

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



HABILIDADES COMUNICATIVAS Y CLIMA INSTITUCIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO 2023

Tesis para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN
EDUCATIVA

AUTORES

Br. Silvia Doris Rodríguez Salazar
Br. Lupe Maribel Vargas Delgado

ASESOR

Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva
<https://orcid.org/0000-0002-4953-3452>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Educación y responsabilidad social

**TRUJILLO – PERÚ
2024**

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo, Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva con DNI N° 70112728, como asesor del trabajo de investigación titulado “Habilidades comunicativas y clima institucional en una institución educativa del distrito de La Esperanza Trujillo 2023”, desarrollado por las egresadas Silvia Doris Rodríguez Salazar DNI N° 27080343; Lupe Maribel Vargas Delgado con DNI N° 18178581 del Programa de Segunda Especialidad en Gestión Educativa; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



.....
Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva
Asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Vicerrectora académica

Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva

Decano de la Facultad de Humanidades

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los momentos hermosos y difíciles que me han enseñado a valorar el presente, a mis padres, esposo e hijos, quienes con su apoyo, amor y paciencia me han acompañado durante mi trayecto estudiantil.

Silvia Doris

A Dios Todopoderoso por darme fortaleza y sabiduría para alcanzar un sueño más y a mi amada madre por ser mi fuente eterna de inspiración.

A Joseph, Lian y Tiago, mis pequeños hijos, por su inmenso amor. Y a mi querido esposo por su comprensión.

Lupe Maribel

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo, nuestra casa de estudios, por acogernos y a nuestros queridos maestros por guiarnos y ser parte de este logro en nuestra vida profesional.

También es preciso agradecer al Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva, nuestro asesor, por su paciencia y capacidad para orientar y guiar nuestra investigación.

Los autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Silvia Doris Rodríguez Salazar y Lupe Maribel Vargas Delgado con DNI N° 27080343 y 18178581, egresados del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Humanidades, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Habilidades comunicativas y clima institucional en una institución educativa del distrito de La Esperanza Trujillo, 2023”, el cual consta de un total de 108 páginas, en las que se incluye 13 tablas y 05 figuras, más un total de 28 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



.....
Silvia Doris Rodríguez Salazar
DNI N° 27080343



.....
Lupe Maribel Vargas Delgado
DNI N° 18178581

INDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
INDICE	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. METODOLOGIA	33
2.1 Enfoque y tipo	33
2.2 Diseño de la investigación	33
2.3 Población, muestra y muestreo	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	35
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	36
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSION	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	61

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información	61
Anexo 2: Ficha técnica	66
Anexo 3: Operacionalización de variables	68
Anexo 4: Carta de presentación	71
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	72
Anexo 6: Consentimiento informado	73
Anexo 7: Matriz de consistencia	74
Anexo 8: Base de datos	77
Anexo 9: Validación de expertos	81
Anexo 10: Captura de similitud Turnitin	108

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población según estamento	34
Tabla 2 Distribución de la muestra según estamento	35
Tabla 3 Resultados por niveles de la variable habilidades comunicativas en una IE de La Esperanza en 2023	37
Tabla 4 Niveles porcentuales de las dimensiones de las habilidades comunicativas en una IE de La Esperanza en 2023	38
Tabla 5 Niveles porcentuales de la variable del clima institucional en una IE de La Esperanza en 2023	40
Tabla 6 Niveles porcentuales de las dimensiones del clima institucional en una IE de La Esperanza en 2023	41
Tabla 7 <i>Representación de la dispersión de puntuaciones de las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE de La Esperanza</i>	42
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad</i>	44
Tabla 9 Contrastación de las habilidades comunicativas Vs clima institucional.....	45
Tabla 10 Contrastación de las habilidades de emisión Vs clima institucional	46
Tabla 11 Contrastación de las habilidades de recepción Vs clima institucional	47
Tabla 12 Contrastación de la comunicación no verbal Vs clima institucional	48
Tabla 13 Contrastación de las habilidades de comunicación no verbal Vs clima institucional	49

Índice de figuras

Figura 1 Representación gráfico porcentual por niveles de la variable habilidades comunicativas	37
Figura 2 Representación gráfico porcentual por dimensiones de las habilidades comunicativas	39
Figura 3 Representación gráfico porcentual de la variable clima institucional	40
Figura 4 Representación gráfico porcentual por niveles de las dimensiones del clima institucional	41
Figura 5 Representación de la dispersión de las variables de estudio	43

RESUMEN

La presente investigación denominada habilidades comunicativas y clima institucional en una institución educativa del distrito de La Esperanza Trujillo, 2023, tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito la esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, se trabajó en el marco del enfoque cuantitativo, el diseño fue correlacional en una muestra de 87 elementos entre docentes y administrativos, se han empleado 2 instrumentos, un cuestionario para medir las habilidades comunicativas conformado por 42 ítems segmentado en 4 dimensiones y un cuestionario para medir el clima institucional que estuvo compuesto por 20 ítems dividido en 4 dimensiones; estos documentos fueron sometidos a la evaluación por el criterio del juicio de expertos arrojando el criterio de aplicabilidad; el estudio piloto para las habilidades comunicativas registró $\alpha = 0.980$ y para el clima institucional se obtuvo $\alpha = 0.972$. La hipótesis general postuló la idea que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. Los resultados indican que entre las habilidades comunicativas y el clima institucional existe relación directa por tener el signo positivo, muy alta por haber alcanzado el valor de 0.908 y además es significativa porque se ha obtenido $p < 0.001$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: habilidades comunicativas, clima institucional, comunicación, competencia comunicativa y contexto institucional

ABSTRACT

The present research, titled "Communicative Skills and Institutional Climate in an Educational Institution in the La Esperanza District, Trujillo 2023," had as its fundamental purpose to determine the relationship between communicative skills and institutional climate in a school in the La Esperanza district in Trujillo for the year 2023. The study was conducted within a quantitative framework, using a correlational design with a sample of 87 participants, including both teachers and administrative staff. Two instruments were employed: a questionnaire to measure communicative skills consisting of 42 items segmented into 4 dimensions, and a questionnaire to measure institutional climate composed of 20 items divided into 4 dimensions. These documents were subjected to expert judgment evaluation, resulting in a criterion of applicability. The pilot study for communicative skills recorded $\alpha = 0.980$, and for institutional climate, $\alpha = 0.972$. The general hypothesis posited the idea that there is a direct and significant relationship between the variables under study. The results indicate a direct relationship between communicative skills and institutional climate, as evidenced by the positive sign of r_s , which is very high at a value of 0.908. Furthermore, the relationship is significant as $p < 0.001$, leading to the acceptance of the alternative hypothesis.

Keywords: communication skills, institutional climate, communication, communicative competence, and institutional context.

I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades comunicativas son una herramienta fundamental para el desarrollo integral de las personas, influyendo en su éxito profesional, relaciones personales, desarrollo personal y participación efectiva en la sociedad, la capacidad comunicativa efectiva facilita la comprensión mutua, la resolución de problemas y la construcción de un entorno más colaborativo y armonioso (Segura, 2016).

Las habilidades comunicativas son esenciales para los docentes, porque les permiten transmitir sus conocimientos, motivar a sus alumnos, crear un clima de aprendizaje positivo y establecer relaciones de confianza y respeto, entre estas se considera: La capacidad de comprender e interpretar textos de diversos tipos y géneros; la producción textual de calidad, con una estructura lógica, una ortografía impecable, una gramática precisa y un estilo personal, que cumplan con las expectativas y necesidades del lector, y que reflejen el dominio de la materia y la creatividad del docente. La trasmisión de ideas, opiniones, sentimientos y emociones de forma clara, coherente, fluida y persuasiva, utilizando un vocabulario adecuado, una pronunciación correcta, una entonación variada y un lenguaje no verbal congruente, que capte la atención y el interés de los alumnos. En la labor docente, contribuyen a: Mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, favoreciendo la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias por parte de los alumnos, y el desarrollo profesional y personal de los docentes; el fomento de la participación, la colaboración y el trabajo en equipo, tanto entre los alumnos como entre los docentes y otros agentes educativos, generando un ambiente de confianza, cooperación y aprendizaje mutuo; Promover la inclusión, la diversidad y la interculturalidad, respetando y valorando las diferencias individuales y culturales de los alumnos, y adaptando la comunicación a sus características, necesidades e intereses y también permiten potenciar la innovación, la creatividad y la motivación, estimulando el pensamiento crítico, la curiosidad, la iniciativa y la autonomía de los alumnos, y actualizando y renovando constantemente los recursos y las estrategias comunicativas de los docentes.

Andersson et al. (2022), en su artículo *Enhancing teachers' classroom communication skills*, sostienen que es necesario una capacitación continua de los docentes en el desarrollo de las destrezas comunicativas, el trabajo realizado consistió en que 11 docentes trabajaron en la mejora de las habilidades de comunicación con sus estudiantes, los resultados no

expresan mucha diferencia en los resultados, pero sí quedo claro sobre la importancia de trabajar en el desarrollo de estas habilidades

Según Cabezas (2019), indica que, para el desarrollo de las habilidades comunicativas, los docentes deben seguir las orientaciones metodológicas, como las que se presentan en la Guía de competencias comunicacionales para los docentes, elaborada por el Ministerio de Educación del Ecuador. Esta guía ofrece sugerencias para que el docente promueva el desarrollo de competencias comunicacionales en los estudiantes que les permitan pensar, aprender y comunicarse mejor con la lengua. Asimismo, se pueden consultar algunos trabajos de investigación que abordan la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral docente, como el realizado por Boizán-Mesa Paredes en cuyos estudios proponen hipótesis y metodologías para analizar la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de la labor docente.

Con relación al clima institucional en el aspecto internacional en el artículo Estudio del clima organizacional en las instituciones de educación superior: Percepciones sobre la satisfacción y expectativas en Ecuador, los autores Franco et al. (2022), analizan el clima organizacional en las instituciones de educación superior en Ecuador y cómo las percepciones de los empleados afectan su satisfacción y expectativas laborales. Los resultados revelan que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y que los empleados esperan mejoras en aspectos como la comunicación y el liderazgo. Además, se sugiere la necesidad de implementar políticas que promuevan un ambiente de trabajo positivo y una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones.

A nivel nacional Lope et al. (2023), en el artículo clima organizacional y acompañamiento docente en las instituciones educativas - distrito de Ayacucho examina la relación entre el clima organizacional y el acompañamiento docente en las instituciones educativas del distrito de Ayacucho; aplicó una encuesta a docentes y se encontró que el clima organizacional tiene una alta correlación entre el acompañamiento docente, y que un clima positivo pues este coeficiente alcanzó el valor de Rho de Spearman de 0.814 con $p = 0.000$. El estudio también identificó áreas de mejora en el clima organizacional, como la necesidad de mejorar la comunicación y la participación de los docentes en la toma de decisiones. En general, el artículo resalta la importancia de un clima organizacional positivo

para mejorar la calidad de la educación y el bienestar de los docentes. Este estudio destaca la importancia de crear un clima organizacional positivo en las IIEE para mejorar la calidad de la educación y el bienestar de los docentes y demás estamentos; resulta importante reconocer que el clima organizacional no solo afecta a la satisfacción laboral de los docentes, sino que también influye en su capacidad para brindar un acompañamiento efectivo a los estudiantes, los autores brindan información útil para los líderes educativos y los encargados de la toma de decisiones, ya que muestra áreas específicas que pueden ser mejoradas para fomentar un clima organizacional positivo en las instituciones educativas.

En La Libertad se tiene la investigación de Flores (2022), estudió la relación entre el clima institucional y el desempeño docente; se demostró la existencia de relación positiva entre el clima institucional y el desempeño docente y que asciende 0.797 a, lo que sugiere que un clima institucional positivo puede mejorar el desempeño de los docentes, en la investigación se identificó 3 factores clave que contribuyen al clima institucional: el liderazgo, la comunicación y el ambiente de trabajo. En base a estos hallazgos, se recomienda a los líderes educativos trabajen en mejorar el clima institucional, fomentando la participación activa de los docentes en la toma de decisiones y promoviendo una cultura de comunicación abierta y efectiva.

En la entidad educativa de La Esperanza, se observa en forma apriorística que en cuanto a las habilidades comunicativas está mayormente enfocado en los aspectos normativos de cumplimiento administrativo y eso resta tiempo a realizar acciones para dar paso a una verdadera y significativa comunicación; en lo referente al clima institucional, se observa que existen buenas relaciones laborales y de compañerismo, pero quizá lo que falta es que haya respuestas orgánicas o de cuerpo institucional.

Lo expuesto anteriormente, nos permitió formularnos la interrogante general: ¿Qué grado de relación existe entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una institución educativa del distrito de la Esperanza, Trujillo en 2023? Como interrogantes específicas se tiene: ¿Qué relación hay entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023? ¿Qué grado de relación hay entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023? ¿Qué grado de relación hay entre las habilidades de comunicación no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en

Trujillo en 2023? ¿Qué relación hay entre las habilidades asertivas o de autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023?

Esta investigación tiene como justificación dentro del valor social que para Fernández (2020), radica en la importancia de los resultados a los que se arribarán tanto de las habilidades comunicativas como del clima institucional para tomar decisiones que favorezcan al proceso educativos y además para el bienestar de los miembros de la organización y el logro de los objetivos institucionales. Comprender la relación entre ambos factores puede tener un impacto positivo en las organizaciones y en la sociedad en general, al promover entornos de trabajo saludables y productivos. Dentro de la justificación de índole práctico según Bernal (2010), consiste en la solución en la realidad problemas que benefician al bien común o al menos presenta alternativas de solución de una determinada problemática en un contexto específico, por ende, una adecuada comunicación puede generar un clima institucional positivo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos con su trabajo. Por otro lado, una comunicación deficiente puede conducir a un clima negativo, caracterizado por la desmotivación y la insatisfacción laboral. Al comprender la relación entre ambos factores, las organizaciones pueden tomar medidas para promover una adecuada comunicación y fomentar un clima positivo, lo que a su vez puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados. En resumen, la investigación correlacional de las habilidades comunicativas y el clima institucional tiene una justificación práctica al proporcionar información que puede ayudar a las organizaciones a crear entornos de trabajo más saludables y exitosos. En cuanto a la utilidad metodológica para Fernández (2020), una investigación con aporte metodológico presenta alternativas en los procesos que permitan la adquisición de nuevos conocimientos, que en este caso permite examinar la asociación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional, sin establecer una relación causal directa, esto permite identificar patrones y tendencias en los datos recopilados, lo que a su vez puede proporcionar información valiosa para comprender cómo se asocia a comunicación adecuada y el clima. Al utilizar métodos estadísticos adecuados, podemos determinar la fuerza y la dirección de esta relación, lo que brinda una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de intervenciones organizacionales, otro aspecto importante es el aporte brindando dos instrumentos validados y con la confiabilidad requeridos para ser aplicados en otro escenario con similitud contextual.

El propósito principal de esta investigación fue: Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023 y como objetivos específicos se formuló: Identificar la relación de las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023; identificar la relación de las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo, 2023; identificar la relación entre las habilidades de emisión no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo, 2023; finalmente: identificar la relación de las habilidades asertivas o autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo, 2023.

La hipótesis general es: Existe relación directa y significativa entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023 y como específicas se tiene: Existe relación directa y significativa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023; Existe relación directa y significativa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023; Existe relación directa y significativa entre las habilidades de comunicación no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023; finalmente; Existe relación directa y significativa entre las habilidades asertivas o de autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023.

En el marco de antecedentes en el plano internacional se ha considerado a: Al-Alawneh et al. (2019), en el artículo de Malasia sobre habilidades comunicativas en la vida práctica, se trazaron como intención principal fue establecer los niveles de las destrezas comunicacionales, su intención principal fue: evaluar la eficacia de las habilidades comunicacionales, el trabajo se realizó en 546 estudiantes de educación superior de Indonesia. Los resultados expresan que la comunicación es un proceso dinámico que está influido en forma negativa por factores perturbadores, la investigación se realizó en más de 500 estudiantes universitarios. En los resultados se expresa que el impacto de las habilidades comunicativas en los rasgos personales se ha registrado un promedio de 3.54 puntos con la categoría alta; en el impacto con las relaciones de interacción social se logró un alto nivel al registrar un promedio de 3.37. En estas las habilidades sociales en la escucha con atención,

uso del tono de voz apropiado, la expresión con claridad, uso de lenguaje adecuado y el mantenimiento visual con el interlocutor se obtuvo nivel alto.

Por su parte Tupuna (2023), de la Universidad Central del Ecuador trató sobre el clima institucional y el desempeño laboral en un instituto nacional de Quito en Ecuador; se trazó como intención principal identificar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral docente en el Instituto Nacional Mejía de Quito. Se trabajó en una muestra de 76 docentes; el enfoque fue cuantitativo y el diseño de investigación correlacional; el método empleado fue el hipotético- deductivo; se aplicó un cuestionario para cada variable. Los resultados en el clima institucional con las puntuaciones oscilan entre 1 y 4 puntos; las medidas registradas en conflicto y cooperación fue de 3.62 puntos; en el liderazgo puede 3.83 puntos; en comunicación fue de 3.78 puntos y en la motivación alcanzó a 3.82 puntos. Los resultados que se han obtenido en la contrastación de las hipótesis usando la correlación de Pearson se observa que entre la dimensión conflicto y cooperación con el desempeño docente existe una correlación moderada al registrar el valor de $r = 0.606$; entre el liderazgo y el desempeño docente se ha obtenido $r = 0.651$; entre la comunicación y el desempeño docente se registró $r = 0.754$ y entre la motivación y el desempeño se registró $r = 0.735$ además se observa que en todas las contrastaciones se obtuvo un $p = 0.000$; los resultados indican que en existe relación directa de nivel moderado y significativo.

También se consideró a Matabanchoy y Chaucanes (2021), en el artículo Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal en Colombia, el propósito fue cuantificar la percepción de los docentes y funcionarios de una institución educativa en San Juan de Pasto acerca del clima laboral. La muestra fue 204 funcionarios, el estudio fue de tipo descriptivo transversal en el que se aplicó un cuestionario los resultados indican que, en cuanto a la administración del talento humano los encuestados manifiestan que está de acuerdo con este manejo el 37.1% y, en cuanto al estilo de dirección las cifras más representativas están en la alternativa de acuerdo con un 55.5.0%, pero en términos generales les corresponde la categoría regular; en cuanto al clima laboral, la percepción el 40.9% considera que el clima es regular. En las conclusiones se indica que para una mejora sustancial del clima institucional se requiere mucha participación de los directivos.

Finalmente, se cuenta con la investigación de: Munohsamy y Muniandy (2023), en: *The Influence of Communication Skills on Teaching Performance of a Private Secondary School in Brunei Darussalam*, que trata de Las habilidades comunicativas docentes para la praxis pedagógica y conseguir aprendizajes de los estudiantes son fundamentales. Los autores realizaron un estudio piloto realizado en una escuela china privada en Negara Brunei Darussalam, se encuestó a 28 docentes que relacionaron las habilidades comunicativas y su desempeño. Se ha encontrado que estas habilidades de los docentes están positivamente relacionadas con su desempeño docente y con su edad y experiencia docente. El texto concluye que los docentes deben evaluar y mejorar constantemente sus habilidades de comunicación mediante programas de desarrollo profesional. Los resultados indican también que las habilidades comunicativas con el rendimiento docente han alcanzado $r = 0.548$ considerado como una relación moderada y significativa porque $p = 0.003$, también se demuestra una correlación directa entre la edad y habilidades comunicativas por encontrarse $r = 0.269$ con $p = 0.031$.

En el Perú se tiene el aporte de: Carlos et al. (2023), tuvo como intención principal establecer la relación entre el clima institucional y desempeño laboral, se ha usado el método hipotético deductivo, la muestra estuvo conformada por 30 elementos, se ha empleado como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con la escala de Likert, en los resultados se expresa que por mejorar los encuestados el 20% consideran que debe mejorarse el clima organizacional, el 80% considera que se clima es saludable. En la contrastación de la hipótesis entre el clima institucional y los factores actitudinales se observa que existe una correlación de nivel alto al registrar $r_s = 0.784$ con $p = 0.001$. En las conclusiones se establece que la relación entre variables es alta.

También tenemos a la investigación de Olivera (2023) de la Universidad César Vallejo, quien trató sobre las relaciones interpersonales y el clima institucional, se propuso analizar la influencia de dichas relaciones en el clima de la organización, tuvo un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, se ha trabajado con una muestra de 49 docentes; en los resultados se indica que en el clima institucional el 93.9% de los docentes consideran que el clima tiene por característica regular y el 6.1% considera que el nivel es bueno, en las correlaciones se ha usado el coeficiente de Rho de Spearman por no haber distribución normal en los datos que conforman las dimensiones y las variables. En la contrastación de la hipótesis general se ha encontrado $r_s = 0.594$ con $p = 0.000$; esto demuestra que existe una relación directa, de

nivel moderado pero significativa; al contrastarse la dimensión habilidades comunicativas y el clima institucional se ha obtenido $r_s = 0.305$ con $p = 0.000$, esto indica que existe relación directa de nivel moderado pero estadísticamente significativa; al contrastarse el compromiso y el clima organizacional, ha arrojado $r_s = 0.554$ con $p = 0.000$ esto demuestra que existe relación directa y moderada pero significativa entre la dimensión y la variable.

Así mismo se consideró a Vásquez (2019), se trazó como propósito fundamental establecer el índice de relación entre el liderazgo directivo y liderazgo docente con el clima institucional, con enfoque cuantitativo, diseño correlacional en una muestra de 55 docentes, sobre el liderazgo directivo el 36.4% dice ser muy débil, el 30.9% le otorga la categoría moderada y el 32.7% considera que es fuerte; en la capacidad de gestión el 27.3% sostiene que es débil, el 45.5% afirma que es moderado y el 27.3% considera que es fuerte; en cuanto a las relaciones humanas el 14.5% sostiene que hay debilidad, el 65.5% considera que tiene un nivel moderado y el 20.0% cree que es fuerte; en cuanto a la motivación del líder el 3.6% indica debilidad, el 32.7% afirma que es moderado y el 63.6% considera que es fuerte. En el clima institucional el 29.1% afirma que es débil, el 45.5% sostiene que es moderado y el 25.5% le otorga la categoría fuerte; en las relaciones interpersonales el 16.4% considera que hay debilidad, el 61.8% cree que es moderado este nivel y el 21.8% considera que es fuerte; en cuanto a trabajo en equipo el 21.8% considera que es débil, el 54.5% le otorga la categoría moderada y el 23.6% cree que es fuerte. La correlación entre variables en la interpretación la autora sostiene que existe relación positiva y fuerte.

Del mismo modo Vargas (2022), cuyo trabajo tuvo la intencionalidad del trabajo fue demostrar el efecto de los talleres basados en la teoría de indica en el clima institucional, el trabajo tuvo enfoque cuantitativo, el tipo fue aplicativo y diseño pre experimental. La muestra lo conformaron 57 trabajadores de una entidad educativa, se aplicó un cuestionario. Los resultados indican que en cuanto al clima institucional en el pre test el 54.4% le otorgó el criterio no saludable, por mejorar indicó el 45.6% y saludable registró en 0%; en el post test en no saludable se observó un 0%, por mejorar alcanzó el 42.1% y saludable registrar el valor de 57.9%. En las conclusiones se indica que el taller tuvo un efecto positivo por cuanto elevó el clima organizacional de no saludable a saludable y que a través de la prueba de Wilcoxon se ha registrado $p = 0.000$. Finalmente se cuenta con la investigación de Alvarado (2023), de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, en liderazgo directivo y clima institucional en los profesores de la institución educativa privada Lumbreras, Puente Piedra,

se propuso determinar el grado relacional, entre el liderazgo directivo y el clima institucional, se trabajó con un diseño correlacional, tuvo enfoque cuantitativo, se trabajó en una muestra de 34 docentes, se aplicaron 02 cuestionarios uno para cada variable. Los resultados en el liderazgo directivo indican que en el nivel bajo se concentró el 62%, el 26% estuvo en el nivel medio y 12% alcanzó la categoría alta; en cuanto al clima institucional en el nivel inadecuado se encontró el 59%, en el nivel regular estuvo el 24% y en la categoría adecuada estuvo el 18%. En la contrastación de la hipótesis general entre el liderazgo directivo y clima institucional se encontró $r = 0.694$ con $p = 0.000$, lo que indica que entre las variables existe una relación alta, directa y significativa.

En el ámbito regional, está el aporte de Flores (2022), de la Universidad Cesar Vallejo en la tesis de maestría *Clima institucional y desempeño docente en una IE pública de Sarín, 2022*, la intención principal fue identificar es la relación del clima institucional y la praxis en docentes; tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, la muestra fue de 30 docentes de los diversos niveles, se aplicó un cuestionario de 30 ítems para la cuantificación del clima y 17 ítems para medir el desempeño; los resultados del clima el 50% indica que es agradable, el 26.7 dice que es regular y el 23.3 afirma ser desagradable; a nivel de las dimensiones de clima tales como comunicación, motivación, confianza y condiciones de trabajo, los resultados se encuentran repartidos entre los niveles regular y agradable. Las correlaciones entre la comunicación y el desempeño alcanzaron a 0.237 con $p = 0.206$; entre la motivación y el desempeño se registró $Rho = 0.607$ con $p = 0.000$; en que la confianza y desempeño se ha registrado $rs = 0.507$ con $p = 0.004$ y entre las condiciones de trabajo y el desempeño se registró $rs = 0.474$ con $p = 0.008$ y entre las variables se encontró $rs = 0.706$ con $p = 0.000$

Otro aporte importante es el de Icaza (2023), en su tesis de maestría de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios en Ecuador, el propósito fundamental de la investigación fue determinar las habilidades en estudiantes de la Universidad de Guayaquil en la asignatura de didáctica, fue una investigación descriptiva con 12 participantes, se trabajó con las habilidades para leer, escribir escuchar y hablar. En los resultados se encontraron deficiencias en la fluidez oral, en la atención hacia el interlocutor, la velocidad en el proceso lector, dificultades en instalación, la ortografía la escritura legible y redacción. La menor puntuación se encuentra centrada en hablar que de 48 puntos solo tiene 15 puntos,

las mismas cifras se dan en la habilidad de leer, en escribir se totalizó 17 puntos y en escuchar los estudiantes obtuvieron 20 de los 40 puntos.

No menos importante es el trabajo de Ciudad (2019), de la Universidad Nacional de Trujillo, propuso un programa de inteligencia emocional para mejorar el clima institucional, la intencionalidad principal fue demostrar que el programa indicado mejora significativamente el clima institucional en la mencionada entidad educativa; se ha trabajado en una muestra de 25 elementos entre directivos y docentes; el diseño pre experimental y se ha usado para la medición un cuestionario del clima institucional; se trabajó y marcado en el enfoque cuantitativo; en los resultados se ha logrado pasar en el pre test de 35.56 puntos a 47.16 puntos, se ha obtenido $t_c = 17.17$ para 24 grados de libertad. En la dimensión capacidad organizacional el pre test arrojó como media 23.08 puntos; el post test fue de 27.44 puntos habiéndose registrado $t_c = 7.97$ frente a $t_t = 1.71$; existiendo una influencia significativa del programa en la capacidad organizacional. En la dinámica organizacional el pre test arrojó 37.96 puntos y el post test fue 43.44 puntos, el estadístico $t_c = 9.21$ frente a $t_t = 1.71$.

Por último se cuenta con el aporte de Urbina (2021), en la tesis de maestría en gestión y acreditación de la Universidad Católica de Trujillo en: Clima institucional y desempeño docente en la IE 80289 de Magdalena de Puruchaga, Otuzco – 2020, tuvo por intención principal identificar el grado relacional entre el clima institucional de desempeño en la entidad indicada; fue cuantitativo el enfoque, de investigación no experimental en la modalidad descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformado por 25 elementos. En el clima institucional se ha observado que los docentes han obtenido el nivel adecuado al registrar un promedio de 48.7 puntos; a nivel de las dimensiones: motivación, comunicación, manejo de conflictos y trabajo en equipo los docentes han alcanzado el nivel adecuado al registrar promedio de 11.4 puntos, 12.9 puntos, 12.3 puntos y 12.2 puntos respectivamente. Entre las dimensiones del clima institucional: motivación, comunicación, manejo de conflictos y trabajo en equipo con el desempeño docente se ha obtenido se han obtenido correlaciones de: 0.858, 0.882, 0.873 y 0.828; y, en la contrastación entre las variables se ha obtenido $r = 0.887$ con $p = 0.000$; ello implica que entre las dimensiones y la variable desempeño existe una correlación muy alta, directa y significativa, lo mismo sucede con la contrastación entre el clima institucional y el desempeño indicado.

Antes de entrar a las habilidades comunicativas, debemos tratar lo referente a la comunicación y dentro de ella Morales (2019), lo define como el proceso por el cual se emite y recibe una información entre dos o más individuos con el propósito de informar, generar acciones, crear entendimiento o transmitir ideas, implica la presencia de un emisor, un receptor, un mensaje y un canal, esta puede ser verbal o no verbal, según el código que se utilice para comunicarse, esta es esencial para la convivencia, la expresión y el aprendizaje de los seres humanos y animales.

Como elementos de la comunicación se ha considerado a Raffino (2019), quien considera: El emisor: Es el sujeto que inicia la comunicación al emitir el mensaje. El emisor puede usar diferentes códigos y canales para comunicarse, y debe adaptarse al receptor para que el mensaje sea efectivo. El receptor: Es el sujeto que recibe el mensaje del emisor. El receptor puede ser voluntario o involuntario, y puede responder o no al mensaje. Si responde, se convierte en emisor y se produce una retroalimentación. También se tiene como elemento al Código: Es el conjunto de signos o símbolos que se usan para transmitir el mensaje. El código puede ser lingüístico (oral, escrito o por señas) o no lingüístico (señales de tráfico, gestos, etc.). otro elemento es el Mensaje: Es lo que el emisor quiere comunicar al receptor. El mensaje puede tener diferentes contenidos, formas y funciones, según el propósito y el contexto de la comunicación. También se considera al Canal que se considera como el medio por el cual se envía el mensaje del emisor al receptor. El canal puede ser natural (aire, luz, sonido, etc.) o artificial (teléfono, radio, internet, etc.). el contexto: son las circunstancias que rodean la comunicación y que influyen en su significado e interpretación, este puede ser físico (lugar, tiempo, ambiente, etc.), social (relación entre los interlocutores, normas, valores, etc.), psicológico (emociones, actitudes, motivaciones, etc.) o cultural (costumbres, creencias, conocimientos, etc.). También se tiene como elemento que siempre está presente y es el Ruido que es cualquier interferencia o perturbación que dificulta la comunicación y altera la recepción del mensaje original. El ruido puede ser físico (sonidos externos, mala conexión, etc.), semántico (ambigüedad, contradicción, etc.) o psicológico (prejuicios, distracciones, etc.). por último, se tiene a la retroalimentación que es la respuesta que el receptor da al mensaje del emisor. La retroalimentación permite verificar si la comunicación ha sido exitosa o no, y facilita la interacción y el diálogo entre los interlocutores.

En cuanto a la definición de las habilidades comunicativas, se ha tomado los criterios de Reith-Hall y Montgomery (2023), que lo definen como la predisposición de compartir

información, pensamientos y emociones de manera efectiva con los demás, se incluyen aspectos como la conducta oral, escrita y social, tener una idea cabal de habilidades comunicativas es importante para comprender la capacidad particular comunicativa en diferentes contextos.

Ascencios (2017), es la capacidad de transmitir ideas, información y emociones de manera efectiva, tanto de forma verbal como no verbal. Estas habilidades son fundamentales para comunicarse de forma eficiente y potenciar las relaciones sociales en diferentes ámbitos de la vida.

De lo que se desprende que es la predisposición personal de expresión, lo que necesita, siente, piensa y quiere usando la palabra hablada o escrita; también implica la habilidad para comprender los mensajes que recibe utilizando códigos que ambos interlocutores deben saber usar y entender según la situación como lo indica.

Los elementos de las habilidades comunicativas para Parthiban y Vakkil (2022), las habilidades comunicativas son fases lingüísticas que se ejecutan en la vida, en la participación con eficiencia y pericias en los ámbitos comunicacionales y la sociedad. Entre los elementos los autores consideran: Escucha activa que consiste en atender a lo que el otro está expresando, captando su significado y demostrando interés en lo que se está transmitiendo. Empatía que consiste en identificarse con el otro, sentir lo que puede estar experimentando en una situación o ante un evento determinado. Asertividad que se usa para expresar los propios pensamientos, emociones y deseos de forma clara, directa y honesta, sin ofender al otro. La Comunicación no verbal que permite entender, interpretar y el uso del lenguaje corporal, como gestos, posturas, miradas, entre otros, para relacionarse con los demás y con el entorno. Las destrezas verbales de recepción que consta de escuchar y leer son habilidades que permiten comprender el mensaje que se está recibiendo. Comunicación efectiva que es la habilidad de expresar ideas de forma clara y precisa, logrando que el mensaje sea entendido por el receptor. La Autoestima y confianza para mejorar las habilidades comunicativas puede mejorar la autoestima y la confianza en uno mismo. La Potenciación y que permiten potenciar y mejorar durante la existencia. Destrezas comunicacionales, se refiere a las pericias comunicacionales son competencias que se adquieren en la vida para comunicarse de manera más eficaz y fortalecer las relaciones sociales.

Las habilidades comunicativas presentan características y que según Verheijden et al. (2023), y de otros autores se han extraído como características: Implican escuchar, observar, hablar y empatizar con el interlocutor. Se adaptan al contexto, al propósito y al tipo de comunicación (cara a cara, telefónica, escrita, visual, etc.). Se basan en el respeto, la claridad, la precisión y la coherencia. Se pueden aprender y mejorar con la práctica y la retroalimentación. Favorecen las relaciones interpersonales, la resolución de conflictos, la confianza y el bienestar.

Las habilidades comunicativas revisten enorme importancia en el ejercicio docente, pues según Pérez (2022), la importancia radica en facilitar el aprendizaje de los contenidos y conceptos mediante la transmisión precisa y comprensible de la información; estimular la participación activa de los estudiantes en el aula mediante la comunicación persuasiva y motivadora; crear un ambiente de aprendizaje positivo y seguro mediante la comunicación respetuosa y positiva; adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes mediante la escucha y observaciones atentas; colaborar con colegas y padres mediante la comunicación efectiva para planificar, coordinar y evaluar programas educativos; mejorar la retroalimentación a los estudiantes mediante la comunicación constructiva y motivadora y explicar los objetivos y expectativas del curso mediante la comunicación clara y efectiva.

Las habilidades en la comunicación están amparadas por diversos enfoques teóricos; para Hernández-Jorge y De la Rosa (2018) y otros autores extrajeron como teorías.

La Teoría de la Comunicación Interpersonal de Paul Watzlawick (1967), que destaca la importancia de los patrones de comunicación y cómo la información se intercambia en las interacciones humanas. Introduce conceptos como la comunicación analógica y digital, así como la idea de que es imposible no comunicarse. Teoría de la Comunicación No Verbal de Mehrabian (1971): Resalta la importancia de la comunicación no verbal, esta indica que solo un pequeño porcentaje de la comunicación efectiva se debe a las palabras, mientras que la mayoría se atribuye a la comunicación no verbal y el tono de voz. La Teoría de la Comunicación Organizacional de Shannon y Weaver (1949): describe las fases de para transmitir información en una organización. Se basa en un modelo que incluye elementos como la fuente (emisor), mensaje, codificación, canal, decodificación, receptor, retroalimentación y ruido. Este enfoque matemático busca entender y mejorar la eficacia de la comunicación interna en las organizaciones, pero ha sido criticado por su simplicidad y

falta de consideración de aspectos contextuales y sociales. La Teoría de la Comunicación Transaccional de Berne (1961): Se enfoca en los juegos y guiones que las personas siguen en las interacciones sociales. Introduce conceptos como "estados del yo" y "transacciones", analizando cómo las personas se comunican y se relacionan.

Estas teorías representan perspectivas fundamentales en el estudio de las habilidades comunicativas, abordando aspectos clave como la interacción interpersonal, la comunicación no verbal, la organizacional y la dinámica de transacciones en la comunicación.

En la presente investigación para la variable habilidades comunicativas se ha considerado 4 dimensiones:

Dimensión 01: Las habilidades de emisión. Incluye la claridad, coherencia, concisión, fluidez verbal, adaptabilidad del mensaje, escucha activa, empatía y uso adecuado del lenguaje. Según Miramira (2019), nos dice que estas habilidades son primordiales en la interactividad social en diversos contextos, ya que permiten transmitir información de manera comprensible, adaptada al público y con atención a la retroalimentación. Según Ascencios (2017), refiere que son aquellas a través de las cuales se expresan ideas, sentimientos y emociones de forma verbal o no verbal. Estas habilidades son esenciales para comunicarnos de manera efectiva y eficiente con los demás

Dimensión 02: Las habilidades de recepción. Se refiere a la capacidad de comprender y procesar la información que se recibe a través de la comunicación verbal y no verbal. Según Miramira (2019), son aquellas que permiten al emisor transmitir un mensaje de forma clara, coherente y adecuada. En resumen, tanto las habilidades verbales como las no verbales son fundamentales en la comunicación. Dominar las habilidades verbales asegura una correcta expresión oral y escrita, mientras que las habilidades no verbales permiten transmitir de manera efectiva emociones y actitudes que complementan el mensaje verbal. Según Ascencios (2017), menciona que son aquellas que nos permiten recibir, comprender e interpretar los mensajes que nos envían otras personas, tanto de forma verbal como no verbal.

Dimensión 03: La comunicación no verbal. Es una forma de comunicación que involucra gestos, expresiones faciales, posturas corporales, tono de voz y cualquier otro comportamiento no relacionado con las palabras habladas o escritas. Miramira (2019), afirma que la comunicación no verbal incluye gestos, expresiones faciales, contacto visual,

postura corporal, tono de voz, silencio y uso del espacio. Estos elementos complementan y refuerzan el mensaje verbal, transmitiendo las emociones, actitudes e intenciones del emisor. Además, la comunicación no verbal puede regular el flujo de la conversación al indicar si se quiere hablar o escuchar. Es importante para establecer una buena relación con el receptor, generar confianza y credibilidad, y prevenir malentendidos. Según Ascencios (2017), menciona que es aquella que nos permite transmitir y recibir información sin usar palabras o lenguaje escrito y hablado.

Dimensión 04: La habilidad asertiva. Se refiere a la capacidad de expresarse de manera clara, directa y respetuosa, defendiendo nuestros derechos y opiniones sin agredir ni ser agredidos. Esta habilidad nos permite establecer límites, negociar y resolver conflictos de manera adecuada, evitando la sumisión o la agresión. Según Miramira (2019), ser asertivo nos permite expresar nuestras opiniones y deseos de manera clara y respetuosa, sin agredir ni ceder ante los demás. Esto nos ayuda a sentirnos más seguros y confiados en nosotros mismos, lo que a su vez mejora nuestra autoestima. Al mostrar confianza en nuestras ideas y necesidades, transmitimos a los demás la imagen de una persona segura y capaz. Según Ascencios (2017), nos dice que son las que permiten defender derechos y opiniones propias y los de otro nuestros propios derechos y opiniones y al mismo tiempo se a los demás, contribuyen a expresar de forma clara, directa, honesta y transparente lo que pensamos, sentimos y necesitamos, sin atacar ni dejarnos atacar por los demás.

El clima instruccional se refiere al ambiente laboral en una entidad y tiene un impacto significativo en el desempeño funcional y bienestar de los colaboradores para el éxito del ente organizado. Desde esta óptica se ha considerado a García e Ibarra (2021), que sostienen que es el ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización o institución, en sí sintetiza la percepción colectiva de los miembros de la organización sobre las normas, los valores, las actitudes, las interacciones y las políticas que influyen en su experiencia laboral, está conformada por el conjunto de creencias, emociones y actitudes compartidas que afectan la motivación, la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados. Dicen además que el clima puede ser positivo o negativo, y se construye a través de la interacción de varios factores, como el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento, la toma de decisiones, la equidad y la colaboración. Un clima institucional saludable fomenta la confianza, la cohesión, la participación activa y la satisfacción laboral de los empleados. Este concepto fue propuesto por Kurt Lewin en la década de 1930. Desde entonces, se ha

convertido en un tema relevante en la investigación y la gestión organizacional, ya que se reconoce que el clima institucional tiene un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento de los empleados, así como en los resultados organizacionales.

Alvites (2023), nos refiere que la forma de convivencia en una organización depende de las experiencias que comparten los miembros de esta, las cuales se manifiestan en la forma de relacionarse y valorarse entre ellos se basa en el respeto, la inclusión y la empatía es responsabilidad de todos los que forman parte de la escuela, pero necesita de un líder que sepa resolver los problemas que surjan y que use adecuadamente sus habilidades interpersonales.

Según Urbina (2021), afirma que la importancia del clima institucional radica en que permite la satisfacción y bienestar de los empleados; un clima institucional positivo contribuye a que los empleados se sientan satisfechos, valorados y motivados en su trabajo. Esto se traduce en un mayor compromiso, una mayor retención de talento y una disminución del estrés laboral; además indican que mejora la productividad y desempeño, esto implica un clima institucional favorable fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, estimulante y motivador, contribuye a mejorar en forma sustantiva la productividad de los empleados, mejora su desempeño y promueve la consecución de los objetivos organizacionales; contribuye a un adecuado trato comunicativo y de auténtica colaboración, pues clima positivo facilita la comunicación abierta, transparente y efectiva entre los miembros de la organización. Esto promueve la colaboración, el intercambio de ideas y la resolución conjunta de problemas, mejorando la eficiencia y la calidad del trabajo; del mismo modo Permite mejorar la identidad y sentido de pertenencia: Un clima institucional favorable fortalece la identidad organizacional y genera un sentido de pertenencia en los empleados. Esto crea un ambiente en el que los miembros se sienten parte de algo más grande, lo que contribuye a la cohesión del equipo y al alineamiento con los valores y metas de la organización. Contribuye a mejores niveles de innovación y creatividad, puesto que clima positivo fomenta un entorno propicio para la creatividad y la innovación. Los empleados se sienten seguros y motivados para aportar nuevas ideas, proponer mejoras y asumir riesgos, lo que impulsa la capacidad de adaptación y competitividad de la organización. Permite una adecuada salud organizacional, porque favorable está vinculado a una mayor salud organizacional. Esto se refleja en una menor conflictividad, una mejor gestión del estrés, un menor ausentismo y una mayor satisfacción general en el trabajo y también lo es porque

permite atraer talentos, al existir un buen clima la entidad se convierte en un factor atractivo para los profesionales en busca de empleo. Una buena reputación en cuanto al clima institucional puede ayudar a atraer y retener talento calificado, lo que fortalece la competitividad y el crecimiento de la organización.

Rojo et al. (2023), proponen como factores que intervienen en el clima institucional a: *Relaciones interpersonales* que indica que las interacciones entre conformantes de la institución, tanto entre colegas como entre superiores y subordinados, pueden afectar el clima institucional. Un adecuado entorno se caracteriza por relaciones positivas, colaborativas y respetuosas. *Comunicación*: La comunicación efectiva y transparente es fundamental para crear un clima institucional saludable. Una comunicación abierta y fluida facilita la coordinación de tareas, la resolución de problemas y el intercambio de ideas. *El tipo de Liderazgo* que influye en el clima institucional. Un liderazgo inspirador, participativo y que fomente el desarrollo de los miembros del equipo suele promover un clima positivo. Por el contrario, un liderazgo autoritario o poco comprometido puede generar un ambiente tenso o desmotivador. *La Cultura organizacional*: Los valores, creencias y normas compartidas dentro de la institución contribuyen al clima institucional. Una cultura que promueva la confianza, el respeto, la equidad y las actividades mancomunadas tendrá un impacto positivo en el clima. *El reconocimiento y recompensas*: El reconocimiento del trabajo bien hecho y la existencia de sistemas de recompensas adecuados pueden influir en el clima institucional. *La valoración de los logros individuales y colectivos* promueve la motivación y la satisfacción laboral; finalmente el *Ambiente físico*, expresa que el ambiente laboral del trabajo, incluyendo la distribución de espacios, la iluminación, la comodidad y la estética, puede influir en el clima institucional. Un ambiente agradable y propicio favorece el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

Es importante tener en cuenta que una comunicación efectiva tiene repercusión positiva en el clima institucional, por eso Brinia et al. (2022), sostiene que la comunicación efectiva en el clima institucional se refiere a la forma en que integrantes de una organización se comunican entre sí de manera clara, abierta y respetuosa. Implica transmitir mensajes de manera precisa, escuchar activamente y responder de manera adecuada. Una comunicación efectiva genera un ambiente laboralmente saludable, fomenta la colaboración, evita malentendidos y fortalece las relaciones entre los empleados. Una adecuada acción comunicacional es fundamental para el éxito de una organización, ya que facilita el

intercambio de información, promueve la comprensión mutua y contribuye a la construcción de relaciones sólidas. Muchos especialistas en clima laboral lo primordial de la comunicación en el entorno laboral y cómo influye en la productividad y la satisfacción de los empleados. Otro factor es La resolución de conflictos en la organización, sobre el caso Sinnaiah et al. (2023), sostienen que: Resolver conflictos se puede definir como el proceso en el que 2 o más partes hacen uso de criterios estratégicos para solucionar en forma pacífica un desacuerdo, entran en juego una serie de aspectos cognitivos y emocionales comunes, muchas de ellas inconscientes, pueden exacerbar el conflicto y contribuir a la necesidad de resolución de conflictos.

Hay varias habilidades que pueden ayudar a resolver desacuerdos de manera rápida y efectiva. Una de ellas es abordar el problema temprano en lugar de guardar silencio y dejar que el resentimiento se acumule. Otra habilidad importante es la comunicación efectiva, que implica escuchar activamente y expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa. También es importante mantener la calma y controlar las emociones para poder pensar con claridad y tomar decisiones racionales

Para la variable clima institucional en esta investigación se consideró las siguientes dimensiones:

Dimensión 01: Motivación. Es un estado interno que rige el comportamiento personal en pro de objetivos y metas inclusive enfrentar a adversidades. Según Urbina (2021), se refiere a la fuerza impulsora que impulsa a los individuos dentro de una organización a alcanzar metas y objetivos específicos. En el contexto del clima institucional, la motivación se convierte en un factor clave que influye en el comportamiento de los miembros de la institución. Según Alvites (2023), motivación es el nivel de interés, entusiasmo y compromiso que sienten los que forman parte de una institución por sus tareas, metas y valores. La motivación es esencial para el desempeño, la productividad y la satisfacción de las personas y los grupos, y para el progreso, la innovación y la adaptación de la institución

Dimensión 02: Comunicación. Se refiere a la calidad, efectividad y fluidez de las interacciones verbales y no verbales que tienen lugar dentro de una organización, esta dimensión trata cómo la información se comparte, distribuye y se procesa entre los miembros de la institución. Según Urbina (2021), nos dice que, en un ambiente saludable desde el punto de vista de la comunicación, se fomenta la apertura, apertura, la transparencia y la

accesibilidad a la información. Los canales de comunicación son claros y efectivos, y se promueve un intercambio de ideas y feedback constante entre todos los niveles de la organización. Esto incluye la comunicación ascendente (de los empleados hacia la dirección), la comunicación descendente (de la dirección hacia los empleados) y la comunicación lateral (entre colegas y diferentes departamentos), también abarca la claridad de los mensajes, la comprensión de la información compartida y la gestión de posibles barreras comunicativas. Un clima institucional positivo en términos de comunicación contribuye a la cohesión, la colaboración y la resolución efectiva de problemas dentro de la organización. Según Alvites (2023), la comunicación se basa en el intercambio de información y significados entre los que forman parte de una institución, que afecta a su forma de actuar, convivir y relacionarse. La comunicación es clave para conseguir una buena coordinación, integración y participación en la institución, así como para crear un clima de confianza, respeto y empatía. La comunicación puede ser con palabras o sin ellas, de manera formal o informal, y debe ser clara, directa, honesta y asertiva para prevenir problemas, conflictos y confusiones.

Dimensión 03: Manejo de conflictos. Es fundamental para promover relaciones cordiales y abordar los conflictos en las instituciones educativas, es importante que estas normas sean compartidas y tengan sentido para todos los miembros de la comunidad escolar, ya que esto facilita su acatamiento voluntario y legitimación, en el campo normativo, se han establecido exigencias para mejorar la convivencia y aumentar la participación en las comunidades educativas. Según Urbina (2021), considera que se promueve la obligatoriedad de los concejos escolares, la participación de la comunidad en la elaboración de planes de mejora, y se han promulgado leyes que fomentan un clima escolar favorable y previenen el acoso escolar, finalmente se busca formar competencias en los estudiantes para vivir y participar en una sociedad democrática. Según Alvites (2023), considera la dimensión confianza como el grado de credibilidad, seguridad y respeto que existe entre los miembros de una institución, tanto a nivel individual como grupal, es un factor clave para el desarrollo, la cooperación y la innovación de la institución, ya que facilita la comunicación, participación y la identificación de los integrantes

Dimensión 04: Trabajo en equipo. Las labores en equipo, como dimensión del clima institucional, es la colaboración efectiva y coordinada entre los miembros de una organización para lograr objetivos comunes, permite evaluar las relaciones y la capacidad de

los empleados para trabajar juntos de manera armoniosa y productiva. Según Urbina (2021), nos dice que en un contexto institucional donde el trabajo mancomunado es destacado, se fomenta la comunicación abierta, la confianza mutua y la sinergia entre los integrantes del equipo. Existe un sentido de responsabilidad compartida, donde cada individuo reconoce su contribución al éxito colectiva, se promueven estructuras y procesos que facilitan la colaboración, como reuniones efectivas, asignación clara de roles y la valoración de las habilidades complementarias de los integrantes del equipo, también abarca la resolución de conflictos de manera constructiva y la capacidad de adaptarse a los cambios en conjunto. Alvites (2023), considera que la dimensión participación es el nivel de colaboración, aportación y compromiso de los integrantes de una institución en su mejora, desarrollo y gestión, esta es fundamental para la calidad, la innovación y el fortalecimiento de la entidad, y se basa en la democracia, la transparencia y el respeto entre sus miembros. La participación también requiere del liderazgo, la confianza y la delegación de los directivos y los responsables, que deben generar un clima de participación que impulse el desempeño, la productividad y la creatividad de los demás.

II. METODOLOGIA

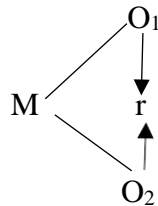
2.1 Enfoque y tipo

La presente investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo que se basa en recopilar y analizar datos numéricos para estudiar fenómenos. Se utiliza la recolección de datos estructurados, como encuestas o mediciones, y se aplican técnicas estadísticas para obtener resultados precisos y generalizables (Otero, 2018). Se trata de una investigación no experimental y correlacional, de tipo básica que indica que se analiza la posible asociación entre dos o más variables a partir de los datos recogidos, además no busca establecer una relación de causa – efecto, solo examina si las variables están relacionadas entre sí (Castillero, 2017).

2.2 Diseño de la investigación

El diseño es correlacional, entendiéndose como la búsqueda de asociación o relación entre dos variables (Universidad de Sevilla, 2017).

El esquema es:



Donde:

M: es la muestra de estudio

O1: Son Las habilidades en la comunicación

O2: Observaciones en el clima institucional

r: Es el coeficiente de correlación entre las variables y que están enmarcadas en el rango [-1; +1]

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es todo conjunto de elementos que poseen características similares, es de 2 tipos, finita e infinita (Díaz, 2018).

Tabla 1
Distribución de la población según estamento

Estamento	Masculino	Femenino	Total
Docentes	27	73	100
Administrativos	6	6	12
Total	33	79	112

Nota: Cuadro de asignación de personal de la IE 80822 de La Esperanza.

La muestra es un grupo de personas, objetos o elementos seleccionados de manera representativa de una población más grande, tiene la característica que, a partir de esta muestra, se puede hacer inferencias hacia la población. Debe ser elegida cuidadosamente para que sea representativa y refleje las características y diversidad de la población (Díaz, 2018)

La muestra se ha determinado mediante la ecuación:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot P(1 - P)}$$

Donde:

n: Es la muestra

N: Es el tamaño de la población

Z: Es el nivel de confianza elegido

e: Es el error máximo

p: proporción de una categoría de la variable

En la presente investigación:

parámetros	Valores
N=	112
Z=	1.96
p =	0.5
e=	0.05

Reemplazando en la ecuación, se tiene:

$$n = \frac{107.565}{1.2379} = 87$$

$$n = 87$$

La constante k de distribución es: 0.777, al reemplazar se tiene que la muestra es:

Tabla 2

Distribución de la muestra según estamento

Estamento	f _i	f%
Docente	78	89.7
Administrativo	9	10.3
Total	87	100.00

Nota: Cuadro de asignación de personal de la IE 80822 de La Esperanza.

El muestreo que se usó es el muestro probabilístico estratificado. Según Otzen y Manterola (2017), el muestreo probabilístico estratificado, es una técnica de muestreo que permite obtener una muestra representativa de una población dividida en diferentes estratos. Esta metodología tiene como objetivo incrementar la precisión de la estimación de los parámetros poblacionales, al seleccionar muestras de cada estrato de forma proporcional a su tamaño.

2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

En la variable habilidades comunicativas, se ha usado como técnica la encuesta por cuanto permite recabar información documentada de personas adultas (Casas et al., 2013).

El instrumento empleado aplicado fue el cuestionario por cuanto éste permite recolectar de los elementos muestrales una serie de datos a través de ítems previamente elaborados (García, 2013).

En las habilidades comunicativas, el cuestionario estuvo constituido por 42 ítems dividido en 4 dimensiones: 12 ítems de las habilidades de emisión, 9 en las habilidades de recepción, 10 en el manejo de la comunicación no verbal y 11 en las habilidades asertivas o de autoafirmación. Las alternativas de los ítems del cuestionario fueron Nunca: 0; casi nunca: 1 punto; casi siempre: 2 puntos y siempre: 3 puntos. Los niveles de las dimensiones y variable fueron: Deficiente, regular y Bueno.

En la variable clima institucional, se ha usado como técnica la encuesta por cuanto permite recabar información documentada de personas adultas (Casas et al., 2013).

El instrumento empleado aplicado fue el cuestionario por cuanto éste permite recolectar de los elementos muestrales una serie de datos a través de ítems previamente elaborados (García, 2013). El instrumento estuvo dividido en: El instrumento está compuesto por 20 ítems dividido en 4 dimensiones: motivación con 5 ítems, comunicación con 5 ítems manejo de conflictos con 5 ítems y trabajo en equipo con 5 ítems. Las alternativas de los ítems del cuestionario fueron nunca: 0; casi nunca: 1 punto; casi siempre: 2 puntos y siempre: 3 puntos. Los niveles de las dimensiones y variable fueron: deficiente, regular y bueno.

El instrumento empleado aplicado fue el cuestionario por cuanto permite recolectar datos mediante una serie de ítems de los participantes que conforman la muestra de la investigación (García, 2013).

El instrumento estuvo conformado por 42 ítems dividido en 4 dimensiones:

2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Se consideró 2 tipos de procesamiento: Procesamiento descriptivo; Se elaboraron tablas y gráficas estadísticas, la estructura de la tabla estuvo compuesta por: Escala, nivel, frecuencias absolutas y porcentuales, media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variabilidad. Las gráficas estadísticas se usaron histogramas, en esta fase se ha usado el Excel 2019.

En cuanto al Procesamiento inferencial; En primera instancia se hizo la prueba de normalidad para determinar el estadístico que se usó el coeficiente de Rho de Spearman Mantilla (2008) por no haber distribución normal, en esta etapa se usó el SPSS V 27

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta: Los derechos de autor, consignando los datos del autor tanto en la cita como en el referente bibliográfico, además, se tuvo en cuenta el consentimiento informado es esencial en la investigación, informando a los participantes sobre el propósito, procedimientos, riesgos y beneficios, y su derecho a retirarse sin consecuencias negativas. La confidencialidad y privacidad deben protegerse, evitando compartir información sin consentimiento. No se propician daños ni físico o psicológico a los participantes, evitando discriminación por características personales, finalmente hay transparencia durante todo el proceso investigativo.

III. RESULTADOS

Tabla 3

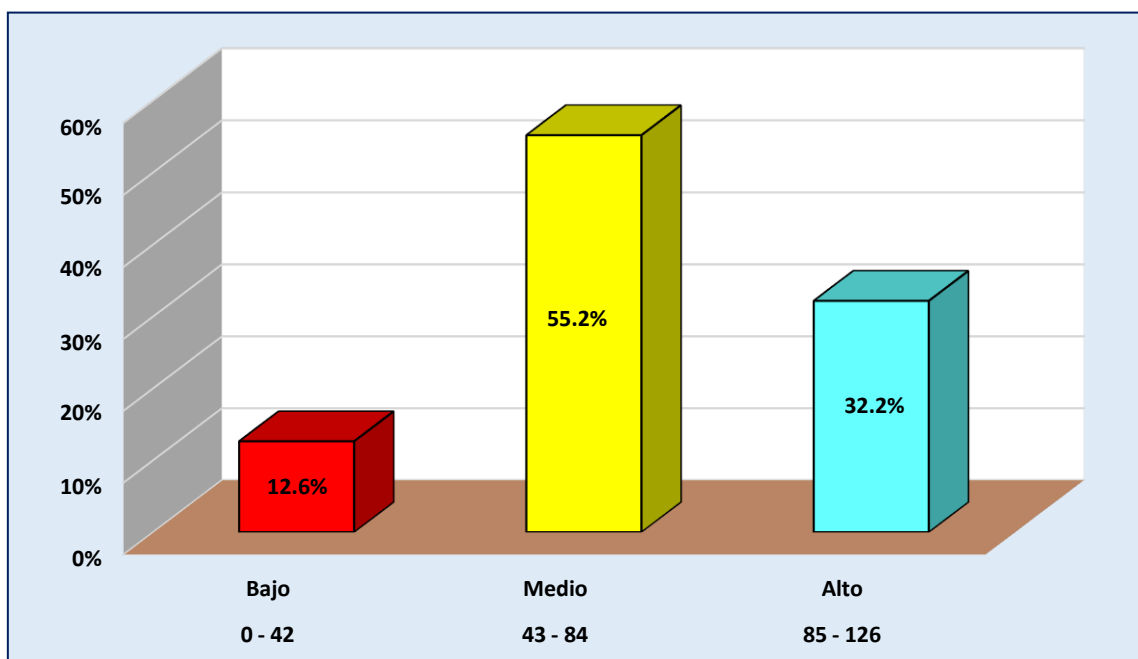
Resultados por niveles de la variable habilidades comunicativas en una IE de La Esperanza en 2023

Escala	Nivel	Fi	f%	Media	DS	CV (%)
0 - 42	Bajo	11	12.6			
43 - 84	Medio	48	55.2	71.5	24.4	34.2
85 - 126	Alto	28	32.2			
	Total	87	100.0			

Nota: Base de acopio informativo de las habilidades comunicativas

Figura 1

Representación gráfico porcentual por niveles de la variable habilidades comunicativas



Descripción

Los resultados según la tabla 3 y figura 1, A nivel de las habilidades comunicativas observamos que el 12.6% obtuvo la categoría correspondiente al nivel bajo, el 55.2% ha registrado la categoría de y el 32.2% se ubicó en el nivel alto. El promedio de la variable

registró 71.5 puntos que corresponde al rango medio; la desviación estándar fluctúa en torno al promedio con el valor de 24.4 puntos y según el índice de variación las puntuaciones tienen la categoría de heterogéneo por cuanto el respectivo CV registrado 34.2%. Como se observa tanto a nivel de las dimensiones como de la variable existe como factor común en la categoría alcanzada corresponde al nivel medio.

Tabla 4

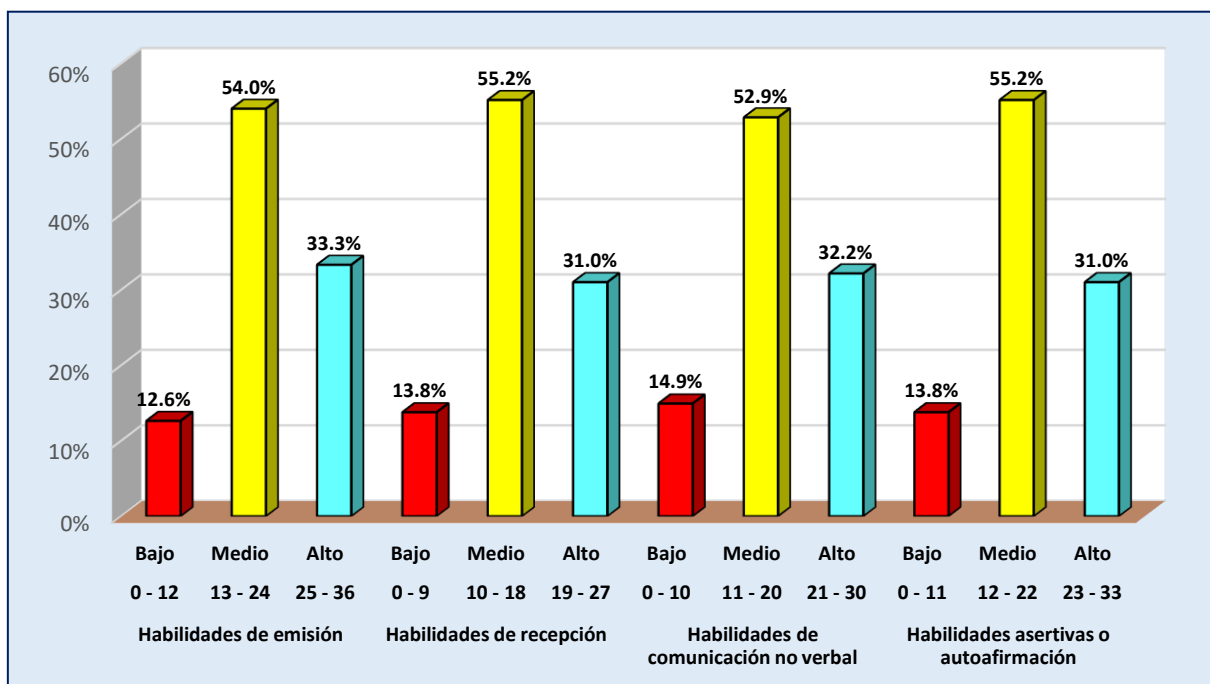
Niveles porcentuales de las dimensiones de las habilidades comunicativas en una IE de La Esperanza en 2023

Dimensiones	Escala	Nivel	fi	f%	Media
Habilidades de emisión	0 – 12	Bajo	11	12.6	20.2
	13 – 24	Medio	47	54.0	
	25 – 36	Alto	29	33.3	
Habilidades de recepción	0 – 9	Bajo	12	13.8	15.4
	10 – 18	Medio	48	55.2	
	19 – 27	Alto	27	31.0	
Habilidades de comunicación no verbal	0 – 10	Bajo	13	14.9	17.1
	11 – 20	Medio	46	52.9	
	21 – 30	Alto	28	32.2	
Habilidades asertivas o autoafirmación	0 – 11	Bajo	12	13.8	18.8
	12 – 22	Medio	48	55.2	
	23 – 33	Alto	27	31.0	

Nota: Base de acopio informativo de las habilidades comunicativas

Figura 2

Representación gráfico porcentual por dimensiones de las habilidades comunicativas



Descripción

Los resultados según la tabla 4 y figura 2, se encontró que: En las habilidades de emisión el 12.6% estuvo en el nivel bajo, el 54.0% obtuvo la categoría media y el 33.3% alcanzó el nivel alto; la media fue de 20.2 puntos que corresponde la categoría media. En las destrezas de recepción, el 13.8% registró la categoría baja, el 55.2% obtuvo la categoría media y el 31.0% obtenido un alto nivel; el promedio fue de 15.4 puntos que también corresponde al nivel medio. En la comunicación no verbal, el 14.9% en el rango bajo, el 52.9% medio y el 32.2% registró el nivel alto; el promedio de esta dimensión ha registrado el valor de 17.1 puntos que corresponde al nivel medio. En cuanto a las habilidades asertivas relación observamos al 13.8% en la categoría baja, el 55.2% obtenido la categoría media y el 31.0% registrado un alto nivel categorial; la media de esta dimensión ha alcanzado el 8.8 puntos que también corresponde al nivel medio.

Tabla 5

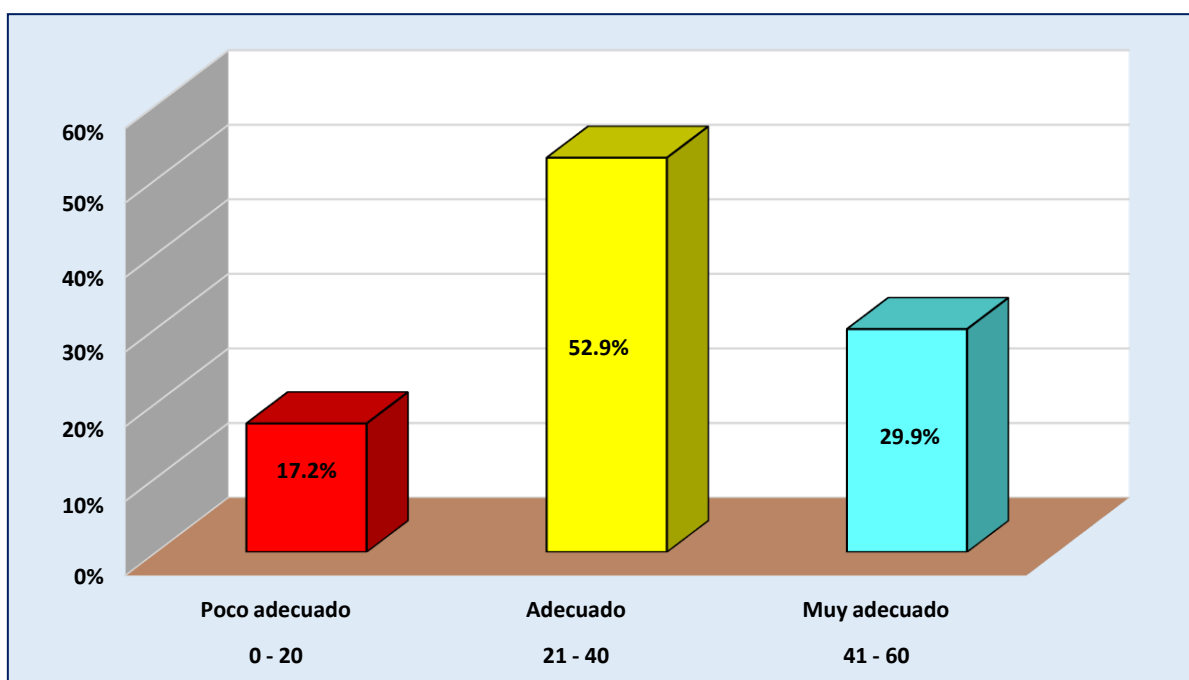
Niveles porcentuales de la variable del clima institucional en una IE de La Esperanza en 2023

Escala	Nivel	fi	f%	Media	DS	CV (%)
0 - 20	Poco adecuado	15	17.2	33.0	11.6	35.2
21 - 40	Adecuado	46	52.9			
41 - 60	Muy adecuado	26	29.9			
Total		87	100.0			

Nota: Base de acopio informativo del clima institucional

Figura 3

Representación gráfico porcentual de la variable clima institucional



Descripción

Los resultados según la tabla 5 y figura 3, en la variable, se observa que el 17.2% ha registrado el rango poco adecuado, el 52.9% estuvo en la categoría adecuada y el 29.9% alcanzó puntuaciones que corresponden al nivel muy adecuado. El promedio de la variable fue de 33.0 puntos que corresponde a la categoría adecuada; las puntuaciones oscilan en torno al promedio con el valor de 11.6 puntos y se observa que las puntuaciones en la categoría de ser heterogéneas por haberse registrado $CV = 35.2\%$. También en esta variable se observa, se observa que el esta es consecuencia de los resultados se han obtenido en las dimensiones respectivas y también alcanzaron el nivel adecuado.

Tabla 6

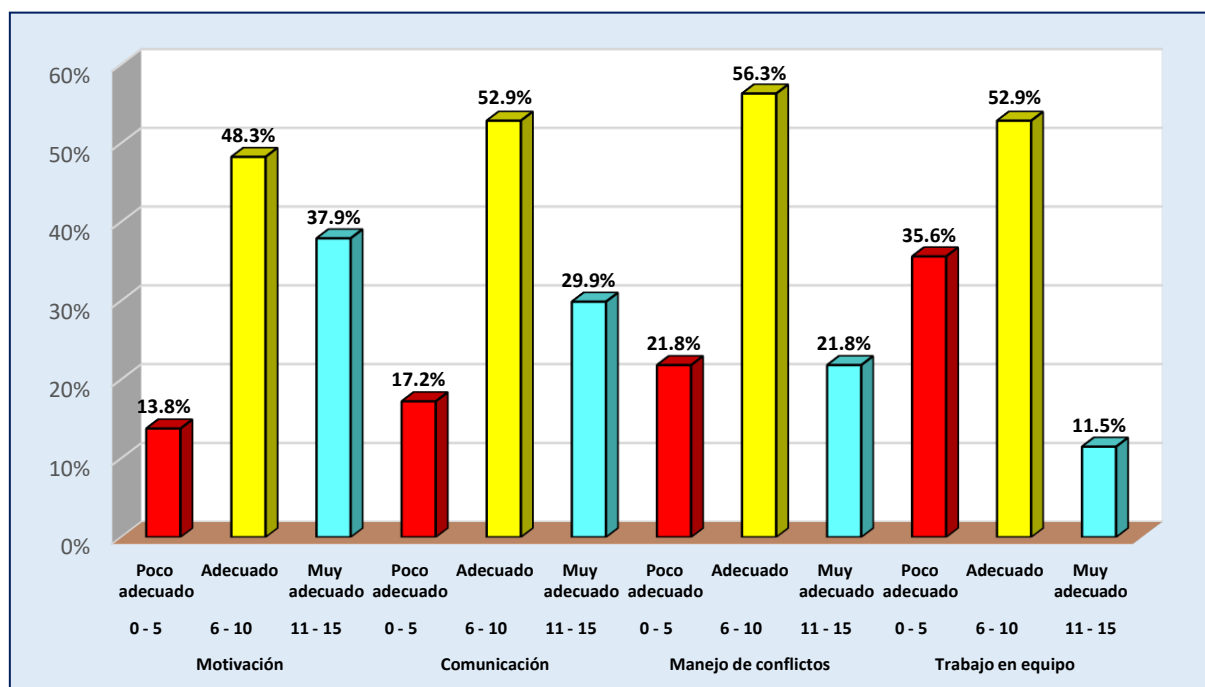
Niveles porcentuales de las dimensiones del clima institucional en una IE de La Esperanza en 2023

Dimensiones	Escala	Nivel	fi	f%	Media
Motivación	0 - 5	Poco adecuado	12	13.8	9.5
	6 - 10	Adecuado	42	48.3	
	11 - 15	Muy adecuado	33	37.9	
Comunicación	0 - 5	Poco adecuado	15	17.2	8.6
	6 - 10	Adecuado	46	52.9	
	11 - 15	Muy adecuado	26	29.9	
Manejo de conflictos	0 - 5	Poco adecuado	19	21.8	8.0
	6 - 10	Adecuado	49	56.3	
	11 - 15	Muy adecuado	19	21.8	
Trabajo en equipo	0 - 5	Poco adecuado	31	35.6	6.9
	6 - 10	Adecuado	46	52.9	
	11 - 15	Muy adecuado	10	11.5	

Nota: Base de acopio informativo del clima institucional

Figura 4

Representación gráfico porcentual por niveles de las dimensiones del clima institucional



Descripción

Los resultados según la tabla 6 y figura 4, en el clima institucional, se observa que: En la dimensión motivación, el 13.8 se ubicó en el rango poco adecuado o su equivalente nivel bajo, el 48.3% ha registrado el nivel inadecuado o comúnmente denominado regular, en la categoría muy adecuado se observa 37.9%; el promedio dimensional y valor de 9.5 puntos que corresponde al nivel adecuado o una categoría regular. En cuanto a la dimensión comunicación se observa a 17.2% en la categoría poco adecuado, el 52.9% estuvo en la categoría adecuada y el 29.9% ha registrado el nivel muy adecuado; la media fue de 86 puntos que también corresponde al nivel regular. En el manejo de conflictos y se observa que el 21.8% se ubicó en el rango poco adecuado, en 56.3% ocupó la jerarquía adecuada y el 21.8% obtuvo el rango muy adecuado. En cuanto a trabajo en equipo se observa que el 35.6% obtuvo la categoría poco adecuada; el 52.9% se ubicó en el rango adecuado y el 11.5% ha registrado un nivel muy adecuado; el promedio dimensional ha registrado el valor de 6.9 puntos que también corresponde al nivel adecuado.

Tabla 7

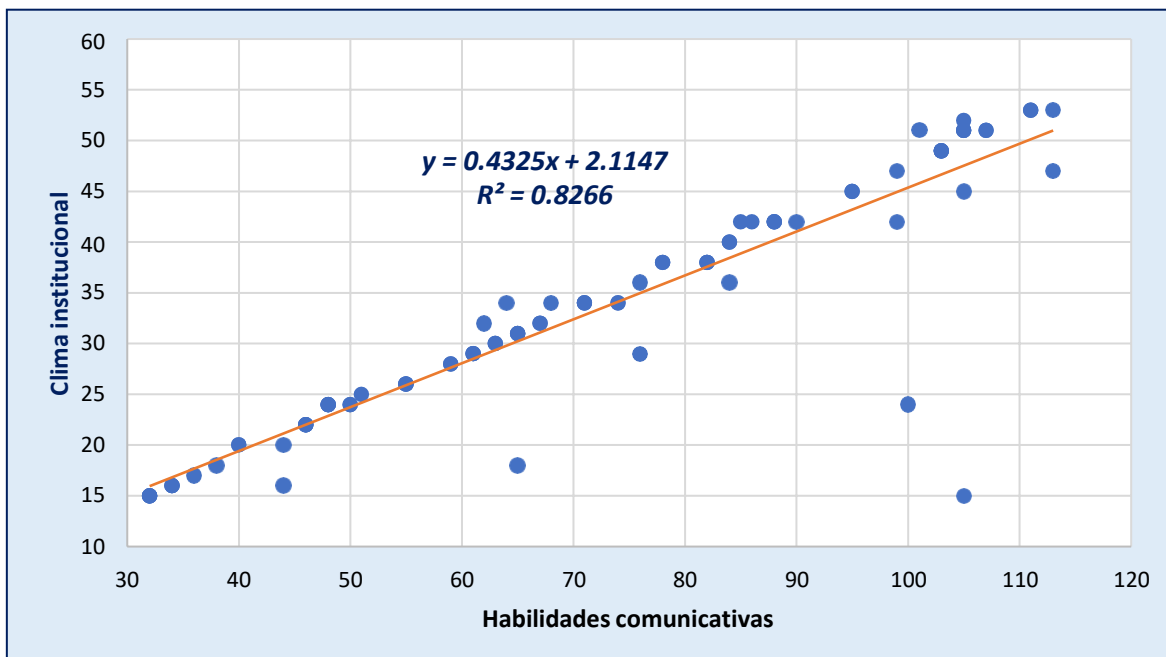
Representación de la dispersión de puntuaciones de las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE de La Esperanza

Habilidades Comunicativas	113	84	105	95	85	88	44	76	100	105	40	82	62	63	88	64	55	61	68	51	46	59
	40	65	105	63	46	111	101	38	48	99	105	71	74	67	34	105	86	103	99	103	65	95
	50	55	67	48	65	82	32	36	48	90	44	78	50	59	71	55	84	88	32	65	32	32
	61	103	34	107	103	46	71	78	107	82	105	76	111	74	55	48	46	34	84	61	113	
Clima institucional	47	36	45	45	42	42	16	29	24	15	20	38	32	30	42	34	26	29	34	25	22	28
	20	18	52	30	22	53	51	18	24	42	51	34	34	32	16	51	42	49	47	49	31	45
	24	26	32	24	31	38	15	17	24	42	20	38	24	28	34	26	40	42	15	31	15	15
	29	49	16	51	49	22	34	38	51	38	51	36	53	34	26	24	22	16	40	29	53	

Nota: Base de acopio informativo de las habilidades comunicativas y clima institucional

Figura 5

Representación de la dispersión de las variables de estudio



Descripción

De acuerdo a la tabla 7 y figura 5, en la representación de las puntuaciones de ambas variables, observamos que en todas las puntuaciones se encuentran ubicadas en el cuadrante I, por lo tanto, todas son positivas; se observa como una característica importante es que en la medida que las habilidades comunicativas se incrementan, también se incrementa el clima institucional; ello implica que podría existir una asociatividad directa entre dichas variables, esto se corrobora en la contrastación de la hipótesis general; se observa de la misma manera que la ecuación que exprese comportamiento del clima institucional en función de las habilidades comunicativas está determinada por la ecuación: $y = 0.4325x + 2.1147$ lo cual implica que:

$$\text{Clima institucional} = 0.4325 * \text{habilidades comunicativas} + 2.1147.$$

Otro aspecto importante es el coeficiente de determinación $R^2 = 0.8266$, esto implica que el 82.66% de los cambios que podrían originarse en el clima institucional están asociados a las habilidades comunicativas.

Tabla 8
Prueba de normalidad

Dimensiones /Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades de emisión	,093	87	,059	,955	87	,004
Habilidades de recepción	,080	87	,200*	,958	87	,007
Habilidades de comunicación no verbal	,125	87	,002	,935	87	,000
Habilidades de asertividad o de autoafirmación	,096	87	,045	,951	87	,002
Habilidades comunicativas	,100	87	,032	,947	87	,001
Motivación	,101	87	,028	,947	87	,001
Comunicación	,104	87	,021	,943	87	,001
Manejo de conflictos	,117	87	,005	,935	87	,000
Trabajo en equipo	,136	87	,000	,947	87	,001
Clima institucional	,084	87	,186	,948	87	,002

Descripción

En la tabla 8, se tiene, que la muestra está conformada por 87 elementos asumimos el criterio de los teóricos Kolmogorov – Smirnov que se usa cuando la muestra sobrepasa 50 elementos; en el nivel de significancia de esos teóricos se observa que en la mayoría de los casos estos valores son inferiores a 0.05, por esta razón se deduce que no existe por lo que en el proceso de contrastación se usó el coeficiente de rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

1. De las habilidades comunicativas Vs Clima institucional

a. Formulación de hipótesis

H_{0G} : No existe relación alguna entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s = 0$$

H_{aG} : Existe relación directa entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s > 0$$

b. Estadístico de contraste

Rho de Spearman por no existir distribución normal

c. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

d. Resultados

Tabla 9

Contrastación de las habilidades comunicativas Vs clima institucional

Contrastación	r_s	p	significancia
Habilidades comunicativas Vs Clima institucional	0.908	< 0.001	Como $p < 0.05$, existe significancia estadística

e. Decisión

Teniendo en cuenta que:

$$r_s = 0.908 \text{ por tanto, } r_s > 0$$

y como:

$$p < 0.001 \text{ por lo que resulta evidente que } p < \alpha = 0.05$$

En consecuencia:

Se desestima la H_{0G} y se acepta H_{aG} , ya que existe relación directa, muy alta y con significancia estadística.

2. De las habilidades de emisión Vs Clima institucional

a. Formulación de hipótesis

H_{01} : No existe relación alguna entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s = 0$$

H_{a1} : Existe relación directa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s > 0$$

b. Estadístico de contraste

Rho de Spearman por no existir distribución normal

c. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

d. Resultados

Tabla 10

Contrastación de las habilidades de emisión Vs clima institucional

Contrastación	r_s	p	significancia
habilidades de emisión Vs Clima institucional	0.895	< 0.001	Como $p < 0.05$, existe significancia estadística

e. Decisión

Teniendo en cuenta que:

$$r_s = 0.895, \text{ por tanto, } r_s > 0$$

Y como:

$$p < 0.001 \text{ por lo que resulta evidente que } p < \alpha = 0.05$$

En consecuencia:

Se desestima la H_{01} y se acepta H_{a1} , ya que existe relación directa, muy alta y con significancia estadística.

3. De las habilidades de recepción Vs clima institucional

a. Formulación de hipótesis

H_{02} : No existe relación alguna entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s = 0$$

H_{a2} : Existe relación directa entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s > 0$$

b. Estadístico de contraste

Rho de Spearman por no existir distribución normal

c. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

d. Resultados

Tabla 11

Contrastación de las habilidades de recepción Vs clima institucional

Contrastación	r_s	p	significancia
habilidades de recepción Vs Clima institucional	0.892	< 0.001	Como $p < 0.05$, existe significancia estadística

e. Decisión

Teniendo en cuenta que:

$$r_s = 0.892 \quad \text{por tanto, } r_s > 0$$

Y como:

$$p < 0.001 \quad \text{por lo que resulta evidente que } p < \alpha = 0.05$$

En consecuencia:

Se desestima la H_{01} y se acepta H_{a1} , ya que existe relación directa, muy alta y con significancia estadística.

4. De las habilidades de la comunicación no verbal Vs clima institucional

a. Formulación de hipótesis

H_{03} : No existe relación alguna entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s = 0$$

H_{a3} : Existe relación directa entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s > 0$$

b. Estadístico de contraste

Rho de Spearman por no existir distribución normal

c. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

d. Resultados

Tabla 12

Contrastación de la comunicación no verbal Vs clima institucional

Contrastación	r_s	p	significancia
habilidades de comunicación no verbal Vs Clima institucional	0.905	< 0.001	Como $p < 0.05$, existe significancia estadística

e. Decisión

Teniendo en cuenta que:

$$r_s = 0.905 \text{ por tanto, } r_s > 0$$

Y como:

$$p < 0.001 \text{ por lo que resulta evidente que } p < \alpha = 0.05$$

En consecuencia:

Se desestima la H_{04} y se acepta H_{a4} , ya que existe relación directa, muy alta y con significancia estadística.

5. De las habilidades asertivas Vs Clima institucional

a. Formulación de hipótesis

H_{04} : No existe relación alguna entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s = 0$$

H_{a4} : Existe relación directa entre las habilidades de comunicación asertiva y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023

$$r_s > 0$$

b. Estadístico de contraste

Rho de Spearman por no existir distribución normal

c. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

d. Resultados

Tabla 13

Contrastación de las habilidades de comunicación no verbal Vs clima institucional

Contrastación	r_s	p	significancia
habilidades de comunicación asertiva Vs Clima institucional	0.887	< 0.001	Como $p < 0.05$, existe significancia estadística

e. Decisión

Teniendo en cuenta que:

$$r_s = 0.887 \text{ por tanto, } r_s > 0$$

Y como:

$$p < 0.001 \text{ por lo que resulta evidente que } p < \alpha = 0.05$$

En consecuencia:

Se desestima la H_{04} y se acepta H_{a4} , ya que existe relación directa, muy alta y con significancia estadística.

IV. DISCUSION

En cuanto al objetivo general que se formuló como: Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, los resultados son concordantes con la investigación de Munohsamy y Muniandy (2023), que investigó las habilidades comunicativas en la praxis pedagógica, en los resultados sostiene que habilidades comunicativas con el rendimiento docente han alcanzado $r = 0.548$ considerado como una relación moderada y significativa porque $p = 0.003$, también se demuestra una correlación directa entre la edad y estas habilidades por encontrarse $r = 0.269$ con $p = 0.031$. También se tiene la investigación de Carlos et al. (2023), tuvo como intención principal establecer la relación entre el clima institucional y desempeño laboral ya que en la contrastación entre ambas variables se ha encontrado que $r_s = 0.784$ con $p = 0.00$. En forma análoga se tiene la investigación de Olivera, (2023) en la investigación sobre las relaciones interpersonales y el clima institucional, en la contrastación de la hipótesis general se ha encontrado $r_s = 0.594$ con $p = 0.000$. Finalmente, se cuenta con el aporte de Flores (2022), que según el objetivo general que relaciona el clima institucional con el desempeño docente que registró $p = 0.000$. Los resultados de esta investigación en cuanto al propósito principal fue que hay relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional y el clima institucional en una IE del distrito la esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, existe relación directa, muy fuerte y con significancia estadística al registrar $r_s = 0.908$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

El primer objetivo específico se tiene Identificar la relación de las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, que entre la primera dimensión de las habilidades comunicativas (Motivación) y el desempeño docente $r = 0.858$ con $p = 0.000$; del mismo modo la investigación de Carlos et al. (2023), quienes muestran que el 80% de los docentes consideran que el clima institucional es saludable y que la correlación entre el clima institucional y los factores actitudinales docentes han alcanzado $r_s = 0.784$ con $p = 0.000$; también se concuerda con la investigación de Olivera (2023), quien concluye diciendo que el 93.9% consideran que el clima en la institución ha alcanzado el nivel regular y que al contrastarse las habilidades comunicativas y el clima institucional se registró $r_s = 0.305$ con

$p = 0.000$. En esta investigación se ha obtenido que en la dimensión habilidades de emisión y el clima institucional se ha registrado $r_s = 0.895$ con $p < 0.001$.

El segundo objetivo específico fue identificar la relación de las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La esperanza en Trujillo, 2023; los resultados de la investigación de Tupuna (2023), expresan que entre la comunicación de las habilidades comunicativas y el desempeño docente existen $r = 0.735$ con $p = 0.000$; también hay similitud con la investigación de Munohsamy y Muniandy (2023), quien en sus resultados indica que entre las habilidades comunicativas con sus respectivas y el renimiento docente, hay relación moderada y significativa porque se obtuvo $r = 0.548$ con $p = 0.003$. en la presente investigación se ha obtenido en estas habilidades el nivel medio al totalizar una media de 15.4 puntos y $r_s = 0.892$ con $p < 0.001$

El objetivo tercero fue: identificar la relación entre las habilidades de emisión no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo, 2023. Los antecedentes de concordancia son: con Munohsamy y Muniandy (2023), en: *The Influence of Communication Skills on Teaching Performance of a Private Secondary School in Brunei Darussalam*, que trata de Las habilidades comunicativas docentes para la praxis pedagógica y conseguir aprendizajes de los estudiantes son fundamentales, el coeficiente e correlación entre las habilidades comunicativas (incluye dimensiones) y el desempeño en los docentes se obtuvo $r = 0.548$, tratándose de una correlación moderada y también hay concordancia con Olivera (2023) que en la correlación entre las relaciones interpersonales y el clima institucional, se ha registrado que el clima institucional la mayoría absoluta esto es el 93.9% se ubicó en la categoría regular y que en la correlación se ha registrado $r_s = 0.594$ con $p = 0.000$. Del mismo modo se tiene la investigación de Vásquez (2019), en los estilos de liderazgo directivo y pedagógico con el clima institucional se registró una relación directa y fuerte y que además en el 45.5% se ubicó en el nivel moderado que es equivalente al nivel regular, igualmente el aporte de Vargas (2022), que indica que sin ninguna intervención el nivel del clima institucional el 54.4% se ubicó en el nivel por mejorar. Los resultados de esta investigación indican que en esta dimensión se obtuvo una media de 17.1 puntos que corresponde a la categoría de nivel medio y que en la contrastación de la comunicación no verbal con el clima institucional se ha registrado $r_s = 0.905$ con $p < 0.001$

Finalmente: identificar la relación de las habilidades asertivas o autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo 2023. Desde este punto hay concordancia con la investigación de Urbina (2021), que indica que el clima institucional ha registrado el promedio de 48.7 puntos que corresponde al nivel adecuado, además la relación entre el clima institucional y el desempeño docente alcanzó a 0.887 con $p = 0.000$. Por otro lado, la investigación de Ciudad (2019), indica que el clima institucional pueden modificarse usando propuestas y en el cual se indica que las este clima fue modificado por la inteligencia emocional, lo expuesto anteriormente son concordancias con la presente investigación en las cuales se ha obtenido las habilidades asertivas han alcanzado el nivel medio al totalizar una media de 18.8 puntos y que entre esta dimensión y el clima institucional hay una relación directa, muy alta y significativa al registrar $r_s = 0.905$ con $p < 0.001$.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que la relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, existe relación directa, muy fuerte y con significancia estadística al registrar $r_s = 0.908$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

Segunda. Se identificó que existe relación directa, muy fuerte y significativa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en 2023 al haberse obtenido $r_s = 0.895$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

Tercera. Se identificó que existe relación directa, muy fuerte y significativa entre las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en 2023 al haberse obtenido $r_s = 0.892$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

Cuarta. Se identificó, que existe relación directa, muy fuerte y significativa entre las habilidades de emisión no verbal y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en 2023 al haberse obtenido $r_s = 0.905$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

Quinta. Se identificó que entre las habilidades asertivas y el clima institucional y el clima institucional en una IE del distrito La Esperanza en Trujillo correspondiente a 2023, existe relación directa, muy fuerte y con significancia estadística al registrar $r_s = 0.887$ con $p < 0.001$, aceptándose la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. A los docentes de una IE del distrito de La Esperanza en 2023 mejorar tanto el nivel de las habilidades comunicativas como los niveles del clima institucional porque en ambos casos los docentes se encuentran en un nivel intermedio.

Segunda. A los directivos de una IE del distrito de La Esperanza en 2023 a ejercer un adecuado nivel de liderazgo por cuanto en las variables de estudio los docentes se encuentran en el nivel medio.

Tercera. A los directivos de una IE del distrito de La Esperanza en 2023 a considerar dentro de los documentos de gestión actividades para mejorar los niveles de comunicación y el clima institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvites, L. (2023). *Clima institucional y desempeño docente en tiempos de virtualidad en una institución educativa de Chiclayo* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106888/Alvites_ELA-SD.pdf?sequence=4
- Al-Alawneh, M. K., Hawamleh, M. S., Al-Jamal, D. A., & Sasa, G. S. (2019). Communication Skills in Practice. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 18(6), 1–19. <https://doi.org/10.26803/ijlter.18.6.1>
- Alvarado, F. (2023). *Liderazgo Directivo y Clima Institucional en los Profesores de la Institución Educativa Privada Lumbreras, Puente Piedra* [Universidad Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/8087/MAESTR%20c3%20%20ALVARADO%20TREJO%20FERNANDO%20NICOLAS%20%20EPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andersson, K., Sandgren, O., Rosqvist, I., Lyberg Åhlander, V., Hansson, K., & Sahlén, B. (2022). Enhancing teachers' classroom communication skills – Measuring the effect of a continued professional development programme for mainstream school teachers. *Child Language Teaching and Therapy*, 38(2), 166–179. <https://doi.org/10.1177/02656590211070997>
- Ascencios, T. (2017). *Habilidades comunicativas, cognitivas y desempeño docente en el distrito de Carabayllo- 2015* [Universidad Privada César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5182/Ascencios_M TJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Bernal. (2010). *justificación teórica, práctica y metodológica*. <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>
- Brinia, V., Selimi, P., Dimos, A., & Kondea, A. (2022). The Impact of Communication on the Effectiveness of Educational Organizations. *Education Sciences*, 12(3), 170. <https://doi.org/10.3390/educsci12030170>

- Cabezas, I. (2019). *Habilidades comunicativas y desempeño laboral docente de una institución educativa Nueva Alborada, Guayaquil, Ecuador, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57110/Cabezas_AIJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carlos, C., Camacho, F., Sempértegui, R., & Ríos, L. (2023). Clima institucional y desempeño laboral de los servidores del SIS- UDR en Amazonas. *Alpha Centauri*, 4(1), 02–11. <https://doi.org/10.47422/ac.v4i1.137>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Castillero, O. (2017). *Los 15 tipos de investigación*. <https://es.scribd.com/document/382218105/2-3-Tipos-de-Investigacion#>
- Ciudad, M. (2019). *Programa de inteligencia emocional para mejorar el clima institucional en la IE Carlos Manuel Cox Rosse, La esperanza, 2018* [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/47918eab-9bf1-4207-874c-97ad7ba1e397/content>
- Díaz, N. (2018). *Población y muestra*. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Dimensiones y tipos de clima organizacional*. (2017). <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, A. (2022). *Clima institucional y desempeño docente en una IE pública de Sarín, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102595/Flores_NA A%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Franco Mónica, Gutiérrez, R., Carrión, J., & Luque De La Rosa, A. (2022). Estudio del clima organizacional en las instituciones de educación superior: Percepciones sobre la satisfacción y expectativas en Ecuador. *Etic@net. Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación En La Sociedad Del Conocimiento*, 22(2), 241–257. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v22i2.24911>
- García, M., & Ibarra, L. (2021). *Definición de clima institucional*. Eumed.Net. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García, T. (2013). *El cuestionario como instrumento de investigación/Evaluación* (pp. 1–29). http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf#:~:text=El%20cuestionario%20es%20un%20procedimiento%20considerado%20cl%C3%A1sico%20en,poblaci%C3%B3n%20amplia%20de%20una%20manera%20r%C3%A1pida%20y%20econ%C3%B3mica.
- Hernández-Jorge, C., & De la Rosa, C. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. *Revista de La Educación Superior*, 47(186), 119–135. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602018000200119&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Icaza, S. (2023). Habilidades comunicativas de estudiantes universitarios. Caso universidad de Guayaquil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 888–907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4437
- Lope, N., Campana, A., & Godoy, F. (2023). Clima organizacional y acompañamiento docente en las instituciones educativas - distrito de Ayacucho. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.
- Mantilla, G. (2008). Pruebas de Hipótesis no Paramétricas. In *Facultad de Ingenierías* (pp. 175–193).
- Matabanchoy, S., & Chaucanes, J. (2021). Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de

Pasto. *Evaluación de Clima Organizacional, Institución Educativa*, 13–26.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7198/663>

5

Miramira, B. (2019). *Habilidades Sociales y Habilidades Comunicativas de los Estudiantes de una Universidad Pública, Lima 2018* [Universidad Enrique Guzman y Valle]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_39d9b946c22371369043903367c10af0

Morales, A. (2019). *Qué es la comunicación: elementos, tipos y ejemplos de comunicación*. <https://www.todamateria.com/que-es-la-comunicacion/>

Munohsamy, T., & Muniandy, S. (2023). The Influence of Communication Skills on Teaching Performance of a Private Secondary School in Brunei Darussalam. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 8(1), e002043. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i1.2043>

Olivera, R. (2023). *Relaciones interpersonales y clima organizacional en una institución educativa de Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106545/Olivera_CR_C-SD.pdf?sequence=1

Onetto, F. (2017). *Clima institucional y factor humano*. <https://www.magisterio.com.co/articulo/clima-institucional-y-factor-humano>

Otero, A. (2018). Enfoques de la investigación. In *Métodos para el diseño del proyecto de Investigación*. https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. 227–232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parthiban, V., & Vakkil, M. (2022). Enhancing communication skills of prospective teachers through theru-k-koothu (street play) – an empirical research study.

- ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 3(2), 216–225.
<https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v3.i2.2022.165>
- Pérez, Y. (2022). El aprendizaje dialógico, proceso para el fortalecimiento de las habilidades comunicativas. *Praxis Pedagógica*, 116–140.
<https://revistas.uniminuto.edu/index.php/praxis/article/view/2646/2900>
- Raffino, M.-E. (2019). *Elementos de la Comunicación: Concepto y Factores*.
<https://concepto.de/cuales-son-elementos-de-la-comunicacion/>
- Reith-Hall, E., & Montgomery, P. (2023). Communication skills training for improving the communicative abilities of student social workers: A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 19(1). <https://doi.org/10.1002/cl2.1309>
- Rojo, R., Tong, S., & Núñez, I. (2023). Factores que intervienen en el desarrollo del clima organizacional en un centro educativo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.334>
- Segura, M. (2016). *Habilidades comunicativas*. Konpalabra.
<https://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qué-son.html>
- Sinnaiah, T., Adam, S., & Mahadi, B. (2023). Conflict Resolution Styles and Organisational Performance: The Mediating Role of Cultural Factor. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(1).
<https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i1/16156>
- Tupuna, F. (2023). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Nacional Mejía, de la ciudad de Quito* [Universidad Central del Ecuador].
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a7a2ccb9-12dc-4cde-92c3-f0a429b8e9cd/content>
- Universidad de Sevilla. (2017). *Tipos de Investigación y Diseños*.
https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_4_1_tipos_y_disenos_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf

- Urbina, G. (2021). *Clima institucional y desempeño docente en la IE 80289 de Magdalena de Puruchaga, Otuzco - 2020* [Universidad Católica de Trujillo]. http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1169/1/019102627C_M_2021.pdf
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994–1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vásquez, J. (2019). *El liderazgo docente y directivo en relación con el clima Institucional en la IE 82693 El Ahijadero, Bambamarca – 2018* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3278/EL%20LIDERAZGO%20DOCENTE%20Y%20DIRECTIVO%20EN%20RELACION%20CON%20EL%20CLIMA%20INSTITUCIONAL%20EN%20LA%20INSTITUCION%20EDUCATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Verheijden, M., Giroldi, E., van den Eertwegh, V., Luijkx, M., van der Weijden, T., de Bruin, A., & Timmerman, A. (2023). Identifying characteristics of a skilled communicator in the clinical encounter. *Medical Education*, 57(5), 418–429. <https://doi.org/10.1111/medu.14953>
- Zaldívar, D. (2014). *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales* (p. 3).

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

I. DATOS GENERALES

Sexo.....Edad.....Condición laboral.....

II. INSTRUCCIONES

Estimado colega, el presente instrumento tiene como intención principal recabar información sobre habilidades comunicativas de los docentes de nuestra entidad educativa, dada la importancia de la información a obtener, le pedimos leer cada ítem formulado y es por eso que se le solicita marcar con una X la opción que más se identifica a la realidad contrastable.

Marcar con una (X) una de las alternativas que se presentan a continuación:

0	1	2	3
No	Casi nunca	Casi Siempre	Siempre

III. CUESTIONARIO

	DIMENSIONES / VARIABLE	VALORACIÓN			
		No (0)	Casi Nunca (1)	Casi Siempre (2)	Siempre (3)
	Habilidades de emisión				
1.	Me expreso oralmente con propiedad y corrección.				
2.	Me expreso por escrito con propiedad y corrección.				
3.	Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo				
4.	Persuado a los demás con mis argumentos.				
5.	Me siento segura cuando tengo que iniciar una conversación				
6.	Comparo opiniones antes que imponer mis propias ideas directamente.				
7.	Evito omitir opiniones sobre asuntos que ignoro.				
8.	Utilizo un lenguaje comprensible en mis relaciones con los demás.				
9.	Permito que quién me escucha me manifieste hasta qué punto me entiende.				
10.	Articulo con claridad y a una velocidad moderada cuando hablo				
11.	Empleo un vocabulario adecuado al de mi interlocutor.				
12.	Autorregulo la frecuencia y duración de mis propias intervenciones.				
	Habilidades de recepción				

13	Respeto las opiniones o ideas de quien me habla				
14	Me concentro en escuchar antes que emitir un juicio de opinión.				
15	Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones.				
16	Me cercioro que he comprendido antes que intervenir.				
17	Prescindo de los prejuicios que tengo de quien me habla.				
18	Descubro fácilmente el hilo conductor de lo que se me dice.				
19	Presto atención al contexto para entender el significado de las palabras.				
20	Hago preguntas para cerciorarme que he comprendido bien.				
21	Permito que algunos manifiesten sus diferencias sobre lo expuesto.				
Manejo de comunicación no verbal					
22	Miro a mi interlocutor cuando hablo.				
23	Desvío la mirada cuando me dirijo a mi interlocutor.				
24	Uso las manos como herramienta para reforzar lo dicho a través de la comunicación verbal.				
25	Considero importante el movimiento de las manos para transmitir la información.				
26	Considero que los movimientos del cuerpo refuerzan nuestro mensaje.				
27	Considero que el uso excesivo de nuestras manos, pueden desviar nuestro mensaje.				
28	Cuido que mi voz sea respetuosa y adecuada cuando transmito un mensaje.				
29	Cuando comienza una discusión, soy consciente cómo utilizo las manos.				
30	Soy coherente entre lo que digo en lenguaje oral con mis movimientos corporales				
31	Gesticulo mucho cuando hablo				
Habilidades asertivas o de autoafirmación					
32	Digo siempre lo que pienso.				
33	Logro tener un buen clima mis compañeras de trabajo.				
34	Siento ansiedad al hablar				
35	Cuando expreso mis ideas, me siento satisfecha.				
36	Me siento frustrado al no lograr mis objetivos, expresándolos verbalmente				
37	Manifiesto sentimientos de poder entre mis compañeros.				
38	Suelo estallar emocionalmente cuando no comparten mis ideas.				
39	Prefiero no enfrentarme a problemas, dejo que otros lo hagan por mí.				

40	Cuando otros no están de acuerdo con lo que digo, prefiero ya no seguir opinando				
41	Unas veces siento que soy incomprendido, otras veces siento que soy manipulado.				
42	Discuto con frecuencia con mis compañeros porque no comparten mis ideas.				

*Muchas gracias.
Bendecido día*

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA INSTITUCIONAL

I. DATOS GENERALES

Sexo.....Edad.....Condición laboral.....

II. INSTRUCCIONES

Estimado colega, a continuación, se presentan una serie de ítems a los cuales se te pide leas detenidamente y al margen derecho hay alternativas, **debes marcar con una X, la alternativa que más se ajuste a tu verdad. Las alternativas por ítems son:**

0	1	2	3
Nunca	Casi nunca	Casi Siempre	Siempre

III. CUESTIONARIO

DIMENSIONES E ÍTEMS	VALORACIÓN			
	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Motivación.				
1. Se siente gusto de trabajar en la institución educativa				
2. Los directivos estimulan de manera permanente en la labor del personal				
3. Existe un ambiente motivador por parte del personal para el desempeño de la labor				
4. Los trabajadores aportan ideas para mejorar el ambiente institucional				
5. Existe el apoyo y aliento solidario entre trabajadores				
Comunicación				
6. La conversación personal con los demás profesores es fluida.				
7. Los trabajadores ponen de su parte para una adecuada comunicación				
8. Se hace uso de lenguaje apropiado en la comunicación entre trabajadores y con los directivos.				
9. Existe comunicación horizontal en el contexto laboral.				
10. La comunicación siempre tiende a ser saludable				
Manejo de conflictos.				
11. Los problemas en la organización se resuelven por la vía pacífica.				
12. Cuando surge algún desencuentro entre profesores, los directivos se prestan de manera oportuna para mediar				

13. Los directivos, hacen reuniones frecuentes con la finalidad para neutralizar algunos problemas que pueden presentarse entre los profesores.				
14. Los profesores en mayoría muestran predisposición al diálogo entre cualquier problema surgido.				
15. Los directivos de la institución y los docentes muestren actitudes dialogantes.				
Trabajo en equipo.				
16. Existen equipos formados para las diversas tareas de apoyo institucional				
17. Los trabajos que se realizan en la institución siempre se hacen con la participación de equipos				
18. Existe la predisposición colaborativa dentro de la institución para el trabajo en equipos.				
19. Los docentes demuestran interés por el trabajo en equipo				
20. Los directivos promueven la participación de los docentes impulsando los equipos de trabajo.				

*Muchas gracias.
Bendecido día*

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre original del instrumento	Cuestionario para medir los niveles de las habilidades comunicativas.
Autor y año	Original Urbina, Gloria Año: 2021
	Adaptación Rodríguez Salazar, Silvia Doris Vargas Delgado Lupe Maribel
Objetivo del instrumento	Identificar los niveles del clima institucional
Usuarios	Docentes de una Institución educativa del distrito de La Esperanza
Forma de administración o modo de aplicación	Directa
Validez:	Mg. Lilia Tapia Díaz, Mg. Maritza Isabel Villanueva Campos Mg. Sara Socorro Arbañil García,
Confiabilidad	El valor 0.980 obtenido por el alfa de Cronbach está comprendido entre es mayor 0.8 - 0.9 por lo que le corresponde una muy buena confiabilidad.

Nombre original del instrumento	Cuestionario para medir los niveles del clima institucional.
Autor y año	Original Urbina, Gloria Año: 2021
	Adaptación Rodríguez Salazar, Silvia Doris Vargas Delgado Lupe Maribel
Objetivo del instrumento	Identificar los niveles del clima institucional
Usuarios	Docentes de una Institución educativa del distrito de La Esperanza
Forma de administración o modo de aplicación	Directa
Validez:	Mg. Lilia Tapia Díaz, Mg. Maritza Isabel Villanueva Campos Mg. Sara Socorro Arbañil García,
Confiabilidad	El valor 0.972 obtenido por el alfa de Cronbach está comprendido entre es mayor 0.8 - 0.9 por lo que le corresponde una muy buena confiabilidad.

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de medición
Habilidades comunicativas	Reith-Hall y Montgomery (2023), definen a las Habilidades comunicativas como la predisposición de compartir información, pensamientos y emociones de manera efectiva con los demás, se incluyen aspectos como la conducta oral, escrita y social, tener una idea cabal de HH CC es importante para comprender la capacidad particular comunicativa en diferentes contextos.	Son las destrezas que nos permiten expresarnos y comprender a los demás de manera efectiva, tanto en el ámbito personal como en el profesional, se desarrollan y mejoran con la práctica y la retroalimentación, y son fundamentales para establecer relaciones sociales positivas, resolver conflictos, persuadir, negociar, informar, educar y entretener.	Habilidades de emisión	<ul style="list-style-type: none"> -Emite respuestas concordantes con el o los interlocutores. - Emite opiniones en forma libre. - Da respuestas apropiadas y claras. - Se comunica de forma fluida oralmente o por escrito. 	1 - 12	Cuestionario
			Habilidades de Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al interlocutor. - Demuestra empatía - Da opción al feedback apoyo al interlocutor - Presta atención al lenguaje corporal del interlocutor. - Solicitar información en caso necesario 	13 - 21	
			Manejo de comunicación no verbal	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica de forma fluida oralmente o por escrito. - Mantiene el contacto visual y la mirada. 	22 - 31	

				<ul style="list-style-type: none"> - Modula el tono y el ritmo de su voz. Respeta la distancia y el espacio personal del otro. - Es coherente entre lo que dice y lo que hace. - Solicita información de forma correcta y educada. 		
			Habilidades asertivas o de autoafirmación	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión en forma positiva y constructiva. - Manifiesta emociones de forma adecuada y respetuosa. - Muestra empatía ante las emociones del interlocutor. - Reivindica derechos propios y reconocer los derechos de los demás 	32 - 42	
Clima institucional	Son las condiciones que tiene una entidad para satisfacer las expectativas de los miembros que prestan servicios en la organización, el clima institucional entonces se mide en función de la satisfacción de sus miembros que prestan algún servicio. Este ambiente está determinado por factores que condicionan en bienestar de los trabajadores y que para ello los	Son las condiciones de ambientación infraestructural y social que se vive en una institución y que las condiciones que estas ofrezcan van a permitir un mejor o deficiente servicio por parte del docente.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Genera condiciones ambientales para el trabajo. - Estimula al personal por la labor ejecutada. - Garantiza condiciones de ambiente social favorable. 	1 - 5	Cuestionario
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Existe fluidez comunicativa entre estamentos e inter estamentos en la entidad 	6 - 10	

	miembros de la entidad desde sus diversos estados de la jerarquía institucional deben apoyar para conseguir los objetivos institucionales (Onetto, 2017)			- Promueve la fluidez de comunicación horizontal entre los colaboradores		
			Manejo de conflictos	- Mantiene la tranquilidad ante cualquier conflicto dentro de la organización - Genera negociaciones cuando hay conflicto en la IE.	11 - 15	
			Trabajo en equipo	- Existe impulso para el trabajo entre los estratos organizativos. - Asume decisiones frente a cualquier conflicto en el ejercicio funcional	16 - 20	

Anexo 4: Carta de presentación



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Trujillo, 07 de diciembre de 2023

CARTA N°625-2023/UCT-FH
Dirigido a: Gilmar Jesús Segura Lezama
Director de la I.E N°80822 "Santa María de La Esperanza"
La Libertad

De mi especial consideración:

Es propicia la oportunidad para saludarle muy cordialmente y a la vez hacerle llegar un cordial saludo.

Ante usted presento, a las bachilleres *Rodríguez Salazar Silvia Doris y Vargas Delgado Lupe Maribel*, de la Carrera de *Segunda Especialidad en Gestión Educativa*, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI", quienes desean realizar su trabajo de investigación denominada "*Habilidades comunicativas y clima institucional en una Institución Educativa del distrito de La Esperanza Trujillo 2023*" en su institución los días 13, 14 y 15 de diciembre del año 2023, con el propósito de aplicar sus instrumentos, siendo un requisito importante para la validez y confiabilidad de su tesis, con el fin de poder obtener su título profesional.

Me despido de usted con las muestras de mi más alta consideración y respeto a su persona.

Muy respetuosamente,


Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva
Decano de la Facultad de Humanidades
Universidad Católica de Trujillo


Gilmar Jesús Segura Lezama
Director de la I.E N°80822 "Santa María de La Esperanza"
La Libertad

Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

www.uct.edu.pe

Escaneado con CamScanner

Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



Institución Educativa N° 80822
"Santa María de La Esperanza"



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Gilmar Jesús Segura Lezama, director de la Institución Educativa N° 80822 "Santa María de La Esperanza", **AUTORIZO** a las estudiantes Silvia Doris Rodríguez Salazar y Lupe Maribel Vargas Delgado, de la Carrera de Segunda Especialidad en Gestión Educativa, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"; quienes están realizando su trabajo de investigación denominada "*Habilidades comunicativas y clima institucional en una Institución Educativa del distrito de La Esperanza Trujillo 2023*" **APLICAR** sus instrumentos de investigación,- siendo un requisito importante para la validez y confiabilidad de su tesis, con el fin de poder obtener su título profesional.

La Esperanza, 13 de diciembre de 2023

Atentamente,

Anexo 6: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trujillo, 13 diciembre del 2023

GILMAR JESÚS SEGURA LEZAMA
DIRECTOR DE LA IE N° 80822 "SANTA MARÍA DE LA ESPERANZA"

Presente. –

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo presentar a: Br. Silvia Doris Rodríguez Salazar y Br. Lupe Maribel Vargas Delgado, estudiantes de Segunda Especialidad en Gestión Educativa, Facultad de Humanidades, quienes desarrollarán el proyecto de tesis titulado: *"Habilidades comunicativas y clima institucional en una institución educativa del distrito de La Esperanza Trujillo 2023"*, con la asesoría del Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva.

Para ello requieren la autorización y acceso para aplicar el (los) instrumento (s): cuestionario para medir las habilidades comunicativas y cuestionario para medir el clima institucional a los participantes de la muestra de docentes de la IE N° 80822 "Santa María de La Esperanza" y la divulgación de la filiación de la entidad con las características de la misma.

Conocedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planteamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo de esta tesis que conduzca a la obtención del Título profesional de Segunda Especialidad en Gestión Educativa, para el (los) Bachiller (es) presentado (s) líneas arriba.

Agradeciendo su atención a la presente. Atentamente,

Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva.
ASESOR



PA. El presente documento deberá ser firmado y sellado por la persona a la que se dirige el consentimiento, como signo de autorización del mismo.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Anexo 7: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
HABILIDADES COMUNICATIVAS Y CLIMA INSTITUCIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO 2023	<p>General</p> <p>¿Qué grado de relación existe entre las Habilidades comunicativas y el clima institucional en una institución educativa del distrito de la Esperanza, Trujillo 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación hay entre las Habilidades de emisión y el clima laboral en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023?</p> <p>¿Qué grado de relación hay entre las Habilidades de recepción y el clima laboral</p>	<p>General</p> <p>H_{0G}: No existe relación entre las HH CC y el clima institucional y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023</p> <p>H_{aG}: Existe relación directa y significativa entre las HH CC y el clima institucional y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el clima institucional en una IE del distrito la esperanza en Trujillo correspondiente a 2023.</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar la relación de las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito la</p>	<p>Habilidades comunicativas</p> <p>Clima institucional</p>	<p>Habilidades de emisión</p> <p>Habilidades de Recepción</p> <p>Manejo de comunicación verbal no</p> <p>Habilidades asertivas o de autoafirmación</p> <p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p>Esquema:</p> <p>Donde</p> <p>M: Es la muestra de 87 docentes</p> <p>O1: Habilidades comunicativas</p> <p>O2: Clima institucional</p> <p>Métodos:</p> <p>Hipotético deductivo</p>

	<p>en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023?</p> <p>¿Qué grado de relación hay entre las habilidades de comunicación no verbal y el clima laboral en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023?</p> <p>¿Qué relación hay entre las Habilidades asertivas o de autoafirmación y el clima laboral en una IE del distrito de La Esperanza en Trujillo en 2023?</p>	<p>Específicas</p> <p>H1: Existe relación directa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023</p> <p>H2: Existe relación directa entre las habilidades de emisión y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023</p> <p>H3: Existe relación directa entre las habilidades de comunicación no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023</p> <p>H4: Existe relación directa entre las</p>	<p>esperanza en Trujillo correspondiente a 2023.</p> <p>Identificar la relación de las habilidades de recepción y el clima institucional en una IE del distrito de La esperanza en Trujillo, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre las habilidades de emisión no verbal y el clima institucional en una IE del distrito de La esperanza en Trujillo, 2023.</p> <p>Identificar la relación de las habilidades asertivas o autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La esperanza en Trujillo, 2023</p>			<p>Población y muestra:</p> <p>Población: 112 docentes y administrativos</p> <p>Muestra: Aleatorizada asciende a 87</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Métodos de análisis de investigación:</p> <p>Parte descriptiva:</p> <p>Tablas con fi, f%, media.</p> <p>Figuras</p> <p>Parte inferencial</p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Estadístico de contraste:</p> <p>R de Pearson o Rho de Spearman</p>
--	---	--	--	--	--	---

		habilidades asertivas o de autoafirmación y el clima institucional en una IE del distrito de La Esperanza en la ciudad de Trujillo en 2023				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 8: Base de datos

Base de datos de habilidades comunicativas

No	Habilidades de emisión	Habilidades de recepción	Habilidades de comunicación no verbal	Habilidades asertivas o de autoafirmación	Habilidades comunicativas
1	30	25	28	30	113
2	28	18	18	20	84
3	27	20	28	30	105
4	27	20	23	25	95
5	25	19	21	20	85
6	25	19	21	23	88
7	15	12	8	9	44
8	20	17	18	21	76
9	25	20	25	30	100
10	30	25	25	25	105
11	11	9	10	10	40
12	20	17	25	20	82
13	14	14	16	18	62
14	18	13	15	17	63
15	25	19	21	23	88
16	20	15	17	12	64
17	16	12	13	14	55
18	17	13	15	16	61
19	15	16	18	19	68
20	15	11	11	14	51
21	13	10	11	12	46
22	17	13	14	15	59
23	11	9	10	10	40
24	18	15	12	20	65
25	25	24	25	31	105
26	18	13	15	17	63
27	13	10	11	12	46
28	32	24	26	29	111
29	25	23	25	28	101
30	11	8	9	10	38
31	14	10	11	13	48
32	30	20	21	28	99
33	30	22	25	28	105
34	20	15	17	19	71
35	21	16	18	19	74
36	19	14	16	18	67
37	10	7	8	9	34
38	30	22	25	28	105
39	25	18	20	23	86
40	29	22	25	27	103

41	28	21	24	26	99
42	29	22	25	27	103
43	19	14	15	17	65
44	27	20	23	25	95
45	14	11	12	13	50
46	16	12	13	14	55
47	19	14	16	18	67
48	14	10	11	13	48
49	19	14	15	17	65
50	23	18	20	21	82
51	9	7	8	8	32
52	10	8	9	9	36
53	14	10	11	13	48
54	26	19	21	24	90
55	13	9	10	12	44
56	22	17	19	20	78
57	14	11	12	13	50
58	17	13	14	15	59
59	20	15	17	19	71
60	16	12	13	14	55
61	24	18	20	22	84
62	25	19	21	23	88
63	9	7	8	8	32
64	19	14	15	17	65
65	9	7	8	8	32
66	9	7	8	8	32
67	17	13	15	16	61
68	29	22	25	27	103
69	10	7	8	9	34
70	31	23	25	28	107
71	29	22	25	27	103
72	13	10	11	12	46
73	20	15	17	19	71
74	22	17	19	20	78
75	31	23	25	28	107
76	23	18	20	21	82
77	30	22	25	28	105
78	22	16	18	20	76
79	32	24	26	29	111
80	21	16	18	19	74
81	16	12	13	14	55
82	14	10	11	13	48
83	13	10	11	12	46
84	10	7	8	9	34
85	24	18	20	22	84
86	17	13	15	16	61
87	33	25	25	30	113

Dimensión: Clima instituciona

No	Motivacion	Comunicación	Manej.Conflic	Trabaj.Equipo	Clima.Instituc
1	14	12	11	10	47
2	10	9	9	8	36
3	13	12	11	9	45
4	13	12	11	9	45
5	12	11	10	9	42
6	12	11	10	9	42
7	5	4	4	3	16
8	8	8	7	6	29
9	7	6	6	5	24
10	4	4	4	3	15
11	6	5	5	4	20
12	11	10	9	8	38
13	9	8	8	7	32
14	9	8	7	6	30
15	12	11	10	9	42
16	10	9	8	7	34
17	8	7	6	5	26
18	8	8	7	6	29
19	10	9	8	7	34
20	7	7	6	5	25
21	6	6	5	5	22
22	8	7	7	6	28
23	6	5	5	4	20
24	5	5	4	4	18
25	14	14	13	11	52
26	9	8	7	6	30
27	6	6	5	5	22
28	15	14	13	11	53
29	15	13	12	11	51
30	5	5	4	4	18
31	7	6	6	5	24
32	12	11	10	9	42
33	15	13	12	11	51
34	10	9	8	7	34
35	10	9	8	7	34
36	9	8	8	7	32
37	5	4	4	3	16
38	15	13	12	11	51
39	12	11	10	9	42
40	14	13	12	10	49
41	14	12	11	10	47
42	14	13	12	10	49
43	9	8	7	7	31
44	13	12	11	9	45

45	7	6	6	5	24
46	8	7	6	5	26
47	9	8	8	7	32
48	7	6	6	5	24
49	9	8	7	7	31
50	11	10	9	8	38
51	4	4	4	3	15
52	5	4	4	4	17
53	7	6	6	5	24
54	12	11	10	9	42
55	6	5	5	4	20
56	11	10	9	8	38
57	7	6	6	5	24
58	8	7	7	6	28
59	10	9	8	7	34
60	8	7	6	5	26
61	12	10	10	8	40
62	12	11	10	9	42
63	4	4	4	3	15
64	9	8	7	7	31
65	4	4	4	3	15
66	4	4	4	3	15
67	8	8	7	6	29
68	14	13	12	10	49
69	5	4	4	3	16
70	15	13	12	11	51
71	14	13	12	10	49
72	6	6	5	5	22
73	10	9	8	7	34
74	11	10	9	8	38
75	15	13	12	11	51
76	11	10	9	8	38
77	15	13	12	11	51
78	10	9	9	8	36
79	15	14	13	11	53
80	10	9	8	7	34
81	8	7	6	5	26
82	7	6	6	5	24
83	6	6	5	5	22
84	5	4	4	3	16
85	12	10	10	8	40
86	8	8	7	6	29
87	14	14	13	12	53

Anexo 9: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Lilia Tapia Díaz

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de habilidades comunicativa, diseñado por Rodríguez Salazar, Silvia Doris

y Vargas Delgado Lupe Maribel, cuyo propósito es medir las habilidades comunicativas en una IE del distrito de la Esperanza cual será aplicado a los docentes de la indicada entidad. Considerando que sus observaciones o conformidad son importantes en el desarrollo serán de gran utilidad en la ejecución del indicado proyecto.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Tesis que será presentada a la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el Título profesional (o título de especialista - según corresponda) de:

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTION EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo. Para que su labor tenga los insumos necesarios le estamos remitiendo la documentación que se requiere para tal propósito

Trujillo, 27 de noviembre de 2023



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Habilidades comunicativas	Habilidades de emisión	- Emite respuestas concordantes con el o los interlocutores.	X	
		- Emite opiniones en forma libre.	X	
		- Da respuestas apropiadas y claras.	X	
		- Se comunica de forma fluida oralmente o por escrito	X	
	Habilidades de recepción	- Presta atención al interlocutor.	X	
		- Demuestra empatía	X	
		- Da opción al interlocutor ^{interlocutor} apoyo al interlocutor	X	
		- Presta atención al lenguaje corporal del interlocutor.	X	
		- Solicita información en caso sea necesario	X	
	Manejo de la comunicación no verbal	- Mantiene el contacto visual y la mirada.	X	
		- Modula el tono y el ritmo de su voz	X	
		- Respeto la distancia y el espacio personal del otro.	X	
		- Es coherente entre lo que dice y lo que hace.	X	
		- Solicita información de forma correcta y educada.	X	
	Habilidades asertivas o de auto afirmación	- Expresión en forma positiva y constructiva.	X	
		- Manifiesta emociones de forma adecuada y respetuosa.	X	
- Muestra empatía ante las emociones del interlocutor.		X		
- Reivindica derechos propios y reconocer los derechos de los demás		X		



VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – *Muy adecuado* / **EA** – *Bastante adecuado* / **A** – *Adecuado* / **PA** – *Poco adecuado* / **NA** – *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Habilidades de emisión						
1.	Me expreso oralmente con propiedad y corrección.	x					
2.	Me expreso por escrito con propiedad y corrección.	x					
3.	Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo	x					
4.	Persevero a los demás con mis argumentos.	x					
5.	Me siento seguro (a) cuando tengo que iniciar una conversación	x					
6.	Comparo opiniones antes que imponer mis propias ideas directamente.	x					
7.	Evito omitir opiniones sobre asuntos que ignoro.	x					
8.	Utilizo un lenguaje comprensible en mis relaciones con los demás.	x					
9.	Permite que quien me escucha me manifieste hasta qué punto me entiende.	x					
10.	Articulo con claridad y a la velocidad moderada cuando hablo	x					
11.	Empleo un vocabulario adecuado al de mi interlocutor.	x					
12.	Autoregulo la frecuencia y duración de mis propias intervenciones.	x					
	Habilidades de recepción	NA	EA	A	PA	NA	Observaciones
13.	Respeto las opiniones o ideas de quien me habla	x					
14.	Me concentro en escuchar antes que emitir un juicio de opinión.	x					
15.	Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones.	x					
16.	Me esfuerzo que he comprendido antes que intervenir.	x					
17.	Prescindo de los prejuicios que tengo de quien me habla.	x					
18.	Descubro fácilmente el hilo conductor de lo que se me dice.	x					
19.	Presto atención al contexto para entender el significado de las palabras.	x					



20.	Hago preguntas para cerciorarme que he comprendido bien.	x					
21.	Permite que algunos manifiesten sus diferencias sobre lo expuesto.	x					
Manejo de la comunicación no verbal		NA	EA	A	PA	NA	Observaciones
22.	Miro a mi interlocutor cuando hablo.	x					
23.	Desvío la mirada cuando me dirijo a mi interlocutor.	x					
24.	Uso las manos como herramienta para reforzar lo dicho a través de la comunicación verbal.	x					
25.	Considero importante el movimiento de las manos para transmitir la información.	x					
26.	Considero que los movimientos del cuerpo refuerzan nuestro mensaje.	x					
27.	Considero que el uso excesivo de nuestras manos, pueden desviar nuestro mensaje.	x					
28.	Cuido que mi voz sea respetuosa y adecuada cuando transmito un mensaje.	x					
29.	Cuando comienza una discusión, soy consciente cómo utiliza las manos.	x					
30.	Soy coherente lo que digo en lenguaje oral con mis movimientos corporales	x					
31.	Gesticulo mucho cuando hablo	x					
Habilidades asertivas o de auto afirmación		NA	EA	A	PA	NA	Observaciones
32.	Digo siempre lo que pienso.	x					
33.	Logro tener un buen clima con mis compañeros de trabajo.	x					
34.	Siento ansiedad al hablar	x					
35.	Cuando expreso mis ideas, me siento satisfecha.	x					
36.	Me siento frustrado al no lograr mis objetivos, expresándolos verbalmente	x					
37.	Manifiesto sentimientos de poder entre mis compañeros.	x					
38.	Suelo estallar emocionalmente cuando no comparten mis ideas.	x					
39.	Prefiero no enfrentarme a problemas, dejo que otros lo hagan por mí.	x					
40.	Cuando otros no están de acuerdo con lo que digo, prefiero yo no seguir opinando	x					
41.	Unas veces siento que soy incomprendido, otras veces siento que soy manipulado.	x					
42.	Disuto con frecuencia con mis compañeros porque no concuerdan mis ideas.	x					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Lilia Tapia Díaz

DNI: 10601618

Fecha: 27/11/2023

Firma:





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Lilia Tapia Díaz**, con Documento Nacional de Identidad 10601618 de profesión docente, grado académico magister, con código de colegiatura 3418, labor que ejerzo actualmente como **especialista** en la institución UGEL-Ayabaca

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: *cuestionario para medir los niveles de las habilidades comunicativas*, cuyo propósito es medir los niveles de las habilidades comunicativas, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

Muy adecuado (x) Bastante adecuado (x) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Piura, a los 27 días del mes noviembre del 2023

Apellidos y nombres: Lilia Tapia Díaz DNI: 10601618

Firma: 

 M^g Lilia Tapia Díaz
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Clima institucional	Motivación	- Genera condiciones ambientales para el trabajo.	X	
		- Estimula al personal por la labor ejecutada	X	
		- Garantiza condiciones de ambiente social favorable	X	
	Comunicación	- Existe fluidez comunicativa entre estamentos e inter estamentos en la entidad	X	
		- Promueve la fluidez de comunicación horizontal entre los colaboradores	X	
	Manejo de conflictos	- Mantiene la tranquilidad ante cualquier conflicto dentro de la organización	X	
		- Genera negociaciones cuando hay conflicto en la IE.	X	
	Trabajo en equipo	- Existe impulso para el trabajo entre los estratos organizativos.	X	
- Asume decisiones frente a cualquier conflicto en el ejercicio funcional		X		



VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – Muy adecuado / EA – Bastante adecuado / A – Adecuado / PA – Poco adecuado / NA – No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Motivación	x					
1.	Se siente gusto de trabajar en la institución educativa	x					
2.	Los directivos estimulan de manera permanente en la labor del personal	x					
3.	Existe un ambiente motivador por parte del personal para el desempeño de la labor	x					
4.	Los trabajadores aportan ideas para mejorar el ambiente institucional	x					
5.	Existe el apoyo y aliento solidario entre trabajadores	x					
	Comunicación	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
6.	La conversación personal con los demás profesores es fluida.	x					
7.	Los trabajadores ponen de su parte para una adecuada comunicación	x					
8.	Se hace uso de lenguaje apropiado en la comunicación entre trabajadores y con los directivos.	x					
9.	Existe comunicación horizontal en el contexto laboral.	x					
10.	La comunicación siempre tiende a ser solidaria	x					
	Manejo de conflictos	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
11.	Los problemas en la organización se resuelven por la vía pacífica.	x					
12.	Cuando surge algún desencuentro entre profesores, los directivos se prestan de manera oportuna para mediar	x					
13.	Los directivos, hacen reuniones frecuentes con la finalidad para neutralizar algunos problemas que pueden presentarse entre los profesores.	x					
14.	Los profesores en mayoría muestran predisposición al diálogo entre cualquier problema surgido.	x					



15.	Los directivos de la institución y los docentes muestren actitudes dialogantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabajo en equipo		MA	EA	A	FA	NA	Observaciones
16.	Existen equipos formados para las diversas tareas de apoyo institucional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Los trabajos que se realizan en la institución siempre se hacen con la participación de equipos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Existe la predisposición colaborativa dentro de la institución para el trabajo en equipos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Los docentes demuestran interés por el trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Los directivos promueven la participación de los docentes impulsando los equipos de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Total:							

Evalúo por: (Apellidos y Nombres): Lilia Tapia Díaz

DNI 10601618

Fecha: 27/11/2023

Firma:



GOBIERNO REGIONAL PIURA
 EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 TRUJILLO - PIURA
 M^{te} Lilia Tapia Díaz
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Lilia Tapia Díaz, con Documento Nacional de Identidad 10601618, de profesión Docente, grado académico magister, con código de colegiatura Nº. 3418 labor que ejerzo actualmente como Especialista en la Institución UGEL - Ayabaca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: cuestionario para medir el clima institucional, cuyo propósito es medir los niveles de del clima institucional, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

Muy adecuado (x) Bastante adecuado (x) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Piura, a los 27 días del mes de noviembre del 2023

Apellidos y nombres: Lilia Tapia Díaz DNI: 10601618




 GOBIERNO REGIONAL PIURA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UGEL PIURA
 M^{te} Lilia Tapia Díaz
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN

Firma: _____



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Maritza Isabel Villanueva Campos

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de habilidades comunicativa, diseñado por Rodríguez Salazar, Silvia Doris y Vargas Delgado Lupe Maribel, cuyo propósito es medir las habilidades comunicativas en una IE del distrito de la Esperanza cual será aplicada a los docentes de la indicada entidad. Considerando que sus observaciones o conformidad son importantes en el desarrollo serán de gran utilidad en la ejecución del indicado proyecto.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Tesis que será presentada a la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el Título profesional (o título de especialista - según corresponda) de:

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTION EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo. Para que su labor tenga los insumos necesarios le estamos remitiendo la documentación que se requiere para tal propósito

Trujillo, 22 de noviembre de 2023

Gracias por su aporte



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Habilidades comunicativas	Habilidades de emisión	- Emite respuestas concordantes con el o los interlocutores.	X	
		- Emite opiniones en forma libre.	X	
		- Da respuestas apropiadas y claras.	X	
		- Se comunica de forma fluida oralmente o por escrito	X	
	Habilidades de recepción	- Presta atención al interlocutor.	X	
		- Demuestra empatía	X	
		- Da opinión al interlocutor emisor apoyo al interlocutor	X	
		- Presta atención al lenguaje corporal del interlocutor.	X	
		- Solicita información en caso sea necesario	X	
	Manejo de la comunicación no verbal	- Mantiene el contacto visual y la mirada.	X	
		- Modula el tono y el ritmo de su voz	X	
		- Respetu la distancia y el espacio personal del otro.	X	
		- Es coherente entre lo que dice y lo que hace. (y lo que expresa conceptualmente)	X	
		- Solicita información de forma correcta y educada.	X	
	Habilidades asertivas o de auto afirmación	- Expresión en forma positiva y constructiva.	X	
		- Manifiesta emociones de forma adecuada y respetuosa.	X	
- Muestra empatía ante las emociones del interlocutor.		X		
- Reivindica derechos propios y reconocer los derechos de los demás		X		



VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – *Muy adecuado* / **EA** – *Bastante adecuado* / **A** – *Adecuado* / **PA** – *Poco adecuado* / **NA** – *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Habilidades de emisión	X					
1.	Me expreso oralmente con propiedad y corrección.	X					
2.	Me expreso por escrito con propiedad y corrección.	X					
3.	Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo	X					
4.	Persuado a los demás con mis argumentos.	X					
5.	Me siento seguro (a) cuando tengo que iniciar una conversación	X					
6.	Comparo opiniones antes que imponer mis propias ideas directamente.	X					
7.	Evito omitir opiniones sobre asuntos que ignora.	X					
8.	Utilizo un lenguaje comprensible en mis relaciones con los demás.	X					
9.	Permito que quien me escucha me manifieste hasta qué punto me entiende.	X					
10.	Articulo con claridad y a la velocidad moderada cuando hablo	X					
11.	Empleo un vocabulario adecuado al de mi interlocutor.	X					
12.	Autoregulo la frecuencia y duración de mis propias intervenciones.	X					
	Habilidades de recepción	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
13.	Respeto las opiniones o ideas de quien me habla	X					
14.	Me concentro en escuchar antes que emitir un juicio de opinión.	X					
15.	Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones.	X					
16.	Me cerciero que he comprendido antes que intervenir.	X					
17.	Prescindo de los prejuicios que tengo de quien me habla.	X					
18.	Descubro fácilmente el hilo conductor de lo que se me dice.	X					
19.	Presto atención al contexto para entender el significado de las palabras.	X					



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Clima institucional	Motivación	- Genera condiciones ambientales para el trabajo.	X	
		- Estimula al personal por la labor ejecutada	X	
		- Garantiza condiciones de ambiente social favorable	X	
	Comunicación	- Existe fluidez comunicativa entre estamentos e inter estamentos en la entidad	X	
		- Promueve la fluidez de comunicación horizontal entre los colaboradores	X	
	Manejo de conflictos	- Mantiene la tranquilidad ante cualquier conflicto dentro de la organización	X	
		- Genera negociaciones cuando hay conflicto en la IE.	X	
	Trabajo en equipo	- Existe impulso para el trabajo entre los estratos organizativos.	X	
		- Asume decisiones frente a cualquier conflicto en el ejercicio funcional	X	



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maritza Isabel Villanueva Campos, con Documento Nacional de Identidad N° 32920536, de profesión docente de educación primaria, grado académico Maestro, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como directora en la Institución Educativa N° 2034 Virgen de Fátima - Lima.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: *cuestionario para medir los niveles de las habilidades comunicativas*, cuyo propósito es medir los niveles de las habilidades comunicativas, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado (✓) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2023

Apellidos y nombres: Villanueva Campos Maritza Villanueva DNI: 32920536

Firma: 
 Maritza Isabel Villanueva Campos



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Clima institucional	Motivación	- Genera condiciones ambientales para el trabajo.	X	
		- Estimula al personal por la labor ejecutada	X	
		- Garantiza condiciones de ambiente social favorable	X	
	Comunicación	- Existe fluidez comunicativa entre estamentos e inter estamentos en la entidad	X	
		- Promueve la fluidez de comunicación horizontal entre los colaboradores	X	
	Manejo de conflictos	- Mantiene la tranquilidad ante cualquier conflicto dentro de la organización	X	
		- Genera negociaciones cuando hay conflicto en la IE.	X	
	Trabajo en equipo	- Existe impulso para el trabajo entre los estratos organizativos.	X	
- Asume decisiones frente a cualquier conflicto en el ejercicio funcional		X		

**VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL**

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – *Muy adecuado* / *EA* – *Bastante adecuado* / *A* – *Adecuado* / *PA* – *Poco adecuado* / *NA* – *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Motivación	X					
1.	Se siente a gusto de trabajar en la institución educativa	X					
2.	Los directivos estimulan de manera permanente en la labor del personal	X					
3.	Existe un ambiente motivador por parte del personal para el desempeño de la labor	X					
4.	Los trabajadores aportan ideas para mejorar el ambiente institucional	X					
5.	Existe el apoyo y aliento solidario entre trabajadores	X					
	Comunicación	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
6.	La conversación personal con los demás profesores es fluida.	X					
7.	Los trabajadores ponen de su parte para una adecuada comunicación	X					
8.	Se hace uso de lenguaje apropiado en la comunicación entre trabajadores y con los directivos.	X					
9.	Existe comunicación horizontal en el contexto laboral.	X					
10.	La comunicación siempre tiende a ser saludable	X					
	Manejo de conflictos	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
11.	Los problemas en la organización se resuelven por la vía pacífica.	X					
12.	Cuando surge algún desencuentro entre profesores, los directivos se prestan de manera oportuna para mediar	X					
13.	Los directivos, hacen reuniones frecuentes con la finalidad para neutralizar algunos problemas que pueden presentarse entre los profesores.	X					
14.	Los profesores en mayoría muestran predisposición	X					



	al diálogo entre cualquier problema surgido.						
15.	Los directivos de la institución y los docentes muestren actitudes dialogantes.	X					
Trabajo en equipo		DA	EA	A	FA	NA	Observaciones
16.	Existen equipos formados para las diversas tareas de apoyo institucional	X					
17.	Los trabajos que se realizan en la institución siempre se hacen con la participación de equipos	X					
18.	Existe la predisposición colaborativa dentro de la institución para el trabajo en equipos.	X					
19.	Los docentes demuestran interés por el trabajo en equipo	X					
20.	Los directivos promueven la participación de los docentes impulsando los equipos de trabajo.	X					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Villanueva Campos Maritza Isabel

DNI: 32920536

Fecha: 22/11/2023

Firma:



Maritza Isabel Villanueva Campos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maritza Isabel Villanueva Campos, con Documento Nacional de Identidad N° 32920536, de profesión docente, grado académico Maestro, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como directora en la Institución Educativa N° 2034 Virgen de Fátima.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: *cuestionario para medir el clima institucional*, cuyo propósito es medir los niveles de del clima institucional, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2023

Apellidos y nombres: Villanueva Campos Maritza Isabel DNI: 32920536

Firma: 
 Maritza Isabel Villanueva Campos



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Sara Socorro Arbañil García

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de habilidades comunicativa, diseñado por Rodríguez Salazar, Silvia Doris y Vargas Delgado Lupe Maribel, cuyo propósito es medir las habilidades comunicativas en una IE del distrito de la Esperanza cual será aplicado a los docentes de la indicada entidad. Considerando que sus observaciones o conformidad son importantes en el desarrollo serán de gran utilidad en la ejecución del indicado proyecto.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Tesis que será presentada a la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el Título profesional (o título de especialista - según corresponda) de:

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTION EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo. Para que su labor tenga los insumos necesarios le estamos remitiendo la documentación que se requiere para tal propósito

Trujillo, 21 de noviembre de 2023



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Habilidades comunicativas	Habilidades de emisión	- Emite respuestas concordantes con el o los interlocutores.	X	
		- Emite opiniones en forma libre.	X	
		- Da respuestas apropiadas y claras.	X	
		- Se comunica de forma fluida oralmente o por escrito	X	
	Habilidades de recepción	- Presta atención al interlocutor.	X	
		- Demuestra empatía	X	
		- Da opción al feedback apoyo al interlocutor	X	
		- Presta atención al lenguaje corporal del interlocutor.	X	
		- Solicita información en caso sea necesario	X	
	Manejo de la comunicación no verbal	- Mantiene el contacto visual y la mirada.	X	
		- Modula el tono y el ritmo de su voz	X	
		- Respeto la distancia y el espacio personal del otro.	X	
		- Es coherente entre lo que dice y lo que hace y lo que expresa correspondientemente .	X	
		- Solicita información de forma correcta y educada.	X	
	Habilidades asertivas o de auto afirmación	- Expresión en forma positiva y constructiva.	X	
		- Manifiesta emociones de forma adecuada y respetuosa.	X	
- Muestra empatía ante las emociones del interlocutor.		X		
- Reivindica derechos propios y reconocer los derechos de los demás		X		



**VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DE LAS
HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – *Muy adecuado* / **EA** – *Bastante adecuado* / **A** – *Adecuado* / **PA** – *Poco adecuado* / **NA** – *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Habilidades de emisión	X					
1.	Me expreso oralmente con propiedad y corrección.	X					
2.	Me expreso por escrito con propiedad y corrección.	X					
3.	Pienso lo que voy a decir antes de expresarlo.	X					
4.	Persuado a los demás con mis argumentos.	X					
5.	Me siento seguro (a) cuando tengo que iniciar una conversación.	X					
6.	Comparo opiniones antes que imponer mis propias ideas directamente.	X					
7.	Evito emitir opiniones sobre asuntos que ignora.	X					
8.	Utilizo un lenguaje comprensible en mis relaciones con los demás.	X					
9.	Permiso que quien me escucha me manifieste hasta qué punto me entiende.	X					
10.	Articulo con claridad y a la velocidad moderada cuando hablo.	X					
11.	Empleo un vocabulario adecuado al de mi interlocutor.	X					
12.	Autoregulo la frecuencia y duración de mis propias intervenciones.	X					
	Habilidades de recepción	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
13.	Respeto las opiniones o ideas de quien me habla.	X					
14.	Me concentro en escuchar antes que emitir un juicio de opinión.	X					
15.	Me pongo en el lugar del otro para comprender mejor sus reacciones.	X					
16.	Me cerciono que he comprendido antes que intervenir.	X					
17.	Prestando de los prejuicios que tengo de quien me habla.	X					
18.	Descubro fácilmente el hilo conductor de lo que se me dice.	X					
19.	Presto atención al contexto para entender el significado de las palabras.	X					



20.	Hago preguntas para cerciorarme que he comprendido bien.	X					
21.	Permito que algunos manifiesten sus diferencias sobre lo expuesto.	X					
Manejo de la comunicación no verbal		MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
22.	Miro a mi interlocutor cuando hablo.	X					
23.	Desvío la mirada cuando me dirijo a mi interlocutor.	X					
24.	Uso las manos como herramientas para reforzar lo dicho a través de la comunicación verbal.	X					
25.	Considero importante el movimiento de las manos para transmitir la información.	X					
26.	Considero que los movimientos del cuerpo refuerzan nuestro mensaje.	X					
27.	Considero que el uso excesivo de nuestras manos, pueden desviar nuestro mensaje.	X					
28.	Cuido que mi voz sea respetuosa y adecuada cuando transmito un mensaje.	X					
29.	Cuando comento una discusión, soy consciente cómo utiliza las manos.	X					
30.	Soy coherente lo que digo en lenguaje oral con mis movimientos corporales	X					
31.	Gesticulo mucho cuando hablo	X					
Habilidades asertivas o de auto afirmación		MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
32.	Digo siempre lo que pienso.	X					
33.	Logro tener un buen clima con mis compañeros de trabajo.	X					
34.	Siento ansiedad al hablar	X					
35.	Cuando expreso mis ideas, me siento satisfecha.	X					
36.	Me siento frustrado al no lograr mis objetivos, expresándolos verbalmente	X					
37.	Manifiesto sentimientos de poder entre mis compañeros.	X					
38.	Suelo estallar emocionalmente cuando no comparten mis ideas.	X					
39.	Prefiero no enfrentarme a problemas, dejo que otros lo hagan por mí.	X					
40.	Cuando otros no están de acuerdo con lo que digo, prefiero ya no seguir opinando	X					
41.	Unas veces siento que soy incomprendido, otras veces siento que soy manipulado.	X					
42.	Disputo con frecuencia con mis compañeros porque no comenten mis ideas.	X					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Albañil García Sara Socorro

DNI 32920536

Fecha: 22/11/2023

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sara Socorro Arbañil García con Documento Nacional de Identidad 17858763, de profesión docente, grado académico Magister, con código de colegiatura 1517858763, labor que ejerzo actualmente como directora encargada

en la Institución educativa 82073 San Martín de Porres- El Milagro, distrito de Huanchaco,

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: *cuestionario para medir los niveles de las habilidades comunicativas*, cuyo propósito es medir los niveles de las habilidades comunicativas, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado (✓) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los veintidós días de noviembre de 2023

Apellidos y nombres: Arbañil García Sara Socorro DNI: 17858763

Firma:

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL**

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	COHERENCIA	
			SI	NO
Clima institucional	Motivación	- Genera condiciones ambientales para el trabajo.	X	
		- Estimula al personal por la labor ejecutada	X	
		- Garantiza condiciones de ambiente social favorable	X	
	Comunicación	- Existe fluidez comunicativa entre estamentos e inter estamentos en la entidad	X	
		- Promueve la fluidez de comunicación horizontal entre los colaboradores	X	
	Manejo de conflictos	- Mantiene la tranquilidad ante cualquier conflicto dentro de la organización	X	
		- Genera negociaciones cuando hay conflicto en la IE.	X	
	Trabajo en equipo	- Existe impulso para el trabajo entre los estratos organizativos.	X	
- Asume decisiones frente a cualquier conflicto en el ejercicio funcional		X		



VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – Muy adecuado / EA – Bastante adecuado / A – Adecuado / PA – Poco adecuado / NA – No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Dimensiones e ítems	Valoración					Observaciones
		MA	EA	A	PA	NA	
	Motivación	X					
1.	Se siente a gusto de trabajar en la institución educativa	X					
2.	Los directivos estimulan de manera permanente en la labor del personal	X					
3.	Existe un ambiente motivador por parte del personal para el desempeño de la labor	X					
4.	Los trabajadores aportan ideas para mejorar el ambiente institucional	X					
5.	Existe el apoyo y aliento solidario entre trabajadores	X					
	Comunicación	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
6.	La conversación personal con los demás profesores es fluida.	X					
7.	Los trabajadores ponen de su parte para una adecuada comunicación	X					
8.	Se hace uso de lenguaje apropiado en la comunicación entre trabajadores y con los directivos.	X					
9.	Existe comunicación horizontal en el contexto laboral.	X					
10.	La comunicación siempre tiende a ser saludable	X					
	Manejo de conflictos	MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
11.	Los problemas en la organización se resuelven por la vía pacífica.	X					
12.	Cuando surge algún desencuentro entre profesores, los directivos se prestan de manera oportuna para mediar	X					
13.	Los directivos, hacen reuniones frecuentes con la finalidad para neutralizar algunos problemas que pueden presentarse entre los profesores.	X					
14.	Los profesores en mayoría muestran predisposición	X					



	al diálogo entre cualquier problema surgido.						
15.	Los directivos de la institución y los docentes muestran actitudes dialogantes.	X					
Trabajo en equipo		MA	EA	A	PA	NA	Observaciones
16.	Existen equipos formados para las diversas tareas de apoyo institucional	X					
17.	Los trabajos que se realizan en la institución siempre se hacen con la participación de equipos	X					
18.	Existe la predisposición colaborativa dentro de la institución para el trabajo en equipos.	X					
19.	Los docentes demuestran interés por el trabajo en equipo	X					
20.	Los directivos promueven la participación de los docentes impulsando los equipos de trabajo.	X					
Total:							

Evalúo por: (Apellidos y Nombres): Albuñil García Sara Socorro

DNI 21/11/2023

Fecha: 22/11/2023

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sara Socorro Arbahil García con Documento Nacional de Identidad 17858763, de profesión docente, grado académico Magister, con código de colegiatura, 1517858763 labor que ejerzo actualmente como directora encargada en la Institución Educativa 82073 San Marín de Porres, El Milagro-Distrito de Huanchaco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: *cuestionario para medir el clima institucional*, cuyo propósito es medir los niveles de del clima institucional, a los efectos de su aplicación a personal docente en una IE de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado (✓) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los veintidós días del mes de noviembre del 2023

Apellidos y nombres: Arbahil García Sara Socorro DNI: 17858763

Firma: 21/11/2023

Anexo 10: Captura de similitud Turnitin

regteg

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%