



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019**

TESIS PRESENTADA POR:
GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019**

TESIS PRESENTADA POR:

GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

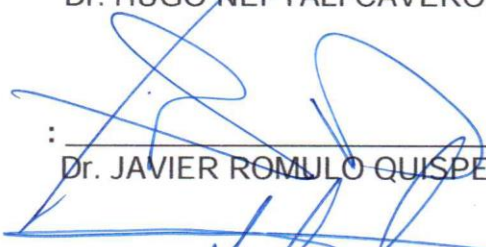
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. HUGO NEPTALI CÁVERO AYBAR

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 366-2025-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 18 de setiembre del 2025

VISTOS:

El expediente N°2025-C-2618 presentado por el (la) Bachiller: **CHUQUIMAMANI CALSINA GLADIS YOLANDA** con número de DNI 42582421 asignado (a) con código de matrícula 21325088 de la **Maestría en EDUCACIÓN** Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach: **CHUQUIMAMANI CALSINA GLADIS YOLANDA** con número de DNI 42582421 asignado (a) con código de matrícula 21325088 de la **Maestría en EDUCACIÓN** Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, ha solicitado fecha y hora, modalidad de sustentación de la Tesis Titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 08 de marzo del 2021, Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis Titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019** Elaborado por el (la) Bachiller: la tema de jurados está integrado por los siguientes docentes: **CHUQUIMAMANI CALSINA GLADIS YOLANDA**

Presidente del Jurado	: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer miembro	: Dr. HUGO NETPALI CAVERO AYBAR
Segundo miembro	: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Asesor de Tesis	: Dr. ARNALDO YANA TORRES

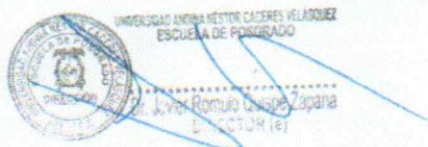
ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	: viernes 19 de setiembre del 2025 .
Hora	: 08:00 am
Lugar	: Aula N°208 EPG - CC.N°3 - 2do Piso.

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER**, los estudiantes que ingresaron antes a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.





UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1272-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 16 de setiembre del 2025

VISTOS:

El expediente N° C-2618, Presentado por el (a) Bachiller **GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA**, con número de DNI **42582421** y con Código de matrícula N° **21325088**, quien solicita cambio de JURADOS del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019** Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32**, Para optar el Grado Académico de **MAGÍSTER** en **EDUCACIÓN** mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. C-2618, el Bach: **GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA**, solicita el cambio de JURADOS del Comité de Investigación de la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019** Aprobado con Resolución Directoral N° 537-2020-USA-EPG/UANCV, de fecha 02 de diciembre del 2020, en el que se le asignó como PRESIDENTE al DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA, al PRIMER MIEMBRO al DR. TEOLFILO CONDORI TIPULA, al SEGUNDO MIEMBRO al DR. JOSE LUIS BUSTINZA CABALA y ASESOR al Mgtr. EDWERTSON WILLIAM PACORI PARICAHUA, los mismos que se cambia por no tener vinculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 19 de octubre del 2020, registrado en el Folio N° 2076 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE JURADOS DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019** presentado por el (a) Bach: **GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA**, de la maestría en: **EDUCACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: DR. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer Miembro	: DR. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo Miembro	: DR. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Asesor (a)	: DR. ARNALDO YANA TORRES

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGÍSTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (a)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 537 - 2020-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 02 de Diciembre del 2020.

VISTOS:

El Registro N° 2076 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de MAESTRIA en: EDUCACIÓN mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: CUMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019 Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32. Presentado por el (a) Bach: GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA, con número de DNI 42582421 y con Código de matrícula N° 21325088, para optar el Grado Académico de MAGISTER en: EDUCACIÓN mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA, para optar el Grado Académico de MAGISTER en: EDUCACIÓN mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis: CUMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019 Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32. Presentado por el (a) Bach. GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 19 de Octubre del 2020, se ha registrado en el Fojó N° 2076 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentre apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de MAGISTER de la Escuela de Posgrado de la UANCV:

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidos a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado: CUMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019 Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN -P32. Presentado por el (a) Bach: GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA, con número de DNI 42582421 y con Código de matrícula N° 21325088, para optar el Grado Académico MAGISTER en: EDUCACIÓN mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA, y Siendo Asesorado por el (a) Mgtr. EDWERTSON WILLIAM PACORI PARICAHUA, y según Acta de Sorteo, la tema de Jurados son los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Primer Miembro	: Dr. TEORLO CONDOMI TIPULA
Segundo Miembro	: Dr. JOSE LUIS BUSTINZA CABALA

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de MAGISTER de la Escuela de Posgrado.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

CUCHARDO (B1)
ARCHIVO EPG - 2020 (B1)
REVISADO (B1)
D. Luis Sánchez



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. David J. Gutiérrez Mayta
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Mg. Enrique G. Apaza Chirinos
SECRETARIO ACADÉMICO



GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INST...

 TESIS DE MAESTRIAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:555139952

Fecha de entrega

9 feb 2026, 23:54 GMT-5

Fecha de descarga

10 feb 2026, 9:44 GMT-5

Nombre del archivo

T036_42582421_M.pdf

Tamaño del archivo

6.5 MB

110 páginas

16.130 palabras

94.487 caracteres



TESIS UANCV

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMÁN, 2019	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42582421
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-0414-8845
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0655-8198
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Datos de investigación	
Línea de investigación	Gestión de la educación – P32
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL País: Perú Departamento: Puno Provincia: Azángaro Distrito: Samán Coordenadas GMS Longitud: -15.29243332337864 Latitud: -70.01675959064323 URL maps https://maps.app.goo.gl/UBhCfcSWxs2wGFPR9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto del 2019 – Setiembre del 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01 Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00



UNIVERSIDAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Gladis Yolanda Chuguimamani Calsina identificado con DNI Nro. 42582421 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Educación

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

"Clima organizacional y su relación con la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de samán, 2019"

Asesorado por: Dr. Arnaldo Yana Torres

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 05 de Diciembre del 2025

Gladis Yolanda Chuguimamani Calsina
FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Al todo poderoso por llenar de grandezas mi corazón y haber bendecido mi sendero con personas que son la fortaleza y apoyo para el desarrollo de mis objetivos

A mi madre, puesto que este logro es gracias a sus sabios consejos a mi padre por su apoyo incondicional, mis hermanos por ser la fortaleza y el apoyo inédito en mi vida académica.

El autor



AGRADECIMIENTO

A la grandiosa universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, de la ciudad de los vientos Juliaca, que me abrazo en su cobijo para poder formarme o obtener el grado de magister, y crear en mi la idea de superación personal.

Expresar mi agradecimiento a las autoridades, administrativos, docentes y personal de la escuela de posgrado.

Mi sinsera gratitud con el Mgtr. Edwerson William Pacori Paricahua, por su constante soporte y disposición académica.

El autor.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Delimitación de la investigación	3
1.3.1. Delimitación espacial	3
1.3.2. Delimitación temporal	4
1.3.3. Delimitación social	4
1.4. Justificación	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. Limitaciones.....	6

CAPÍTULO II

EL MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Clima organizacional	10
2.2.2. Efectos del clima organizacional	12



2.2.3. La comunicación.....	13
2.2.4. Elementos de la comunicación	14
2.2.5. Condiciones Laborales.....	15
2.2.6. Involucramiento laboral	16
2.2.7. Autorrealización.....	17
2.2.8. Supervisión.....	17
2.2.9. Comunicación efectiva	18
2.2.10. Habilidades comunicativas.....	20
2.2.11. Funciones de la comunicación.....	21
2.2.12. Canales formales de comunicación	21
2.2.13. Barreras de la comunicación efectiva	22
2.3. Marco conceptual	23
2.3.1. Clima organizacional	23
2.3.2. conflicto	23
2.3.3. cooperación	23
2.3.4. Estructura	23
2.3.5. Identidad.....	24
2.3.6. Normas	24
2.3.7. Relaciones.....	24
2.4. Hipótesis de la Investigación.....	24
2.4.1. Hipótesis general.....	24
2.4.2. Hipótesis específicas.....	25
2.5. Variables.....	25
2.5.1. definición conceptual.....	25
2.6. Operalización de las variables	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología De La Investigación.....	28
3.2. Tipo De Investigación	28
3.3. Diseño de Investigación	29
3.4. Población y Muestra.....	29



3.4.1. Población	29
3.4.2. Muestra.....	31
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	31
3.6. Procedimientos de Recolección de Datos	32
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados	34
4.2. Interpretación y Análisis Estadístico	35
4.3. Discusión De La Investigación	64

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	53
Tabla 2: La calidad de servicio y su relación con la comunicación efectiva en los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	59
Tabla 3: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación efectiva.....	60
Tabla 4: La confiabilidad y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	61
Tabla 5 Prueba chi-cuadrado para la confiabilidad – comunicación efectiva	63
Tabla 6: La capacidad de respuesta y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	63
Tabla 7: Prueba chi-cuadrado para la capacidad de respuesta – comunicación efectiva	65
Tabla 8: La empatía y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	66
Tabla 9: Prueba chi-cuadrado para la empatía – comunicación efectiva, 2019.	67
Tabla 10: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	68
Tabla 11: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – franqueza en la comunicación dentro del grupo.	70



Tabla 12: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	70
Tabla 13: <i>Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – franqueza en la comunicación dentro del grupo</i>	72
Tabla 14: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	73
Tabla 15: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – exactitud en la información dentro del grupo.....	75
Tabla 16: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	75
Tabla 17: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – exactitud en la información entre los grupos.	78
Tabla 18: La calidad de servicio y su relación con la comunicación de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	78
Tabla 19: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación dentro del grupo.....	80
Tabla 20: La calidad de servicio y su relación con el entendimiento de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	80
Tabla 21: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – entendimiento entre el grupo.....	82
Tabla 22: La calidad de servicio y su relación con la comunicación oportuna de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	83
Tabla 23: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación oportuna.....	84



Tabla 24: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de las de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	85
Tabla 25: Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – satisfacción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	87
Tabla 26: Prueba chi-cuadrado para la autorrealización – comunicación efectiva.....	89
Tabla 27: La comunicación efectiva del de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	89



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La calidad de servicio y su relación con la comunicación efectiva en los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	60
Figura 2: La confiabilidad y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	62
Figura 3: La capacidad de respuesta y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	65
Figura 4: La empatía y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	67
Figura 5: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.	70
Figura 6: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación entre los grupos La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman. , 2019	62
Figura 7: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	74
Figura 8: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	77
Figura 9: La calidad de servicio y su relación con la comunicación de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	79



Figura 10: La calidad de servicio y su relación con el entendimiento de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	82
Figura 11: La calidad de servicio y su relación con la comunicación oportuna de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019	84
Figura 12: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.....	87
Figura 13: La calidad de servicio de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019 dentro de las instituciones.	89
Figura 14: La comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019 dentro de sus instituciones.	90



RESUMEN

El propósito de esta investigación es desentrañar cómo el ambiente laboral moldea la comunicación eficiente de los maestros en las escuelas públicas del nivel inicial en Samán, 2019. El enfoque se basa en una metodología aplicada, utilizando un diseño no experimental de compresión cruzada, a incluir a 46 maestros de las diversas instituciones educativas del nivel inicial en Samán. Los resultados obtenidos para el clima organizacional, el 50,0% afirmó que el clima organizacional era rutinario, el 38,1% tenía bueno y el 11,9% afirmó que el clima organizacional era malo, así como el 54,8% afirmó que tenía una comunicación efectiva de rutina, el 31,0% tenía bueno y el 14.3% afirmó que tener una comunicación efectiva es malo. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la comunicación efectiva entre los docentes de las diferentes instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Saman, 2019.

Palabra claves: comunicación efectiva, clima organizacional, cooperación, Desempeño.



ABSTRACT

The objective of the research is to establish the relationship between the organizational climate and the effective communication of teachers in public educational institutions of the initial level of Samán, 2019. The methodology is of the applied type, with a non-experimental cross-correlation design, the sample consists of 46 teachers from the different educational institutions of the initial level of the district of Samán. The results obtained for the institutional climate, 50.0% affirmed that the organizational climate was routine, 38.1% had good and 11.9% affirmed that the organizational climate was bad, as well as 54.8% affirmed that they had effective routine communication, 31.0% had good and 14.3% affirmed that having effective communication is bad. It was concluded that there is a positive and significant relationship between the organizational climate and effective communication between teachers of the different educational institutions of the initial level of the Saman district, 2019.

Keywords: effective communication, organizational climate, cooperation, Performance.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación efectiva se desarrolla como una herramienta indispensable para las empresas e instituciones, ya que, a través del uso correcto de los perfiles corporativos, los administrativos y docentes pueden mejorar significativamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos y los valores que ofrecen las instituciones, lo que resulta en una cultura de integridad, un sentido de propiedad y una mejora en el entorno organizacional.

En el entorno de las instituciones, el clima organizacional es uno de los factores determinantes para lograr las metas y objetivos establecidos, por esta razón es importante evaluar a la fuerza laboral en función de las tareas completadas, y así adecuar a las necesidades de la organización.

El docente es la cara de la organización y el reflejo del alumno, y esto lo que perciben los padres de familia a través del clima organizacional, las estrategias que emplea el docente permite que las actividades y el aprendizaje sea provechoso, tener conocimiento del clima organizacional es fundamental puesto que mediante ello se puede saber la realidad de los educandos y adecuar una educación predeterminando y se provechoso la educación.

Para la estructura de la investigación, se considera todo los elementos indispensables que están organizados de la siguiente manera.



En el capítulo inicial, se exponen el problema de la investigación, describiendo la situación actual del problema, para luego exponer el problema y determinar las metas a alcanzar, la justificación y su relevancia.

En el segundo capítulo, se expone el marco teórico que abarca los conceptos esenciales de las variables que se están analizando, además de los antecedentes y las teorías científicas que nos ayudan a formular la hipótesis de investigación.

El tercer capítulo detalla el procedimiento de la investigación, estableciendo el tipo de diseño y el enfoque que llevará a cabo la indagación. Además, se exponen a la población y al grupo de estudio actual, y se muestra el método e instrumentos que simplificarán la recolección de datos y la corroboración de la hipótesis inicial.

En el capítulo cuatro, se describen los resultados obtenidos durante la realización de la investigación, junto con su respectivo análisis y discusión. La sección final expone las conclusiones y sugerencias que se formulan de manera objetiva y adecuada, agregando documentos que representan evidencias que respaldan el estudio.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los problemas más frecuentes es que el clima organizacional, Donayre (2009), señaló que los problemas son comunes en las instituciones educativas. Por lo tanto, la gestión educativa es el núcleo de todas las entidades educativas, ya que facilita la consecución de los objetivos educativos. Por otro lado, es imprescindible para enriquecer la parte pedagógica y el ambiente organizacional.

Según las reformas a nivel nacional, puestas en marcha en el currículo por competencias, el Ministerio de Educación concede prioridad y elabora políticas que aprecian las condiciones del entorno en el salón de clases y, en consecuencia, el entorno organizativo de la institución educativa. Esto fomenta la relación entre alumnos y docentes, centrándose en la gestión unificada de los aprendizajes en la que todo el equipo directivo, jerárquico y docente de la institución educativa funciona en sintonía.



En la región, múltiples instituciones de educación inicial se encuentran con dificultades directas en sus interacciones humanas, comenzando desde el proceso de supervisión y seguimiento pedagógico. Según el plan establecido por las instituciones, hay monitores que tienen opiniones y no tienen, y sobre todo en aquellos que no tienen opiniones. A menudo, se encuentran promotores que no tienen su sesión de enseñanza, es decir, numerosas personas improvisan sus clases sin llevar a cabo su programación.

No obstante, en el distrito de Samán, algunas instituciones educativas carecen de un ambiente organizacional adecuado, lo que se manifiesta en los grados de aprendizaje de los alumnos. Por otro lado, los niveles de rendimiento de los profesores impactan directamente en el rendimiento académico, sin conseguir los objetivos establecidos y una calidad de enseñanza acorde al propósito principal de la institución establecida en el proyecto educativo institucional.

Por otro lado, la interacción entre los actores educativos es escasa, su organización y gestión presentan fallos en la administración. La empatía de los actores educativos es uno de los elementos cruciales en los procesos de gestión organizativa, lo que repercute en la calidad del sistema educativo.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General:

- ¿Cómo es la relación del clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Samán, 2019?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Delimitación espacial

La investigación estará enmarcada en el ámbito del distrito de Saman, Provincia de Azángaro, Departamento de Puno.



1.3.2. Delimitación temporal

Esta investigación se ha desarrollado en el año escolar 2019.

1.3.3. Delimitación social

Este estudio se llevó a cabo con el propósito de evaluar a los profesores de las instituciones educativas públicas de nivel inicial.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El interés del estudio radica en la necesidad de averiguar si la comunicación eficaz y su relación con el clima organizativo en los centros de enseñanza se encuentran en la línea de base. Es importante porque contiene toda la información sobre la comunicación eficaz de los profesores, los directivos y la comunidad educativa en relación con el clima institucional.

Abarca a los profesores de distintas instituciones de nivel inicial de una misma lengua, de modo que dispongan de información clara, precisa y objetiva sobre el clima organizativo de los estudiantes y puedan así adaptarlo a sus resultados educativos y al desarrollo de sus capacidades y competencias.

El estudio presentará datos procedentes de fuentes primarias para profundizar en el vínculo entre el clima organizativo y la comunicación eficaz y el diseño organizativo y su futura aplicación, así como la evaluación del



rendimiento académico y el desarrollo de la cultura, la tecnología, la ciencia y las artes.

La correcta aplicación del método científico al desarrollo práctico y teórico de la investigación científica ha puesto de manifiesto la realidad de la relación entre el clima organizativo y la comunicación eficaz.

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General:

- Establecer la relación del clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Samán
- Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Samán
- Establecer la relación existe entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Samán



- Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Samán

1.6. LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la investigación se identifican las siguientes restricciones:

- Los maestros de las instituciones educativas del nivel inicial de Saman tienen ciertas restricciones en la recopilación de información de las fuentes primarias.
- La disponibilidad de algunos profesores.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Mansilla (2007), en su tesis doctoral, examinó cómo tres directores influyeron en el rendimiento promedio de los alumnos de la cohorte educativa 2001-2005 de la Institución Inmaculada Concepción. Las Aguas Claras, Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú; una investigación no experimental de carácter panel mixto. Este proceso se lleva a cabo conforme a la metodología establecida por los escritores Kerlinger y Hernández. Concluye sosteniendo que el enfoque democrático moldea profundamente el desempeño académico de los estudiantes. Además, se sostiene que el liderazgo estratégico influye notablemente en el desempeño promedio de los estudiantes.

Tesis de Montalvo (2008) denominada "El entorno organizacional y su impacto en el desempeño docente en las instituciones secundarias de Huarochirí 2008 UGEL 15". Universidad Pedagógica Nacional Enrique



Guzmán y Valle - Perú. La investigación se ajusta a un diseño descriptivo a través de un diseño correlativo transversal. Los siguientes son sus descubrimientos más relevantes:

- Se observará un equilibrio moderado entre la gestión de los líderes y la orquestación pedagógica.
- ilustrativo a través de un esquema transversal vinculante. Sus descubrimientos más trascendentales son:

Los descubrimientos del estudio revelan un vínculo entre el entorno laboral y el desempeño académico, visto tanto por el maestro como por los estudiantes; un 51% de los encuestados percibe un ambiente laboral de excelencia, mientras que un 64% de los encuestados percibe un rendimiento académico de excelencia.

- Se observará un equilibrio moderado entre la gestión de los líderes y la orquestación pedagógica.

Cervera, (2012), en su estudio denominado "El liderazgo revolucionario del director y su conexión con el ambiente laboral en las escuelas de Los Olivos"; Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú. Una exploración descriptiva. Entre sus descubrimientos.

- Los hallazgos indican que hay una posición relevante entre el liderazgo transformacional de los directores y el ambiente organizacional en los centros educativos del cantón Los Olivos.



- El estudio de los hallazgos reveló que los distintos aspectos del liderazgo transformacional del director tenían una relación significativa con varios aspectos del ambiente organizacional.

Aguilera (2011) también presentó su doctorado en la Universidad de Alcalá de Madrid bajo el título: "Liderazgo y Clima Laboral en la Institución Educativa Fundación Creando Futuro" En esta investigación, la autora consideró que la mayoría de los entrevistados percibían un liderazgo muy positivo en la institución educativa, con un elevado grado de satisfacción de los líderes con los docentes y a la inversa. El esfuerzo extra hecho por todo el personal de la institución fue apreciado de manera muy positiva y resaltado en numerosas situaciones. Además, se niega la efectividad de los "pestos" y, en general, los métodos de administración que implican eludir la responsabilidad y la pasividad en la toma de decisiones del superior.

S. Roca Gonzales (2009), Tesis de licenciatura: "Coloquio entre la comunicación interna y la esencia cultural de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga". El vínculo entre el diálogo interno y la esencia cultural de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, en el transcurso del año 2009 al 2012. La investigación se llevó a cabo de forma sincronizada y transversal. La muestra incluyó a 100 maestros y 240 alumnos seleccionados meticulosamente. A través de un sondeo, se recolectaron datos utilizando la Escala de Cultura Organizacional y la Escala de Comunicación Interna. En



resumen, se descubrió una conexión profunda entre la confianza del 95% entre los maestros y alumnos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y las peculiaridades de la cultura corporativa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. El clima organizacional

Según Senge (2002), "el ambiente organizativo abarca la interacción entre los involucrados, la estructura de las normas, el liderazgo de los líderes, la sensación de pertenencia a la institución, la implicación activa de los integrantes, los medios de comunicación y las relaciones humanas", entre otros factores. (sección 44).

Basándonos en esta definición, podemos decir que:

- El clima organizativo que guarda relación con la vida de una organización.
- Así pues, el clima organizativo es un aspecto o ámbito importante de la evaluación y se define como "la calidad del entorno global de la organización".
- Se refiere al ambiente social de unión entre los integrantes de una comunidad, fundamentado en sus interacciones diarias, con el objetivo de generar una fuerza conjunta para lograr las metas de la organización, y fundamentado en su dedicación e identificación con la comunidad.
- Se trata de un ambiente social de integración entre los integrantes de la



comunidad, fundamentado en sus interacciones diarias, con el objetivo de fortalecer una fuerza conjunta para alcanzar las metas de la organización, además de su dedicación e identificación con la comunidad.

- Esto debe incluir: Contribuir a la integridad del proceso educativo de los alumnos:

- El progreso de:

Vínculos personales.

Sentimiento de pertenecer a una institución.

Los integrantes individuales de la comunidad se involucran en sus roles y responsabilidades.

Determinación para aprender y evolucionar de manera constante.

Una estrategia de incentivo y reconocimiento.

Lugar para la reflexión.

La implementación de la evaluación constante y la responsabilidad.

De acuerdo con Alvarado (2003), "el ambiente laboral es un mosaico de percepciones que revelan la felicidad de los individuos con el entorno donde desempeñan sus trabajos diarios". Se subraya que la percepción de las personas y el entorno laboral se manifiesta en la percepción favorable o negativa que tienen los miembros de la organización sobre el entorno laboral (p. 45).

De acuerdo con Óscar Ramos et al. (2007), "un ambiente laboral positivo implica un sólido clima de confianza, ética profesional y camaradería en el



entorno laboral". "Los docentes tienen el deber de promover ese ambiente en el colegio" (p. 176).

Según Palma (2004), "las investigaciones enfocadas en evaluar el entorno empresarial entrelazan la existencia de múltiples categorías o dimensiones en una entidad con las singularidades únicas de cada entidad" (p. 7).

Es importante aclarar que estas dimensiones no son exclusivas y que no hay un clima único o ideal, sino que se basa en las particularidades de cada entidad y está vinculada con estas dimensiones:

2.2.2. Efectos del Clima Organizacional

Según el Manual de Organización del Ministerio de Educación (2007), son los siguientes: "El clima de organización afecta a las personas que la rodean; por tanto, de ella depende el impacto del clima organizativo en la comunidad educativa" (p. 32):

- a) alta o baja calidad educativa de los servicios prestados..
- b) interferencia en el desarrollo de las relaciones humanas.
- c) La dificultad de alcanzar los objetivos propuestos.
- d) Elaboración de perfiles de alumnos.
- e) Calidad de la actuación de los miembros de la comunidad educativa.

Fernández (2002), citado en la Guía y Estudio Educativo de la Escuela de Postgrado-UNCP: El entorno laboral se refiere a las percepciones de los expertos sobre cómo la estructura administrativa, ya sea formal o no, impacta su desempeño de forma positiva o negativa. Se eliminan los elementos del entorno , ya que no se moldean por las corporativas y no se

puede probar su influencia en el rendimiento (p. 212) .
Rodríguez, (2007), mencionado en el ámbito de la Administración y Estudios Educativos - Escuela de Posgrado, UNCP. "El clima organizacional es un término descriptivo empleado para definir elementos fragmentados, intangibles, perceptibles y no cuantificables de la vida en el trabajo. Es universal e incluye varios elementos dentro de una organización que todos los participantes "viven" y que influyen de manera positiva o negativa en la institución, por lo que se deben derivar conclusiones al examinar los diferentes elementos" (p. 79), por ejemplo.

- Las Relaciones Interpersonales: la forma en que se establece y se interrumpen las relaciones entre los participantes. Un ambiente organizacional armónico promueve relaciones personales saludables, las cuales pueden impactar en el ambiente organizacional.
- La participación: se entiende por participación al conjunto de mediante las cuales las personas se expresan y aportan a los componentes comunes que constituyen la esfera pública .

2.2.3. La Comunicación.

La comunicación es el intercambio y envío de mensajes entre emisor y receptor.

La comunicación es el intercambio y envío de mensajes entre emisor y receptor.

- El lenguaje o el código en uso.

- el sendero comunicativo, el artefacto empleado.
- La manera y el sendero de interacción, es decir, el instrumento empleado.
- el entorno, el entorno donde se percibe el mensaje, el entorno donde se percibe la comunicación, y el entorno donde se transmite la comunicación.
- la crítica, que es la reacción al mensaje inicial.

El arte de comunicarse es una piedra angular de la existencia humana: facilitar la expresión y el intercambio de ideas, la creación de vínculos, la negociación y la organización.

La interacción puede manifestarse de múltiples maneras: verbal, a través del lenguaje, o no verbal, a través de gestos, movimientos corporales o señales invisibles.

2.2.4. Elementos de la comunicación.

Los elementos que interfieren en el proceso de la comunicación son:

- **Emisor:** Es el que da inicio de la comunicación el transmisor del mensaje.
- **Receptor:** Es el que recibe el mensaje emitido por el emisor.
- **Código:** conjunto de señales (palabras, gestos, símbolos) utilizadas para crear un mensaje.
- **Mensaje:** información o conjunto de informaciones que deben transmitirse.



- **Canal de comunicación:** medio físico utilizado para transmitir un mensaje, por ejemplo, por correo, teléfono, televisión, Internet, aire, etc. El mensaje puede enviarse por cualquier medio.
- **Murmullos:** ecos que pueden alterar la percepción del mensaje original, ya sea del emisor, del canal o del destinatario.
- **Observación o comentario:** en el primer caso, la reacción del destinatario al mensaje recibido. Si el emisor replica un mensaje remitido por el receptor, también se considera una reacción.
- **Entorno:** las circunstancias que moldean el flujo comunicativo. Resultan cruciales para descifrar el mensaje: el entorno físico, la cultura del emisor y el receptor, el entramado social, entre otros factores.

2.2.5. Condiciones Laborales.

Se trata del estado del entorno laboral. Esto incluye la calidad de las infraestructuras, la seguridad y la limpieza, y otros factores que afectan al bienestar y la salud de los trabajadores.

Reconocimiento de que la empresa posee los recursos palpables, económicos y/o psicosociales esenciales para cumplir con las tareas encomendadas.

Garantizar las condiciones de trabajo conlleva una serie de beneficios para el empresario y el Estado, que van desde los económicos (ya que unas malas condiciones laborales suponen mayores costes en asistencia

sanitaria, seguros, etc.), legales (las condiciones mínimas están recogidas en la legislación civil y penal) y morales (ningún trabajador debe correr riesgos si realiza un trabajo que le permite cubrir sus necesidades básicas).

2.2.6. Involucramiento Laboral.

Es un concepto que evalúa cuán profundamente una persona se vincula mentalmente con su trabajo y está íntimamente ligado a la percepción de utilidad.

Un trabajador muy comprometido con su trabajo se identifica con él, disfruta con él y se compromete con su tarea.

En el ámbito corporativo, Wanyonyi Lubakaya (2014) sostiene que la implicación laboral se entrelaza con la existencia de estructuras o mecanismos organizativos que emplean el talento humano para participar en la toma de decisiones laborales.

Lorente (1987) describe el concepto como la dedicación de una persona o equipo hacia el trabajo. Lee EunSuk, Park y Tae Youn Park (2015) argumentan que la dedicación al trabajo es una reacción efectiva a la identificación organizacional fundamentada en el sentimiento de pertenencia y responsabilidad.

2.2.7. Autorrealización.

La autorrealización es la alegría de lograr y cumplir metas personales, dentro del viaje del crecimiento y la capacidad humana.

La autorrealización implica que las personas despliegan al máximo sus destrezas, destrezas o talentos para alcanzar y realizar sus sueños. La travesía hacia la plenitud surge del empeño de una persona por alcanzar metas específicas y desentrañar respuestas a interrogantes que definen un instante vital específico. La dicha es la meta suprema del autodescubrimiento, una travesía contemplativa que se logra cuando comprendemos que las aspiraciones y planos se materializan en acciones y acciones. En otras palabras, implica tener un meta individuo que, al lograrse, puede desencadenar pensamientos de dicha.

Es parte de la libertad de vivir y actuar como uno quiera.

2.2.8. Supervisión.

Es una tarea o serie de tareas realizadas a cabo por un individuo que supervisa y/o guía el trabajo de un conjunto de individuos con el objetivo de incrementar su eficiencia y satisfacción recíproca.

De acuerdo con la definición de José Aguilar, se refiere a "un procedimiento administrativo y educativo sistemático de supervisión, control, evaluación, guía, asesoramiento e instrucción realizado por un individuo en una entidad en comparación con otros individuos bajo su responsabilidad, con el objetivo de potenciar el desempeño de los trabajadores, incrementar su habilidad y asegurar la calidad de los servicios".

La brújula es la guía que un maestro ofrece para perfeccionar los frutos del aprendizaje. Se refiere a toda la tarea y a cada participante en el viaje educativo, y se lleva a cabo de forma colaborativa.

2.2.9. Comunicación Efectiva

Comunicación que emplea excelentes competencias y técnicas de comunicación para contribuir a alcanzar el objetivo que se desea transmitir u obtener. Si se establece una comunicación efectiva, tanto el emisor como el receptor codifican de manera adecuada el mensaje transmitido. En resumen, ambos comprenden el mensaje comunicado. Además, estamos conscientes de que la comunicación efectiva se basa en "el análisis de las condiciones que aseguran la fecundidad y efectividad de la comunicación". Todos nosotros, como peces en el agua, nos encontramos inmersos en la comunicación, usualmente nos desplazamos entre palabras y significados sin tener conciencia de las dinámicas que las rodean. El uso de las palabras nos permite pensar, comunicarnos, reflexionar, expresarnos, opinar, luchar e incluso distanciarnos de lo que realmente nos atrae.

En la comunicación, los seres humanos nos sumergimos como pez en el agua, y suelen transitar de una palabra a otra sin tener conciencia de la dinámica que la subyace. Empleamos las palabras para reflexionar, para transmitir, para razonar, para expresarnos, para tener opiniones, para combatir e incluso para distanciarnos de lo que verdaderamente nos atrae.



Solo al conocer y poner en práctica los fundamentos de la comunicación efectiva, podremos coordinar, instruir, recibir, guiar y, principalmente, generar un ambiente favorable para que nuestras acciones se dirijan a lo que verdaderamente aspiramos.

En años recientes, el interés en la comunicación ha aumentado debido a la importancia que poseen las organizaciones y el rendimiento de su personal y colaboradores. Las características para conseguir una comunicación eficaz incluyen varias destrezas (García, 2009):

- a) la capacidad de percibir sentimientos y emociones en uno mismo y en los demás.
- b) La capacidad de expresarlos de forma decidida y autorregulada en las relaciones con los empleados.

Estas habilidades pueden entrelazarse con lo que Howard Gardner llamaba inteligencia intra e interpersonal, y lo que Goleman bautizó como inteligencia emocional en su obra posterior. En esencia, la afectividad es un entramado de emociones, sentimientos y emociones que moldean las acciones y pensamientos de una persona en un contexto específico.

Según Oliveira, Rodríguez y Touriñán (García, Loc.cit.), la cognición y el afecto son dominios interactivos (sentidos y percepción, memoria, pensamiento, lenguaje, cognición, afecto, etc.) que juntos hacen posible el desarrollo humano. El responsable de la parte administrativa de la administración debe promover la comunicación emocional de una forma

positiva que permita el diálogo abierto, teniendo en cuenta que los empleados son seres complejos e íntegros que necesitan diferentes habilidades para desarrollarse al máximo de sus capacidades.

2.2.10. Habilidades comunicativas

Bateman y Esnell (2009) sostienen que una habilidad demostrada para comunicarse con maestría potencia la atracción de un aspirante y lo distingue del resto. Las destrezas comunicativas, sin lugar a dudas, enriquecen la convivencia, haciendo que las interacciones humanas sean más transparentes. Las destrezas son la piedra angular de una comunicación exitosa, pues tanto el emisor como el receptor deben dominarlas para captar el mensaje. "Es posible perfeccionar las habilidades personales de comunicación, ya sea como emisor o como receptor" (p. 547). La clave o el canal que el emisor elija debe ser el más adecuado para el receptor, mientras que el receptor debe diseñar su propio canal para descifrar el mensaje, captar lo que no se ha dicho y ubicar el mensaje en su contexto adecuado (García, 1997, p. 32).

Salinas (2006), en su análisis, sostiene que las competencias comunicativas son: "la capacidad de orquestar la interacción humana con el entorno, manifestándose en un entramado de acciones derivadas de cada función comunicativa, siendo esencial para la armonización racional de las relaciones sociales" (p. 22). Es crucial encontrar todas las vías para conectarse con el destinatario y desarrollar todas sus habilidades

comunicativas, lo que fomentará una armonía tanto en el ámbito personal como en el laboral.

2.2.11. Funciones de la comunicación

Bateman y Esnell (2009) sostienen que la comunicación es efectiva cuando "se pueden tomar decisiones colectivas, intercambiar puntos de vista, armonizar el trabajo... incentivar a los trabajadores, supervisar y liderar equipos, y transmitir información o conceptos de manera clara y persuasiva" (536). Considere el humor del interlocutor para que pueda recibir e interpretar de manera adecuada el mensaje.

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), en un equipo u organización, la comunicación cumple cuatro roles fundamentales: control, motivación, expresión de emociones e información.

2.2.12. Canales formales de la comunicación

Según Batemani y Esnelli (2009), los medios oficiales son aquellos que operan bajo una estructura de mando o responsabilidad estipulada por la entidad (p. 555). Estos canales son imprescindibles para una comunicación armoniosa, moldeada por el rol de cada integrante de la entidad.

Se sugieren los siguientes senderos formales: diálogo vertical (de arriba abajo) y diálogo horizontal (entre colegas o individuos del mismo escalón jerárquico). Cada uno de estos medios facilita una comunicación eficiente, permitiendo que los socios forjen vínculos cálidos que nutran tanto su vida personal como profesional.



2.2.13. Barreras de la comunicación efectiva

De acuerdo con Bateman y Esnell (2009), "el mensaje transmitido por el emisor no siempre es recibido por el receptor" (p. 37), y es posible que se cometan fallos durante el proceso comunicativo. Estos fallos pueden ocurrir en áreas tales como la decodificación de datos, la inclusión de palabras y documentos ambiguos y la pronunciación de sonidos contradictorios.

Robbins y Judge (2009) y Chiavenato (2008) han señalado que todo proceso de comunicación tiene obstáculos que impiden que funcione con eficacia y que a menudo son inevitables, creando cuellos de botella para los implicados. En última instancia, la información proporcionada al receptor se distorsiona y se vuelve engañosa, lo que provoca conflictos personales, sociales y/o laborales. Por eso es importante conocer las variaciones que pueden impedir la comunicación.

Hay que tener en cuenta que el proceso de comunicación puede verse afectado por varios factores. Esto suele manifestarse en dificultades semánticas, malentendidos y "voces" en los canales de comunicación (Hernández, 2014).

Requeijo (2008) también destacó que los obstáculos en la comunicación a menudo emergen al enviar, recibir y retransmitir mensajes. Por ello, subraya la importancia de recibir una crítica necesaria para reiniciar el diálogo.

Robbins y Judge (2009) destacaron que la habilidad de comunicarse con



éxito puede depender de múltiples elementos, tales como la percepción selectiva, la comunicación políticamente "correcta", el lenguaje y las emociones.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Clima Organizacional:

El ambiente laboral se puede concebir como una danza entre los componentes estructurales que moldean la entidad y las variables motivadoras (tales como la eficiencia, la felicidad, la rotación) que se manifiestan en las acciones de la entidad.

2.3.2. Conflicto:

En qué medida las políticas, procedimientos, normas de actuación y directrices son incoherentes entre sí o no se aplican de forma coherente.

2.3.3. Cooperación:

La sensación de los empleados de la empresa de que la dirección y los demás empleados del Grupo son serviciales y solidarios.

2.3.4. Estructura:

Se trata de la percepción de las numerosas restricciones, como normas, procedimientos y formalidades, a las que se enfrentan los miembros de la organización a la hora de realizar su trabajo. El grado en que la organización valora la burocracia frente a un entorno de trabajo libre, informal y desestructurado.



2.3.5. Identidad:

El valor de este radica en el sentimiento de vinculación con la empresa y de ser un integrante relevante de la plantilla. Es la sensación de ser parte de la organización, de ser un integrante relevante y de gran valor del equipo. En términos generales, se percibe como si los objetivos individuales se vincularán con los de la organización.

2.3.6. Normas:

La importancia de los objetivos implícitos y explícitos y de las normas de rendimiento, el énfasis en el buen trabajo y la promoción de objetivos individuales y de grupo.

2.3.7. Relaciones:

Percepción de los miembros de la empresa del entorno de trabajo y de la existencia de relaciones sociales entre compañeros y entre supervisores y subordinados.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general:

- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019



2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación moderada positiva entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman
- Existe relación moderada positiva entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman
- Existe relación moderada entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman
- Existe relación moderada entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

2.5. VARIABLES:

2.5.1. Definición conceptual:

Variable 1: Clima Organizacional.

Variable 2: Comunicación efectiva

2.6. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categorías
Variable 1 Clima organizacional	1.1. Comunicación 1.2. Condiciones laborales 1.3. Involucramiento laboral 1.4. Autorrealización	1.1.1. Comunicación asertiva 1.1.2. Comunicación empática 1.1.3. Escucha con interés. 1.1.4. Comunicación saludable 1.2.1. Buen trato. 1.2.2. Cooperación mutua. 1.2.3. Cooperación recíproca. 1.2.4. Relaciones humanas 1.2.5. Relaciones académicas. 1.2.6. Practica valores 1.3.1. Integración pedagógica. 1.3.2. Participación. 1.3.3. Logros de la Institución Educativa 1.3.4. Fomenta los valores 1.4.1. Mejora la gestión pedagógica. 1.4.2. Pro actividad en las labores educativas. 1.4.3. Disposiciones del reglamento. 1.4.4. Estímulos a los docentes destacados.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Variable 2 Comunicación efectiva	2.1. Habilidades comunicativas 2.2. Funciones de la comunicación	2.1.1. Comunicación oral 2.1.2. Comunicación no verbal 2.1.3. Comunicación escrita 2.1.4. Escucha activa 2.1.5. Retroalimentación constructiva 2.2.1. Control 2.2.2. Motivación 2.2.3. Expresión emocional 2.2.4. Información 2.3.2. Descendiente	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre



	2.3. Canales formales de la comunicación 2.4. Barreras de la comunicación de calidad	2.3.1. Ascendente 2.3.3. Horizontal 2.4.1. Percepción selectiva 2.4.2. Comunicación políticamente correcta 2.4.3. Lenguaje 2.4.4. Emociones	
--	--	---	--



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque en el que se desarrolló la investigación es cuantitativo, según Hernández et al. (2010): “se realiza una recolección de datos para demostrar la hipótesis, en función a una medición y observación numérica además de un análisis estadístico, se esa manera establecer patrones de desarrollo y demostrar una teoría” (p.4).

Basado en el método hipotético – deductivo, como menciona Bernal (2006), “este método consiste en dar un inicio Consistente con afirmaciones posibles, en calidad e hipótesis, donde se trata de demostrar, descartar o refutar la hipótesis, desarrollándose desde este apartado las conclusiones que deben ser demostrados en la realidad” (p. 56).

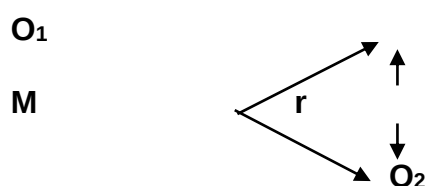
3.2. TIPO DE ESTUDIO

La Investigación es tipo de Aplicada tal como lo indica Sánchez y Reyes (2015): “su principal característica radica en aplicar las nociones teóricas en determinadas situaciones, tratando de conocer que es lo que se debería

de hacer, para modificar, le interesa aplicar inmediatamente en una determina realidad.

3.3. DISEÑO DEL ESTUDIO:

El diseño de la investigación es descriptivo – correlacional, según Sánchez, (2015) las investigaciones descriptivas correlacionales que enfocan en determinar el grado de correlación de las dos y más variables, en función a una misma muestra o sujeto de estudio, también se fundamenta en evaluar la relación que existe entre dos fenómenos o un evento que se estudia, el esquema de la investigación es la siguiente:



Donde: M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1.

O₂ = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. La Población:

Según Oseda, (2008) un aglomerado de individuos que guardan relación de a por lo menos en un aspecto, se denomina muestra a un conjunto de individuos con rasgos relacionados entre sí, es decir que guardan relación

en por lo menos en un aspecto; estos podrían ser como una ciudadanía común, miembros de una asociación o similares.

Para esta investigación, la población está conformada por 46 docentes de las diferentes instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Saman, 2019.

Tabla 1

Cantidad de docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Modulo	Docentes
Alto Furuncha	04
Muni Chico	05
Machaca Isla	04
Chucaripo	03
Hombre Huate	04
Pampa chucaripo	05
Jucguy Jasana	06
Muni Salinas	05
Saman	06
Muni Grande	04
Total	46

Nota: CAP de las instrucciones Educativas



3.4.2. Muestra:

El muestreo que se aplicó es no probabilístico que según Pacori (2018): se emplea una selección informal, es también llamada dirigida, puesto que la selección de la muestra depende considerablemente del investigador, es decir que toda la población no tiene la misma probabilidad de ser elegido, sin embargo, es fundamental considerar los criterios de exclusión para seleccionar una muestra ideal.

Los criterios para la investigación son las siguientes:

Criterios de inclusión:

- Docentes de los dos sexos.
- Docentes de todo el régimen laboral (contratados, nombrados)

Criterios de exclusión:

- Docentes que presenten licencias.
- Docentes que tienen permisos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entre las técnicas e instrumentos que se aplicó en la investigación son las siguientes:

Encuesta. - según Arias, (2006) Es la técnica de uso más frecuente para obtener información de una determinada muestra y un tema en específico.



En consecuencia, el instrumento de recolección de datos es la siguiente:

Cuestionarios. – El instrumento nos permitió recolectar datos de nuestra muestra (docentes), con unos diferentes puntos de vistas que fueron base para la investigación. García (2004) argumenta que un cuestionario es un conjunto de preguntas debidamente ordenada con coherencia, con un sentido lógico y psicológico, presentando un interrogante con lenguaje sencillo y claro, que ayuda con la recolección de datos de fuentes primarias.

3.6. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Una vez destilados los fundamentos teóricos y trazado el esquema de la investigación, es crucial delinear los métodos de recolección de información para crear las herramientas que permitan extraer los de la realidad. Las herramientas de recolección de información son todos los artilugios que el investigador emplea para penetrar en un fenómeno y recolectar datos de él.

A la hora de diseñar una herramienta se tienen en cuenta dos aspectos:

- La forma: consiste en métodos (observación, entrevistas) para que se parezca a la realidad.
- El contenido: la información específica que debe obtenerse. Para ello, se define un conjunto de ítems que son indicadores para medir determinadas



variables, y en este contexto el conjunto de ítems es importante como preguntas para datos observables y registrables.

Examina cómo el marco teórico influyó en la elección de los indicadores, vinculados a las variables y conceptos empleados, y considera la estructura particular seleccionada en el proyecto. La armonía entre la teoría y las pruebas se alcanzando diseñando con precisión las herramientas de recolección de información.

Desde entonces se ha convertido en una herramienta que facilita todas las tareas de investigación.

La identificación de los datos que corresponden a los indicadores, es decir, las variables, simplifica la elaboración del marco teórico.

3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

La estadística es un método científico de recolección de datos, organización, presentación, análisis e interpretación de datos para extraer conclusiones válidas y tomar decisiones. Los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS V25.0.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se despliega y revelan los resultados obtenidos tras un minucioso escrutinio estadístico de los datos recolectados, utilizando el cuestionario para el clima institucional y el aprendizaje.

La exposición de los hallazgos se lleva a cabo siguiendo el procedimiento de la prueba de hipótesis, ilustrando en tablas y gráficos los resultados alcanzados.

4.2. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Tabla 2

La calidad de servicio y su relación con la comunicación efectiva en los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Calidad de servicio	de	Comunicación efectiva							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente		7	63.6	3	27.3	1	9.1	11	23.9
Regular		2	8.7	14	60.9	7	30.4	23	50.0
Buena		2	16.7	6	50.0	4	33.3	12	26.1
Total		11	23.9	23	50.0	12	26.1	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 2, se analiza cómo la calidad del servicio se relaciona con la comunicación efectiva. De los 46 maestros examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, un 26.1% lo califica como excelente y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De los 23 maestros examinados en relación con la calidad del servicio, el 60.9% revela una comunicación efectiva regular, el 30.4% es buena y un 8.7% revela una comunicación efectiva deficiente. Posteriormente, de los 12 profesionales de salud examinados en relación con una buena calidad del

servicio, el 50.0% revela una comunicación efectiva regular, el 33.3% es buena y un 9.1% revela una comunicación efectiva deficiente.

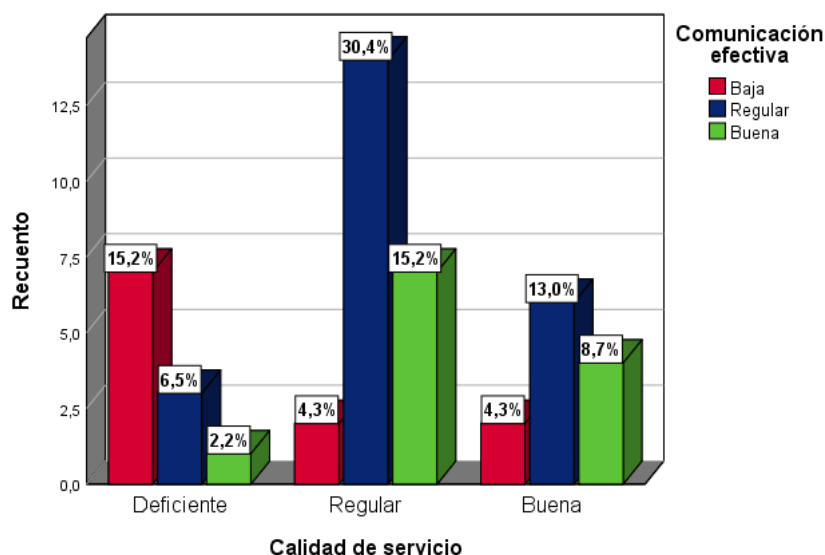


Figura 1: La calidad de servicio y su relación con la comunicación efectiva en los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Nota: Tabla 2

Tabla 3

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación efectiva

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	13.055	4	0.011
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 3, se observa que la prueba chi cuadrada = 13.055 supera a la chi tabulada = 9.49, lo que nos brinda una probabilidad $p = 0.011$ inferior a

0.050%, con 4 grados de libertad. Esto nos lleva a concluir que la calidad del servicio está íntimamente vinculada a la comunicación efectiva de los maestros en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Tabla 4

La confiabilidad y su relación con la comunicación efectiva en los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Confiabilidad	Comunicación efectiva							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	50.0	6	42.9	1	7.1	14	30.4
Regular	2	12.5	7	43.8	7	43.8	16	34.8
Buena	2	12.5	10	62.5	4	25.0	16	34.8
Total	11	23.9	23	50.0	12	26.1	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 4, se analiza cómo la confiabilidad se relaciona con la comunicación efectiva. De los 46 maestros examinados, un 34,8% revela una confiabilidad regular y excelente, mientras que un 30,4% revela una confiabilidad deficiente.

En el análisis de 16 maestros sobre su confiabilidad, el 62.5% revela una comunicación efectiva regular, el 25.0% es excelente y un 12.5% revela una

comunicación efectiva deficiente. Posteriormente, de 14 maestros examinados sobre su confiabilidad deficiente, el 50.0% revela una comunicación efectiva deficiente, mientras que el 7.1% señala una comunicación efectiva buena.

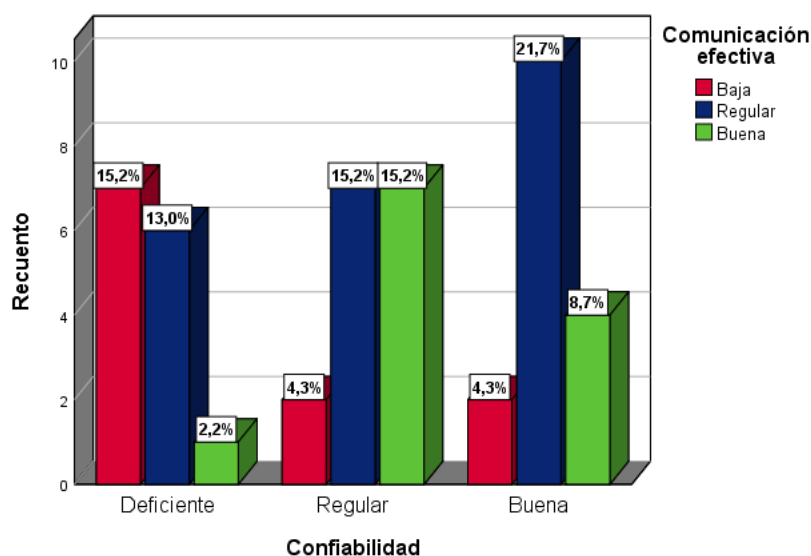


Figura 2: La confiabilidad y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Nota: Tabla 4

Tabla 5

Prueba chi-cuadrado para la confiabilidad – comunicación efectiva

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.342	4	0.035
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 5, la chi cuadrada = 10.342 se impone sobre la chi tabulada = 9.49, lo que nos brinda una probabilidad $p = 0.035$, inferior al 0.050%, con 4 grados de libertad, revelando que la confiabilidad está profundamente vinculada a la comunicación efectiva de los maestros en las escuelas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Tabla 6

La capacidad de respuesta y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Capacidad de respuesta	Comunicación efectiva							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	43.8	7	43.8	2	12.5	16	34.8
Regular	3	18.8	10	62.5	3	18.8	16	34.8
Buena	1	7.1	6	42.9	7	50.0	14	30.4
Total	11	23.9	23	50.0	12	26.1	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 6, se examina cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la comunicación efectiva. De los 46 maestros examinados, se ha detectado que un 34.8% revela una respuesta deficiente o regular, mientras que un 30.4% revela una respuesta excelente.

De los 16 maestros examinados en cuanto a su habilidad para comunicarse, un 62.5% revela una comunicación efectiva regular, mientras que un 18.8% revela una comunicación efectiva buena o baja. Posteriormente, de los 14 maestros examinados en cuanto a su habilidad para comunicarse, un 50.0% revela una comunicación efectiva excelente, un 42.9% revela una regularidad, y un 7.1% revela una comunicación efectiva deficiente.

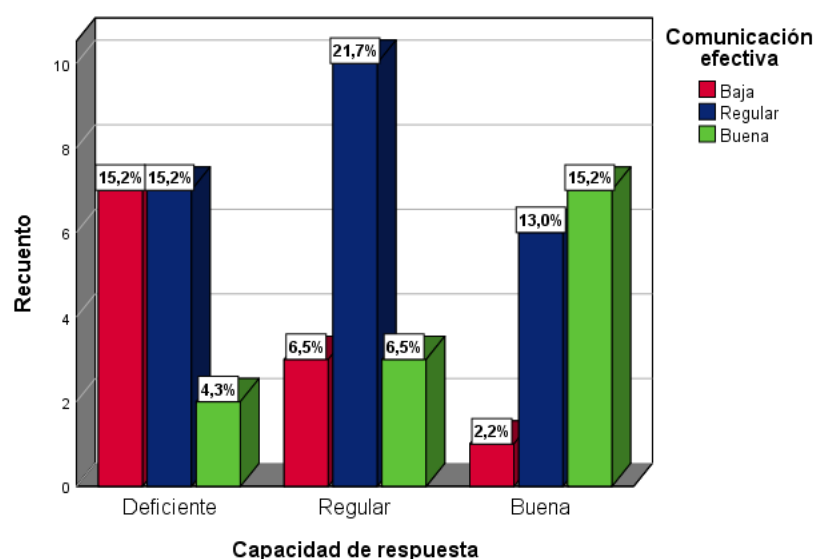


Figura 3: La capacidad de respuesta y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Nota: Tabla 5

Elaboración: Propia del investigador

Tabla 7

Prueba chi-cuadrado para la capacidad de respuesta – comunicación efectiva

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	9.757	4	0.045
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 7, la chi cuadrada = 9.757 se impone sobre la chi tabulada = 9.49, lo que lleva a una probabilidad $p = 0.045$ por debajo del 0.050%, con 4 grados de libertad. Esto nos lleva a concluir que la destreza para responder está profundamente ligada a la comunicación eficiente de los educadores en las instituciones educativas públicas de la etapa inicial en Saman, 2019.

Tabla 8

La empatía y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Comunicación efectiva								
Empatía	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	8	50.0	5	31.3	3	18.8	16	34.8

Regular	1	5.9	10	58.8	6	35.3	17	37.0
Buena	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	28.3
Total	11	23.9	23	50.0	12	26.1	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 8, se analiza cómo la empatía influye en la comunicación efectiva. De los 46 maestros examinados, el 37.0% revela una empatía moderada, el 34.8% revela una empatía deficiente y solo un 28.3% revela una buena empatía.

De los 17 educadores examinados en relación a una empatía regular, el 58.8% revela una comunicación efectiva regular, el 35.3% es buena y el 5.9% revela una comunicación efectiva deficiente. Posteriormente, de los 16 educadores examinados en relación a una empatía deficiente, el 50.0% revela una comunicación efectiva baja, el 31.3% es buena y el 18.8% revela una comunicación efectiva buena.

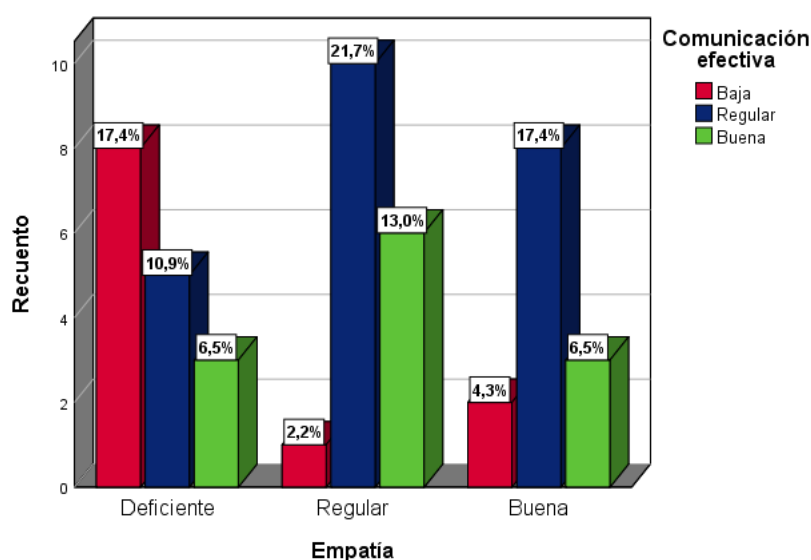


Figura 4: La empatía y su relación con la comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Nota: Tabla 8

Tabla 9

Prueba chi-cuadrado para la empatía – comunicación efectiva

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	9.924	4	0.042
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 9, la chi cuadrada = 9.924 vence a la chi tabulada = 9.49, lo que nos brinda una probabilidad $p = 0.042$ inferior a 0.050%, con 4 grados de libertad, lo que nos lleva a concluir que la empatía está profundamente vinculada a la comunicación efectiva de los maestros en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Tabla 10

La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Franqueza en la comunicación dentro								
Calidad de servicio	del grupo							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	9	81.8	1	9.1	1	9.1	11	23.9

Regular	8	34.8	10	43.5	5	21.7	23	50.0
Buena	2	16.7	5	41.7	5	41.7	12	26.1
Total	19	41.3	16	34.8	11	23.9	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 10, se analiza cómo la calidad del servicio se relaciona con la claridad en la comunicación entre los docentes. De los 46 educadores examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De los 23 maestros examinados en cuanto a la calidad del servicio, el 43.5% revela una franqueza regular en la comunicación dentro del grupo, el 34.8% la calificación como deficiente, y el 21.7% la calificación como buena. Además, de los 12 maestros examinados en cuanto a una buena calidad de servicio, el 41.7% revela una franqueza regular y buena en la comunicación dentro del grupo, Además, de 11 docentes evaluados por una deficiente calidad de servicio, un 81.8% revela una comunicación escasamente fluida en el grupo, mientras que un 9.1% señala una comunicación fluida y regular en el grupo.

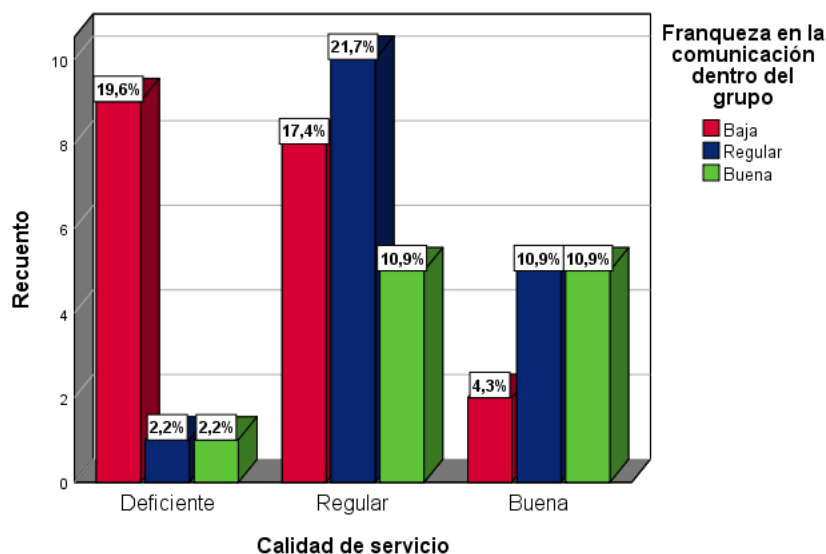


Figura 5: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Nota: Tabla 10

Tabla 11

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – franqueza en la comunicación dentro del grupo

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	11.760	4	0.019
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 11, se puede observar que la chi cuadrada = 11.760 supera a la chi tabulada = 9.49, lo que nos otorga una probabilidad $p = 0.019$ inferior a la significancia = 0.050 (5%). Así, podemos concluir que la excelencia del servicio está intrínsecamente vinculada a la claridad en la interacción entre los maestros de las escuelas públicas del nivel inicial de Saman.

Tabla 12

La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Calidad de servicio	Franqueza en la comunicación entre los grupos							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	8	72.7	1	9.1	2	18.2	11	23.9
Regular	5	21.7	12	52.2	6	26.1	23	50.0
Buena	4	33.3	3	25.0	5	41.7	12	26.1
Total	17	37.0	16	34.8	13	28.3	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 12, se examina cómo la calidad del servicio se relaciona con la claridad en la interacción entre los docentes. De los 46 educadores examinados, se ha detectado que un 50.0% señala una calidad de servicio

aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De los 23 maestros evaluados en cuanto a la calidad del servicio, el 52.2% señala una franqueza regular en la comunicación entre los grupos, el 26.1% la describe como buena, y el 21.7% la describe como baja. Posteriormente, de los 12 maestros evaluados en cuanto a una excelente calidad de servicio, el 41.7% señala una comunicación excelente entre los grupos, mientras que el 18.2% la describe como buena.

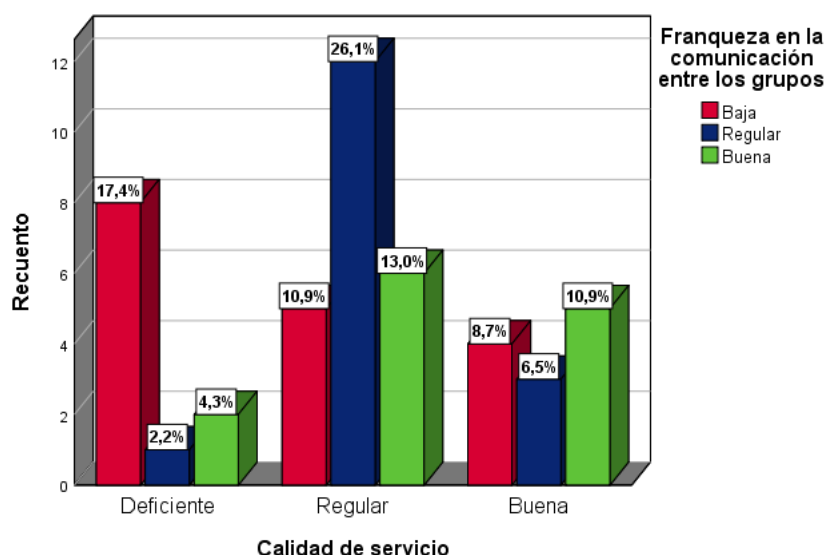


Figura 6: La calidad de servicio y su relación con la franqueza en la comunicación entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Nota: Tabla 12

Tabla 13

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – franqueza en la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.907	4	0.028
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 13, la chi cuadrada = 10.907 se impone sobre la chi tabulada = 9.49, brindándonos una probabilidad $p = 0.028$ que se encuentra por debajo del 0.050%, con 4 grados de libertad. Así pues, la excelencia en el servicio se entrelaza íntimamente con la franqueza en la interacción entre los docentes de las instituciones educativas públicas de la educación inicial en Saman.

Tabla 14

La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Calidad de servicio	Exactitud en la información dentro del grupo			Total
	Baja	Regular	Buena	

	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	63.6	2	18.2	2	18.2	11	23.9
Regular	4	17.4	9	39.1	10	43.5	23	50.0
Buena	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	26.1
Total	13	28.3	18	39.1	15	32.6	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 14, se examina cómo la calidad del servicio se relaciona con la exactitud de la información entre los docentes. De los 46 educadores examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, el 26.1% destaca por su excelente servicio, y el 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De 23 maestros evaluados en cuanto a una calidad de servicio regular, un 43.5 % revela una exactitud excelente en la información del grupo, un 39.1% la describe como regular, un 25.0% la describe como buena , y un 16.7% la describe como deficiente. A continuación, de 11 maestros evaluados en cuanto a una calidad de servicio deficiente, el 63.6% revela una exactitud escasa en la información del grupo, mientras que el 18.2% describe una exactitud constante y buena.

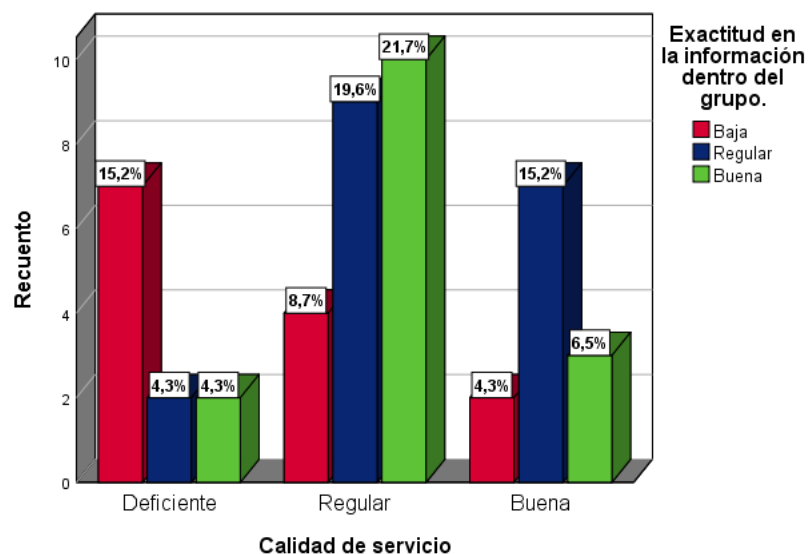


Figura 7: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Nota: Tabla 14

Tabla 15

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – exactitud en la información dentro del grupo.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.516	4	0.033
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 15, la chi cuadrada = 10.516 se impone sobre la chi tabulada = 9.49, lo que lleva a una probabilidad $p = 0.033$ por debajo del 0.050%, con 4 grados de libertad. Esto implica que la excelencia del servicio está

intrínsecamente vinculada a la exactitud en la información entre los docentes de las escuelas públicas de la etapa inicial de Saman.

Tabla 16

La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información entre los grupos La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información dentro de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Calidad de servicio	Exactitud en la información entre los grupos							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	8	72.7	2	18.2	1	9.1	11	23.9
Regular	4	17.4	11	47.8	8	34.8	23	50.0
Buena	3	25.0	5	41.7	4	33.3	12	26.1
Total	15	32.6	18	39.1	13	28.3	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 16, se explora cómo la excelencia del servicio se entrelaza con la exactitud de los datos entre los distintos colectivos. De los 46 educadores evaluados, el 50.0% revela una atención satisfactoria, un 26.1% resalta una excelencia y un 23.9% revela una atención deficiente.

De los 23 maestros evaluados en cuanto a una buena calidad de servicio, un 47.8% muestra una exactitud regular en la información entre los grupos, un 34.8% es excelente, y un 17.4% muestra una exactitud deficiente en la información entre los grupos. Posteriormente, de los 11 maestros evaluados en cuanto a una deficiente calidad de servicio, un 72.7% muestra una exactitud baja en la información entre los grupos, mientras que un 9.1% muestra una exactitud excelente en la información entre los grupos.

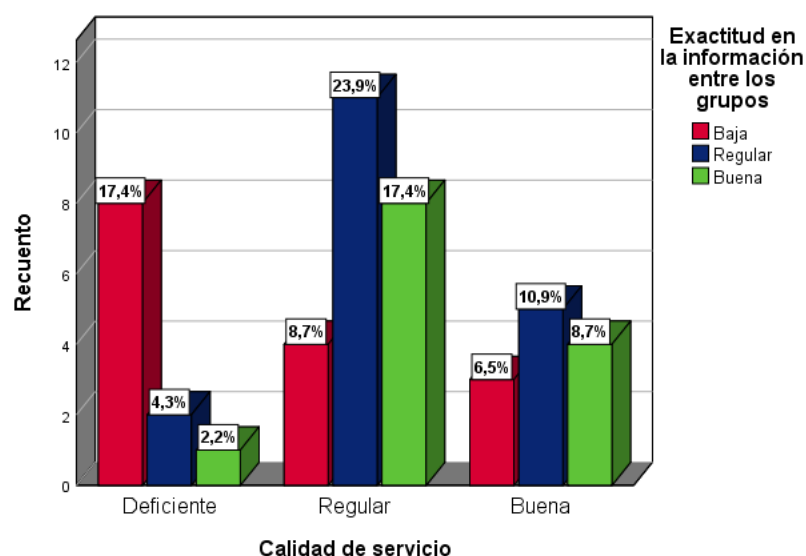


Figura 8: La calidad de servicio y su relación con la exactitud en la información entre los grupos de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Nota: Tabla 16

Tabla 17

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – exactitud en la información entre los grupos.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.859	4	0.028
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 17, la chi cuadrada = 10.859 vence a la chi tabulada = 9.49, lo que nos ofrece una probabilidad $p = 0.028$ que se encuentra por debajo del 0.050%, con 4 grados de libertad. Esto implica que la excelencia del servicio está intrínsecamente ligada a la exactitud en la información entre los equipos pedagógicos de las escuelas públicas de nivel inicial en Saman.

Tabla 18

La calidad de servicio y su relación con la comunicación dentro del grupo de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Calidad de servicio	Comunicación dentro del grupo en							
	de distintos turnos							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	63.6	3	27.3	1	9.1	11	23.9
Regular	3	13.0	12	52.2	8	34.8	23	50.0

Buena	4	33.3	3	25.0	5	41.7	12	26.1
Total	14	30.4	18	39.1	14	30.4	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 18, se examina cómo la calidad del servicio se relaciona con la interacción entre los maestros en diversos turnos. De los 46 maestros examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De 23 maestros evaluados en cuanto a la calidad de servicio, el 52.2% revela una comunicación regular en el grupo en distintos turnos, el 34.8% es excelente, y el 13.0% muestra una comunicación deficiente en el grupo en distintos turnos. Posteriormente, de 12 maestros evaluados en cuanto a una buena calidad de servicio, el 41.7% revela una comunicación excelente en el grupo en distintos turnos, mientras que el 27.3% muestra una comunicación regular y el 9.1% muestra una buena comunicación en el grupo en distintos turnos.

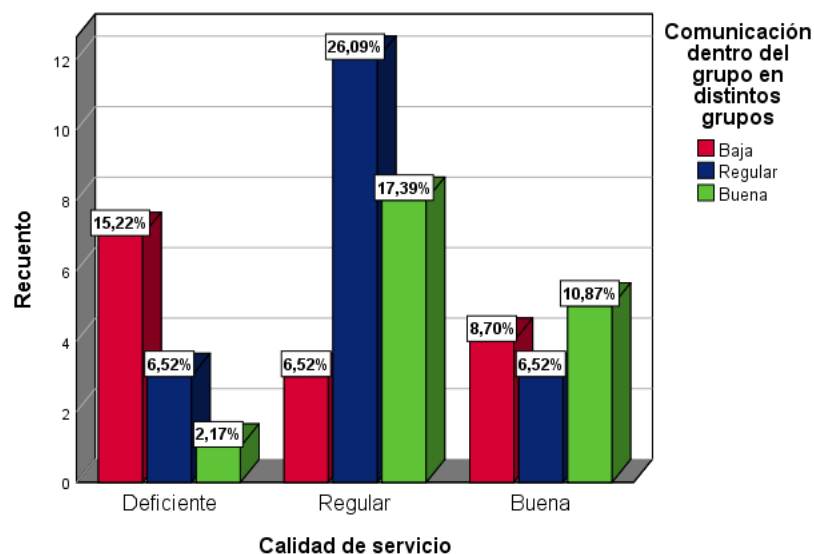


Figura 9: La calidad de servicio y su relación con la comunicación de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Nota: Tabla 18

Tabla 19

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación dentro del grupo en distintos turnos.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.597	4	0.031
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 19, la chi cuadrada vence a la chi tabulada con 10.597, brindándonos una probabilidad $p = 0.031$, por debajo del 5% de significancia y con cuatro grados de libertad. Esto nos lleva a deducir que la excelencia

del servicio está intrínsecamente vinculada a la manera en que los miembros del equipo de emergencias del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca se relacionan.

Tabla 20

La calidad de servicio y su relación con el entendimiento de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Calidad de servicio	de	Entendimiento entre el grupo							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente		7	63.6	2	18.2	2	18.2	11	23.9
Regular		5	21.7	13	56.5	5	21.7	23	50.0
Buena		3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	26.1
Total		15	32.6	18	39.1	13	28.3	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 20, se examina cómo la calidad del servicio se relaciona con la comprensión colectiva. De los 46 maestros examinados, se ha detectado que un 50.0% señala una calidad de servicio aceptable, un 26.1% una excelente y un 23.9% una deficiente.

De 23 educadores evaluados en cuanto a la calidad del servicio, el 56.5% revela una comprensión constante entre el grupo, mientras que un 21.7% señala una comprensión intermedia o excelente; a continuación, de 12 educadores evaluados en cuanto a una excelente calidad de servicio, el

50.0% revela una comprensión excelente entre el grupo, y el 25.0% revelan que tiene entendimiento entre el grupo baja y regular; seguidamente de 11 docentes observados respecto a una deficiente calidad de servicio, el 63.6% revelan que tiene una baja entendimiento entre el grupo, y el 18.2% revelan que tiene una entendimiento entre el grupo regular y buena.

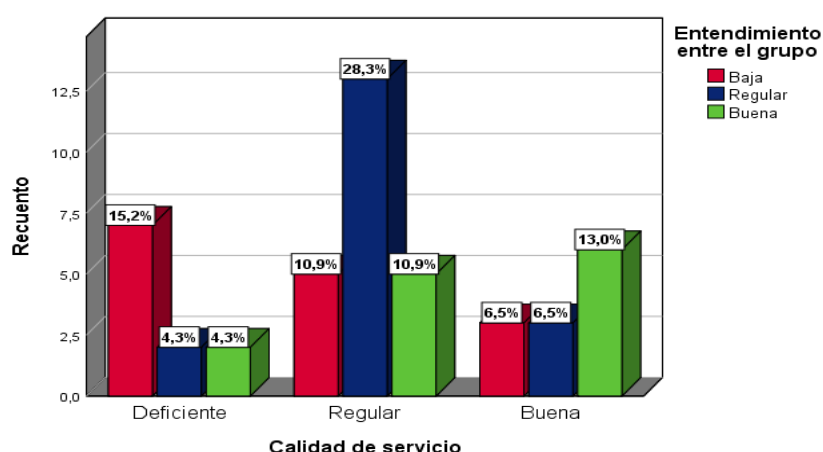


Figura 10: La calidad de servicio y su relación con el entendimiento de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Nota: Tabla 20

Tabla 21

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – entendimiento entre el grupo.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.666	4	0.031
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En el cuadro 21, se aprecia que la chi cuadrada = 10.666 vence a la chi tabulada = 9.49, lo que nos ofrece una probabilidad $p = 0.031$, inferior al 0.050%, con 4 grados de independencia. Esto nos lleva a concluir que la excelencia del servicio está intrínsecamente ligada al entendimiento de los educadores de las escuelas públicas del nivel inicial en Saman.

Tabla 22

La calidad de servicio y su relación con la comunicación oportuna de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Calidad de servicio	de	Comunicación oportuna						Total	
		Baja		Regular		Buena			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente		8	72.7	2	18.2	1	9.1	11	23.9
Regular		5	21.7	10	43.5	8	34.8	23	50.0
Buena		2	16.7	6	50.0	4	33.3	12	26.1
Total		15	32.6	18	39.1	13	28.3	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 22, se examina cómo la calidad de servicio se relaciona con la comunicación adecuada. De los 46 maestros examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente. De los 23 maestros examinados en relación con la calidad del servicio, el

43.5% revela una comunicación adecuada regular, el 34.8% excelente y el 21.7% revela una comunicación adecuada deficiente. Posteriormente, de los 11 maestros examinados en relación con una buena calidad del servicio, el 50.0% revela una comunicación oportuna regular, el 33.3% excelente, y el 16.7% revela una comunicación oportuna regular.

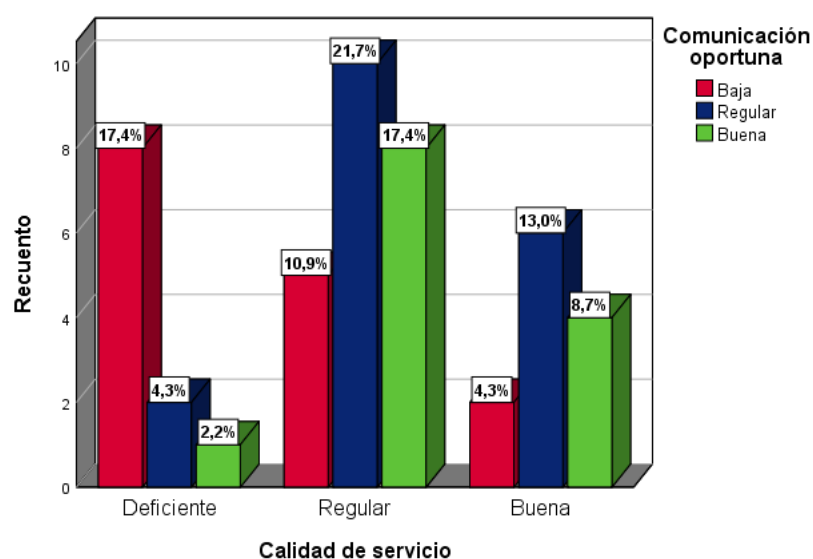


Figura 11: La calidad de servicio y su relación con la comunicación oportuna de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Tabla 23

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – comunicación oportuna.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	10.791	4	0.029
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En el cuadro 23, la chi cuadrada = 10.791 se impone sobre la chi tabulada = 9.49, lo que nos brinda una probabilidad $p = 0.029$, inferior al 0.050%, y con 4 grados de independencia. Esto implica que la excelencia del servicio está intrínsecamente vinculada a la exactitud en el discurso de los maestros en las escuelas públicas de la primera etapa en Saman.

Tabla 24

La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman

Calidad de servicio	de	Satisfacción de las enfermeras							
		Baja		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente		8	72.7	1	9.1	2	18.2	11	23.9
Regular		4	17.4	10	43.5	9	39.1	23	50.0
Buena		5	41.7	2	16.7	5	41.7	12	26.1
Total		17	37.0	13	28.3	16	34.8	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 24, se examina cómo la calidad del servicio se relaciona con su vínculo con la maestra: de 46 educadores iniciales examinados, el 50.0% revela una calidad de servicio aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% revela una calidad de servicio deficiente.

De los 23 maestros examinados en relación a una calidad de servicio aceptable, el 43.5% revela una satisfacción regular de las enfermeras, el

39.1% es buena, y el 17.4% muestra una satisfacción baja. Posteriormente, de los 12 maestros examinados en relación a una buena calidad de servicio, el 41.7% revela una satisfacción baja y buena de las enfermeras, mientras que el 16.7% muestra una satisfacción buena.

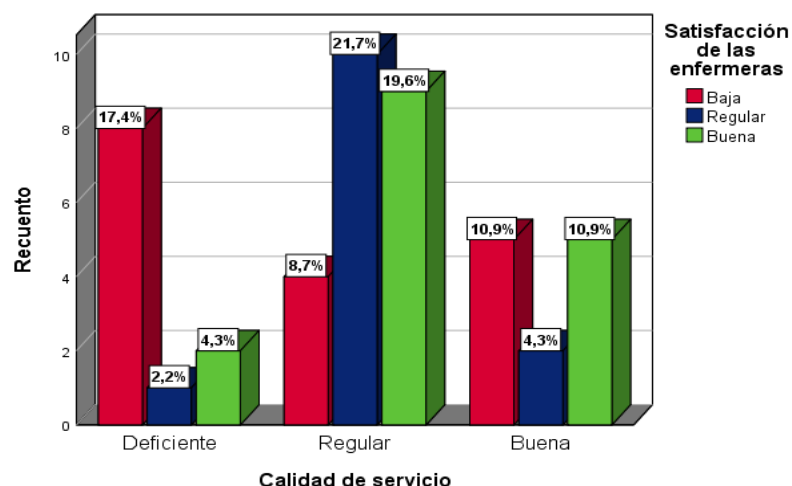


Figura 12: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman.

Nota: Tabla 24

Tabla 25

Prueba chi-cuadrado para la calidad de servicio – satisfacción de las enfermeras.

	Valor	Grados de libertad	Significancia
Chi - cuadrado	11.309	4	0.023
N	46		

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 25, se aprecia que la chi cuadrada = 11.309 vence a la chi tabulada = 9.49, lo que nos ofrece una probabilidad $p = 0.023$ por debajo del 0.050%, con 4 grados de independencia. Esto nos lleva a concluir que la excelencia del servicio está intrínsecamente ligada a la dicha de los educadores en las escuelas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Tabla 26

La calidad de servicio de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019

Calidad de servicio	fi	%
Deficiente	11	23.9
Regular	23	50.0
Buena	12	26.1
Total	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 26, se revela el grado de excelencia en la calidad del servicio. De los 46 maestros examinados, el 50.0% señala una calidad de servicio aceptable, un 26.1% destaca por su excelente servicio, y un 23.9% señala una calidad de servicio deficiente.

Con los hallazgos, podemos concluir que la mayoría de los maestros poseen una calidad mediana.

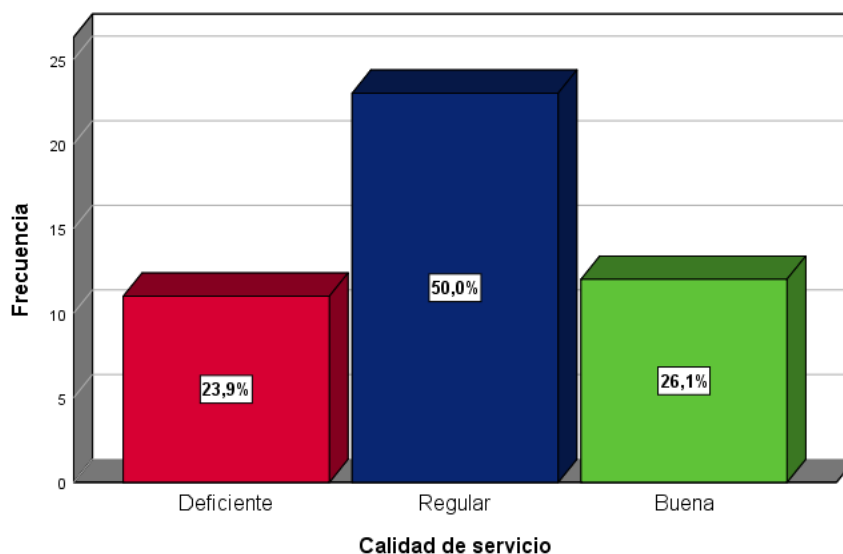


Figura 13: La calidad de servicio de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Nota: Tabla 26

Tabla 27

La comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Comunicación efectiva	fi	%
Baja	11	23.9
Regular	23	50.0
Buena	12	26.1
Total	46	100.0

Nota: Instrumentos de recolección de datos

En la tabla 27, se detalla la calidad del servicio. De los 46 maestros examinados, se ha detectado que un 50.0% señala una comunicación efectiva regular, un 26.1% una excelente y un 23.9% una deficiente.

Con los hallazgos, podemos concluir que la mayoría de los maestros mantienen una comunicación constante en las escuelas.

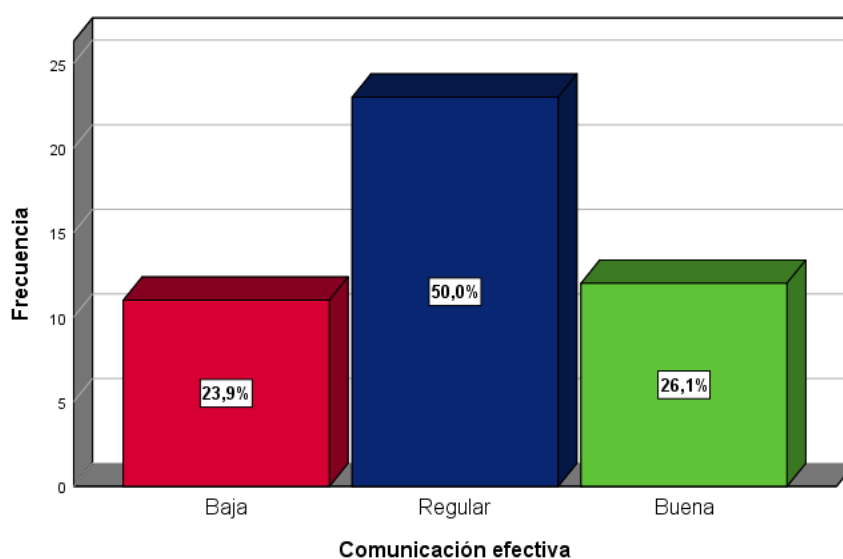


Figura 14: La comunicación efectiva de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019.

Nota: Tabla 27

4.3. DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Los hallazgos estadísticos revelan que el ambiente institucional está intrínsecamente ligado al liderazgo educativo. Estos hallazgos se asemejan a los de Kahr (2010), quien sostiene que el ambiente escolar es hoy en día un factor crucial para las instituciones educativas, que buscan



constantemente perfeccionar su entorno organizativo con el propósito de elevar la excelencia educativa.

Los descubrimientos sobre el ámbito académico, cuentos como la motivación, la creatividad, la planificación, la comunicación, la confianza y el liderazgo, que impactan de manera direct en el aprendizaje de los estudiantes en las escuelas, se asemejan a los de Sandoval (2013), quien sostiene que las dimensiones de interés por la investigación, el aprendizaje y la presión laboral no son idénticos, y, por ende, se asemejan a los de este análisis.

Al examinar las características del liderazgo educativo, tales como las actitudes y visiones de los maestros, la adquisición de saberes, la propagación del saber, la aplicación del saber y la habilidad mental, estos hallazgos se asemejan a los de Calderón (2012), Otros factores, como la esencia de la institución, la estructura estructural, la administración eficiente, las singularidades laborales y la armonía entre los integrantes de la comunidad educativa, también moldean un entorno institucional armonioso.

Albañil (2015) señala que el ambiente escolar es un entorno de escasa información, aunque estos hallazgos se corresponden con los hallazgos del estudio realizado en la UGEL Cana.

Gerónimo (2018) sostiene que una atmósfera de aprendizaje elevada se refleja en un ambiente institucional vibrante. Este hallazgo contrasta con las



afirmaciones de que la mayoría de las instituciones de la UGEL pueden exhibir un nivel de aprendizaje aceptable.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En el año escolar 2019, los maestros de las instituciones educativas públicas de nivel inicial del distrito de Saman revelaron una conexión favorable y profunda entre el ambiente laboral y la comunicación fluida.

SEGUNDA: Las peculiaridades de la comunicación efectiva están íntimamente ligadas al ambiente escolar en los maestros de las escuelas públicas de nivel inicial del distrito de Saman durante el año académico 2019.

TERCERA: El clima institucional está directamente relacionado con las características del de la comunicación efectiva de Las características de la comunicación efectico en los docentes en las instituciones educativas publicas nivel inicial del distrito de Saman en el año lectivo 2019.

CUARTA: El nivel de comunicación efectiva en las instituciones educativas del nivel inicial es regular con un (54.8%) ello en el distrito de Saman.

QUINTA: El nivel de clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial es regular con un (50.0%) ello en el distrito de Saman.



SUGERENCIAS

PRIMERA: Los líderes, docentes y progenitores deben asumir su rol y, como actores clave en el ámbito educativo, implementar modificaciones concretas para cultivar y preservar un ambiente escolar acogedor que impulse un aprendizaje más fructífero y una educación de excelencia.

SEGUNDA Para mejorar las condiciones de trabajo de los profesores, los directores deberían promover incentivos intrínsecos como la autoestima, la autonomía y el logro, así como incentivos extrínsecos como el refuerzo positivo y el reconocimiento.

TERCERA: Se invita a los docentes a involucrarse activamente en actividades pedagógicas como la colaboración grupal, los seminarios y la coordinación pedagógica, pues esto asegura un trabajo más armonioso, potencia la identificación con la institución y sus metas, y la eleva a un nivel superior.

CUARTA: Las autoridades educativas locales deberían planificar, a través de las distintas instituciones, la formación en gestión administrativa y liderazgo pedagógico para mejorar las capacidades organizativas y académicas de las instituciones, garantizando así un entorno institucional sólido para una preparación, organización y



planificación más eficaces de los numerosos programas y actividades educativos.

QUINTA: Es deseable que los futuros estudios se desarrollen, amplíen y profundicen para analizar la gobernanza educativa en general, utilizando herramientas de medición, con el fin de mejorar la calidad de la educación local y regional



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006) *Desempeño por competencia: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ed. Granica.
- Alles, M. (2008) *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires. Ed. Granica
- Alvarado, J. (2003) *Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aquino, L. y otros (2005) *Estilos de Liderazgo Gerencial*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- Arciniega (2002) *Satisfacción en el trabajo de los Directores de las Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina*. España: Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ary, D. y otros. (1993), *Introducción a la Investigación Pedagógica*. (4ta. Edición) México: Ed. Mc Graw Hill.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press. Citado por Robbins, S. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México. Ed Prentice Hall.
- Bass, B. (1994) *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. New York: Sage Publications. Thousand Oaks, C.A. Citado por Robbins, S. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México. Ed Prentice Hall.
- Benavides, R. (2002). *La gestión del talento humano*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Bernal, J. (2000) *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. En Anuario de Pedagogía. Volumen 2 (197-230). Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Zaragoza.
- Bohlander, G. Snell, S. y Sherman, A. (2001) *Administración de recursos humanos*. México: Ed. Internacional Thomson Editores
- Bolman, C., y Deal, T. (1995) *Organización y Liderazgo*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamérica.
- Botero, J. (1991) *Cómo formar líderes*. (2ª edición). Santa Fe de Bogotá D.C. : Ed. Ediciones Paulinas.



- Boyett, L. (1999) *Potencial Humano*. (3ra. edición). Santa Fé de Bogotá: Ed. Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Ed. Trillas.
- Cáceres, P. (2007) *Administración Estratégica*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Cardozo, A. (2007) *Administración empresarial*. Buenos Aires: Ed. Temas Grupo Editorial.
- Casimiro, W; Almeida, L. y Blanco, S. (2008) *Administración Educativa*. Perú: Ed. Abedul.
- Chiavenato, I. (1996) *Administración de Recursos Humanos*. (4ta. edición). Santa Fé de Bogotá: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000) *Administracion de Recursos Humanos*. (5ta. edición). Santa Fé de Bogotá: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001) *Administración: Teoría, proceso y práctico*. (3ª edición) Bogota D.C.: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2005) *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la Teoría General de la administración*. (7ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Collao, O. (2006) *Administración y Gestión Educativa*. (5ta edición) Facultad de Educación de la UNMSM. Programa de Profesionalización Docente. Perú.
- Contreras, B. (2005) *Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Covey, S. (1990). *El liderazgo centrado en principios*. Buenos Aires: Paidós.
- Covey, S. (1996) *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: Ed. Paidós.
- Covey, S. (1997). *El liderazgo centrado en principios*. Barcelona: Paidós.
- Covey, S. (2005) *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. (3° ed.) Buenos Aires: Ed. Paidós.
- Davis, L. y Newstrom, L. (2009) *Dicersión de la gestion educacional*. Buenos



Aires: Ed. Macchi.

De La Cruz, P. (2005) *El proceso de Gestión Pedagógica en el nivel de carrera en la Universidad de Pinar del Río: Una Remodelación ante los nuevos enfoques de los procesos Universitarios*. Cuba: Universidad de Pinar del Río.

Dessler, G. (1996) *Administración de personal*. (6ª edición) México. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Donaire, W. (2009) *Administración del Talento Humano*. Colombia: Ed. McGraw Hill.

Edgemon, R. y Criscoe, A. (1985) *Un Modelo Bíblico para Entrenamiento de Líderes*. Estados Unidos: Convention Press.

Escurra, L. M. (1991) *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Revista de Psicología. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008) *Administración y control de la calidad* (7ª edición) México D.F.: Editores S.A.

Fernández, T. (2005) *Diseño y desarrollo del trabajo de investigación*. Trujillo: EPG-UCV.

Figueroa, G. (2007) *Impacto de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Empleados de Unidad de Atención y Prevención de la Violencia de Fiscaliza del Distrito Nacional*. República Dominicana: Universidad del Caribe.

Fischman, D. (2002) *El Secreto de las Siete Semillas*. Lima: Ed. El Comercio.

Flórez, R. (1999). *Evaluación Pedagógica y Cognición*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.

Gan, F. y Triginé, J. (2006) *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ed. Díaz de Santos S.A.

Goberna, R. (2001) *Aprender a liderar equipos*. Barcelona: Ed. Paidós

Gómez, L. y otros (2001) *Gestión Educativa*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.



- González, M. (2003) *Organización y Gestión de Centros Escolares: Dimensiones y Procesos*. Madrid: Ed. Pearson Educación. S. A.
- Gulik, L. (1999) *Desempeño Laboral*. Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.
- Gutiérrez, M. (2003) *Liderazgo transformacional en el docente universitario*. Universidad de Panamá. Volumen N° 1.
- Hellriegel, D. Jackson, S. y Slocum, J. (2009) *Administración. Un enfoque por competencias*. Ed. Cengage Learning Editores S.A.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. *Comportamiento organizacional*. (10ª edición) México: Ed. Thomson.
- Hernández, S. (2006) *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. (4ª edición) México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (1998) *Aplicaciones estadísticas*. México: Ed. Interamericana.
- Hitt, M., Black, J. y Porter, L. (2005) *Administración*. México: Ed. Pearson Educación
- Hybels, B. (2002) *Liderazgo Audaz*. Miami: The Zondervan Corporation.
- Institución Educativa Mariscal Castilla (2009) *Memoria de gestión del director de la Institución Educativa 2009*. Huancayo.
- Ivancevich, J. y Konopaske, R. (2005) *Recursos Humanos*. Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.
- Jones, G. y George, J. (2006) *Administración contemporánea*. México D.F.: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. y Lee (2002). *Investigación del Comportamiento*. (4ª edición) México: Ed. Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998) *Administración, Una perspectiva global*. (11ª edición). México: Ed. Mc Graw Hill
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007) *Elementos de Administración. Un enfoque Internacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana
- Kurke, L. (2011) *Alejandro Magno. Su liderazgo*. Estados Unidos: Ed. Grupo Nelson.
- Lévano, J. (2005), *Factores de Gestión Innovadora y Tradicional en Centros de Educación Ocupacional que tienen influencia sobre logro de*



- competencias por alumnas de Industrias de Vestido en Puente Piedra.*
Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Lombardi, V. (2003). *Ganar no es lo más importante... es lo único*. México: McGraw-Hill Interamericana. Primera edición.
- Lowney, C. (2004). *El Liderazgo al estilo de los Jesuitas*. Chicago. Ed. Norma
- Marchant, L. (2005). *La Cultura Organizacional*. Madrid: Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Maristany, J. (1997) *Liderazgo*. México: Ed. Layetana.
- Maxwell, J. (1998) *Actitud del Vencedor*. U.S.A.: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. (2000) *El lado Positivo del Fracaso*. Miami.: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. (2001) *17 Leyes Incuestionables del Trabajo en Equipo*. U.S.A.: Ed. Caribe
- Maxwell, J. (2001) *Los 21 minutos más poderosos en el Día de un Líder*. EE.UU.: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. (2003) *El mapa para alcanzar el éxito*. Miami.: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. y Dornan, J. (1998) *Seamos personas de influencia*. U.S.A.: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. y Parrott, L. (2009) *25 Maneras de Ganarse a la Gente*. Estados Unidos de Norteamérica.: Ed. Grupo Nelson.
- Maxwell, J. (2005) *Desarrolle el Líder que está en Usted*. Estados Unidos: Ed. Caribe.
- Maxwell, J. (2005) *Hoy es Importante*. Colombia: Ed. Unilit.
- Maxwell, J. (2005) *Líder de 360°*. Estados Unidos: Ed. Líder Latino
- Maxwell, J. (2007) *El talento nunca es suficiente*. Estados Unidos de América: Ed. Grupo Nelson.
- Maxwell, J. (2007) *Liderazgo, principio de oro*. Estados Unidos de América: Ed. Grupo Nelson.
- Menguzzato, B., y Piqueras, R. (2001) *La Dirección Estratégica de la Empresa*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Milkovich, P. y Boundreau, R. (2004) *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamérica.



- Montenegro, G. (1995) *Formación de Líderes Juveniles*. Colombia: Indo-American Press Service.
- Mouton, B. (1997) *Manual para Líderes*. U.S.A. Ed. Mundo Hispano
- Münch, L. (2007) *Fundamentos de Administración. Casos y Prácticas*. México: Ed. Trillas.
- Nérice, I. (2005) *Introducción a la supervisión escolar*. Buenos Aires: Ed. Kapeluz.
- Ortega, G. (2006) *Gestión Educativa*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- Ortiz-Ortega, A. (2009) Poder, mujeres y liderazgo: guía incluyente en un contexto global. México: Ed. Instituto Estatal de las Mujeres de nuevo León.
- Oseda, D. (2005) *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Perú: Facultad de Ingeniería de la UPLA.
- Oseda, D. (2008) *Metodología de la Investigación*. Perú: Ed. Pirámide.
- Palma, A. (2004) *Administración Estratégica*. Buenos Aires: Ed. Kapeluz.
- Pedraja, L., y Rodríguez, E. (2004) *Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas*. Revista Facultad de Ingeniería, U.T.A. (CHILE) Vol. 12 N° 2.
- Pintado, E. (2007) *Comportamiento Organizacional*. Perú: IPEC.
- Puchol, L. (2003) *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. (5ª edición) Madrid: Ed. Díaz de Santos S.A.
- Ramos, O. y otros (2007) *Administración de la Calidad Educativa*. México: Ed. Prentice Hull.
- Robbins, S. (2010) *Administración*. (10ª edición). México: Ed. Prentice-Hall
- Robbins, S. (2006) *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica* (7ma. edición). México: Ed. Prentice - Hall Hispanoamericana.S.A.
- Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional*. (5ta. edición). México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*. (8va. edición). México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) *Administración* (8a edición) México: Ed. Perason Educación



- Rodríguez, D. (1999) *Liderazgo Gerencial*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- Ruiz, P. (2006), *El clima laboral y la inteligencia emocional en docentes y administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Sánchez, (2006) *Administración Gerencial y Estratégica*. Buenos Aires: Ed. Kapeluz.
- Silíceo, A. Angulo, B. y Silíceo F. (2001) *Liderazgo: El Don del Servicio*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Sonnenfend, A. (2011) *Liderazgo Ético. La sabiduría de decidir bien*. Madrid: Ed. Encuentro S.A.
- Stoner, D. (2009) *Manual de Liderazgo Empresarial*. Perú: Ed. Jurídicas.
- Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D. (1996) *Administración*. México: Ed. Pearson Educación.
- Summers, D. (2006) *Administración de la calidad*, México: Ed. Pearson Educación
- Thompson, A y Strickland, A. (1998) *Dirección y Administración Estratégicas*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Torres, H. (1997) *Liderazgo. Ministerio y batalla*. México: Ed. Caribe.
- UNESCO (2011) *Manual de Gestión para Directores de instituciones Educativas*. Ed. Lance Gráfico S.A.C.
- Universidad Tecnológica del Perú (2008) *Manual de Administración Gerencial*. Lima: UTP.
- Vadillo (2008) *Administración de la Calidad*. México: Ed. Pearson.
- Vaga, C. y Zavala, G. (2005) *Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ forma 5X corta)*. Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales.
- Valeriano, L. (2002) *Los Estilos de Liderazgo*. Perú: Ed. San Marcos.
- Vega, M. (2007) *Desarrollo Organizacional*. (8va. Edición). México: Ed. Mc Graw Hill.
- Vela, A. (2007). *Realidad y alternativas de innovación en la organización y gestión Organizacional*. Argentina: Universidad Nacional de Tucumán.



- Vértice (2008). *Planificación de los Recursos Humanos*. España: Ed. Publicaciones Vértice S.L.
- Warren, R. (2005). *Liderazgo con propósito*. EE.UU.: Ed. Vida.
- Weinert, R. (2005) *Administración Gerencial*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Werther, B. (2000) *Aministración de Personal y Recursos*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill
- Werther, W. (2006) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México; Ed. Mc Graw-Hill.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005) *Desarrollo de habilidades Directivas* (6^a edición) . México: Ed. Pearson Educación.
- Witt, M. (2000) *Cómo ejercer la verdadera autoridad*. Florida: Ed. Casa Creación
- Yukl, G. (2008) *Liderazgo en las Organizaciones* (6^a edición) Madrid: Ed. Pearson Educación.



ANEXOS



Anexo 1

CUESTIONARIO

CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: El presente tiene como objetivo recabar información sobre el clima organización, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

Nº	INDICADORES	Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	¿El Coordinador y los promotores mantienen una comunicación asertiva?					
2	¿Al interior de los módulos existe una comunicación empática y saludable?					
3	¿Las autoridades académicas y administrativas de la UGEL saben escuchar y resolver problemas?					
4	¿Los promotores manejan una comunicación saludable con los estudiantes en el aula?					
5	¿Los promotores reciben los tratos con respeto y dignidad?					
6	¿Los promotores de los módulos mantienen relaciones de cooperación recíproca?					
7	¿Los promotores de los módulos mantienen relaciones humanas saludables?					
8	¿Los directivos y jerárquicos de la UGEL practican un trato justo y respetuoso con el personal de los módulos?					
9	¿Los promotores de los módulos fomentan las buenas relaciones académicas?					
10	¿Los directivos y administrativos de la UGEL practican los valores sociales y laborales?					
11	¿Los promotores de los módulos demuestran una actitud de iniciativa e integración?					
12	¿Los promotores de los módulos se involucran en planeamiento de gestión pedagógica?					
13	¿Los promotores están identificados con el éxito de los módulos?					
14	¿Los promotores de los módulos promueven la solidaridad y apoyo mutuo?					
15	¿Los promotores están comprometidos con el mejoramiento de la gestión pedagógica?					
16	¿Los promotores de los módulos son proactivos en sus labores educativas?					
17	¿Directivos, jerárquicos y los promotores cumplen los contenidos del reglamento establecido?					
18	¿De los módulos promueve una política de estímulo a sus docentes destacados?					
19	¿El coordinador de los módulos maneja relaciones saludables durante el monitoreo académico?					
20	¿Los directivos y docentes manejan autocontrol de sus emociones?					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2

CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN EFECTIVA

El propósito de este cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan determinar la incidencia de la Comunicación efectiva.

Recuerde que la respuestas son opiniones basadas en su experiencia por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Para que su colaboración sea efectiva, se sugiere seguir las siguientes instrucciones:

- Responda para cada ítem solo una opción de respuesta
- Marque con X la respuesta que se ajusta a su criterio
- Trate de responder todos los ítems planteados en el instrumento
- Sea sincero con su respuesta.

Recuerde, que por tratarse de una encuesta anónima, no implica compromiso alguno.

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Habilidades comunicativas	N	CN	AV	CS	S
1	Considera que tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente					
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite					
3	Considera que las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.					
4	Considera que escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa					
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.					
6	Considera que se da sugerencias al personal de la institución educativa de manera respetuosa					
	Funciones de la Comunicación efectiva	N	CN	AV	CS	S
7	Considera que las normas establecidas en la institución educativa son debidamente explicadas					
8	Considera que es motivado por el personal directivo, entre otro, para realizar su labor en la institución educativa					
9	Considera que en la institución educativa el personal tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones					
10	Considera que el personal recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes.					
	Canales formales de la comunicación	N	CN	AV	CS	S
11	La autoridad responsable, da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular					
12	Considera que sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por la autoridad correspondiente					
13	Considera que existe un trabajo coordinado entre el personal y las autoridades correspondientes para alcanzar las metas previstas.					



14	Considera que puede entablar un diálogo con su autoridad					
	Barreras de la comunicación	N	CN	AV	CS	S
15	Considera Ud. que los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas.					
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de la institución educativa.					
17	Considera Ud. que utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones					
18	Considera que el personal se comunica entre sí de forma clara y coherente					
19	Considera que las palabras y el tono de voz empleado por el personal, se refleja en sus expresiones faciales.					



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
General: ¿Cómo es la relación del clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019? Específicos: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman?	General: Establecer la relación del clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019 Específicos: Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Establecer la relación existe entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Establecer la relación existe entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman	Variable 1: El clima organizacional. Dimensiones: - Comunicación - Condiciones laborales - Involucramiento laboral - Autorrealización Variable 2: Comunicación efectiva Dimensiones: Habilidades comunicativas Funciones de la comunicación Canales formales de la comunicación Barreras de la comunicación de calidad	General: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019 Específicas: Existe relación moderada positiva entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Existe relación moderada positiva entre el clima organizacional y las funciones de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Existe relación moderada entre el clima organizacional y los canales formales de la comunicación de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman Existe relación moderada entre el clima organizacional y las barreras de la comunicación de calidad de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman	Tipo: Aplicada. Nivel: Correlacional. Diseño de investigación: Descriptivo - correlacional POBLACIÓN Y MUESTRA Población: Los 29 de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de Saman, 2019. MUESTRA: no probabilística de manera intencional, con criterio de inclusión y exclusión TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Encuesta- Cuestionario TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE ANALISIS DE DATOS Medidas de tendencia central Medidas de dispersión Medidas de regresión y correlación Prueba de hipótesis La "r" de Pearson.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Autor del instrumento: GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA

1.2. Validado por: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

1.3. Título de la investigación:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019.

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X				
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																X				
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.%.

V. OBSERVACIONES: NINGUNA

LUGAR Y FECHA:

FIRMA DEL EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
OPINIÓN DEL EXPERTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Autor del instrumento: GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA
- 1.2. Validado por: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
- 1.3. Título de la investigación:
..... CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN
..... LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.%
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA:

FIRMA DEL EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
OPINIÓN DEL EXPERTO****I. DATOS GENERALES**

1.1. Autor del instrumento: ...GLADIS YOLANDA CHUQUIMAMANI CALSINA.....

1.2. Validado por: ...Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA.....

1.3. Título de la investigación:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS DOCENTES EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL INICIAL DE SAMAN, 2019.....**II. ASPECTOS A EVALUAR**

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.															X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ...BUENA.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...75%.....

V. OBSERVACIONES: ...NINGUNA.....

LUGAR Y FECHA:

FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 05-12-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Gladi Yolanda Chugumamani Calsina
Dirección: Jr. Apurimac 1370
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 42582421
Teléfono: 930500000 email: gladiChugumamani@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Maestría en Educación
Escuela Profesional o Mención: Administración y Gerencia Educativa
Título o Grado Académico a optar: Magister en Educación
Asesor: Dr. Arnaldo Yana Torres

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: Clima organizacional y su relación con la comunicación efectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel inicial de samán, 2019

Palabras claves, (3 a 5 términos): Comunicación efectiva, clima organizacional, cooperación

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: Gestión de la Educación - P32

Firma de Autor



huella digital

05-12-2025

Fecha