

# LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

*por* Elena Martha Roca Umeres

---

**Fecha de entrega:** 24-jul-2023 09:05a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2136098225

**Nombre del archivo:** INFORME\_TESIS\_CORRECTO\_FINAL.docx (4.72M)

**Total de palabras:** 14701

**Total de caracteres:** 88284

<sup>1</sup>**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN  
Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



**LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN  
PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023**

Tesis para obtener el grado académico de  
**MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN: GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR (ES)**

Br. Elena Martha Roca Umeres

Br. María Elena Rumiche Mena

**ASESOR (A)**

<sup>5</sup>Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

<https://orcid.org/0000-0003-2421-548X>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

### LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIVADAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

**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**

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

**Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Vicerrectora académica**

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

**Director de la Escuela de Posgrado**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrector de Investigación (e)**

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

**Secretaria General**

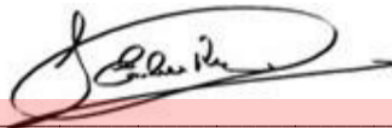
## CONFORMIDAD DEL ASESOR

<sup>1</sup> Yo, Mg./Dr. EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA con DNI N°40872575 en mi calidad de asesor de la Tesis de Maestría titulado: **LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023** de los maestristas Br. Elena Martha Roca Umeres con DNI 31188246 y Br. María Elena Rumiche Mena con DNI N°42143586 informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se encuentra en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 28 de junio de 2023



Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala  
ORCID: 0000-0003-2421-548X  
Asesor

## DEDICATORIA

*A Dios quien siempre me acompaña, me fortalece y me inspira seguir adelante y continuar con mis proyectos de vida.*

*Mi inmenso amor y agradecimiento a mi padre Giraldo que desde el cielo me acompaña y guía siempre y a mi madre Fany, quienes con tesón y dedicación me educaron con sabiduría y me enseñaron valores que hoy me sirven en la lucha diaria de mi vida.*

*Mi agradecimiento infinito a mi amado esposo Hugo, quien siempre me apoya y me acompaña por el camino de la perseverancia para lograr mis metas trazadas.*

*A mis entrañables y queridos hijos Melissa y Álvaro, los seres más importantes de mi vida, quienes me motivan para seguir mejorando profesionalmente y ser ejemplo para que ellos puedan seguir escalando y logren sus metas profesionales.*

*Elena Martha Roca Umeres*

*Me gustaría dedicar esta tesis, en primer lugar, a Dios, que ha estado conmigo todos y cada uno de los días de mi vida.*

*A mi esposo Manuel Jesús Guerrero Chero, que siempre me ha apoyado en mis estudios.*

*A mis hijas Elizabeth Romina Guerrero Rumiche y Ana María Guerrero Rumiche, porque son el motivo de mi esfuerzo por seguir superándome cada día.*

*A mis padres, por haberme dado la vida, las enseñanzas que siempre llevo presentes y la fortaleza para seguir cumpliendo mis sueños.*

*A mis estudiantes, que hacen posible el sacrificio del esfuerzo que hago cada día con el fin de ser una mejor maestra cada día.*

*María Elena Rumiche Mena*

## AGRADECIMIENTO

*Mi agradecimiento a nuestro Dios Todopoderoso, por beneficiarme con buena salud y vida para seguir con mis proyectos de superación, a mi familia por ser mi soporte emocional, a todos mis colegas y amigos de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo por su apoyo incondicional y haberme permitido la aplicación del cuestionario que servirán para mi trabajo de investigación y a mi amiga de tesis María por su comprensión y apoyo en la elaboración de este proyecto para lograr mis metas trazadas.*

*Agradezco a Dios por permitir que cada día siga avanzando profesionalmente; a mi familia, por ser la fuerza para superar cualquier obstáculo en la vida y a Martha, por su paciencia y exigencia en la concretización de nuestra tesis. A todas estas personas mi gratitud, porque de una u otra manera contribuyeron al alcance de mis objetivos.*

*Las autoras*


## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

1 Nosotras, Elena Martha Roca Umeres con DNI 31188246 y María Elena Rumiche Mena con DNI 42143586 egresados de la Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023**, la que consta de un total de 92 páginas, en las que se incluye 9 tablas, más un total de 39 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.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Los autores*



Br. Elena Martha Roca Umeres  
DNI:31188246



Br. María Elena Rumiche Mena  
DNI: 42143586



## ÍNDICE

Informe de originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Conformidad del asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Declaratoria de autenticidad.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	31
2.1 Enfoque, tipo.....	31
2.2 Diseño de investigación.....	31
2.3 Población, muestra y muestreo.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	32
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	32
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	33
<b>III. RESULTADOS</b> .....	34
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	45
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	54
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.....	55
Anexo 2: Ficha técnica.....	63
Anexo 3: Operacionalización de variables.....	83
Anexo 4: Carta de presentación.....	85
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos .....	86
Anexo 6: Consentimiento informado.....	87
Anexo 7: Matriz de consistencia.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra .....	34
Tabla 2. Análisis de correlación ítem - test (rite) del instrumento 1 .....	35
Tabla 3. Análisis de correlación ítem - test (rite) del instrumento 2 .....	36
Tabla 4. Evidencias de fiabilidad de los instrumentos empleados .....	37
Tabla 5. Índice de Ajuste del Cuestionario sobre Habilidades Interpersonales.....	38
Tabla 6. Índice de Ajuste del Cuestionario sobre la Comunicación Organizacional .....	38
Tabla 7. Reporte de la prueba de bondad de ajuste de los instrumentos empleados .....	39
Tabla 8. Relación entre habilidades interpersonales y comunicación organizacional ....	40
Tabla 9. Relación entre habilidades interpersonales y dimensiones de la comunicación organizacional .....	41

## RESUMEN

El propósito del presente estudio es determinar la existente relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo - Apurímac, 2023. La investigación siguió una metodología cuantitativa, diseño correlacional y disposición transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 53 educadores. Los instrumentos utilizados para recoger información sobre habilidades interpersonales y comunicación organizacional. Para evaluar las hipótesis se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman. Los resultados demostraron que las habilidades interpersonales están significativamente asociadas con la comunicación organizacional. Con un valor de correlación de Spearman de  $r = ,648$  y niveles de significación inferiores al 1% ( $p .01$ ), se determinó que existe una fuerte relación positiva; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** habilidades, interpersonales, comunicación, organizacional

## <sup>1</sup> ABSTRACT

The purpose of the present research is to determine the relationship between interpersonal skills and organizational communication among teachers at Belén de Osma y Pardo Educational Institution - Apurímac, 2023. The research followed a quantitative methodology, correlational design, and non-experimental cross-sectional layout 53 educators made up the sample. The instruments used to gather information about interpersonal skills and organizational communication. Spearman's nonparametric correlation test was used to evaluate the hypotheses. The findings demonstrated that interpersonal abilities are significantly associated with organizational communication. With a Spearman's correlation value of  $r = .648$  and significance levels of less than 1% ( $p < .01$ ), it was determined that there is a strong positive relationship; the null hypothesis is therefore rejected.

**Keywords:** skills, interpersonal, communication, organizational,

## I. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2020 todo el mundo fue afectado por la pandemia COVID 19, ello generó una educación virtual, ante esta situación los docentes y directivos no podían detenerse para el cumplimiento del plan curricular, esto se logró generando ajustes e insertando recursos pedagógicos, es así que el trabajo en conjunto, el desarrollo de problemas, la empatía, resiliencia, tolerancia como parte de las habilidades interpersonales fue transcendental para lograr los cambios exigidos por el contexto. Aunque en tiempo de pandemia se intensificó las exclusiones este a la vez evidenció por adaptación esfuerzos para fortalecer y revalorar las relaciones sociales motivados por la solidaridad y el bien común. (UNESCO, 2020). Es así como fue posible continuar con la planificación académica y varios estudiantes lograron culminar sus estudios académicos adquiriendo sus respectivas competencias. Aunque existieron situaciones de elevado estrés también la comunicación generada por las organizaciones entre los colaboradores fueron medios eficaces para lograr las metas (Lachira et al., 2020). La comunicación organizacional también cumplió un papel fundamental especialmente para poder atender inmediatamente las problemáticas surgida en este tiempo. La interacción director (a)–docente, docente-director(a), docente -docente y coordinador (a)– docente, fue fundamental para continuar.

En Latinoamérica hubo cuestionamientos ya que existieron más capacitaciones en competencias digitales y muy pocas en habilidades socioemocionales (UNESCO, 2020) a pesar de que estas son fundamentales para llevar los acuerdos necesarios para una adecuada comunicación especialmente en una organización escolar que paso de la presencialidad a la virtualidad y luego de la virtualidad a la presencialidad. Esta realidad dejó impactos, por ello es y será necesario reforzar las habilidades interpersonales no solo en los estudiantes sino en toda la comunidad educativa para tener una comunicación eficaz el cual no se representa tan solo en informar, sino que debe evidenciar interacción entre los miembros de la comunidad (Puertas et al., 2020), la comunicación ya se ascendente, descendente u horizontal requería también de formas adecuadas de interrelación (De castro, 2017).

Hay que destacar que en el Perú desde el 2017 se han realizado capacitaciones de segunda especialización sobre habilidades interpersonales a los directores para asegurar un adecuado liderazgo especialmente relacionados con el dialogo, valoración de las experiencias docentes, promover las ideas nuevas, conocer la realidad educativa y gestionar

adecuadamente una decisión. (Ministerio de Educación, 2017). Ello debe continuar, especialmente enfocándose en los nuevos retos y desafíos para lograr los parámetros educativos especialmente en provincias u otros departamentos lejanos a la capital. No solo se trata, que los docentes demuestren habilidades duras, es necesario e importante que demuestren ser colaboradores, creativos, líderes, gestores para lograr conectarse con la institución y generar las competencias (Palacios et al., 2022).

Con respecto a la Escuela de educación Básica Regular “Belén de Osma y Pardo” del distrito de Andahuaylas, alberga una cantidad extensa de personal docente, administrativo y alumnado que conviven día a día intercambiando diversas actividades pedagógicas, culturales, deportivas y otras. En esa convivencia se da múltiples problemas entre los actores educativos. Dentro de ello, queremos tratar una de esas problemáticas que se da entre los docentes por falta de manejo de una buena comunicación y dominio de las habilidades interpersonales que debemos de poseer los maestros.

El centro educativo <sup>4</sup> Belén de Osma y Pardo del distrito de Andahuaylas- Apurímac, se adolece de estos dos aspectos, donde la comunidad educativa no tiene el dominio de ciertas habilidades interpersonales que permitan las buenas relaciones y por ende no hay una correcta comunicación organizacional que es muy importante para el desenvolvimiento de sus miembros y el trabajo efectivo que beneficie a todos los que laboran en dicha institución. Mediante las habilidades interpersonales la comunicación es mejor tanto para expresar como entender a los demás (Baque et al., 2022).

En consecuencia, podemos decir que, si estos dos aspectos de las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional se lograrán mejorar si y solo si se ponen en práctica actitudes positivas, buenas disponibilidad y reflexión permanente por parte de cada uno de sus miembros, entonces sólo así podrán beneficiarse en sus relaciones interpersonales y de trabajo lo que aterrizará en un buen ejemplo para su educando tanto en lo afectivo y lo académico. Por ello mediante el presente trabajo se pretende relacionar las variables seleccionadas para este estudio.

En cuanto a la formulación del problema se consideró el siguiente <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo, de Andahuaylas Apurímac, 2023? En cuanto a los problemas específicos <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la

comunicación ascendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas – Apurímac, 2023? <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas – Apurímac, 2023? <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas – Apurímac, 2023?

Sobre la justificación de la investigación, en cuanto a la relevancia y pertinencia de los estudios que se han realizado en el campo de la educación, es pertinente ya que determinará <sup>2</sup> la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en la que tanto optimizan la relación, la función y los objetivos de la institución.

Justificación teórica, los resultados de este trabajo de investigación pueden ser regulados y sistemáticos en el campo de la ciencia, después de demostrar una existente relación <sup>3</sup> entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional; para ello se realizarán mejoras en las variables según su relación, lo cual posibilitará tener un ambiente agradable en el trabajo con docentes con manejo de habilidades interpersonales y con mejores niveles de comunicación en su entorno.

La justificación metodológica, los métodos, procedimientos, tecnologías y dispositivos utilizados en nuestra investigación se pueden utilizar en diferentes tareas de investigación con características similares si se demuestra su efectividad y confiabilidad. Cabe recalcar que la presente investigación podrá servir como material de consulta y aplicación de dichos métodos, procedimientos y técnicas.

La implicancia social, este trabajo es muy importante porque nos permite observar que, a través de la práctica de las relaciones interpersonales de manera adecuada, podemos mejorar la comunicación organizacional en las instituciones educativas para una buena convivencia, lo que optimizará el trabajo de todos los docentes y beneficiará la labor pedagógica que redundará en el bienestar de los actores educativos. Por lo tanto, ello implicará en la sociedad para que otras instituciones tomen como ejemplo y pongan en práctica dicha investigación.

La formulación del <sup>1</sup> objetivo general implicaba determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas – Apurímac, 2023. <sup>2</sup> Los objetivos específicos fueron determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación ascendente en

los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas – Apurímac, 2023. Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas -Apurímac, 2023. Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas -Apurímac, 2023.

El marco teórico, referido a los antecedentes de la investigación, a nivel internacional, Domínguez (2022), en la tesis *Las redes sociales y su impacto en la comunicación organizacional de los habitantes de la comuna Sinchal de la provincia de Santa Elena Ecuador* permitió conocer si las redes sociales han afectado o beneficiado el proceso de comunicación organizacional en los pobladores de la comunidad en mención. La investigación tuvo un diseño no experimental descriptivo. Por ello, se consideró los datos cuantitativos para la primera variable y cualitativos para la segunda variable. Se empleó una escala Likert para los habitantes de la zona. Se demostró que 80% de la población consideraban que las redes sociales como Instagram y Facebook son funcionales para mejorar la comunicación de localidad frente al manejo de la administración y un solo un 20 % se mostró indiferente a la situación. Por último, las comunicaciones en redes sociales han sido consideradas como instrumentos de diálogo para la zona de Sinchay ; sin embargo, las herramientas tecnológicas no han favorecido la comunicación organizacional por la falta de una normativa que detalle el correcto empleo de las RS para contrarrestar páginas Web o perfiles falsos solo se han usado como entretenimiento o promover el emprendimiento y el turismo, pero no para aspectos que contribuyan difundir aspectos administrativos favorables para la zona y se mejore la comunicación organizacional.

Hernández y Neri (2020), en su trabajo de investigación, *Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior*, presentó como objetivo estudiar la percepción de los futuros ingenieros en algunas universidades públicas de México y España relacionado a las habilidades blandas que han adquirido durante sus estudios profesionales; se desarrolló un enfoque cuantitativo diseño transversal y descriptivo con una muestra por conveniencia a 60 jóvenes mediante la técnica del cuestionario concluyeron que las instituciones de educación superior deben dar mayor interés en mejorar las competencias socioemocionales de los jóvenes. Por ello, se recomienda analizar sobre que competencias socioemocionales necesitan los mercados



laborales de los ingenieros para que se actualice en los programas de estudio de esa manera se tenderá en el futuro egresados competentes. Así mismo se debe poner énfasis en los programas que se relacionan a la informática ya que éstos dieron como resultado bajos puntos en la temática de las habilidades blandas. Así mismo considera necesario que las Instituciones Educativas constantemente desarrollen con todos sus estudiantes competencias sociales que les permitan ampliar liderazgos, el cual le va a permitir encontrar puestos de trabajo de mayor jerarquía en las organizaciones. Finalmente, las escuelas deben reforzar lo aprendido con la industria, llevando a los estudiantes a algunas empresas, con el fin de que los estos puedan experimentar en el ambiente laboral y conocer como está conformada una organización.

Escobar y Hernandez (2019), en su trabajo de investigación de <sup>35</sup> habilidades <sup>34</sup> interpersonales y felicidad en estudiantes de un colegio en Villavicencio, propuso el objetivo de identificar la relación de <sup>34</sup> habilidades interpersonales y felicidad en adolescentes en el colegio de la ciudad de Villavicencio, siguiendo un enfoque cuantitativo, diseño transversal, descriptivo y transaccional utilizando una muestra no probabilística por conveniencia aplicadas a 607 estudiantes adolescentes entre 11 y 17 años. Concluye mediante el estudio se encontró una relación significativa entre habilidades interpersonales y realización personal, es decir, que es muy probable que después de resolver sus conflictos interpersonales y resolver sus problemas, los adolescentes se sientan más felices. Las habilidades interpersonales y felicidad aceptaron que ante la realización personal se sintieron más felices. Además, se concluye que los estudiantes han incrementado varias habilidades interpersonales que les ayudan a ser más empáticos con sus compañeros y de esa manera buscar la forma de resolver conflictos en el contexto donde se encuentren lo que es muy importante en las relaciones sociales.

Fariaty (2019), en su estudio, pretendían determinar los efectos directos e indirectos del clima de comunicación organizativa y el entusiasmo laboral en el rendimiento de los empleados de la Facultad de Economía de las Universidades Islámicas Privadas de Makassar. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, explicativo, diseño transversal, descriptivo, con una muestra formada por un total de 100 personas mientras que <sup>2</sup> la técnica que usaron fue la encuesta e instrumento el cuestionario. en los resultados demuestra que la ecuación de regresión  $Y1 = 3,918 + 0,368 X1 + 0,325 X2$ , indica que cuando aumenta el clima de comunicación organizacional y el entusiasmo por el trabajo, será seguido por una

mayor satisfacción laboral. Concluyendo que se comprobó que el clima de comunicación organizacional y el entusiasmo por el trabajo afectarán el desempeño de los empleados, ya que la satisfacción laboral afecta el desempeño de los empleados.

Choi et al. (2018), en su trabajo de identifica los efectos del liderazgo educativo de los gerentes de unidades de enfermería en la efectividad del equipo y los efectos mediadores de la satisfacción de la comunicación organizacional, el propósito de este estudio cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional fue identificar los efectos de la satisfacción con la comunicación organizacional en la relación entre el liderazgo educativo de los administradores de la unidad de enfermería y la eficacia del equipo. Siguiendo un enfoque cuantitativo, diseño transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra de 216 enfermeros mediante la técnica del cuestionario y el instrumento la encuesta, Se demostró que los gerentes de unidades de enfermería tenían un grado de satisfacción con la comunicación organizacional de ( $F \frac{1}{4} 4,03, p < 0,001$ ), mientras que ( $F \frac{1}{4} 5,05, p < 0,001$ ) era de efectividad del equipo, y ( $F \frac{1}{4} 2,94, p < .004$ ) los que trabajaban en unidades especiales. La satisfacción con la comunicación organizacional fue mayor para las enfermeras nuevas con ( $F \frac{1}{4} 4.71, p \frac{1}{4} .010$ ). Así mismo, se determinó la existencia de una correlación sustancial entre liderazgo educativo con la eficacia del equipo ( $r = 0,46, p < 0,001$ ) y la satisfacción con la comunicación organizacional ( $r = 0,66, p < 0,001$ ); y la satisfacción con la comunicación organizacional se correlacionó significativamente de manera positiva con la efectividad del equipo ( $r = .62, p < .001$ ).

Kang et al. (2019), en su investigación Las habilidades interpersonales y la relación entre comunicación y competencias clínicas entre estudiantes de enfermería, plantea como objetivo examinar los factores que afectan la competencia clínica de los estudiantes de enfermería, incluyendo la mediación efecto de las habilidades interpersonales, e identificar/determinar intervenciones que lo promuevan y mejoren el desempeño clínico, siguiendo un enfoque cuantitativo, diseño transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra de 222 participantes mediante la técnica del cuestionario, Se demostró que el (73%) respondieron que tenían un comportamiento medio en las notas académicas; casi la mitad (47,3%) estaba satisfecha con su carrera; apoco menos de la mitad (40,1%) se mostró medianamente satisfecho con su práctica y casi la mitad de la muestra (45,5%) informó que la relación con personal de enfermería fueron los más complicados durante la clínica. Se concluyo que mediante el estudio los estudiantes reflejaron un desempeño específico, ya que

la necesidad de un programa que mejore las habilidades de relación interpersonal de los estudiantes de enfermería y disminuye su ansiedad.

A nivel nacional, Gutierrez (2021), en su tesis *Habilidades interpersonales, intrapersonales grupales del director y su relación con la comunicación organizacional de las instituciones educativas nacionales primarias del distrito de Mariano Melgar, Arequipa 2021*, presentó un enfoque cuantitativo que empleaba un diseño correlacional no experimental. 128 docentes sirvieron de unidad de análisis para la técnica de encuesta. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Rho Sperman, que arrojó una correlación de 0,771, que es extremadamente alta. Se determinó que la comunicación organizativa entre el director y los instructores es eficaz. Por el contrario, el 70% de los encuestados indicó que el director controla sus emociones y el 50% indicó que su rendimiento es óptimo. Por lo tanto, las habilidades interpersonales están relacionadas a la comunicación organizativa dentro de la institución. Por ello, existe un buen clima laboral que permite cumplir con los objetivos trazados dentro de la organización.

Quiñones (2020), en la investigación de *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en los docentes de la I.E. N° 80074 María Agüero Viru- 2020* tuvo como objetivo establecer las relaciones interpersonales y el clima organizacional entre los colaboradores. Utilizando el SPSS 26 para datos de frecuencia, se presentó un estudio cuantitativo con un diseño correlacional no experimental. Se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, estableciéndose que entre ambas variables existe una correlación. Por otro lado, se aconseja desarrollar vínculos relacionados con el clima organizacional entre los empleados de la comunidad educativa.

Mayta (2019), en su tesis sobre *La Comunicación organizacional y su relación con la cultura organizacional de los docentes de las instituciones educativas adventistas Eduardo Francisco Forga y general José de San Martín- Arequipa, 2018*, presentó el objetivo de transformar las estrategias de comunicación asertiva de los docentes de dicha institución a través de la participación psicológica por intermedio de la asertividad racional emotivo – conductual, siguiendo una metodología correlacional, descriptiva, donde se utilizó un cuestionario para de 62 docentes. Al precisar que el 59 % de los docentes señala que una de las razones de que exista una mala cultura organizacional y es por la falta de comunicación mientras que 95% manifiestan que es regular. Se evidencia que entra las variables existe una correlación positiva.

A nivel local, Cordova (2020), Estudio <sup>33</sup> *Inteligencia interpersonal y liderazgo en docentes de primaria del distrito de Pampas – Huancavelica*. <sup>37</sup> El objetivo de este estudio es determinar la correlación entre la inteligencia interpersonal y el liderazgo en profesores del nivel primario. Se presenta un análisis fundamental del enfoque cuantitativo del diseño correlacional no experimental. Su unidad de análisis está compuesta por setenta alumnos de primaria. Además, se utilizaron dos pruebas para evaluar las variables: la prueba de inteligencia personal, que consta de 29 ítems evaluados por cinco expertos, y la prueba de liderazgo, que contiene 31 ítems y tiene una fiabilidad de 0,92 y 0,94 según el alfa de Cronbach, respectivamente. En cuanto al proceso de información, se utilizó una tabla de frecuencias y el estadístico rho de Spearman para determinar la relación entre rangos.

<sup>12</sup> Illanes (2019), en su tesis *Influencia del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la clínica dental especializada de la UTEA, Abancay – 2019*, que tiene por objetivo encontrar la relación entre el clima organización y la satisfacción académica, donde se utilizó una investigación cuantitativa aplicándose a 83 estudiantes mediante el cuestionario. Se concluye que el clima organizacional y la satisfacción académica, tienen un grado de significancia entre las variables diseño organizacional y satisfacción académica existiendo una relación, entre la satisfacción académica, el 6% tienen una cultura de organización. No obstante, en última instancia, no existe correlación.

<sup>21</sup> Castro (2019), en la tesis *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Red Educativa N°15 de Moya Huancavelica*. <sup>1</sup> Tuvo como objetivo determinar si existe o no una relación entre las relaciones interpersonales de los directivos, docentes y personal administrativo y su desempeño laboral. Se realizó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional. El instrumento para evaluar fue la escala de Likert cuyos datos fueron procesados por r de Pearson. Respecto a los resultados arrojaron una correlación entre ambas variables alcanzando una correlación significativa del 0,66. En conclusión, existe un vínculo lineal entre el rendimiento laboral y sus interacciones interpersonales.

El marco conceptual sobre las Habilidades interpersonales, diversos autores han investigado sobre las habilidades interpersonales y lo han definido de distintas formas entre ellas se destaca que las personas como seres humanos necesitan interrelacionarse con su entorno. Por ello es necesario las habilidades interpersonales que son comportamientos aprendidos y que nos sirven para coordinar, definir, relacionar y cooperar con otras personas,

sólo así estaremos creciendo a nivel personal e interpersonal, mediante el trabajo en grupo que nos permitirá alcanzar objetivos dirigidas a toda la comunidad o sociedad (Curbeira et al, 2019). Por otro lado, se destaca que las habilidades interpersonales son la identificación de conflictos, inquietudes y/o deficiencias, será necesario tomar iniciativa o determinaciones mediante una comunicación asertiva (Perozo y Paz, 2016). Por consiguiente, si una persona es capaz de reconocer los problemas o inquietudes a las que se enfrenta es porque realmente está demostrando que es asertivo.

Además, también se resalta que las habilidades interpersonales se presentan cuando se comprende las ideas y sentimiento de las personas con las que se relaciona, esto les permite motivar, confiar, apoyar y colocarse en la posición del otro para poder entender su problemática (Barberá et al., 1991). En otras palabras, debemos de tener empatía con las personas que están junto a nosotros y promover la resolución de problema. Las habilidades interpersonales también se identifican con habilidades sociales que son un conjunto de capacidades y destrezas que permite la socialización del individuo con otros favoreciendo que pueda resolver problemas según su disposición.

Priyadarchini (2022) indica que son un conjunto de cualidades personales y habilidades sociales que posee una persona al interactuar con otras, fomentando relaciones duraderas en un contexto particular, por lo que también se conocen como competencias transversales o habilidades blandas. Por otro lado, Oyovwe (2021) indica que las habilidades interpersonales comienzan y se consolidan mediante la comunicación, que su calidad de esta <sup>38</sup> tiene un impacto directo en la calidad de las relaciones interpersonales o habilidades de un individuo, y la calidad de esta habilidad interpersonal a menudo afecta cómo se sienten consigo mismos.

Lima y Quevedo (2020) indican que las habilidades interpersonales se definen <sup>2</sup> como la capacidad para establecer y mantener relaciones con los demás. Entre las habilidades, los estudios tienen listas diferentes para las claves consideradas en la actividad de gestión de proyectos, Sin embargo, algunas habilidades como la comunicación, <sup>39</sup> el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y la gestión de conflictos son recurrentes y están presentes en la mayoría de las listas. Así mismo, (Henry et al. 2021) menciona que las habilidades interpersonales se basan en las habilidades básicas de comunicación verbal y no verbal, con este modelo, la comunicación pretende transmitir no solo información, sino también transmitir una relación personal, abierta y respetuosa que reconozca valores, ideas e inquietudes necesarias para una relación.

Tyson (2020) expresa que las habilidades interpersonales es una forma en que los individuos experimentan los conceptos personales y sociales de sí mismos. como producto de una “actitud altamente inteligente” en la que la comprensión del “yo” de alguien depende de su capacidad para “tomar la actitud de todos los demás en el proceso que él dirige.

También el Ministerio de Educación del Perú, en el Diseño Curricular Básico Nacional (2010) menciona que las habilidades interpersonales fomentan los lazos e interacciones constantemente de manera positiva con las personas del entorno. Por ello, sugiere que se debe identificar nuestros estados emocionales y de otros también para saber interactuar adecuadamente con los demás, es decir si tenemos dominio de estas habilidades actuaremos de manera asertiva con las personas que se encuentran alrededor de nosotros. Por otro lado, Las habilidades sociales permite la interacción con el grupo. Por consiguiente, El Ministerio de Educación considera desarrollar dentro de cada materia ciertas capacidades en relación a las habilidades sociales básicas toma como referencia una de las categorías mencionadas Goldstein. Ello se centra en la persona valorando su ser (autoestima) y poniéndose en el lugar del otro (empatía) Habilidades comunicativas (buscar ser escuchado y expresarse con seguridad) siendo aquello las bases que se centra el Diseño curricular Nacional (MINEDU, 2007).

Dimensiones de las Habilidades interpersonales.

También se le conoce como habilidades de inteligencia emocional o habilidades blandas y que estas se relacionan en la manera de comunicarse con los demás y que hay una interacción constante en todo espacio, en todo tipo de carrera, tipo de personas y estilos de trabajos. Por lo tanto, se dice que estas habilidades blandas son muy importantes, que incluso es la carta de presentación de toda persona; quiere decir aquel que maneja o tiene dominio de estas habilidades interpersonales tiene las puertas abiertas en un determinado trabajo y será bien visto por sus colegas porque empatiza, trabaja en equipo y se comunica de manera asertiva con las personas de su entorno. Así mismo clasifica las habilidades interpersonales de la siguiente manera (Doyle, 2020).

A. La Comunicación:

Toda persona humana debe comunicarse acertadamente en forma clara y efectiva con los demás en forma oral o escrita, según sea las necesidades. Por tanto, son necesarias las

habilidades blandas de la comunicación verbal, comunicación no verbal y hablar en público (Doyle, 2020).

#### B. El manejo de conflictos:

En todo trabajo de organización se presentan diversos conflictos, por eso ponemos de ejemplo una institución educativa, donde se presentan diferentes conflictos entre colegas, directivos y otros. Chiavenato (2011) declara que manejar de manera acertada un conflicto es la forma como se resuelve un determinado conflicto, que tendrá <sup>17</sup> influencia en los resultados del cumplimiento de los objetivos de dicha institución. Pereira (2012) nos explica los pasos para dar solución a un conflicto afirmando que es necesario conocer su origen, como ha evolucionado, que factores lo incrementan, como prevenirlos y el posible impacto en la organización. Aplicando sus conceptos se debe escuchar a la otra persona calmadamente sin exasperarse, tomar decisiones en forma acertada y creativa para solucionar los problemas y llegar a una solución. Para ello será necesario las habilidades interpersonales como resolver conflictos, hacer críticas de manera constructiva, escucha y comprender activamente, mediar y resolver problemas.

#### C. La empatía

Esta habilidad es muy importante ya que nos permite que nos pongamos en la situación del otro para poder comprender su necesidad o problemática, por lo tanto, es saber entender a la otra persona, saber escuchar su situación y demostrar empatía con esta persona, entonces estarás demostrando ser compasivo, ser solidario, amable, diplomático, tener paciencia, ser respetuoso, sensible y simpático. Esta es una tendencia propia de la naturaleza humana que permite aceptar la existencia de otro (Wispé, 1986) y la empatía como reconocimiento del otro, donde se entiende de manera tolerante sus los sentimientos, postura, etc. Demostrar al otro que le entendemos y la manera cómo entiende la realidad, además que captamos sus sentimientos, experiencias y puntos de vista, pero eso no significa identificarse con él o ella, ya que al ser empático no quiere decir cambiar nuestras ideas ni renunciar a nuestra forma de ver las cosas. (Curbeira et al., 2019). Es la única manera de estar con el otro en su mundo y de sentir lo que él está viviendo. Esta habilidad tiene una relación con la capacidad de escuchar y respetar.

#### D. El liderazgo

Es tan importante ser líder ya que demuestra tener experiencia y capacidad, por lo tanto, ser líder significa ser capaz de motivar, alentar, persuadir, alcanzar el éxito a la otra persona sin egoísmo, más al contrario con ejemplo. Para ello es necesario manejar las habilidades de inspirar, dar confianza, instruir, organizar, motivar, reforzar, etc. Para que la otra persona se sienta liderado quien le motive salir adelante. Weber clasifica el liderazgo en tres tipos: cómodo, comprensivo y tenaz y tiranos y opresivos (Caos, 2017). Las habilidades de autogestión que presente cada equipo permitirán realizar diversas tareas guiándose de la cabeza esto facilita cumplir con los objetivos que busca alcanzar la organización. Por ello, el rol del líder no solo es de dirigir, ejecutar sino de conocer las emociones de cada integrante

#### E. Capacidad de escucha

Esta capacidad va de la mano con una buena comunicación ya que uno debemos saber escuchar a la otra persona, permitir que exprese sus opiniones dándole confianza, no sólo imponer y hacer prevalecer nuestras ideas sino también valorar y escuchar la opinión de la otra persona por más se esté equivocando, esta actitud hará que la otra persona manifieste lo que siente o piense. Para que esta capacidad sea efectiva debemos practicar la escucha activa, ser curioso, atento y consultar con la otra persona. Por tanto, la atención y el escuchar son habilidades complementarias que son fundamentales en una comunicación efectiva. Para mejorar esta habilidad es necesario mostrar una postura física adecuada, mantener la atención psicológica, prestar atención y escuchar a la otra persona; entonces habrá una comunicación real (Curbeira et al., 2019)

#### F. Capacidad de negociación

Esta habilidad es también importante, puesto que implica llegar a un acuerdo formal luego de dialogar o negociar una determinada situación y búsqueda de una solución, para ello será necesario saber escuchar a la otra persona, tener capacidad de resolver el problema y llegar a una solución que beneficie a ambos o a todos. Entre estas habilidades tenemos la capacidad de negociar, ser persuasivo e investigador. Luego se interactúa, se crea la idea de colaboración y finalmente se reparten las responsabilidades con fin de cumplir las metas (Vielma y Salas, 2020). Una buena negociación es aquella que identifica los problemas para luego satisfacer los intereses (Fisher y Ury, 2018).



#### G. La escucha activa:

La habilidad de escuchar se relaciona con una buena comunicación, porque al escuchar nos permite entender el punto de vista de otros, a su vez los demás entenderán lo que queremos expresarles. Todo ello permitirá que entre los miembros de la organización o institución se valoren y se respete. La escucha activa es una comunicación que transmite mensajes sin interrupciones a la otra persona, demostrando la atención de las personas que dialogan, de tal manera que el emisor y el receptor puedan analizar, razonar y comprender la información, solo así se realiza una comunicación efectiva (Hernández y Lesmes, 2018).

#### H. Trabajo en equipo:

Esta habilidad implica saber escuchar las diferentes opiniones de los demás, comunicar sus metas, motivar al resto, resolver los conflictos que podrían surgir, integrarse en el trabajo, ser cooperador en todo sentido, buscar el bien de todo el equipo, por lo tanto, manejar las habilidades de la cooperación, empatía y trabajo en equipo. Este último consiste en la unión de trabajos que se asignan de manera autónoma y se realizan de manera colaborativa, en el cual involucran el desarrollo de otras habilidades sociales generales para resolver determinadas metas bajo la dirección del guía (Mendo, 2019). Se define como un equipo de personas interdependientes que se relacionan con la finalidad de cumplir una meta (Robbins y Judge, 2009). Por todo lo mencionado, es muy importante las relaciones interpersonales al interior de la comunidad educativa, dependerá mucho de la forma de cómo se comunican con su colega de trabajo o directivo que redundará en el desarrollo de las metas institucionales precisando su cultura personal e institucional. Por ello será fundamental poner en práctica la empatía comprendiendo y poniéndose en el lugar del otro, aprendiendo a escuchar comprendiendo el mensaje que se intercambia entre el personal y trabajando en equipo de manera colaborativa para poder lograr los objetivos o metas deseadas. Sólo así se podrá mejorar de alguna manera las relaciones interpersonales al interior de las instituciones educativas.

#### Comunicación organizacional

La comunicación en toda organización es importante para lograr los objetivos, para ello es importante establecer un orden y parámetros de interacción que permitan una óptima respuesta y reacción inmediata a los problemas, La comunicación organizacional está

presente en todas las instituciones insertándose en sus normativas para viabilizar la interacción entre sus integrantes de manera adecuada (Castro, 2014). En ella generan y se comparte información para cooperar y relacionarse adecuadamente por ello es necesario que todos se encuentren integrados en el proceso de comunicación (Kreep, 1995). Se destaca que la comunicación organizacional es direccionada hacia los objetivos, se ordena de manera jerárquica en una relación de mando (Azüero, 2020).

La cultura organizacional se refiere a la forma de comunicación mediante un orden siguiendo patrones de interacción (Fernández y Galguera, 2009) este a la vez representa en la actualidad una disciplina que se encarga de evaluar relación comunicativa tanto dentro de las organizaciones como entre éstas, para ello es necesario establecer estrategias y técnicas que aseguren la viabilidad de los mensajes con la finalidad de en común cumplir con las metas y objetivos trazados. Por tanto, la comunicación organizacional que se refiere al conjunto de mensajes se transmite por diversos canales tanto de manera verbal o no verbal y significa una interrelación integral, dentro de un sistema, relacionada con la forma de ser de la institución o el hábito que este genera, así como también responde a responsabilidad de todos los integrantes (Andrade, 2002).

Chao et al. (2021) por su parte, mencionan que la comunicación organizacional es fundamental para las organizaciones empresariales, un buen clima de comunicación organizacional permite la sostenibilidad y crecimiento de la organización. A su vez, Siciliano (2020) indica que la comunicación organizacional es la transferencia o el intercambio de información entre el liderazgo ejecutivo a los gerentes y empleados. Incluye comunicación vertical. entre directivos y empleados y comunicación horizontal entre empleados.

Lowai et al. (2022) sostienen que las habilidades de comunicación interpersonal (verbales y no verbales) son importantes para mantener las relaciones interpersonales y para un funcionamiento eficaz en un entorno laboral. Así mismo, Ibrahim y Ahamat (2019) mencionan que la comunicación organizacional se puede explicar a través de varios indicadores de la siguiente manera:

1. La comunicación descendente significa que la información fluye de los puestos de mayor titularidad a los de menor nivel.

2. La comunicación ascendente dentro de una organización significa que la información fluye desde un nivel inferior (subordinado) a un nivel superior (superior).
3. La comunicación horizontal consiste en entregar información entre pares en una misma unidad de trabajo. Una unidad de trabajo incluye individuos ubicados en el mismo nivel de autoridad en la organización y tienen los mismos superiores.

#### 11 Dimensiones de la Comunicación organizacional

La forma como relacionarse en la organización expresa diversos modos de interacción tanto de manera formal e informal (Papic, 2019). En este caso nos centraremos en la comunicación formal que acontece dentro de la organización por vías oficiales, estas fluyen de manera diferente unas para arriba, otras para abajo a lo largo de niveles jerárquicos que hay dentro de la organización y lateral u horizontal cuando son de la misma jerarquía. Por ello consideramos que la comunicación dentro de una organización se da en estas tres dimensiones. Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal (De castro, 2017).

##### A. Comunicación Descendente

En esta primera dimensión, se trata de la interrelación comunicativa desde la dirección hacia el personal, es decir de arriba hacia abajo por jerarquía, en donde habitualmente se transmite información que dan a conocer normas, procedimientos (De castro, 2017). El objetivo es señalar instrucciones sin ambigüedades de las actividades que deben realizar los colaboradores según las pautas y condiciones de la institución (Sayago, 2009).

Entre los asuntos que se trata en la comunicación descendente tenemos como primer eje; la exposición de objetivos, directivas y estrategias para el cumplimiento de las metas para ello se otorgan y asignan las funciones correspondientes. Segundo eje; son las políticas, reglamentos y reglas, también el tercer eje; donde mediante esta comunicación se envía la evaluación de desempeño y el eje final donde se emplea estrategias de motivación y mejora para el personal (Chiavenato, 2017).

La comunicación descendente necesita de estos cuatro ejes mencionados para que sea pertinente. Una comunicación positiva. Todo el personal de una institución educativa, deben comunicar los mensajes a los demás con seguridad y actitud positiva, sin cambiar la

intención de lo que se quiere comunicar. Estar informados también es muy importante especialmente para los encargados de llevar la información deben estar absolutamente capacitados para dar datos adecuados, claros, reales y precisos sobre la institución en la que labora. También es importante planificar la información que se va a comunicar para evitar datos sueltos o desatinos en la información dada. Es muy importante que exista confianza entre emisor y receptor. Si los docentes, administrativos o de servicio no confían en sus directivos, entonces resulta casi imposible que haya una comunicación adecuada.

#### B. Comunicación Ascendente

Con respecto a la presente dimensión tiene el sentido contrario que el descendente, este maneja la información del personal hacia la dirección o gerencia, mediante esta comunicación se permite conocer el clima laboral como por ejemplo utilizando medios como el buzón de sugerencias (De castro, 2017). Mediante esta comunicación se conoce el contexto general de lo que sucede en el interior de la organización, especialmente en las áreas específicas de trabajo de manera detallada (Sagayo, 2009).

Cuando existe una comunicación ascendente, es decir de un nivel inferior a un superior, se observan cuatro tipos de comunicación: primero se destaca las excepciones; es decir los mensajes que detallan las problemáticas de desempeño diario. En segundo lugar, tenemos las sugerencias de mejora que proponen los colaboradores para superar las deficiencias de la organización. Tercero son los informes de desempeño que se elevan a los directivos sobre el desenvolvimiento del personal. Y finalmente los mensajes relacionados con los gastos, costos y otros que se realiza dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Según lo expuesto por el autor sobre este tipo de comunicación, se da en todo tipo de organización, como en los centros educativos donde todos los profesores, administrativos y de servicio intercambian mensajes de manera fluida con los directivos ya sea para comunicar sus informes, dificultades, sugerencias, peticiones según sus requerimientos de los docentes hacia sus directivos.

Esta comunicación es muy importante dentro de las instituciones educativas porque los docentes dan a conocer datos, información, sugerencias y otros a los directivos que estas sirven para tomar decisiones. Así de esta manera los receptores se dan cuenta de los hechos y el mensaje que pretenden comunicar los emisores. También es importante las reuniones porque permite que los empleados puedan opinar y comunicar sus problemas, necesidades o

preocupaciones de interés común. Finalmente, las actividades recreativas y de confraternidad juntamente que directivos y docentes permitirá más confianza y limar asperezas si los hubiera. Todas estas actitudes harán que haya una comunicación ascendente más fluida y con éxito.

### C. comunicación horizontal

La comunicación se realiza en la misma jerarquía, especialmente se observa en áreas específicas para fomentar la integración (De castro, 2017). Con ello se logra la coordinación adecuada entre los colaboradores del mismo nivel (Sagayo, 2009)

Con respecto a la comunicación horizontal se determina tres categorías: En primer lugar, se destaca la solución de problemas interáreas, en donde hay una comunicación fluida entre áreas sobre el avance y cumplimiento de actividades, así como también la solución de sus problemáticas internas. La segunda categoría, está relacionado con la coordinación interáreas que se enfoca a los mensajes relacionados con los proyectos que implican un beneficio de toda la organización. Y finalmente la tercera categoría es la asesoría que se refiere datos más especializados que va dirigido a los integrantes de la organización. (Chiavenato, 2017).

Este tipo de comunicación horizontal generalmente se da entre los que son del mismo rango. Aún se carece en las organizaciones o instituciones este trato horizontal de los directivos hacia sus subordinados. En las instituciones educativas existe el trato horizontal entre colegas, donde convergen y toman acuerdos sobre sus actividades pedagógicas e institucionales con el fin de dar soluciones a sus diversas demandas ya sea de tipo educacional, cultural o social.

Este tipo de comunicación permite que todos los actores se coloquen al mismo nivel, es decir se olvidan de las jerarquías, es de suma importancia porque de esa manera se hace eficaz la coordinación de trabajo con actores de otras áreas. La comunicación horizontal se moviliza mediante las líneas horizontales del organigrama logrando así un intercambio de información pertinente entre compañeros de trabajo.

## Definiciones de términos básicos

### a) Habilidades

Las habilidades son las destrezas o capacidades que desarrolla un sujeto para poder desempeñar una tarea de forma correcta o con facilidad que puede ser de índole física, mental o social. Estos talentos pueden ser innatos, aprendidos o perfeccionados, por lo tanto, la habilidad es un talento en potencia (Curbeira et al, 2019).

### b) Habilidades interpersonales

Son las que nos ayudan a comprender cómo piensan, sienten y actúan los individuos que viven en un mismo entorno. Esto se representa cuando apoyas, confías recíprocamente, motivas y te pones en su mismo lugar ante una determinada situación. En consecuencia, las habilidades interpersonales nos facilitan crear vínculos de buenas relaciones afectivas con otros. Es importante la autogestión de nuestras emociones al expresarlo a los demás mediante la autorregulación favoreciendo la efectividad de la comunicación con otros individuos (Pelechano et al., 1995).

### c) Comunicación

La comunicación es cuando el emisor transmite información y significados mediante símbolos comunes y estas son comprendidas por el receptor. Estos símbolos pueden ser verbales y no verbales. Se da la comunicación cuando entre dos o más individuos comparten sus ideas, sentimientos, prácticas y conocimientos. Por lo tanto, la comunicación se da entre dos o más personas cuando comparten información de interés (Chiavenato, 2011).

### d) Comunicación organizacional

Es un proceso de intercambio de información en una determinada organización. Esta comunicación se da en diferentes direcciones. Esta comunicación puede ser transformada a lo largo del proceso por ello no siempre llega el mensaje original al receptor (Chiavenato, 2011).

En cuanto a las hipótesis y variables, la formulación de hipótesis general consistió en <sup>2</sup> que las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación organizacional en los profesores de la Institución Educativa Belén de <sup>4</sup> Osma y Pardo en

Andahuaylas -Apurímac, 2023. La formulación de las hipótesis específicas fueron Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación ascendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas -Apurímac, 2023. Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas -Apurímac, 2023. Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas -Apurímac, 2023.

## <sup>1</sup> II. METODOLOGÍA

### 2.1. Enfoque, tipo

Nuestra investigación es de tipo básica, porque mide, evalúa o recolecta datos básicos sobre conceptos relacionados con variables, así como el tamaño o composición de un objeto a investigar (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación es cuantitativa porque emplea datos extraídos objetivamente mediante un instrumento para comprobar la hipótesis propuesta.

### <sup>1</sup> 2.2. Diseño de investigación

La metodología de nuestro estudio es no experimental, correlacional y transversal, ya que no se manipulan variables y los datos se recogen en un único momento debido a la ausencia de variables independientes, por lo que sólo se observa el contexto y se evalúan los datos. Dado que el investigador toma medidas de las variables y luego intenta relacionarlas estadísticamente entre sí, el estudio se denomina correlacional.

#### <sup>2</sup> a. Población, muestra y muestreo

##### a) Población

Con respecto a la población es referido al grupo de personas que coinciden con especificaciones en común (Hernández y Mendoza, 2018). Con respecto a la investigación cuenta con una población que estará constituida por todos los docentes de I.E. Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas, que hacen un número de 60 docentes aproximadamente, el colegio cuenta con el nivel básico de secundaria y en turno mañana.

##### b) Muestra

Con respecto a la muestra corresponde al subconjunto de la población, en la cual se analiza los datos idóneos significativos para la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018). Esta muestra es probabilística con un muestro aleatorio simple ya que se conocen los datos y además todos tienen probabilidad de ser seleccionados. (Hernández y Mendoza, 2018).



Según la fórmula, se encuestó a 53 profesores para obtener una muestra con un nivel de confianza del 95%.

### c) Muestreo

El muestreo de nuestro trabajo de investigación es no probabilístico por conveniencia escogido por los investigadores por laborar dentro de esta institución y por tener acceso directo.

5

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos/equipos de laboratorio

Se utilizará la encuesta. Esta corresponde al procedimiento que permite el recojo de información de los datos que representan a las variables; asimismo, puede darse de manera convencional o intencional (Sánchez et al., 2018).

El cuestionario es un instrumento que facilita medir los datos que nos dan las variables para poder obtener información y poder aplicar correctamente el estadístico. Es importante colocar interrogantes claros y flexibles al aplicar al encuestado (Vara, 2010) Los instrumentos de recolección deben estar validados por jueces de expertos y ser evaluado su fiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Como la presente investigación es de alcance correlacional se debe medir ambas variables: habilidades interpersonales, y comunicación organizacional. Ambos instrumentos están constituidos por 15 ítem cada uno presentando opciones como las siguientes respuestas: Siempre (5 pts.), Casi siempre (4 pts.), A veces (3 pts.), Casi nunca (2 pts.) y Nunca (1 pt.), la cual toma en cuenta las siguientes dimensiones: En la primera variable, encontramos la empatía, escucha activa y trabajo en equipo. Respecto a la segunda variable, se considera las siguientes dimensiones: La comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

1

#### 2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para recoger datos sobre las variables habilidades interpersonales y comunicación organizativa, se utilizarán dos cuestionarios con escala de Likert ideados por los tesisistas y aplicados personalmente a los profesores. El instrumento fue validado por opinión de expertos y se aplicó el alfa de Cronbach a sesenta profesores para determinar su fiabilidad

Dado que hay más de 50 unidades en la muestra, se realizará la prueba de normalidad; en este caso concreto, se utilizará la distribución de Kolmogorov y, por último, se seleccionará el estadístico en función de los resultados de la prueba de normalidad. Además, se emplearán tablas estadísticas y gráficos de barras para el análisis de los resultados con el fin de detallar la correlación que existe en la descripción de las variables y proporcionar una explicación de los datos. Por otro lado, se utiliza la aplicación denominada SPSS - 22.

## **2.6 Aspectos éticos en investigación**

Las consideraciones éticas son las acciones de los investigadores que aseguran que los datos utilizados, así como los resultados no son sesgados. Además, sigue las normativas correspondientes a toda investigación como el respeto a las ideas y producción de otros investigadores citándolos adecuadamente. (Salazar et al., 2018).

La presente investigación tiene en cuenta el hecho de que su principal objetivo es utilizar los resultados en beneficio de la población estudiada. Del mismo modo, se garantiza el anonimato de los participantes, lo que subraya aún más el hecho de que no hay ningún coste asociado a la participación. El valor ético de la eficacia normal está en utilizar los hallazgos únicamente para los objetivos del estudio y no con el fin de causar daño a la persona; por otra parte, las citas se apoyan en las directrices dadas por la séptima edición de las Normas APA, así como en las propias reflexiones de los investigadores.

### III. RESULTADOS

31

#### *Características sociodemográficas de la muestra*

**Tabla 1**

#### *Características sociodemográficas de la muestra*

Variables	Grupos	f	%
Nivel Educativo	Primaria	25	41.7
	Secundaria	35	58.3

Nota. *f* = frecuencias observadas; % = porcentaje de casos manifiestos

La distribución de los rasgos sociodemográficos de la muestra figura en el cuadro 1. A este respecto, se observa que la muestra contaba con un mayor número de individuos en el nivel secundario (58,3% del total).

#### *Evidencias psicométricas de los instrumentos del estudio*

Como paso previo a responder las hipótesis de la investigación es necesario analizar las evidencias psicométricas de los instrumentos que se han empleado: el cuestionario sobre habilidades interpersonales y el cuestionario sobre la comunicación organizacional. Es importante considerar las garantías científicas de los instrumentos: la confiabilidad y la validez.

La validez se basa en la construcción, referido a la colección de evidencias empíricas que garantiza la presencia de una construcción en las condiciones necesarias para otro modelo científico u otro modelo o teoría científica (Muñiz, 2000). Es fundamental que los datos sobre la estructura interna de la prueba representen una construcción coherente y estricta y no sean una fila incorrecta de elementos (Muñiz, 2018). En tal sentido, la utilización de indicadores estadísticos de correlación de la prueba del elemento (RITC) es una forma de garantizar la estructura interna de la prueba. Partiendo de este criterio, cada punto que recibe una puntuación de 0.20 se considera aceptable (Kline, 1995). Con respecto al análisis de homogeneidad de la prueba, podemos ver que todos los elementos (Tabla 2 y Tabla 3)

analizados en ambos instrumentos han recibido toda una correlación principal de 0.20 (Kline, 1995).

**Tabla 2**

*Análisis de correlación ítem - test ( $r_{itc}$ ) del instrumento 1*

Instrumento	Ítems	$r_{itc}$
	Ítem 1	.384
	Ítem 2	.442
	Ítem 3	.459
	Ítem 4	.373
	Ítem 5	.370
	Ítem 6	.254
Cuestionario sobre	Ítem 7	.535
Habilidades Interpersonales	Ítem 8	.674
	Ítem 9	.683
	Ítem 10	.607
	Ítem 11	.533
	Ítem 12	.509
	Ítem 13	.494
	Ítem 14	.320
	Ítem 15	.496

Nota.  $r_{itc}$  = correlación ítem - test

**Tabla 3***Análisis de correlación ítem - test ( $r_{itc}$ ) del instrumento 2*

Instrumento	Ítems	$r_{itc}$
	Ítem 1	.480
	Ítem 2	.449
	Ítem 3	.332
	Ítem 4	.485
	Ítem 5	.378
	Ítem 6	.478
Cuestionario sobre la	Ítem 7	.672
Comunicación	Ítem 8	.531
Organizacional	Ítem 9	.585
	Ítem 10	.521
	Ítem 11	.480
	Ítem 12	.525
	Ítem 13	.584
	Ítem 14	.417
	Ítem 15	.590

Nota.  $r_{itc}$  = correlación ítem - test

La fiabilidad se refiere a la estabilidad de la medición cuando no hay una razón teórica o empírica para asumir que las variables a medir se han modificado de manera diferente para el sujeto (Muñiz, 2000). Las estrategias más usadas para estimar la confiabilidad de la prueba es el coeficiente de confiabilidad, que es definida como una correlación entre la puntuación obtenida por las personas en dos formas paralelas de una prueba (Cronbach, 1951); En este caso, el coeficiente Alpha Cronbach se ha convertido en el más utilizado.

El análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach para dos instrumentos, junto con las dimensiones de cada uno de ellos, se muestra en la Tabla 4. El valor del coeficiente Alpha Cronbach en todos los casos se considera bueno (Cicchetti, 1994) y aceptable por ser mayor .70 (Field- y Oviedo, 2008). A través de las medidas de los coeficientes concluimos que ambos instrumentos son consistentes.

**Tabla 4**

*Evidencias de fiabilidad de los instrumentos empleados*

Instrumentos	Dimensiones	X (DS)	Alfa ( $\alpha$ )
Cuestionario sobre Habilidades Interpersonales	Puntuación General	4.50 (.331)	.843
	Empatía	4.55 (.337)	.703
	Escucha Activa	4.40 (.461)	.782
	Trabajo en Equipo	4.51 (.406)	.702
Cuestionario sobre la Comunicación Organizacional	Puntuación General	4.50 (.361)	.858
	Comunicación Ascendente	4.51 (.392)	.778
	Comunicación Descendente	4.45 (.520)	.808
	Comunicación Horizontal	4.53 (.394)	.708

Nota. X = media; DS = desviación estándar.

La validación basada en la estructura interna se refiere a la recopilación de evidencia empírica que garantiza la existencia de una estructura en las condiciones requeridas para

otros modelos o teoría científicas (Muñiz, 2000). Para obtener estas pruebas, utilizamos el método de análisis del factor de confirmación de acuerdo con el primer modelo propuesto por el autor del dispositivo (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2004).

**Tabla 5**

*Índice de Ajuste del Cuestionario sobre Habilidades Interpersonales*

	X <sup>2</sup>	CFI	TLI	RMR	RMSEA
Modelo Trifactorial	134*	.804	.764	.092	.095

Nota. \*  $p < .01$

La tabla 5 expone los valores absolutos de los indicadores de ajuste del modelo trifactorial del cuestionario sobre habilidades interpersonales. En este sentido, los indicadores de un ajuste adecuado son: un X<sup>2</sup> adecuado (chi-cuadrado) no significativo ( $p < .05$ ), un CFI y TLI por encima de .70, un RMSEA y RMR menores de .10 (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010). Se concluye que el modelo trifactorial presenta indicadores de un ajuste adecuado.

**Tabla 6**

*Índice de Ajuste del Cuestionario sobre la Comunicación Organizacional*

	X <sup>2</sup>	CFI	TLI	RMR	RMSEA
Modelo Trifactorial	166*	.750	.709	.107	.123

Nota. \*  $p < .01$

La tabla 6 expone los valores de los indicadores de ajuste absoluto del modelo trifactorial del cuestionario sobre comunicación organizacional. En este sentido, los indicadores de un ajuste adecuado son: un X<sup>2</sup> adecuado (chi-cuadrado) no significativo ( $p < .05$ ), un CFI y TLI por encima de .70, un RMSEA y RMR menores y/o cercanos a .10 (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010). Se concluye que el modelo trifactorial tiene indicadores de un ajuste adecuado.

Evaluación de la normalidad

**Tabla 7**

*Reporte de la prueba de bondad de ajuste de los instrumentos empleados*

Instrumentos	Dimensiones	X (DS)	K-S	p
Cuestionario sobre Habilidades Interpersonales	Puntuación General	4.50 (.331)	.950	.015
	Empatía	4.55 (.337)	.946	.010
	Escucha Activa	4.40 (.461)	.934	.003
Cuestionario sobre la Comunicación Organizacional	<sup>2</sup> Trabajo en Equipo	4.51 (.406)	.905	< .001
	Puntuación General	4.50 (.361)	.907	< .001
	Comunicación Ascendente	4.51 (.392)	.917	< .001
	Comunicación Descendente	4.45 (.520)	.789	< .001
	Comunicación Horizontal	4.53 (.394)	.863	< .001

Nota. X = media; DS = desviación estándar; K-S = Kolmogorov-Smirnov; p = Significancia

La Tabla 7 muestra el comportamiento de las variables investigadas (habilidades interpersonales y comunicación organizacional) en relación con la curva de distribución normal. Observamos que, para ambas variables y sus dimensiones, el valor de significación observado es inferior al valor teórico esperado (.05), indicando que esas variables no siguen



la distribución normal. Al comparar las hipótesis de investigación mediante análisis estadístico inferencial, es necesario tener en cuenta que el comportamiento de la muestra no sigue la distribución normal al analizar ambas variables. Esto significa que se utilizará estadística no paramétrica para comparar las hipótesis del estudio.

<sup>6</sup>  
*Evaluación y contraste de las hipótesis del estudio*

<sup>2</sup>  
El objetivo general de nuestro estudio fue determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo. Según la tabla 8, existe correlación entre ambas variables. La Rho de Spearman muestra un signo positivo, lo que muestra que las habilidades interpersonales están correlacionadas positivamente con la comunicación organizacional. Como el valor calculado es inferior al valor teóricamente esperado (.05), el valor de significación a nivel inferencial (.001) confirma la existencia de una relación. Por tanto, podemos inferir que la relación entre las dos variables es moderadamente fuerte (.648).

<sup>3</sup>  
**Tabla 8**

*Relación entre habilidades interpersonales y comunicación organizacional*

Variables	Comunicación	
	Organizacional	
	$r_s$	$P$
Habilidades interpersonales	.648	< .001

Nota.  $r_s$  = coeficiente de correlación;  $p$  = significancia

<sup>2</sup>  
En cuanto al análisis de los objetivos específicos, todos ellos buscaron determinar la relación entre las habilidades interpersonales y las distintas dimensiones de la comunicación organizacional. En la tabla 9 se puede apreciar que en todos los análisis existe una relación ( $p < .05$ ) directa entre habilidades interpersonales y las dimensiones de la comunicación organizacional; sin embargo, lo que varía es la fuerza de relación. Dicho de otro modo, descubrimos <sup>2</sup> que existe una relación más débil entre las habilidades interpersonales y la comunicación horizontal (.487) en comparación con la fuerza de relación que mantiene con la comunicación ascendente (.625) y descendente (.609) respectivamente.

**Tabla 9**

**3**  
*Relación entre habilidades interpersonales y dimensiones de la comunicación organizacional*

Variables	Habilidades interpersonales	
	<i>r<sub>s</sub></i>	<i>P</i>
Comunicación ascendente	.625	.016
Comunicación descendente	.609	< .001
Comunicación horizontal	.487	< .001

Nota. *r<sub>s</sub>* = coeficiente de correlación; *p* = significancia

#### IV. DISCUSIÓN

Referente, al objetivo general, la figura 1 demuestra que el coeficiente de correlación de Spearman es  $r = 0,648$ , lo que muestra una alta correlación positiva existente, y el nivel de significación es inferior al 1% ( $p < 0,01$ ), lo que indica que las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo - Apurímac, 2023. Estos resultados, se asemejan a los de Hernández y Neri (2020), quienes recomiendan que las competencias socioemocionales necesitan todos los mercados laborales para que se actualice en los programas de estudio. En efecto, se tendrá en el futuro egresados competentes. Así mismo se debe poner énfasis en los programas que se relacionan a la informática ya que éstos dieron como resultado bajos puntos en la temática de las habilidades blandas. Así mismo considera necesario que las Instituciones Educativas constantemente desarrollen con todos sus estudiantes competencias sociales que les permitan ampliar liderazgos, el cual le va a permitir encontrar puestos de trabajo de mayor jerarquía en las organizaciones. Finalmente, las escuelas deben reforzar lo aprendido con la industria, llevando a los estudiantes a algunas empresas, con el fin de que estos puedan experimentar un mejor ambiente y conocer como está conformada una organización. Igualmente, Gutierrez (2021), menciona que existe una buena comunicación organizacional entre el director y los docentes. Por otro lado, un 70% señala que el director controla sus estados de ánimos y un 50 % señala que el director se desenvuelve de manera óptima. Por ende, se conserva una relación entre habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en la institución. Por ello, existe un buen clima laboral que permite cumplir con los objetivos trazados.

Según, el objetivo específico 1, las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación ascendente en los profesores de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas - Apurímac, 2023, como lo muestra la Figura 2, que presenta un coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,625$  (es una correlación positiva alta) con un nivel de significación menor al 1% ( $p < 0,01$ ). Este hallazgo indica que las habilidades interpersonales están significativamente relacionadas con la comunicación ascendente en los profesores. En este contexto Domínguez (2022) propone las comunicaciones en redes sociales han sido consideradas como instrumentos de diálogo para la zona de Sinchay ; sin embargo, las herramientas tecnológicas no han favorecido la comunicación organizacional por la falta de una normativa que detalle el correcto empleo de

las redes sociales para contrarrestar páginas Web o perfiles falsos solo se han usado como entretenimiento o promover el emprendimiento y el turismo, pero no para aspectos que contribuyan difundir aspectos administrativos favorables para la zona y se mejore la comunicación organizacional. Además, Escobar y Hernandez (2019) quienes encontraron una relación significativa entre habilidades interpersonales y realización personal, es decir, que es muy probable que después de resolver sus conflictos interpersonales y resolver sus problemas, los adolescentes se sientan más felices. Las habilidades interpersonales y felicidad aceptaron que ante la realización personal se sintieron más felices. Por ello, se concluye que los docentes han incrementado varias habilidades interpersonales que les ayudan a ser más empáticos con sus colegas de trabajo y de esa manera buscar la forma de resolver conflictos en el contexto donde se encuentren lo que es muy importante en las relaciones sociales.

De acuerdo, el objetivo específico 2, la figura 3 demuestra que existe una correlación significativa entre las habilidades interpersonales y la comunicación descendente en los profesores de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas – Apurímac, 2023. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,609, lo que indica una fuerte correlación positivas, y el nivel de significancia es inferior al 1% (p 0,01). Quiñones (2020) afirmó que al utilizar un cuestionario para las dos variables se encontró según el estadístico de la R de Person =0,196 logrando una significancia <0,05 por ello, se rechaza la hipótesis nula y se admite la alterna estableciendo la correlación entre las dos variables. Por otro lado, se recomienda establecer lazos respecto al clima organizacional dentro de la comunidad educativa. Igualmente, Cordova (2020) consideró que los dos test sirvieron para evaluar las variables: la inteligencia personal evidenció tales resultados de 0,92, y 0,94. En ese sentido, el procesamiento de información al utilizar la tabla de frecuencia y la relación de rangos se aplicó el estadístico de rho de Spearman determinando una relación significativa.

Respecto al objetivo específico 3, la figura 4 demuestra que el coeficiente de correlación de Spearman es = 0,487 (fuerte correlación positiva) y el nivel de significación es menor al 1% (p 0,01), lo que indica que las habilidades interpersonales se asocian significativamente con la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas - Apurímac, 2023. Por su parte, Illanes (2019) confirmó que la cultura organizacional y la satisfacción académica tienen un grado de significación entre las variables diseño organizacional y satisfacción académica existiendo una relación, y que el

6% de las organizaciones académicamente satisfechas tienen una cultura. Sin embargo, proporcionó poca satisfacción académica, por lo que no existe relación significativa en este último caso. De igual forma, Castro (2019) respecto a los resultados mostró que el grado de correlación entre ambas variables fue de 0.66, el cual es estadísticamente significativo. En conclusión, las habilidades interpersonales y la comunicación organizativa tienen una relación lineal.

## V. CONCLUSIONES

Queda determinado una moderada relación de 0,648 entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizativa. Se refuta la hipótesis nula porque el nivel de significación es inferior al 1%, por debajo del nivel de significación estándar de 0,05.

Se encontró que las habilidades interpersonales y la comunicación ascendente tenían una correlación de 0,625, lo que indica un grado moderado de asociación. Se rechaza la hipótesis nula porque el nivel de significación está por debajo del nivel de significación estándar de 0,05, que es inferior al 1% a 0,01.

Las competencias interpersonales y la comunicación descendente presentan una correlación de 0,609, lo que indica una relación moderada. Se refuta <sup>17</sup> la hipótesis nula porque el nivel de significación es inferior al 1%, por debajo del nivel de significación estándar de 0,05.

Se ha comprobado que las competencias interpersonales y la comunicación descendente tienen una relación de 0,609, es decir, una correlación moderada. Se refuta <sup>17</sup> la hipótesis nula porque el nivel de significación es inferior al 1%, que es inferior al nivel de significación estándar del 0,05.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los directivos brindar el apoyo necesario para realizar talleres con los docentes para dar a conocer nuevas dinámicas y estrategias las cuales mejoraran la comunicación organizacional.

A los docentes al momento de planificar las actividades relacionadas con la comunicación organizacional deben tener en cuenta las habilidades interpersonales, porque juega un papel muy importante para expresarse e interactuar con seguridad y confianza.

A los estudiantes, brindarles un ambiente de confianza y oportunidades donde puedan expresar sus ideas, sentimientos, emociones y opiniones sin temor a equivocarse para reforzar su la comunicación organizacional.

A los familiares que apoyen con el trabajo educativo de sus menores hijos buscando mejorar su la comunicación organizacional, ya que ellos son la base de la dimensión socialización y educación.

## VII. REFERENCIAS

- Andrade, H. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. Trillas.
- Azuero-Rodríguez, A. (2020). Evaluación epistemológica a la teoría de la burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*, 41(45). <https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p27.pdf>.
- Baque, L., Viteri, D., y Izquierdo, A. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018).
- Barberá, V., De Miguel, A., y Castro, W. (1991). Las habilidades interpersonales como variables de personalidad en anciano. *Revista Análisis y modificación de conducta*, 17(53), 367-382. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7086076.pdf>.
- Cao, H. (2017). *Liderazgo: evolución y funciones* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/63833>.
- Castro, Y. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Red Educativa N° 15 de Moya-Huancavelica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7537>.
- Castro. (2014). *Comunicación organizacional*. Técnicas y estrategias.
- Chao, R., Zhang, L. & Yang, Y. (2021). How the psychological safety of employees influences job performance in the insurance industry? the mediation role of organizational communication and organizational learning. *Revis International Journal of Organizational Innovation*, 14(1), 130-144. <https://www.proquest.com/docview/2577075664/588F9060F8C442BAPQ/3?accountid=36937>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano en las organizaciones. 9a ed., Mc Graw Will. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chiavenato. (2017). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5205>



- Choi, E., Kim, E. y Kim, P. (2018). Effects of the Educational Leadership of Nursing Unit Managers on Team Effectiveness: Mediating Effects of Organizational Communication. *Asian Nursing Research*, 12(1), 99-105. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.03.00>
- Cordova, L. (2020). *Inteligencia interpersonal y liderazgo en docentes de primaria del distrito De Pampas-Huancavelica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7493>.
- Curbeira, D., Bravo, M., y Morales, Y. (2019). La formación de habilidades profesionales en la educación superior. *Revista Cubana Militar*, 48(2), 426-440. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0138-65572019000500010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572019000500010)
- De castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.
- Domínguez, H. (2022). *Las redes sociales y su impacto en la comunicación organizacional de los habitantes de la comuna Sinchal de la provincia de Santa Elena* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8550>
- Doyle, A. (2020). Habilidades de comunicación para el éxito en el lugar de trabajo. Habilidades y palabras clave. <https://www.thebalancecareers.com/communication-skills-list-2063779>.
- Escobar, A. y Hernández, Y. (2019). *Habilidades interpersonales y Felicidad estudiantes en un colegio en Villavicencio* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás Villavicencio Colombia]. Repositorio USTA. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21373>
- Fariaty, A. (2019). El efecto del clima de comunicación organizacional y el entusiasmo por el trabajo en el desempeño de los empleados. *Management Science Letters*, 9(8), 1243-1256. <http://m.growingscience.com/beta/msl/3192-the-effect-of-the-organizational-communication-climate-and-work-enthusiasm-on-emplo>
- Fernández, C. y Galguera, L. (2009). *Teorías de la comunicación*. McGraw-Hill.
- Fisher, R. y Ury, W. (2018). *Sí de Acuerdo Cómo Negocian sin Ceder*. 3ª. ed. Editorial Vergara. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=->

[sRNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=++++Roger+Fisher+&ots=uLIRw0BZO6  
&sig=1ZZuNTjGuSUnCmNch470w0AaSL8#v=onepage&q=Roger%20Fisher&f=f  
alse](https://www.repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13795)

Gutierrez, A. (2021). *Habilidades interpersonales, intrapersonales, grupales del director y su relación con la comunicación organizacional de las instituciones educativas nacionales primarias del distrito de Mariano Melgar* [Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13795>.

Henry, B. W., Billingsly, D., Block, D. E. & Ehrmann, J. (2021). Development of the Teaching Interpersonal Skills for Telehealth Checklist. *Evaluation & the Health Professions*, *1*(1), 1-10. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0163278721992831?journalCode=ehpa>

Hernández, C. y Neri, J. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo (RIDE)*, *10*(20). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000100147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100147)

Hernández, K. y Lesmes, A. (2018). La Escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, *9*(1), 83-87.

Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6443>

Ibrahim, Y. & Ahamat, A. (2019). Interpersonal communication skills of nurse managers and nursing performance. *International Journal of Management Studies*, *26*(1), 99-145. <https://www.proquest.com/docview/2582121966/588F9060F8C442BAPQ/23?accountid=36937>

Illanes, D. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA* [Tesis de

- licenciatura, Universidad Tecnológica De Los Andes]. Repositorio UTEA. <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/252>
- Kang, K., Lee, M. & Cho, H. (2021). Interpersonal skills mediate the relationship between communicative and clinical competencies among nursing students: A descriptive study. *Revista Nurse Education Today*, 99(1), 1-7. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691721000502>
- Kreep, G. (1995). Comunicación en organización e instituciones. Addison - Wesley Iberoamericana. <https://catedracoi2.files.wordpress.com/2013/04/kreps-gary-la-comunicacion-en-las-organizaciones.pdf>
- Lachira, D., Luján, P., Mogollón, M. y Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica*, 2(3), 72-82. <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Lima, L. & Quevedo, F. (2020). Emotional intelligence and success of project management: the mediating effect of interpersonal skills. *International Journal of Project Organisation and Management*, 12(1), 54-73. <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJPOM.2020.105714>
- Lowai, A., Mohanend, A. & Shackelford, T. (2023). Interpersonal Communication Style and Personal and Professional Growth among Saudi Arabian Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1-10. <https://www.proquest.com/docview/2767223765/588F9060F8C442BAPQ/87?accountid=36937>
- Mayta, L. (2019). *La comunicación organizacional y su relación con la cultura organizacional de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas Eduardo Francisco Forga y General José de San Martín – Arequipa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9128>.
- Mendo, S. (2019). *Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales* [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura Facultad de Psicología]. <http://hdl.handle.net/10662/9276>

MINEDU. <sup>24</sup> (2007). **Habilidades sociales.**  
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/03-bibliografia-para-ebr/61-fasciculo-3-habilidades-sociales.pdf>

Ministerio de Educación. (2010). Diseño Curricular Básico Nacional.

Ministerio de Educación. (2017). Contenido transversal-habilidades interpersonales.  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5929/Contenido%20transversal%20habilidades%20interpersonales.%20Gu%C3%ADa%20para%20e1%20participante%2C%20te>

Oyovwe, G. (2021). Correlation between Interpersonal Skills and Job Satisfaction among Librarians in University Libraries in Bayelsa and Delta State-, Nigeria. *Revis International Journal of Information Studies and Libraries*, 6(2), 48-57.  
<https://www.proquest.com/docview/2633447797/588F9060F8C442BAPQ/16?accountid=36937>

Palacios, K., Zavaleta, J., Fuster, D. y Rengifo, R. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 302-312.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845025>

<sup>4</sup> Papic, k. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de investigación educativa*, 10(1), 63-83. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext).

Pelechano, V., De Miguel, A. y Peñate, W. (1995). Las habilidades interpersonales como variables de personalidad en anciano. *Revista Análisis y modificación de conducta*, 17, 53-54.

Pereira, R. <sup>26</sup> (2012). **Resolución y manejo de conflictos.**  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6886/PereiraReyesCarlosAndres2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Perozo, B. y Paz, A. (2016). Estilos de liderazgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector Asegurador. *Revista Clio América*, 10(19), 8-22.

- Priyadarshini, S. (2022). Its nice to be nice at work: role of interpersonal skills for career success. *Revista Bingley*, 21(3), 92-95. <https://www.proquest.com/docview/2673506592/588F9060F8C442BAPQ/13?accountid=36937>
- Puertas, V., Yaguache, J., & Altamirano, V. (2020). Nuevas tendencias en la comunicación organizacional. *Journal of Communication*, (20), 7–11. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020711>
- Quiñones, C. (2020). *Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en ellos docentes de la I.E. N° 80074*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63602>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10.ª ed. Editorial Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&nrm=iso)
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sayago, L. (2009). Investigación en comunicación organizacional. El Cid Editor l apuntes. <https://elibro.net/es/lc/utpbiblio/titulos/28706>
- Siciliano, L. (2020). Comunicación interna efectiva en una organización. *Revista ProQues*, 1(1), 1-172. <https://www.proquest.com/openview/1cfe599a34e6f58fc2a58d8f5bf95723/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>
- Tyson, W. (2020). Habilidades interpersonales. En: Enseñanza y Aprendizaje de Habilidades de Empleabilidad en Educación Profesional y Técnica. Estudios de Palgrave en Educación Urbana. *Revista Palgrave Macmillan*, 1(1), 1-177. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-58744-4\\_6#citeas](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-58744-4_6#citeas)

<sup>15</sup> UNESCO. (2020). Sistematización de respuesta de los sistemas educativos de América Latina a la crisis de la COVID-19 SITEAL. [https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas\\_edu](https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas_edu)

<sup>9</sup> Vara, A. (2010). 7 pasos para una tesis exitosa. USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vielma, E. y Salas, M. (2020). Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. *Revista Educere*, 3(9), 30-37. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35630907.pdf.nb>

Wispé, L. (1986). The distinction between sympathy and empathy: To call. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 50, 314-321.

**1**  
**ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES INTERPERSONALES

Estimado colega, el cuestionario<sup>2</sup> que se les entrega<sup>19</sup> tiene como propósito recoger información sobre las Habilidades Interpersonales y la Comunicación organizacional que ponen en práctica los docentes de la Institución Educativa "Belén de Osma y Pardo" - Andahuaylas.

<sup>4</sup> Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada. Escala de valoración: **Siempre** (5), **Casi siempre** (4), **A veces** (3), **Casi nunca** (2) y **Nunca** (1)

---

Nivel educativo      Primaria                       Secundaria

Fecha y hora      \_\_\_\_\_

#### ▪ EMPATÍA

1. Me siento a gusto en el lugar donde laboro.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2. Cuando un compañero de trabajo tiene un problema trato de comprenderle.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

3. Aliento y animo al colega que tiene alguna dificultad con palabras afectuosas o un abrazo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca



4. Me comunico cordialmente con todos mis colegas de trabajo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

5. Escucho y respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

6. Tengo facilidad para conectarme con mis colegas.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

▪ **ESCUCHA ACTIVA**

7. Escucho con atención a mis colegas cuando dialogan conmigo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. Tus colegas escuchan y respetan las opiniones del que habla.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

9. Mantienes un diálogo cordial y fluido con tus colegas que interactúas.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

10. Presta atención y comprende los mensajes orales de sus colegas sea grupal o interpersonal.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

▪ **TRABAJO EN EQUIPO**

11. Participas e interactúas en los trabajos en equipo con responsabilidad e interés.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

12. Propones y comunicas ideas para resolver una determinada situación.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

13. Respetas la diversidad de propuestas e ideas de tus compañeros de grupo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

14. Tomas iniciativa y decisiones en trabajos en equipo respetando los objetivos trazados.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

15. Colaboras asumiendo compromisos en los trabajos en equipo

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado colega, el cuestionario <sup>19</sup> que se les entrega tiene como propósito recoger información sobre las Habilidades Interpersonales y la Comunicación organizacional que ponen en práctica los docentes de la Institución Educativa "Belén de Osma y Pardo" - Andahuaylas.

<sup>4</sup> Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada. Escala de valoración: **Siempre** (5), **Casi siempre** (4), **A veces** (3), **Casi nunca** (2) y **Nunca** (1)

Nivel educativo      Primaria                       Secundaria

Fecha y hora      \_\_\_\_\_

### ▪ COMUNICACIÓN ASCENDENTE

1. Participa democráticamente en la toma de decisiones en asuntos internos de su institución.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2. Participa en reuniones de confraternidad que organiza su institución.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

3. Comunica oportunamente a sus superiores situaciones personales o de la institución.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

4. Informa con oportunidad sobre los avances y dificultades que tiene en su labor pedagógica.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

5. Demuestra honestidad en sus informes pedagógicos y personales.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

▪ **COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

6. Recibe oportunamente el comunicado de directivas, tareas, capacitaciones, acuerdos y roles.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

7. Conoce la cultura organizacional de su institución.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. Cumple oportunamente y con responsabilidad con los comunicados que le envían sus superiores.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

9. Cumple con algunas disposiciones jerárquicas relacionadas a su trabajo pedagógico.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

10. Participas activamente en el análisis y discusión de las disposiciones jerárquicas cuando es consultada.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

▪ **COMUNICACIÓN HORIZONTAL**

11. Recibe un trato horizontal por parte de sus superiores.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

12. Trata con respeto, igualdad y cordialidad a sus pares.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

13. Coordina con sus pares acciones pedagógicas e institucionales.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

14. Toma la iniciativa para la realización de tareas pedagógicas.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

15. Participa con interés en trabajos colaborativos en su institución.

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**3**  
**Anexo 2: Ficha Técnica**

**Cuestionario para medir las habilidades interpersonales**

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir las habilidades interpersonales
Autor y año:	<b>ADAPTACIÓN:</b> Br. Elena Martha Roca Umeres (2023) Br. María Elena Rumiche Mena (2023)
Objetivo del instrumento:	Tiene como finalidad identificar el nivel de habilidades interpersonales que manejan los docentes, mediante el recojo de datos.
Usuarios:	Docentes de la Institución Educativa “Belén de Osma y Pardo” de Andahuaylas del año 2023
1 Forma de Administración o Modo de aplicación:	Mediante la resolución de un cuestionario en las horas libres y/o recreo de los docentes.
Validez:	Validados por los siguientes expertos: Mg. Fanny Giovana Gabriel Rojas Mg. Margarita Mercedes Rufino Gabriel Mg. Luz Alexandra Javier Silva
Confiabilidad:  (Presentar los resultados estadísticos)	—



**Cuestionario para medir la comunicación organizacional**

Nombre Original del instrumento:	cuestionario para medir la comunicación organizacional
Autor y año:	ADAPTACIÓN: Br. Elena Martha Roca Umeres (2023) Br. María Elena Rumiche Mena (2023)
Objetivo del instrumento:	Tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de la comunicación organizacional mediante el recojo de datos.
Usuarios:	Docentes de la Institución Educativa “Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas” del año 2023.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Mediante la resolución de un cuestionario en las horas libres y/o recreo de los docentes.
Validez:	Validados por los siguientes expertos: Mg. Fanny Giovana Gabriel Rojas Mg. Margarita Mercedes Rufino Gabriel Mg. Luz Alexandra Javier Silva
Confiabilidad:  (Presentar los resultados estadísticos)	—

## Validez de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: GABRIEL ROJAS, FANNY GIOVANA
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Habilidades Interpersonales
- 1.4 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena
- 1.5 Título de la Investigación: LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicaciones.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Listo para emplear

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y Fecha: Lima, 23 de febrero 2023

  
 Aceptatio  
 Fanny Giovana Gabriel Rojas  
 .....  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: "Habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de una institución educativa pública en Andahuaylas Apurímac 2023"

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente



Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	E					
02	E					
03	E					
04	E					
05	E					
06	E					
07	E					
08	E					
09	E					
10	E					
11	E					
12	E					
13	E					
14	E					
15	E					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

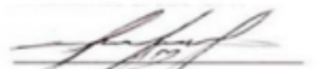
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: Gabriel Rojas, Fanny Giovana

COLEGIATURA: 0901630704

DNI: 70432870

  
 Aceptado  
 Fanny Giovana Gabriel Rojas  
 Firma

Fecha: 23/02/23

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: LUZ ALEXANDRA JAVIER SILVA  
 1.7 Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Habilidades Personales  
 1.9 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena  
 1.10 Título de la Investigación: LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se aprueba su aplicación en el ámbito de estudio seleccionado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91

Lugar y Fecha: Lima, 24 de febrero 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 47623606 Teléfono 969826077

Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023.**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente



Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01					X	
02				X		
03				X		
04					X	
05				X		
06				X		
07				X		
08					X	
09					X	
10					X	
11					X	
12					X	
13					X	
14					X	
15				X		

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: LUZ ALEXANDRA JAVIER SILVA  
COLEGIATURA: CGP 339  
DNI: 47623606



Firma

Fecha: 23/02/23

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.11 Apellidos y nombres del informante: RUFINO GABRIEL MARGARITA MERCEDES
- 1.12 Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.13 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Habilidades Interpersonales
- 1.14 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena
- 1.15 Título de la Investigación: Las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública en Andahuaylas Apurímac 2023

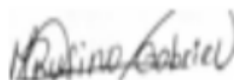
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0 5	6 10	11 15	16 20	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 60	56 65	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X	
7.CON SISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aceptado para ser aplicado

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 98

**Lugar y Fecha:** Lima, 23 de febrero 2023



.....  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 40016133 Teléfono 996190960



Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: "Habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de una institución educativa pública en Andahuaylas Apurímac 2023"

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente



Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: RUFINO GABRIEL MARGARITA MERCEDES  
COLEGIATURA:  
DNI: 40016133



Firma

Fecha: 23/02/23

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.16 Apellidos y nombres del informante: GABRIEL ROJAS, FANNY GIOVANA
- 1.17 Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.18 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Organizacional
- 1.19 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena
- 1.20 Título de la Investigación: LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

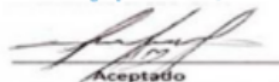
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Listo para emplear

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y Fecha: Lima, 23 de febrero 2023

  
 Aceptado  
 Fanny Giovana Gabriel Rojas

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 70432870 Teléfono 9523 77954

Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023.**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
Docente



-----  
Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	E					
02	E					
03	E					
04	E					
05	E					
06	E					
07	E					
08	E					
09	E					
10	E					
11	E					
12	E					
13	E					
14	E					
15	E					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: Gabriel Rojas, Fanny Giovana  
COLEGIATURA: 0901630704  
DNI: 70432870

  
 Aceptado  
 Fanny Giovana Gabriel Rojas  
 Firma

Fecha: 23/02/23

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.21 Apellidos y nombres del informante: RUFINO GABRIEL MARGARITA MERCEDES
- 1.22 Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.23 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Comunicación Organizacional
- 1.24 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiache Mena
- 1.25 Título de la Investigación: LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0 5	6 10	11 15	16 20	61 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 60	56 65	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																						X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																						X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																						X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																						X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																						X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																						X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																						X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aceptado para ser aplicado

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 98

Lugar y Fecha: Lima, 23 de febrero 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 40016133 Teléfono 996 190960

Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TIENE COMO TÍTULO: HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente



Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: RUFINO GABRIEL MARGARITA MERCEDES  
COLEGIATURA:  
DNI: 40016133



Firma

Fecha: 23/02/23



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.26 Apellidos y nombres del informante: LUZ ALEXANDRA JAVIER SILVA  
 1.27 Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
 1.28 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Comunicación Organizacional  
 1.29 Autor del instrumento: Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena  
 1.30 Título de la Investigación: LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se aprueba su aplicación en el ámbito de estudio seleccionado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91

Lugar y Fecha: Lima, 24 de febrero 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 47623606 Teléfono 969 826077

Trujillo, 23 de febrero del 2023

Lic./Mg./Dr.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena estudiante/egresado del Programa de Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023.**

En tal sentido conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Docente



Docente

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01					X	
02				X		
03				X		
04					X	
05				X		
06				X		
07				X		
08					X	
09					X	
10					X	
11					X	
12					X	
13					X	
14					X	
15				X		

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: LUZ ALEXANDRA JAVIER SILVA  
COLEGIATURA: CGP 339  
DNI: 47623606



Firma

Fecha: 23/02/23



<p>Comunicación organizacional</p> <p>11</p>	<p>La comunicación organizacional es un proceso en el que las personas intercambian información en la organización. Estas comunicaciones bajan o suben a lo largo de ciertas jerarquías que existen dentro de la organización o se movilizan en forma horizontal (Chiavenato, 2017).</p>	<p>La comunicación organizacional consta de tres dimensiones como son: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal (De castro, 2017). las cuales estarán enmarcadas en base a indicadores que se aplicarán mediante un cuestionario a los docentes de la IE Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas.</p>	<p>Comunicación ascendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones en asuntos internos de su institución.</li> <li>• Espacios o reuniones de confraternidad.</li> <li>• Comunicación oportuna a sus superiores.</li> <li>• Información oportuna sobre los avances o debilidades de su labor.</li> </ul>	<p>5</p>	<p>Ordinal</p> <p>5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca</p>
<p>Comunicación descendente</p>	<p>Comunicación descendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicado de directivas, tareas, capacitación, acuerdos o roles.</li> <li>• Cultura organizacional de su institución.</li> <li>• Cumplimiento con los comunicados.</li> <li>• Disposiciones jerárquicas.</li> </ul>	<p>5</p>	<p>Cuestionario</p>		
<p>Comunicación horizontal</p>	<p>Comunicación horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato horizontal por parte de sus superiores.</li> <li>• Igualdad con sus colegas.</li> <li>• Coordina con sus pares.</li> <li>• Acciones colaborativas al nivel de grupos de trabajo.</li> </ul>	<p>5</p>			

5

## Anexo 4: Carta de presentación



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Trujillo, 13 de junio del 2023

### CARTA DE PRESENTACION N° 052-2023/UCT-EPG-D

**Hilda Martínez Huamán:**

DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BELÉN DE OSMA Y PARDO DE ANDAHUAYLAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y, a la vez, presentarle a **Elena Martha Roca Umeres**, identificada con DNI N° 31188246, y a **María Elena Rumiche Mena**, identificada con DNI N° 42143586, alumnas del programa de Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA APURÍMAC 2023**.

Presento a ustedes a las mencionadas maestrandas para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su casa de estudios.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



*[Firma]*  
**Dr. Winston Rolando Reaño Portal**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado  
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

**DISTRIBUCIÓN**  
Introcados, archivo EPG  
WRRP/ma)

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



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Majestuoso Colegio "Belén de  
Osma y Pardo"  
Andahuaylas**



LA DIRECTORA DEL COLEGIO "BELÉN DE OSMA Y PARDO" DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS  
PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC QUE SUSCRIBE.

**HACE COSNTAR**

Que, las profesoras Elena Martha Roca Umeres, identificada con DNI N°31188246 y María Elena Rumiche Mena con DNI N°42143586, estudiantes del programa de Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa, en la Universidad Católica de Trujillo, tienen permiso para aplicar el cuestionario de su trabajo de investigación a los docentes del Colegio Belén de Osma y Pardo de Andahuaylas, a fin de recoger datos para su trabajo de informe de tesis: **LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023.**

Se expide la presente constancia de permiso, a petición del interesado para fines que estime por conveniente.

Andahuaylas, 27 de marzo de 2023.



## Anexo 6: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres** y **María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **“LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023”**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Lucy Valencia Cassa

FIRMA:



Fecha: 20/03/ 2023

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres** y **María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **“LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023”**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Jaqueline Cansava Hono

J

FIRMA:



Fecha: 20/03/ 2023



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **"LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023"**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Bertha Norma Aparco Cuaresma

FIRMA

Fecha: 20/03/ 2023

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **"LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023"**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Rosvita Cárdenas Paredes

FIRMA:

Fecha: 20/03/ 2023

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **"LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023"**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Madeleine Moreno Aparco

FIRMA: 

Fecha: 20/03/ 2023

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con **"LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023"**.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Rosan Fernández Zevallos

FIRMA: 

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, **Elena Martha Roca Umeres y María Elena Rumiche Mena**; tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "**LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023**".

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, **FIRME** este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Marlene Rivera Peralta

FIRMA:



Fecha: 20/03/ 2023

### Anexo 7: Matriz de consistencia

**Título de plan de tesis:** LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	MÉTODO (ENFOQUE Y TIPO)
<p><b>1</b> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023?</p>	<p><b>3</b> Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p><b>2</b> Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación organizacional en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p><b>V1: Habilidades interpersonales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Investigación Básica</p>
<p><b>1</b> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación ascendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023?</p>	<p><b>3</b> <b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación ascendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación ascendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p><b>V2: Comunicación organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Ascendente</li> <li>• Comunicación Descendente</li> <li>• Comunicación Horizontal</li> </ul>	<p><b>4</b> <b>Nivel y Diseño</b></p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-correlacional</p> <p><b>Población:</b> Docentes de la I.E. Belén de Osma y Pardo, Andahuaylas.</p> <p><b>Muestra:</b> 60 docentes</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>1</b> ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023?</p>	<p><b>3</b> Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p><b>2</b> Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación descendente en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>		

<p>4 Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023?</p>	<p>Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p>27 Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023?</p>	<p>7 Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>	<p>Las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con la comunicación horizontal en los docentes de la Institución Educativa Belén de Osma y Pardo en Andahuaylas - Apurímac, 2023.</p>

# LAS HABILIDADES INTERPERSONALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte	Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upse.edu.ec	Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.utea.edu.pe">repositorio.utea.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://www.scielo.sa.cr">www.scielo.sa.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to University of Northumbria at Newcastle Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://ijcrr.info">ijcrr.info</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://sedeges-potosi.gob.bo">sedeges-potosi.gob.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
27	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://biblioteca.uteg.edu.ec">biblioteca.uteg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1 %



32

[expeditiorepositorio.utadeo.edu.co](http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

33

[renati.sunedu.gob.pe](http://renati.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

34

[repository.usta.edu.co](http://repository.usta.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

35

Submitted to Corporación Universitaria del Caribe

Trabajo del estudiante

<1 %

36

[revgmespirituana.sld.cu](http://revgmespirituana.sld.cu)

Fuente de Internet

<1 %

37

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

38

[www.saludfamilia.es](http://www.saludfamilia.es)

Fuente de Internet

<1 %

39

[www.tormo.com](http://www.tormo.com)

Fuente de Internet

<1 %

40

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

<1 %

41

[repositorio.upagu.edu.pe](http://repositorio.upagu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

42

[repositorio.uoosevelt.edu.pe](http://repositorio.uoosevelt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

43

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

---

44

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo