: Mc Graw Hill.

León, A. y Mejía, S. (2010), *Propuesta de comunicación interna para la Municipalidad de Cuenca.* Universidad de Cuenca. Ecuador

Marín, L. (1997) *La comunicación de la empresa y en las organizaciones, Bosch Comunicación, Barcelona, España.*

Marqués, F. (2010). *Estadística descriptiva a través de Excel.* México: Alfaomega.

Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación: Programa de Titulación 2012.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, Lima, Perú

Martínez, R. (2001). *Psicometría: teoría de los test psicológicos y educativos.* Madrid: Ed. Síntesis S.A.

- Montalvo (2011), *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 Huarochirí*. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Lima
- Mora, C. (2007). *La Gerencia y el Reconocimiento Laboral, Otros conceptos y herramientas de RR HH*.
- Ortiz (2010) *La Importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del estado de Guanajuato, Plantel Acámbaro*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México;
- Roca, S. (2012), *Relación entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. Ayacucho, periodo 2009-II. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rodríguez, M. (2001). *Acciones para mejorar el ambiente laboral*. Editorial Pirámide.
- Sabo, D. (1995) *Organizational climate of middle schools and the quality of student life. Joral of research and devolepment in education*.

Sánchez, J. (2015), *Reingeniería de los procesos internos para mejorar el clima organizacional en la empresa Quiroz Motor Diesel y crear una cultura comunicacional entre sus colaboradores y la organización*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador

Silva, L. (1996), *La Comunicación Eficaz*. Barcelona: Ediciones Urano.S.A.

Vásquez, S. (2004), *Educación en valores*. Lima: Universidad Peruana Unión

Villavicencio, P. (2016), *Análisis y evaluación del clima laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la administración*. Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

Yengle, C. (2014). *Guía de métodos estadísticos* (1a. Ed.). Trujillo, Perú Universidad César Vallejo

Zaldívar D. (2010). *La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales*. [OnLine]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>.

# ColloQUIUM

Editorial - Centro de Formación

ISBN: 978-9942-814-90-6



9 789942 814906