

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL
COMPORTAMIENTO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
TACNA – UGEL TACNA,
AÑO 2020”**

TESIS

Presentada por:

Bach. David Wilson Apaza Turpo

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TACNA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL TACNA – UGEL TACNA, AÑO 2020”**

Tesis sustentada y aprobada el 11 de mayo del 2023, siendo el jurado calificador:

PRESIDENTE:



DR. BARTOLOME JORGE ANYOSA GUTIERREZ

SECRETARIO:



DR. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

MIEMBRO:



MGR. DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ

ASESOR:



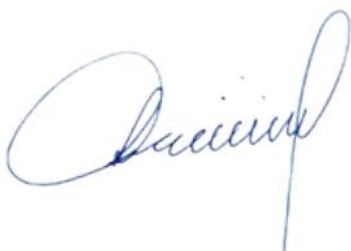
DR. SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Santos Lucio Guanilo Gómez** en mi condición de asesor acreditado por Resolución de Facultad de la tesis de investigación titulado: "La Comunicación Organizacional y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores de la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna – Región Tacna, año 2020". Presentado por el Bachiller David Wilson Apaza Turpo, para optar el título Licenciado en Administración.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de tesis que está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional. Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



DNI: 00469579

SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ:

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo. A mi esposa por su colaboración, tolerancia y disposición, a mis padres, en especial a mi madre Gregoria Turpo Ramírez (+), quienes me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma máter, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, así como a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por sus enseñanzas, quienes con su abnegado sacrificio formaron valores y conocimientos en bien de mi formación profesional. Asimismo, a las personas que contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación del trabajo de investigación. A la familia universitaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, por haber brindado su apoyo moral y material, a mi esposa Adelaida chagua Eduardo, por ser mi amiga, compañera y por ser apoyo incondicional en los momentos difíciles de mi vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLA	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	4
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	4
1.1.1 Problema general.....	6
1.1.2 Problemas secundarios	6
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9
1.5 HIPÓTESIS.....	10
1.5.1 General	10

1.5.2 Específicos	10
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	11
1.6.1 Identificación de las variables	11
1.6.2 Definición Operacional de las variables	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	13
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 De La Variable Comunicación Organizacional.....	16
2.3. DE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO LABORAL.....	27
2.3.1. Comportamiento Organizacional.....	27
2.3.2. Metas y objetivos del comportamiento organizacional.....	29
2.3.3. Variables del Comportamiento Organizacional	31
2.3.4. Por qué es Importante para los Directivos Entender las Teorías de Comportamiento Organizacional	40
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1. ENFOQUE	44
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
3.4 TIPO DE ESTUDIO.....	45
3.5 POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO	45

3.6 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1. RESULTADOS	48
4.1.1. Confiabilidad de Instrumentos.....	48
4.1.2. Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	49
4.1.2.1 De la variable comunicación organizacional	49
4.1.2.2. De la variable Comportamiento Laboral.....	49
4.1.3. Prueba de Normalidad	50
4.1.3.1. De la variable Comunicación Organizacional	50
4.1.3.2. De la Variable Comportamiento Laboral.....	52
4.1.4. Análisis cruzado de las variables de estudio	54
4.1.5. Resultados de la variable Comunicación Organizacional	55
4.1.5.1. Resultados sobre la variable Comunicación Organizacional.....	55
4.1.5.2. Análisis de las dimensiones de la variable: Comunicación Organizacional.....	57
4.1.6. Resultados de la variable Comportamiento Laboral	64
4.1.7. Análisis de las dimensiones de la variable: Comportamiento Laboral.....	66
4.1.8. De los compromisos de las UGEL Tacna- año 2019	72
4.1.9. Compromisos años 2020-2021	75

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	76
4.2.1. Verificación de hipótesis específicas	76
4.2.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica la dimensión esférica informativa	76
4.2.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica: dimensión esfera afectiva-colaborativa	78
4.2.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica: dimensión esfera estratégica	81
4.2.2. Verificación de hipótesis general	83
4.2.2.1. Hipótesis General	83
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	11
Tabla 2 <i>Escala de Alpha de Cronbach</i>	48
Tabla 3 <i>Alpha de Cronbach Comunicación Organizacional</i>	49
Tabla 4 <i>Alpha de Cronbach Comportamiento Laboral</i>	50
Tabla 5 <i>Prueba de Normalidad Comunicación Organizacional</i>	51
Tabla 6 <i>Prueba de Normalidad Comportamiento Laboral</i>	53
Tabla 7 <i>Tabla cruzada Comunicación Organizacional y Comportamiento Laboral</i>	54
Tabla 8 <i>Variable Comunicación Organizacional</i>	55
Tabla 9 <i>Escala de valoración de la Variable Comunicación Organizacional</i>	56
Tabla 10 <i>Dimensión Esfera Informática</i>	58
Tabla 11 <i>Escala de valoración de la Dimensión Esfera Informática</i>	58
Tabla 12 <i>Dimensión Esfera afectiva colaborativa</i>	60
Tabla 13 <i>Escala de valoración de la dimensión esfera afectivo colaborativa</i> ...	61
Tabla 14 <i>Dimensión esfera estratégica</i>	62
Tabla 15 <i>Escala de valoración de la dimensión esfera estratégica</i>	63
Tabla 16 <i>Variable Comportamiento Laboral</i>	64
Tabla 17 <i>Escala de valoración de la variable comportamiento laboral</i>	65
Tabla 18 <i>Dimensión conducta individual</i>	66
Tabla 19 <i>Escala de valoración de la dimensión conducta individual</i>	67
Tabla 20 <i>Dimensión conducta grupal</i>	68
Tabla 21 <i>Escala de valoración de la dimensión conducta grupal</i>	69
Tabla 22 <i>Dimensión aspecto organizacional</i>	70

Tabla 23 <i>Escala de valoración de la dimensión aspecto organizacional</i>	71
Tabla 24 <i>Compromisos logrados por la UGEL Tacna-año 2020</i>	73
Tabla 25 <i>Correlación entre la dimensión esfera informática y la variable comportamiento laboral</i>	77
Tabla 26 <i>Correlación entre la dimensión esfera afectiva-colaborativa y la variable comportamiento laboral</i>	79
Tabla 27 <i>Correlación entre la dimensión esfera estratégica y la variable comportamiento laboral</i>	82
Tabla 28 <i>Correlación entre la comunicación organizacional y el comportamiento laboral</i>	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Endomarketing y Comunicación en evolución.....	19
Figura 2 Niveles del comportamiento Organizacional	32
Figura 3 Relaciones de Reciprocidad entre las personas y la Organización....	39
Figura 4 Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Comunicación Organizacional	57
Figura 5 Esfera Informática	59
Figura 6 Dimensión esfera afectivo colaborativa.....	61
Figura 7 Dimensión esfera estratégica.....	63
Figura 8 Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable comportamiento laboral	65
Figura 9 Conducta Individual.....	67
Figura 10 Dimensión conducta grupal.....	69
Figura 11 Dimensión aspecto organizacional.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 La Comunicación Organizacional y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna – Ugel Tacna, año 2020.....	101
Anexo 2 Cuestionario de Comunicación Organizacional	104
Anexo 3 Cuestionario de Comportamiento Laboral	106

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **finalidad** demostrar de qué manera la Comunicación Organizacional se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

El tipo de investigación del presente estudio es enfoque cuantitativo, es puro o básico, su diseño es no experimental, transversal, de nivel correlacional. Se aplicaron cuestionarios, destacando la fiabilidad de sus instrumentos el Comunicación Organizacional con 0,905 y la variable Comportamiento Laboral con 0,927, correspondiendo instrumentos de alta confiabilidad.

El cuestionario Comunicación Organizacional presenta 26 ítems y el cuestionario de la variable Comportamiento Laboral contiene 28 ítems. Se utilizó una muestra de 90 colaboradores de la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna. Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho Spearman, por ser las variables cualitativas luego de la prueba de normalidad.

De acuerdo con los resultados, se determinó que la Comunicación Organizacional y el comportamiento Laboral con un sig de 0.01 y un Rho de Spearman de 0.345 se correlacionan significativamente.

Palabras clave: Comunicación Organizacional y Comportamiento Laboral

ABSTRACT

The purpose of the research work was to demonstrate how Organizational Communication is related to Work Behaviour in the workers of the Directorate of the Local Educational Management Unit Tacna, Tacna Region, Year 2018.

The type of research in this study is a quantitative approach, it is pure or basic, its design is non-experimental, cross-sectional, relational, no n-experimental. Questionnaires were applied, highlighting the reliability of their instruments: Organizational Communication with 0.905 and the variable Labor Behaviour with 0.927, corresponding instruments of high reliability.

The Organizational Communication questionnaire with 26 items and the Labor Behaviour variable questionnaire with 28 items. An interested sample of 90 collaborators from the Directorate of the Tacna Local Educational Management Unit was used. The Rho Spearman nonparametric statistic was applied, as the qualitative variables were after the normality test.

According to the results, it was determined that Organizational Communication and Work behavior with a sig of 0.01 and a Spearman Rho of 0.345 are significantly correlated.

Keywords: Organizational Communication and Work Behaviour

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis busca evidenciar como la comunicación organizacional se ha convertido en una herramienta necesaria e importante en el desarrollo de las funciones diarias de las organizaciones e Instituciones públicas; en la actualidad, la comunicación organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, ha venido siendo un factor determinante para el logro de objetivos institucionales y cumplimiento de compromisos de desempeño, principalmente para satisfacer las necesidades de las instituciones educativas de básica regular, básica alternativa, básica especial y técnico productivo, además de los administrativos. Dicha comunicación está orientada a mejorar sus motivaciones y su desempeño a través del conocimiento de sus roles y funciones en la institución.

Asimismo, se ha percibido que la comunicación organizacional también permitió que los directivos se organicen, definan metas, realicen tareas, compartan ideas, tomen decisiones, resuelvan problemas y generen cambios. Asimismo, brinda la oportunidad de crear un entorno en el que los trabajadores se sientan valoradas como personas.

El comportamiento laboral conforma también una influencia esencial para percibir el funcionamiento de las organizaciones de todo nivel jerárquico, sean sociales o empresariales. En consecuencia, para realizar el estudio del

comportamiento de los trabajadores y sus posibles acciones, es indispensable conocer todo lo que acontece dentro de una organización.

Por ello uno de los objetivos principales de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el comportamiento laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna. En cumplimiento de compromisos de desempeño CDL-MINEDU, ejecución presupuestaria.

El contenido del presente trabajo de investigación está organizado en cuatro capítulos.

El primer capítulo se refiere a aspectos de la problemática, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis y se definen las variables que se estudian.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, en el cual se muestran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario de términos.

El tercer capítulo, está reservado para el marco metodológico donde se precisa el enfoque, diseño, nivel, tipo de investigación, igualmente se destaca la población y muestra y los métodos y técnicas de recolección y análisis de datos.

El cuarto capítulo contiene los resultados y discusión. Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones que permitan coadyuvar a la solución de la problemática planteada, basándonos en los resultados obtenidos.

Cierra el trabajo las referencias bibliográficas, y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Unidad de Gestión Educativa Local Tacna - Ugel Tacna tiene 16 años como inicio de actividades. Según resolución suprema N° 204-2002-ED, se aprueba el ámbito jurisdiccional, organización interna y CAP con 50 plazas, y se dio la formalidad bajo Ordenanza Regional N° 022-2013-CR/GOB.REG.TACNA. En la actualidad la UGEL cuenta con 109 trabajadores directivos, especialistas, administrativos y practicantes.

El presente estudio es el primero en realizarse en esta Unidad de Gestión Educativa, por lo mismo, he visto conveniente medir de qué manera la comunicación organizacional se relaciona con el comportamiento laboral de los trabajadores administrativos, especialistas y directivos para encontrar puntos de mejora y reforzar las fortalezas que se tienen.

La problemática en las áreas administrativas de la Unidad de Gestión Educativa de Tacna es la comunicación. Existen áreas que dependen de otras para su normal funcionamiento. Cuando una de ellas falla al trasladar la información o retraso, genera un malestar al usuario

Originando quejas a la entidad. Una buena comunicación organizacional en el trabajo es vital, ya que, las fuerzas laborales se mantienen informadas, escuchadas y valoradas. Es por este motivo que decidí estudiar el comportamiento laboral, sus reacciones, actitudes y comportamiento, pues.

Es un campo en el que se investigó el impacto y conducta de los individuos, grupos y estructuras que tienen dentro de las instituciones. Además, el propósito fue aplicar estos conocimientos a la mejora continua de la eficacia y eficiencia de las instituciones como la UGEL Tacna.

Es más, cuando se busca una optimización de los recursos, ya sean materiales, humanos, financieros o tecnológicos, los resultados no solo deberán alcanzar para cumplir con el plan estratégico, Plan Operativo, ejecución de Presupuesto y el cumplimiento de compromisos de desempeño CDL-MINEDU, como instrumentos de gestión, también debe dar énfasis a las metas, acciones y actividades programadas a fin de cumplir con su Misión y Visión institucional y alcanzar resultados de impacto a la comunidad educativa.

Otro de los aspectos de la problemática se percibe que el personal de dicha institución, siempre ha sobresalido en cumplimiento de compromisos de desempeño, ejecución de gasto presupuestarios e implementación de programas educativos. además, está sometido a una

serie de presiones por cumplimiento de las mismas y atención al público de la comunidad educativa, por consiguiente, el comportamiento Laboral está ligado a aspectos como el compromiso con la institución y el ámbito o clima laboral, que estaría afectando a los colaboradores hechos que obliga a realizar su respectivo estudio, siendo el mínimo el de encontrar la relación que podría existir entre ambas variables.

Las principales causas que genera la problemática en estudio, podría ser la comunicación informal, el ambiente laboral no adecuado, asimismo la falta de estabilidad laboral, la atención personalizada que se traduce dentro del comportamiento organizacional, así como la sobrecarga de labores.

Por consiguiente, la investigación realizada titula: "La Comunicación Organizacional y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna – Ugel Tacna, año 2020.

1.1.1 Problema general

¿De qué manera la Comunicación Organizacional se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?

1.1.2 Problemas secundarios

a) ¿Cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los

trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?

b) ¿Cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?

c) ¿Cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El estudio tiene relevancia académica porque responde a las exigencias de familiarizar al egresado con el conocimiento científico y en particular con la metodología de la investigación científica.

Teórica: En cuanto al aspecto teórico, esta investigación se basa en diversas teorías de la comunicación organizacional, como la teoría de los sistemas, la teoría de la comunicación interpersonal y la teoría de la comunicación organizacional, entre otras. Además, se ha recurrido a diversas teorías del comportamiento laboral, como la satisfacción laboral y la teoría de la participación laboral, para comprender cómo la comunicación social repercute en estos aspectos.

Metodológica: Metodológicamente, esta investigación se aborda desde un enfoque positivista. La recopilación de datos se realizará a través de encuestas, que permitieron obtener información tanto de la percepción de los encuestados sobre la comunicación organizacional y su relación con el comportamiento laboral, en la UGEL Tacna. Los datos recopilados fueron analizados a través de técnicas estadísticas y análisis de contenido, para obtener una visión más completa de la relación entre comunicación y comportamiento laboral.

Social: La comunicación organizacional es una herramienta fundamental en cualquier entorno laboral, ya que permite establecer relaciones efectivas entre los distintos actores y mejorar la eficiencia en el desempeño de las tareas. En el contexto de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tacna, resulta relevante analizar la relación entre la comunicación social y el comportamiento laboral de los trabajadores, con el objetivo de identificar cómo la comunicación influye en el entorno laboral.

La UGEL Tacna es una entidad pública encargada de gestionar los recursos y procesos educativos en la región, en este contexto, la comunicación social se vuelve una herramienta clave para garantizar la coordinación y el trabajo en equipo entre los distintos grupos, así como

para transmitir información relevante y tomar decisiones de manera efectiva y oportuna.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El tema a investigar está dentro de la línea de Gestión del Talento Humano. Línea de Desarrollo Organizacional. Se trata de una investigación transversal que se desarrolló en el año 2020, los sujetos investigados fueron los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, ubicada en la región de Tacna-Perú

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Demostrar de qué manera la Comunicación Organizacional se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Evaluar cómo la comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

b) Estimar cómo la comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona con el Comportamiento

Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

c) Determinar cómo la comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 General

La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

1.5.2 Específicos

a) La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

b) La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

c) La comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.6.1 Identificación de las variables

a. Variable 1: Comunicación Organizacional:

b. Variable 2: Compromiso Laboral

1.6.2 Definición Operacional de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA
Variable Independiente: Comunicación Organizacional	"La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades	Esfera Informativa	Ordinal
		Esfera colaborativa	
		Esfera estratégica	

	e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad” (Torres, 2018)		
Variable Dependiente: Comportamiento Laboral	“Es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, así como la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización”. (Hellriegel, Slocum y Wood, 1999)	Conducta Individual	Ordinal
		Conducta grupal	
		Estructura Organizacional	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Dentro del contexto local, casi no se ha encontrado trabajos de investigación o tesis similares a la que se está realizando, que contribuya a los objetivos trazados del presente estudio.

Se ha podido identificar a las siguientes:

Para Fuentes & Lozano (2020) en su investigación “Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020”.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la municipalidad. Para la obtención de la información se utilizaron dos instrumentos que ayudaron a medir la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Para el análisis de la correlación entre variables se

utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. Conclusiones: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p -valor < 0.05), es decir, a mayor aplicación de la comunicación interna, el comportamiento organizacional en los trabajadores mejorará. (Fuentes & Lozano, 2020)

Según Gómez (2017) en su trabajo de investigación titulada: “La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”:

El objeto de estudio de esta investigación se enmarca en el ámbito de la comunicación en las empresas e instituciones andaluzas y en cómo una adecuada selección, tratamiento y adecuación de la información a sus distintos miembros repercutirá en una mejora de la productividad, la eficacia y el conocimiento. Es decir, se trata de establecer una relación directa entre grado de información y grado de productividad y conocimiento del personal de una determinada organización. (Fuentes & Lozano, 2020)

Asimismo, se tiene la investigación De la Cruz (2015) en la investigación titulada “Comportamiento organizacional y calidad de servicio

en la aplicación de la nueva ley procesal laboral, de los juzgados de paz letrado de Lima – 2015”, tiene por finalidad determinar si el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima.

La investigación es básica, de nivel explicativo, para lo cual se utilizó el método hipotético deductivo (inducción, deducción, análisis y síntesis) cuyos datos fueron otorgados por una población conformada por abogados que litigan en materia laboral en el Distrito Judicial de Lima.

Se concluye que el comportamiento organizacional influye en la calidad del servicio y aplicación de la Nueva ley Procesal de Trabajo en los Juzgados de Paz Letrado de Lima y el estudio realizado permite advertir que el estado de motivación, la satisfacción laboral, la calidad del servicio y el comportamiento organizacional en que se encuentran involucrados los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado Laboral de Lima va de la mano de una organización constante y supervisión por parte del empleador.

Tenemos a su vez el trabajo de investigación de Céspedes (2017), con su título “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017”.

Tuvo como objetivo estudiar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Organizacional en docentes. Para ello se trabajó con una muestra de 102 docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, cuyas edades fluctúan entre 20 y 65 años. Los resultados muestran que no existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en la muestra de docentes estudiada.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 De La Variable Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional tiene varias definiciones, aunque en sentido general todas versan sobre el mismo aspecto:

Según Gerald Goldhaber (1999) es “el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”.

Andrade de San Miguel (2003) por su parte la define “como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio”.

Por lo que podríamos deducir concordante con otras definiciones que: “la comunicación es el conjunto de técnicas y actividades interdependientes que facilitan el proceso de

comunicación entre sus miembros y entre la organización y el entorno”.

La comunicación organizacional podemos dividirla en interna y externa, la primera dirigida a los integrantes de la organización:

La comunicación en las organizaciones tiene que ver con la difusión de mensajes con el fin de transmitir, puertas adentro, los logros y requerimientos a los miembros que la conforman. Aunque también se comunica puertas afuera y, en este caso, sirve para que la sociedad también conozca cuales son las misiones, visiones y metas de cualquier organización” (Concepto, 2019).

Para Díaz (2015) La Comunicación Organizacional:

La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. La comunicación organizacional permite la dinámica empresarial. La comunicación vista como competencia de liderazgo es uno de los puntales e incide en las demás dimensiones de gestión.

Las tres Dimensiones de la Comunicación Organizacional

Hoy según Torres (2018)

En diferentes escenarios y medios, hemos conversado acerca de la necesidad de evolucionar en el tradicional concepto sobre Comunicación Organizacional. Es necesario tener en cuenta que el cambio es la única constante y que la comunicación, como facilitadora estratégica de la línea directiva de una organización, debe estar atenta y preparada para dar ejemplo de innovación, flexibilidad y nuevas propuestas.

En relación a las 3 dimensiones que debe contemplar de manera integral la Comunicación Organizacional si en realidad desea ser una facilitadora para la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de la identidad corporativa y la vivencia plena de la cultura organizacional por cada uno de sus miembros. Estas son: la esfera informativa, la esfera afectiva-colaborativa y la esfera estratégica. Las dos primeras tienen su eje en la Comunicación Interna y la tercera se proyecta tanto dentro como fuera de la organización:

Figura 1

Endomarketing y Comunicación en evolución



Fuente: (Torres, 2018)

1. Esfera Informativa: el principal objetivo de la Comunicación Interna en esta primera esfera, es compartir con todos los miembros y niveles de una organización, los contenidos y noticias que se refieren al día a día del negocio y de cada una de sus áreas o procesos, así como a la información relacionada con valores y políticas, normatividad para la convivencia y el trabajo, y en general, los hechos de carácter regulatorio, operativo, administrativo y de gestión de toda la organización (Torres, 2018).

2. Esfera afectiva-colaborativa: en esta esfera, el propósito de la Comunicación Interna es ser facilitadora de la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, la sinergia, la creatividad, el trabajo en equipo y el permanente crecimiento personal y profesional de cada

uno de los colaboradores de la empresa o institución. En esta esfera, Comunicación trabaja en estrecha colaboración con Gestión Humana, Capacitación y Desarrollo, bajo las directrices de la máxima cabeza de la organización (Torres, 2018).

3. Esfera estratégica: en esta esfera la Comunicación es una verdadera aliada de la organización para fortalecer las bases de su cultura corporativa y de los atributos de la marca, incorporar al equipo humano a la estrategia global del negocio, promover su participación, facilitar la innovación y salvaguardar la imagen y reputación de la misma, todo con miras a la consecución de los objetivos trazados y en un claro marco ético, de ejercicio socialmente responsable (Torres, 2018).

Cada una de estas esferas debe articularse en la Estrategia General de Comunicaciones que una organización diseñe para estar en contacto con sus principales stakeholders o grupos de interés.

Dimensiones de la comunicación Organizacional

Díaz (2015)

- La esfera informativa
- La esfera afectiva-colaborativa
- La esfera estratégica

La esfera Informativa:“ Su eje es la comunicación interna, en esta primera esfera es compartir con todos los miembros y niveles de una organización los contenidos y noticias que se refieren al día a día del

negocio y de cada una de sus áreas o programas, así como a la información relacionada con valores y políticas, normatividad para la convivencia y el trabajo y en general los hechos de carácter regulatorio, operativo, administrativo y de gestión de toda la organización (Díaz, 2015).

Esfera afectiva-colaborativa: “En esta esfera, el propósito de la comunicación interna es ser facilitadora de la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, la sinergia, la creatividad, el trabajo en equipo y el permanente crecimiento personal y profesional de cada una de los colaboradores de la empresa o institución, En esta esfera, comunicación trabaja en estrecha colaboración con Gestión humana, Capacitación y desarrollo, bajo las directrices de la máxima cabeza de la organización (Díaz, 2015).

Esfera estratégica: “En esta esfera la Comunicación es una verdadera aliada de la organización para fortalecer las bases de su cultura corporativa y de los atributos de la marca, incorporar al equipo humano a la estrategia global del negocio, promover su participación, facilitar la innovación y salvaguardar la imagen y reputación de la misma, todo con miras a la consecución de los objetivos trazados y en un claro marco ético, de ejercicio socialmente responsable (Díaz, 2015).

Elementos que intervienen en el proceso de comunicación:

Para Valdés (2018) son:

Emisor. Es el sujeto que presenta una información, una intención, una idea a otro sujeto llamado receptor.

Codificación. Es el lenguaje por el cual se pueden expresar la información, las intenciones, las ideas.

Mensaje. Lo que el emisor pretende comunicar al receptor a través de un medio o canal.

Canal. Es el portador del mensaje como el teléfono, la computadora, etc. De su selección adecuada depende en gran medida el cumplimiento del objetivo.

Decodificación. Es la traducción realizada por el receptor.

Receptor. Es el sujeto que recibe el mensaje.

Retroalimentación. Es lo que permite al emisor saber si el receptor recibió o no el mensaje.

Importancia de la Comunicación Organizacional

Según Cebrian (2014), destaca que:

La buena comunicación interna en el trabajo es vital, ya que así los empleados se encuentran informados, escuchados y valorados al

poder brindar sus opiniones y sugerencias. Es así cómo se logra una mayor lealtad de los trabajadores hacia la empresa, convirtiéndose así en una acción clave para retener a los mejores talentos de cada organización y optimizar la productividad.

La comunicación interna es todo lo que se genera en una empresa, tanto informal, como formal. Hay comunicación interna en todas las conductas que se desarrollan dentro de la organización, desde lo que se escribe, lo que se dice, lo que se piensa, lo que se siente, hasta lo que no se dice (Cebrian, 2014).

Los beneficios de manejar un plan de comunicación eficiente en la organización son:

- Permite un mejor manejo de los recursos disponibles
- Favorece las relaciones entre las personas
- Integra la comunicación informal y formal
- Impulsa la identidad corporativa
- Orienta a los empleados hacia el logro de los objetivos comunes
- Brinda la oportunidad de potenciar a los recursos humanos.
- Facilita que los empleados se puedan expresar con mayor libertad y se pueda aprovechar la imaginación, inteligencia e iniciativa de las personas

-Permite lograr un clima laboral positivo.

Los riesgos de una mala comunicación perjudican el trabajo, ya que se pueden producir retrasos, duplicidad de tareas, menor calidad en los procesos, baja productividad, desmotivación e incertidumbre.

Herramientas para mejorar la comunicación

Existen varias herramientas para mejorar la comunicación interna de las empresas, algunas de más sencilla aplicación que otros: Cebrian (2014)

- **Manuales del empleado:** Contienen la misión, los valores y el plan de acción de la empresa, el reglamento general de la compañía. Permiten establecer reglas de forma clara y encauzar todas las acciones hacia un mismo objetivo.
- **Revistas institucionales:** Facilitan que la información de las distintas áreas llegue a toda la empresa.
- **Buzón de sugerencias:** Brinda la posibilidad a todos los colaboradores de expresar de forma libre sus opiniones y sugerencias.
- **Reuniones:** Un lugar para debatir y reflexionar acerca de lo que acontece y permite una interacción dinámica y directa.
- **Newsletter:** Informes ágiles que permiten entregar noticias, sucesos importantes e información relevante de la empresa.

- **Intranet:** Permite que los colaboradores estén conectados en todo momento a través de una red interna.
- **Foros de discusión:** Fomenta la participación y despierta el interés de los trabajadores en los temas que conciernen a la empresa.

Importancia de la comunicación en las organizaciones

Según Concepto (2019) “La comunicación en las organizaciones es trascendental. El alcance de los objetivos de la firma, en buena parte, depende de cómo sea la comunicación. A través de ella, los colaboradores se mantienen al tanto de cuáles son los requerimientos y los objetivos alcanzados. Al mismo tiempo, la comunicación les permite conocer a los empleados cómo fue su evolución dentro de la firma y cómo han sido los desempeños de cada uno de los departamentos”.

Puertas afuera, la comunicación organizacional es la herramienta que ayuda a las compañías a elaborar la imagen que quieren que la sociedad tenga de ellas mismas.

Tipos de comunicación en las organizaciones

La comunicación en las organizaciones se puede dividir en dos grandes grupos:

Comunicación Interna:

. Es la elaboración y difusión de mensajes que se hacen circular puertas adentro, es decir, está pensada para los colaboradores de la compañía. Así es que se crean y mantienen los vínculos entre el personal, incluso cuando no forman parte del mismo área o sede (Concepto, 2019).

Dentro de este tipo de comunicación se pueden usar redes sociales, carteleras, chats, e-mails, informes, folletos, eventos, reuniones, encuestas, discursos, circulares.

A su vez (Concepto, 2019). Menciona que la comunicación interna puede ser:

- **Descendente.** Cuando el mensaje se difunde desde los mandos más altos de la compañía hasta alcanzar las bases.
- **Ascendente.** Cuando el mensaje lo difunden quienes ocupan la base de la pirámide organizacional hacia quienes ocupan cargos superiores.
- **Comunicación Externa.** La componen todos los mensajes que se envían y reciben entre la organización y su entorno. Por entorno se puede entender tanto los proveedores como los clientes, la competencia y hasta la sociedad en su conjunto”.

Funciones de la comunicación en las organizaciones

Dentro de la comunicación de las organizaciones se pueden identificar diversas funciones:

Según De Aza (2012) La comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización:

Control, motivación, expresión emocional, Feedback, e información. La comunicación es eficaz para controlar la conducta de los miembros al fomentar la motivación. La misma proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales que facilita la toma de decisiones.

2.3. DE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO LABORAL

2.3.1. Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional cuya abreviación es CO, es de trascendental importancia en las organizaciones

Para Robbins & Timothy (2004), menciona “Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización” (p.8).

El CO estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia (Robbins E. , 2004)

Según Davis y Newstrom (2002):

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones”.

Es más, el “CO es el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las organizaciones, con objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones” (Robbins & Timothy, 2009).

Dubrin (2004) sostuvo que:” Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”. (p.18)

Estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 4).

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2007). Sostienen:

El CO es el campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

Según Chiavenato (2014). “El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (p.6).

2.3.2. Metas y objetivos del comportamiento organizacional

Amorós (2007) en su libro de Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son

-Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.

-Comprender: Por qué las personas se comportan como lo hacen.

-Predecir: El comportamiento futuro de los empleados.

-Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el objetivo describir permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las razones del porqué de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que, al describir y comprender los gerentes, directivos, administradores, conocerán al personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, tendrían la capacidad de predecir cuáles empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizan por ausentismo, retardos u otra conducta perturbadora en determinado momento (Amoros, 2007).

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados de rendimiento, les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de

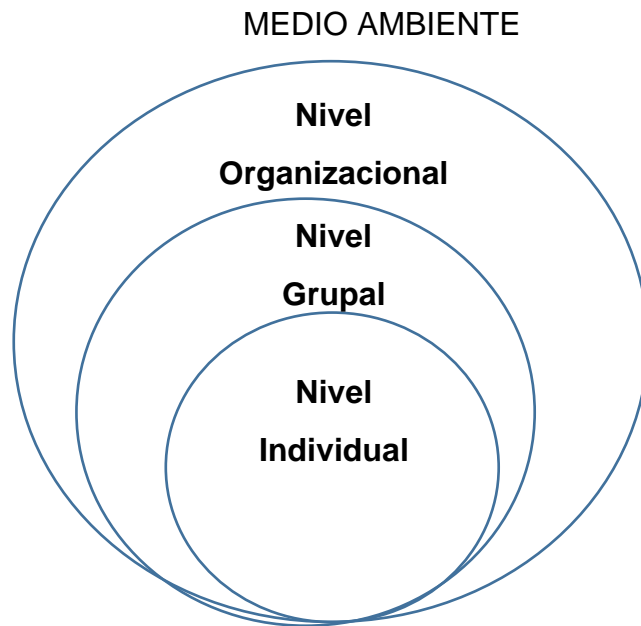
habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito momento (Amoros, 2007)

2.3.3. Variables del Comportamiento Organizacional

Para el estudio del CO, la literatura especializada y algunos autores entre ellos Robbins (2004) y Chiavenato (2014) ,” coinciden en recomendar el siguiente modelo básico, que atiende a tres niveles de análisis: individual, el cual consiste en la comprensión y dirección del comportamiento individual. De grupo atiende a la comprensión y dirección de grupos y procesos sociales y el organizacional radica en la comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos”.

Figura 2

Niveles del comportamiento Organizacional



Fuente: Robbins (2004)

Estos tres niveles de análisis que van desde una perspectiva micro a una perspectiva macro, bajo la consideración de la organización como sistema abierto, es decir insertos en un medio externo todo esto nos lleva al conocimiento de cómo actúan para entender el comportamiento de la organización.

Al pasar del nivel individual al nivel grupal y de allí a los sistemas de organización, se observa sistemáticamente el comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles

básicos son análogos a los bloques de construcción; cada uno se construye sobre el anterior y cada nivel es una consecuencia del anterior. Primeramente, los individuos con sus características propias, luego el grupo y al final llegaremos al nivel del sistema organizacional donde se unirán los niveles anteriores como un sistema único (Chiavenato, 2014).

Es una herramienta sumamente útil en los estudios de comportamiento organizacional, la gran virtud de dicho modelo radica, en que en la medida que se logra interrelacionar el conjunto de las variables en cada uno de los niveles se tiene certeza de la manifestación de estas en los resultados humanos, que es lo que persigue toda organización sea esta pública o privada.

A continuación, algunos aspectos más relevantes de estos niveles:

Nivel individual:

A lo largo de la historia las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones. El CO se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, según la conducta

como resultado de un proceso consciente mental del individuo (Chiavenato, 2014).

Según Chiavenato (2014), “el comportamiento de las personas presenta una serie de características, las cuales no depende solo de las características individuales, también influyen las organizaciones, teniendo como principios básicos las siguientes” (p.186):

- El hombre posee capacidad limitada de respuesta, pero a su vez son diferentes unos de otros: la capacidad de respuesta está dada por la función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Sin embargo, la capacidad humana es un continuo. En un extremo los comportamientos que difícilmente responden al entrenamiento o a la experiencia ejemplo tiempo de reacción y por el otro los que sí responden a la capacitación o la experiencia como las habilidades”.

Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas. El hombre está orientado hacia la actividad, es decir, que el comportamiento de las personas se orienta al logro de sus aspiraciones y a la satisfacción de sus necesidades. Cada individuo puede tener más de una necesidad prioritaria al mismo tiempo.

- **El hombre percibe y evalúa:** las experiencias del ambiente acumuladas por el hombre, sirven como datos para evaluar y seleccionar las que más se adecuen a sus valores y necesidades. La teoría de las expectativas señala que las personas actúan con base a su percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar. (2014).

- **El hombre social:** para que las personas se desarrollen, es necesario que exista una interacción con otros individuos, grupos u organizaciones, con el fin de mantener su identidad y bienestar psicológico. Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento (2014).

- **El individuo tiene necesidades diversas:** los seres humanos presentan una serie de necesidades ante diferentes situaciones, las cuales pueden influir en el comportamiento de las personas, ya que se pueden presentar como un factor motivador (2014).

- **Las personas reaccionan de forma emocional:** No son neutrales ante lo que perciben o experimentan. Esta respuesta evaluativa influye en su comportamiento. Evalúan lo que le

gusta o disgusta, define la importancia de las acciones y sus resultados (2014).

- El hombre piensa y elige: el comportamiento humano puede analizarse según los planes que se eligen, desarrollando y ejecutando la lucha con los estímulos, los cuales se enfrentan para alcanzar los objetivos personales (2014).

En relación a estas características del comportamiento humano, nace el concepto de ver al hombre como un modelo complejo. Su orientación es claramente psicológica. No sólo se considera complejo con relación a su naturaleza, a sus características, a sus múltiples necesidades y a sus potencialidades, sino que es singularmente diferente de sus semejantes en cuanto a su propia estructura y su propia complejidad.

- Nivel Grupal

Chiavenato (2014) describe “Un grupo está formado por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una esté vinculado a lo que hagan los demás”. “Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo” (p.272).

Una de las notas características de las organizaciones es la variedad de grupos que conviven en su seno, cuya composición,

funciones y demás propiedades difieren notablemente. Además, pueden ser formales e informales.

- **Formales:** Son aquellos definidos por la estructura organizacional, con unas asignaciones de trabajo diseñadas que establecen tareas. En estos grupos, los comportamientos en los que uno debería comprometerse están estipulados por y dirigidos hacia las metas organizacionales. Dentro de estos grupos formales se encuentran:

- **Informales:** En contraste con los formales, los grupos informales son alianzas que no están estructuradas formalmente ni determinadas por la organización. Estos son formaciones naturales en el ambiente de trabajo que aparecen en respuesta a las necesidades de un contacto social, entre estos podemos encontrar.

- **Grupo de Interés:** La gente que pudiera estar o no alineada con grupos de mando común o de tarea podría afiliarse para lograr un objetivo específico con el cual esté interesado. Esto es un grupo de interés. Los empleados que se unen para alterar sus horarios de vacaciones, para apoyar a un compañero que ha sido despedido o para buscar mejores condiciones de trabajo representan la formación de una unión para favorecer su interés común.

- **Grupos de Amistad:** los grupos con frecuencia se desarrollan debido a que los miembros individuales tienen una o más

características en común. Llamamos a estas formaciones grupos de amistad. Las alianzas sociales, las cuales se extienden frecuentemente fuera de la situación de trabajo, pueden basarse o no en edad similar o en herencia étnica, aficiones, preferencias políticas y otros.

Nivel Organizacional

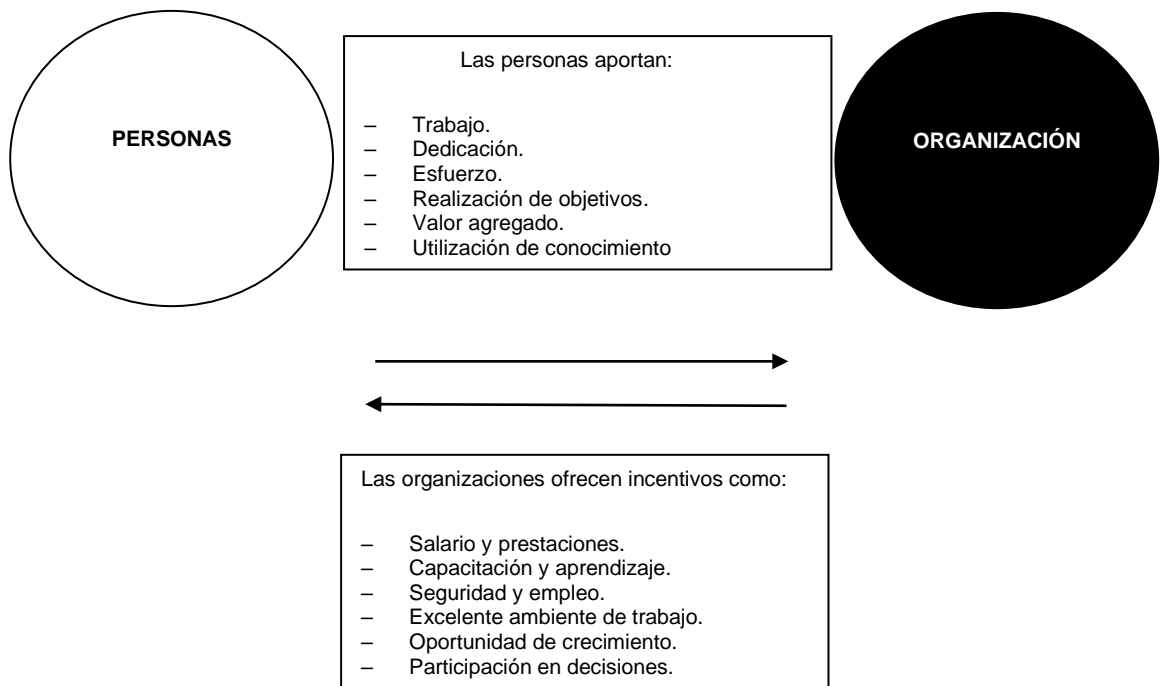
Una Organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común...dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento. Los recursos humanos están constituidos por individuos y grupos". (Chiavenato, 2009). "El estudio de CO debe comenzar por las Organizaciones, pues en ella se desarrolla el comportamiento. Estas agrupaciones funcionan como sistemas abiertos, pues están continuamente en interacción con su entorno" (Chiavenato, 2009).

Relaciones de reciprocidad en las Organizaciones

Entre los grupos de interés de la organización se encuentran: directores, gerentes, empleados, obreros, sindicatos, entre otros y la organización existe fuerte relación de reciprocidad, es decir, la organización espera que los grupos de interés hagan aportaciones y les otorga incentivos, recompensas para que aporten más. Por otra parte, los grupos de interés hacen aportaciones y a cambio de ello esperan obtener incentivos y recompensas. Estas relaciones de intercambio se visualizan en la siguiente figura:

Figura 3

Relaciones de Reciprocidad entre las personas y la Organización



Fuente: Comportamiento Organizacional, Chiavenato (2014).

2.3.4. Por qué es Importante para los Directivos Entender las Teorías de Comportamiento Organizacional

Según Dailey (2012):

Tan pronto como comience a estudiar el comportamiento organizacional (CO), descubrirá que puede aplicar de manera inmediata lo que está aprendiendo a los problemas que tiene que enfrentar en su trabajo. Esto le permitirá no sólo obtener una visión más amplia de esta disciplina eminentemente práctica, sino también encontrar formas de renovar su filosofía de gestión, a fin de reflejar sus nuevos conocimientos sobre el CO y aplicarlos a su trabajo. A medida que aumenten sus conocimientos y se familiaricen con este tema, le será cada vez más fácil analizar y entender las consecuencias que tienen en el comportamiento los problemas de índole organizacional.

Usted puede aplicar estos conocimientos para lograr mejoras en la ventaja competitiva de su empresa (obteniendo el rendimiento más alto de su capital financiero y humano)

El CO se basa en conceptos derivados de los campos de la psicología individual (personalidad y cognición), psicología social

(interacción entre personas), psicología industrial (personas en el trabajo), ciencias políticas (poder e influencia), antropología (sistemas culturales) y economía (incentivos y transacciones) (Dailey, 2012).

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Actitudes:** “Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada” (Torcat, 2021).
- **Contribución estratégica del capital humano:** “Hace referencia al proceso de disposición de cargos estratégicos, de la optimización de la brecha de liderazgo, un buen índice de conciencia estratégica, así como un buen índice de alineación estratégica, la gran cobertura de trabajo en equipo, así como el buen índice de empoderamiento” (Torres, 2005).
- **Desarrollo:** “Es el progreso o aumento de los componentes de nivel empresarial” (Ortiz, 2018).
- **Eficacia:** “es la medida del logro de resultados, es decir, la capacidad para cumplir objetivos y alcanzar resultados. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer necesidades del ambiente o el mercado. Se refiere a los fines deseados” (Chiavenato, 2009)

- **Eficiencia:** De acuerdo a (Chiavenato, 2019), “señala la relación entre salidas y entradas. La eficiencia refleja la elevación de la producción con la menor utilización de recursos en el menor tiempo posible”.
- **Gestión:** “se trata del conjunto de acciones de planificación, coordinación y ejecuciones de las operaciones dentro de una entidad” (Melendez, 2016).
- **Gestión Institucional:** “acción y el efecto de gestionar las operaciones necesarias para lograr alguna meta dentro de las necesidades de la administración interna de una organización, por tanto, la eficiencia y eficacia de dichas operaciones son atribuibles a los colaboradores y directivos” (Caldas, Herráes, & Heras, 2017).
- **Habilidad humana:** “Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones” (Torcat, 2021).
- **Organización:** “Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas” (Morales, 2020).
- **Planeación:** “es la primera de las funciones administrativas, la cual determina por adelantado los objetivos que se tendrán que alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlos” (Rengifo, 2020).
- **Recursos humanos:** “Los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentran dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía.

También, en la administración de empresas, hace referencia a la gestión que se hace de los trabajadores dentro de una organización determinada” (Morales, 2020).

-Recursos administrativos: “Están constituidos por todos los medios con los cuales se hace la planificación, organización, dirección y control de las actividades de la organización” (Luis & García, 2018).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo, “es aquella cuyos resultados son producto de la medición y la deducción, por lo cual son objetivos y de alta precisión. Usualmente estudia una parte del todo para luego generalizar hacia toda la población. Prueba hipótesis de investigación y recurre a pocas variables de investigación que representan el todo” Hernández et al., (2014)

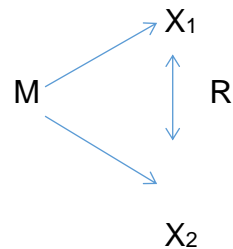
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de un diseño no experimental de corte transversal, Hernández et al., (2014), al respecto menciona:

Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p.152)

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es Relacional según Hernández et al., (2014) , “se trata de una investigación de Nivel Relacional “porque estudia la relación entre la variable 1 y 2, es decir estudia la correlación entre las dos variables”:



Donde:

M: Muestra

X₁ : Variable Comunicación Organizacional

X₂ : Variable Comportamiento laboral

R : Relación entre ambas variables

3.4 TIPO DE ESTUDIO

“El presente trabajo de investigación es básico o elemental, tiene por objeto mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato, según” Hernández et al. (2014)

3.5 POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

La población está constituida por los trabajadores la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020, que asciende 109 trabajadores.

La muestra de estudio está constituida por 90 trabajadores, calculados con la fórmula siguiente;

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{p(1-p).Z^2.N}{D^2.(N-1) + p(1-p).Z^2}$$

N	Población	109	
p	Proporción de éxito	0.5	
Z	Nivel de Confianza	1.96	(95% de confianza)
D	Nivel de Precisión	0.1	-5%

Muestra	86
----------------	-----------

Sin embargo, se trabajó con 90 trabajadores.

3.6 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se usó para la presente investigación es, el uso de las encuestas y los instrumentos, son dos cuestionarios de cada una de las variables Comunicación Organizacional y Comportamiento Laboral se desarrolló en la unidad de estudio, los mismos que sirvió para recoger la percepción de los trabajadores de la UGEL.

El Cuestionario para la Comunicación Organizacional: que consta de 26 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: Siempre, Frecuentemente, Algunas veces, Ocasionalmente, Nunca.

Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y debieron ser leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

El Cuestionario de Comportamiento Laboral: que consta de 28 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos de las encuestas de los cuestionarios Comunicación Organizacional y Comportamiento Laboral, fueron medidos a través de una escala de *Likert*, y procesados con el apoyo del Excel y el software estadístico *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* versión 25 en computadora personal. Asimismo, con la finalidad de evitar sesgos de respuesta en los cuestionarios, se enfatizó en que los cuestionarios eran anónimos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Confiabilidad de Instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 2

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiables
0.01 – 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta Confiabilidad

Fuente: (Cronbach.L., 1951)

4.1.2. Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS IBM 25, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

4.1.2.1 De la variable comunicación organizacional

Tabla 3

Alpha de Cronbach Comunicación Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	26

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 3, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,905 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Comunicación Organizacional” es de Alta confiabilidad.

4.1.2.2. De la variable Comportamiento Laboral

Tabla 4*Alpha de Cronbach Comportamiento Laboral***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	28

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 4, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,927 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable Comportamiento Laboral es de alta confiabilidad.

4.1.3. Prueba de Normalidad

La misma que servirá para determinar el tipo de variables del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico de prueba, que se requiere para la prueba de hipótesis.

4.1.3.1. De la variable Comunicación Organizacional

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza Ho

Tabla 5

Prueba de Normalidad Comunicación Organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
N		90	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8556	
	Desv. Desviación	,59134	
	Máximas diferencias extremas	Absoluto	,341
		Positivo	,292
		Negativo	-,341
Estadístico de prueba		,341	
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

Según los valores de la Tabla 5, en relación a la evaluación de la Variable Comunicación Organizacional podemos apreciar que la significancia asintótica o p-valor es de 0.000, lo cual es menor que 0.05, por lo que se rechaza H_0 . Así interpretamos *que los datos de la variable Comunicación Organizacional no provienen de una distribución normal*, por tanto, es una variable cualitativa.

4.1.3.2. De la Variable Comportamiento Laboral

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta H_0

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza H_0

Tabla 6*Prueba de Normalidad Comportamiento Laboral*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMPORTAMIENTO LABORAL
N		90
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8222
	Desv. Desviación	,48755
	Máximas diferencias extremas	
	Absoluto	,420
	Positivo	,313
	Negativo	-,420
Estadístico de prueba		,420
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

Según los valores de la Tabla 6, en relación que, a la evaluación de la Variable Comportamiento Laboral, de observar que el sig. o p-valor es de 0.000 menor que el 0.05, por lo que se rechaza H_0 . Así interpretamos que los datos de la variable Comportamiento Laboral no siguen la tendencia de los datos de una curva normal, por tanto, es una **variable cualitativa**.

4.1.4. Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 7

Tabla cruzada Comunicación Organizacional y Comportamiento Laboral

Tabla cruzada COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMPORTAMIENTO LABORAL

		COMPORTAMIENTO LABORAL			Total	
		Comportamiento inadecuado	Comportamiento moderado	Comportamiento adecuado		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación desfavorable	Recuento	8	15	0	23
		% del total	8,9%	16,7%	0,0%	25,6%
	Comunicación favorable	Recuento	12	45	0	57
		% del total	13,3%	50,0%	0,0%	63,3%
	Comunicación muy favorable	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	6,7%	4,4%	11,1%
	Total	Recuento	20	66	4	90
		% del total	22,2%	73,3%	4,4%	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna-Ugel Tacna, año 2020.

Interpretación:

Lo que se aprecia en la tabla 7, en relación a la variable Comunicación Organizacional los encuestados que representa el 63.3%) calificaron la existencia de una “Comunicación favorable; y en relación a

la Variable Comportamiento Laboral el 73.3% considera que existe un Comportamiento Laboral moderado.

4.1.5. Resultados de la variable Comunicación Organizacional

4.1.5.1. Resultados sobre la variable Comunicación Organizacional

Tabla 8

Variable Comunicación Organizacional

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Comunicación desfavorable	23	25,6	25,6
	Comunicación favorable	57	63,3	63,3
	Comunicación muy favorable	10	11,1	11,1
	Total	90	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 9*Escala de valoración de la Variable Comunicación Organizacional*

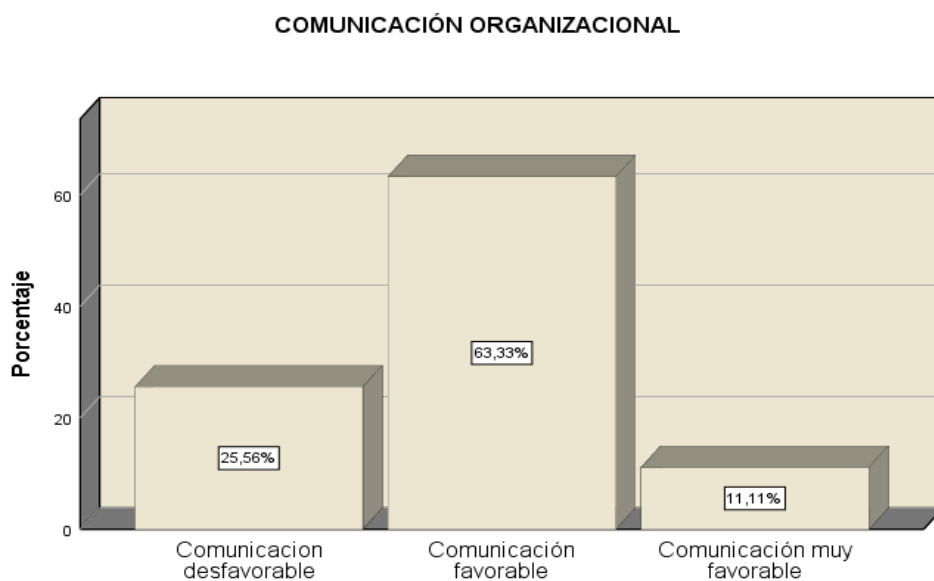
Niveles	Puntaje
Comunicación desfavorable	[26 – 61)
Comunicación favorable	[62 – 97)
Comunicación muy favorable	[98 – 130]

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Figura 4

Frecuencia relativa porcentual datos agrupados variable

Comunicación Organizacional



Nota: Tabla 08 Variable Comunicación Organizacional

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 08 y Figura 04 representan la variable Comunicación Organizacional. El resultado obtenido fue de: Comunicación Favorable con un 63.3% y una comunicación desfavorable del 25.56%.

4.1.5.2. Análisis de las dimensiones de la variable:

Comunicación Organizacional

DIMENSIÓN 1: Esfera Informática

Tabla 10*Dimensión Esfera Informática*

Dimensión Esfera Informática					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	40	44,4	44,4	44,4
	Nivel Medio	40	44,4	44,4	88,9
	Nivel Alto	10	11,1	11,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

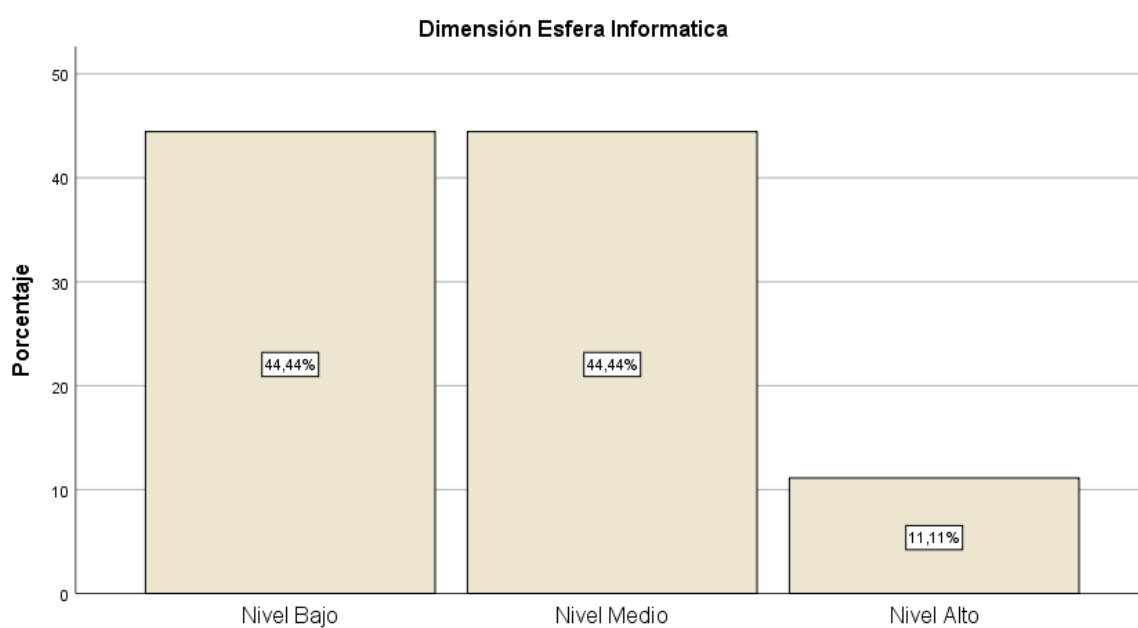
Tabla 11*Escala de valoración de la Dimensión Esfera Informática*

Niveles	Puntaje
Nivel Bajo	[8 – 19]
Nivel Medio	[20 – 31]
Nivel Alto	[32 – 40]

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Figura 5

Esfera Informática



Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación:

En la tabla 10 y figura 5, se presentan los resultados de una dimensión de la variable "Comunicación Organizacional" que corresponde a la "Esfera Informática", cuestionario aplicado a los trabajadores de la

Unidad de Gestión Educativa Local, Ugel Tacna. año 2020. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 44.44 % mencionan que es de nivel medio y bajo.

DIMENSIÓN 2: Esfera afectiva colaborativa

Tabla 12

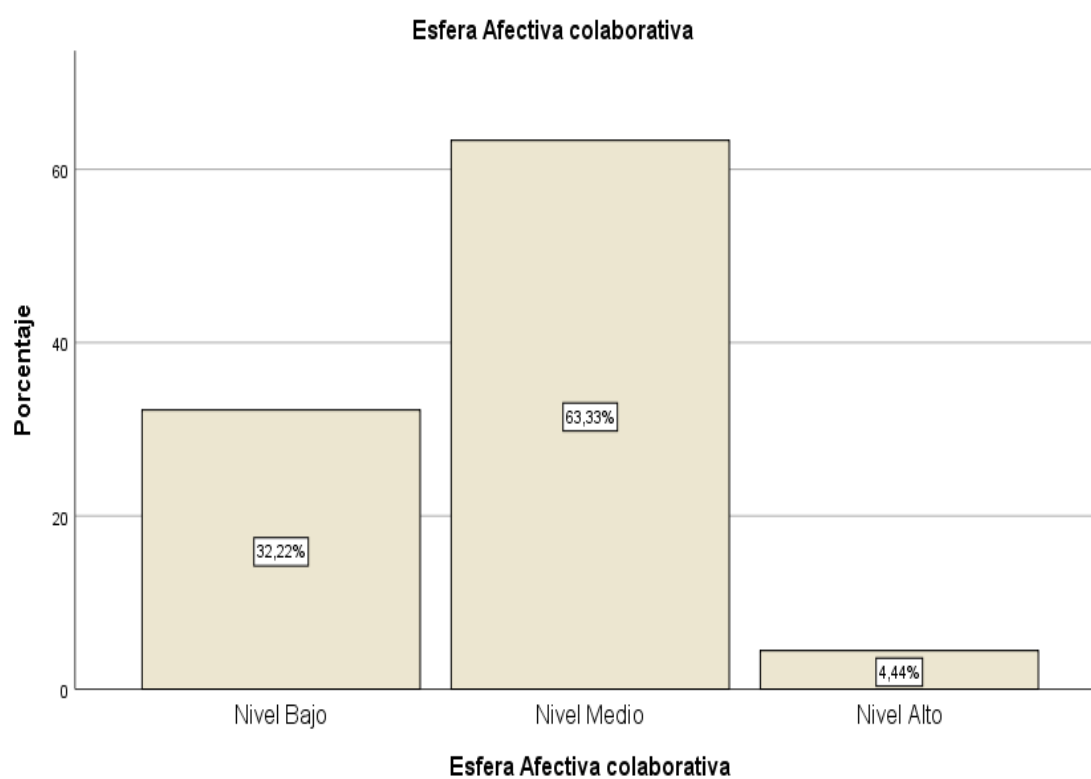
Dimensión Esfera afectiva colaborativa

Esfera Afectiva colaborativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	29	32,2	32,2	32,2
	Nivel Medio	57	63,3	63,3	95,6
	Nivel Alto	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 13*Escala de valoración de la dimensión esfera afectivo colaborativa*

Niveles	Puntaje
Nivel Bajo	[9 – 21]
Nivel Medio	[22 – 34]
Nivel Alto	[35 – 45]

Figura 6*Dimensión esfera afectivo colaborativa*

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación:

En la tabla 12, figura 6, se presentan los resultados de una dimensión de la variable Comunicación Organizacional que corresponde a la “Esfera Afectivo colaborativa”, cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna. año 2020. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 63.33% indican un nivel medio.

DIMENSIÓN 3: Esfera Estratégica

Tabla 14

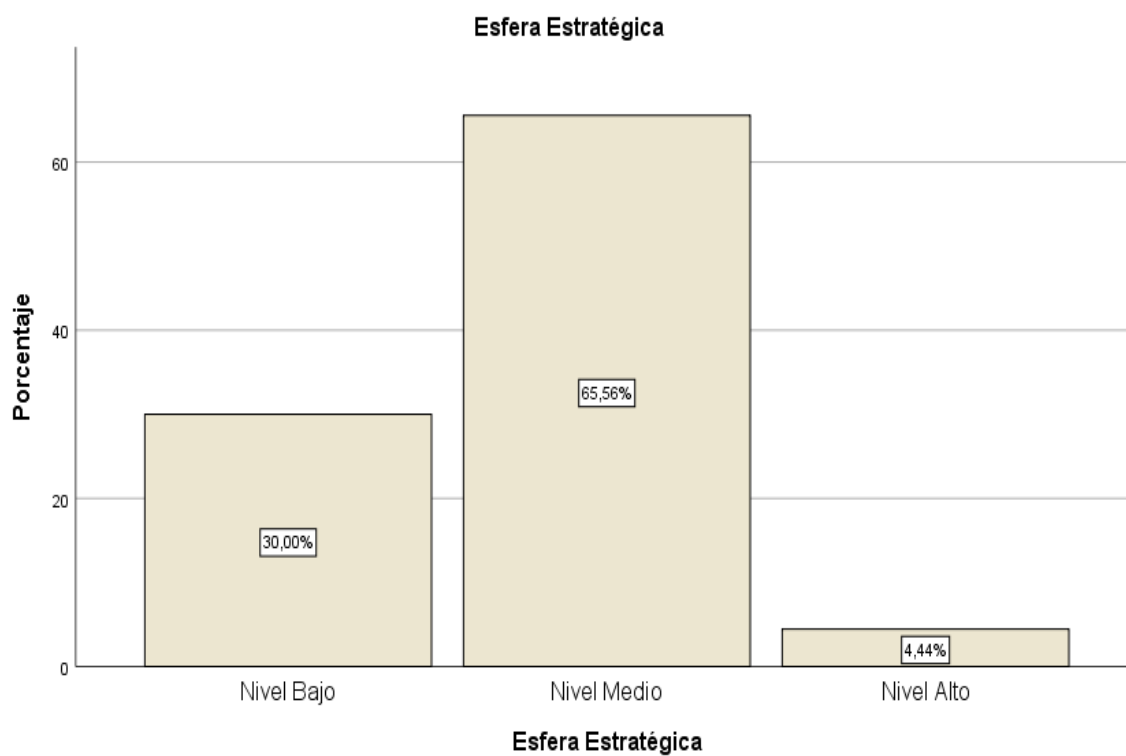
Dimensión esfera estratégica

		Esfera Estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	27	30,0	30,0	30,0
	Nivel Medio	59	65,6	65,6	95,6
	Nivel Alto	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 15*Escala de valoración de la dimensión esfera estratégica*

Niveles	Puntaje
Nivel Bajo	[9 – 21]
Nivel Medio	[22 – 34]
Nivel Alto	[35 – 45]

Figura 7*Dimensión esfera estratégica*

Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación:

En la tabla 14 y figura 7, se presentan los resultados de una dimensión de la variable “Comunicación Organizacional” que corresponde a la “Esfera Estratégica”, cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna. año 2020. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 65.56% mencionan un nivel medio. Asimismo, el 30% de los trabajadores encuestados perciben un nivel bajo.

4.1.6. Resultados de la variable Comportamiento Laboral

Tabla 16

Variable Comportamiento Laboral

COMPORTAMIENTO LABORAL					
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Comportamiento no adecuado	no	20	22,2	22,2
	Comportamiento moderado		66	73,3	73,3
	Comportamiento adecuado		4	4,4	4,4
	Total		90	100,0	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 17

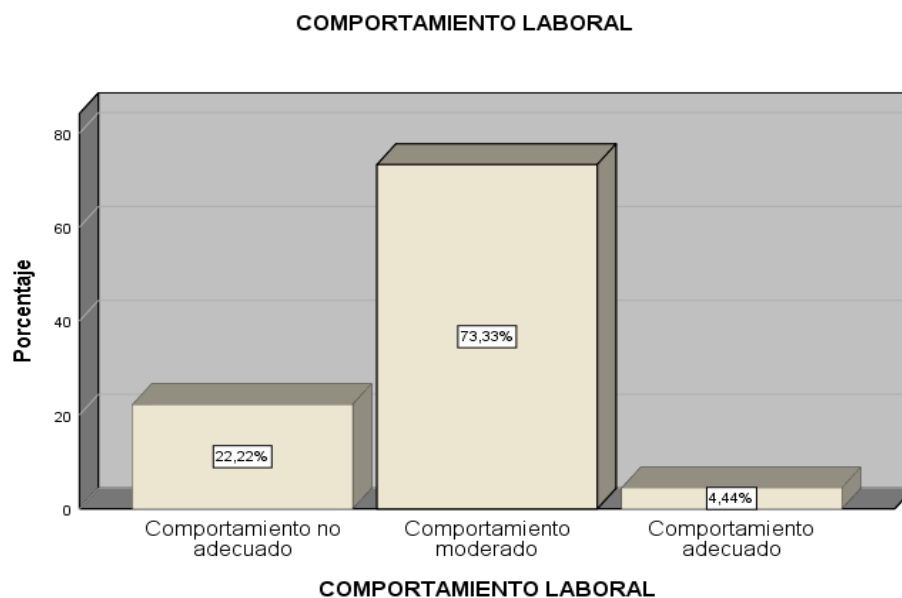
Escala de valoración de la variable comportamiento laboral

Niveles	Puntaje
Comportamiento no adecuado	[26 – 61)
Comportamiento moderado	[62 – 97)
Comportamiento adecuado	[98 – 130]

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020

Figura 8

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable comportamiento laboral



Nota: Tabla 16 Variable Comportamiento Laboral

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 17 y Figura 8 representan la variable Comportamiento Laboral. El resultado obtenido fue de: Comportamiento Laboral Moderado del 73.33% y con un 22.22% comportamiento no adecuado.

**4.1.7. Análisis de las dimensiones de la variable:
Comportamiento Laboral**

DIMENSIÓN 1: Conducta Individual**Tabla 18***Dimensión conducta individual*

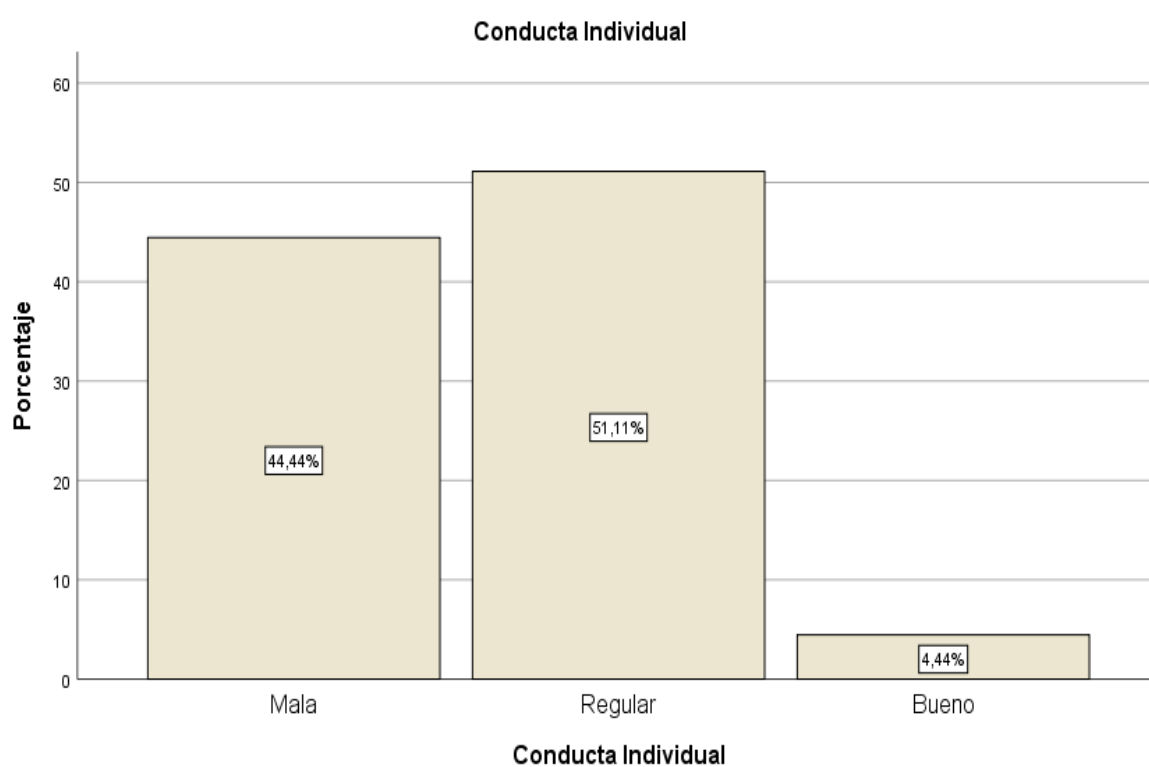
Conducta Individual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	40	44,4	44,4	44,4
	Regular	46	51,1	51,1	95,6
	Bueno	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 19*Escala de valoración de la dimensión conducta individual*

Niveles	Puntaje
Mala	[8 – 19]
Regular	[20 – 31]
Bueno	[32 – 40]

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Figura 9*Conducta Individual*

Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación:

En la tabla 18 y figura 9, se presentan los resultados de una dimensión de la variable “Comportamiento Laboral” que corresponde a la “Conducta Individual”, cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Ugel Tacna. año 2020. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 51.11 % mencionan que la conducta es regular”.

DIMENSIÓN 2: Conducta Grupal

Tabla 20

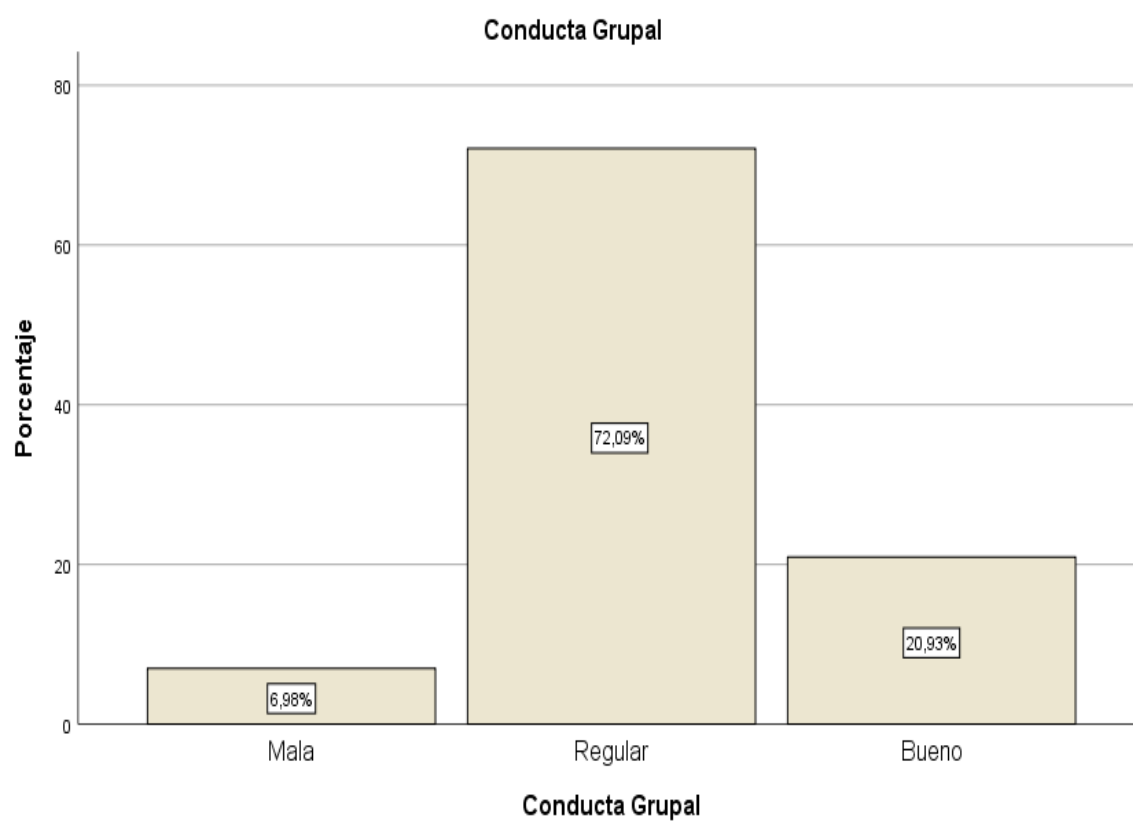
Dimensión conducta grupal

		Conducta Grupal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	6,7	7,0	7,0
	Regular	62	68,9	72,1	79,1
	Bueno	18	20,0	20,9	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdido	Sistemas	4	4,4		
	Total	90	100,0		

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 21*Escala de valoración de la dimensión conducta grupal*

Niveles	Puntaje
Mala	[9 – 21]
Regular	[22 – 34]
Bueno	[35 – 45]

Figura 10*Dimensión conducta grupal*

Fuente: Tabla 20

Análisis e interpretación:

En la tabla 20 figura 10, se presentan los resultados de una dimensión de la variable Comportamiento Laboral que corresponde a la “Conducta Grupal”, cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna. año 2021. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 72.09 % evidencian “Conducta grupal regular”.

DIMENSIÓN 3: Aspecto Organizacional

Tabla 22

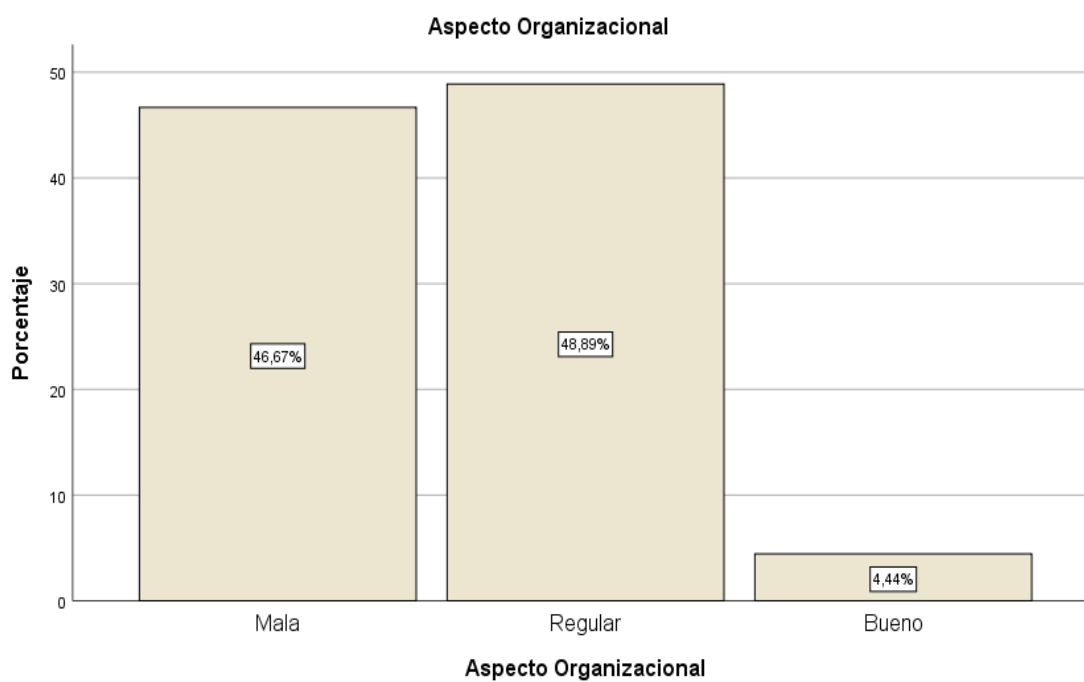
Dimensión aspecto organizacional

Aspecto Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	42	46,7	46,7	46,7
	Regular	44	48,9	48,9	95,6
	Bueno	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna- Ugel Tacna, año 2020.

Tabla 23*Escala de valoración de la dimensión aspecto organizacional*

Niveles	Puntaje
Mala	[10 – 23]
Regular	[24 – 37]
Bueno	[38 – 50]

Figura 11*Dimensión aspecto organizacional*

Fuente: Tabla 22

Análisis e interpretación:

En la tabla 22, se presentan los resultados de una dimensión de la variable “Comunicación Organizacional” que corresponde a la “Aspecto Organizacional”, cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna. año 2020. Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 48.89% destacan un nivel “Regular”.

4.1.8. De los compromisos de las UGEL Tacna- año 2019

Los siguientes cuadros obtenidos de la UGEL Tacna, muestran los compromisos asumidos institucionalmente y logrados con el apoyo de toda la fuerza laboral y de una manera muestra el comportamiento laboral de los trabajadores de la entidad en estudio.

Tabla 24

Compromisos logrados por la UGEL Tacna-año 2020


RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 01. ASISTENCIA DE DIRECTORES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA EL AÑO 2018

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las DRE/UGEL en el cumplimiento del compromiso. Estos resultados son los finales y consideran los

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/UGEL	LÍNEA DE BASE		META PROGRAMADA		Cumplimiento calendarización	VALOR LOGRADO		GRADO DE AVANCE		CLASIFICACIÓN	
			INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR R 01	INDICADOR R 02		INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR 01	INDICADOR 02
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	97.70%	91.49%	98.00%	93.00%	No aplica	99.00%	99.00%	430.9%	497.1%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	94.12%	86.67%	94.00%	89.00%	SI	94.12%	91.18%	100.0%	193.3%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	97.16%	87.50%	94.00%	89.00%	SI	100.00%	100.00%	100.0%	833.3%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	97.48%	85.37%	94.00%	87.00%	SI	98.00%	98.00%	100.0%	773.2%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	98.57%	95.00%	96.00%	97.00%	SI	100.00%	100.00%	100.0%	250.0%	Meta lograda	Meta lograda

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 02. PRESENCIA DE DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA EL AÑO 2018

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las DRE/UGEL en el cumplimiento del compromiso. Estos resultados finales consideran las

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/UGEL	LÍNEA DE BASE		META PROGRAMADA		VALOR LOGRADO		GRADO DE AVANCE		CLASIFICACIÓN	
			INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR R 01	INDICADOR R 02	INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR 01	INDICADOR 02	INDICADOR 01	INDICADOR 02
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	98.60%	90.62%	99.00%	92.00%	99.00%	97.00%	100.0%	461.8%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	97.60%	89.11%	98.00%	92.00%	99.00%	93.39%	350.0%	148.0%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	99.10%	82.35%	98.00%	85.00%	100.00%	96.00%	100.0%	515.6%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	99.30%	89.41%	98.00%	92.00%	98.25%	96.49%	100.0%	273.5%	Meta lograda	Meta lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	98.50%	91.57%	98.00%	92.00%	99.13%	98.00%	100.0%	1485.7%	Meta lograda	Meta lograda

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 04. PAGO OPORTUNO MENSUAL DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LAS IIEE DE EBR, EBE Y EBA PARA EL AÑO 2018

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las Unidades Ejecutoras de Educación en el

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	META PROGRAMADA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CUMPLIMIENTO
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	90.00%	91	91	100.00%	111.1%	Meta lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	90.00%	185	185	100.00%	111.1%	Meta lograda

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 05. LLEGADA OPORTUNA Y PERTINENTE DE MATERIALES EDUCATIVOS A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las Unidades Ejecutoras de Educación en el cumplimiento del compromiso. Estos resultados consideran las observaciones procedentes

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	META PROGRAMADA*	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR LOGRADO	CUMPLIMIENTO
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	78.9%	41	41	100.00%	SI
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	84.4%	235	235	100.00%	SI

*Esta meta se ajusto en función a los desastres ocurridos por lluvias en el primer trimestre del año 2019

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 06. PAGO OPORTUNO DE PROPINAS A LAS PROMOTORAS EDUCATIVAS COMUNITARIAS

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las Unidades Ejecutoras de Educación en el cumplimiento del compromiso. Estos resultados consideran las observaciones procedentes

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	META PROGRAMADA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR LOGRADO	CUMPLIMIENTO
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	90.00%	81	81	100.00%	Si cumplió
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	90.00%	269	269	100.00%	Si cumplió

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 07. PAGO OPORTUNO MENSUAL DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LAS IIEE DE EBR, EBE Y EBA PARA EL AÑO 2019

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las Unidades Ejecutoras de Educación en el

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	META PROGRAMADA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CUMPLIMIENTO
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	90.00%	91	91	100.0%	111%	Meta lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	90.00%	171	185	92.4%	103%	Meta lograda

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 08. MEJORAR LOS LOGROS DE APRENDIZAJE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA (ECE 2018)

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las DRE/UGEL en el cumplimiento del compromiso. Estos resultados consideran los cambios en los indicadores y el cumplimiento final del compromiso para las

MATEMÁTICAS

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/GRE y UGEL	LINEA DE BASE	META PROGRAMADA	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CLASIFICACIÓN DE GRADO DE AVANCE
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	53.0%	55.90%	60.09%	242.29%	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	55.2%	58.00%	70.49%	543.79%	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	49.1%	52.30%	63.00%	429.99%	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	50.2%	53.30%	47.00%	-100.47%	Meta NO lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	53.1%	56.10%	60.03%	230.67%	Meta lograda

COMPRESIÓN LECTORA

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/GRE y UGEL	LINEA DE BASE	META PROGRAMADA	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CLASIFICACIÓN DE GRADO DE AVANCE
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	54.0%	56.30%	58.00%	172.99%	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	62.2%	64.10%	61.00%	-65.09%	Meta NO lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	54.4%	56.70%	63.08%	376.88%	Meta lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	53.0%	55.40%	35.49%	-735.21%	Meta NO lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	53.9%	56.20%	58.01%	179.24%	Meta lograda

RESULTADOS FINALES DEL COMPROMISO 09. MEJORAR LOS LOGROS DE APRENDIZAJE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIA (ECE 2018)

A continuación se presentan los resultados logrados por cada una de las DRE/UGEL en el cumplimiento del compromiso.

COMPRENSIÓN LECTORA

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/GRE y UGEL	LINEA DE BASE	META PROGRAMADA	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CLASIFICACIÓN DE GRADO DE AVANCE
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	28.9%	31.70%	31.11%	79.05%	Avance positivo
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	27.5%	30.40%	13.00%	-500.00%	Meta NO lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	35.5%	38.10%	37.28%	68.46%	Avance positivo
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	13.6%	17.00%	23.27%	282.24%	Meta lograda
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	28.9%	31.70%	31.25%	84.06%	Avance positivo

MATEMÁTICAS

REGION	UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN	DRE/GRE y UGEL	LINEA DE BASE	META PROGRAMADA	VALOR LOGRADO	GRADO DE AVANCE	CLASIFICACIÓN DE GRADO DE AVANCE
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	DRE TACNA	30.3%	34.00%	31.00%	19.61%	Avance positivo
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL CANDARAVE	21.3%	25.50%	23.38%	50.04%	Avance positivo
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL JORGE BASADRE	37.7%	41.00%	33.00%	-140.71%	Meta NO lograda
TACNA	300-934: REGION TACNA-EDUCACION	UGEL TARATA	16.7%	21.20%	18.00%	28.95%	Avance positivo
TACNA	301-1464: GOB. REG. DE TACNA - UGEL TACNA	UGEL TACNA	30.3%	34.00%	31.16%	23.74%	Avance positivo

Nota: Información secundaria proporcionada por la UGEL Tacna, 2019

4.1.9. Compromisos años 2020-2021

Los compromisos y logros alcanzados correspondientes a los ejercicios 2020 y 2021 aparecen en anexo adjunto a la presente investigación

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Verificación de hipótesis específicas

4.2.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica la dimensión esférica informativa

Formulación de Hipótesis:

Ho: La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa, no se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

H₁ : La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Tabla 25

Correlación entre la dimensión esfera informática y la variable comportamiento laboral

		Correlaciones	
		COMPORTAMIENTO LABORAL	Esfera Informática
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,212*
		N	90
Esfera Informática	COMPORTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	de ,212*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

Interpretación:

La Tabla 25 muestra que la Significancia asintótica mostrada por el SPSS es 0.045, menor al 0,05, y el Rho de Spearman de 0.212; en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir:

“La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local Tacna , Ugel Tacna, año 2020”.

4.2.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica: dimensión esfera afectiva-colaborativa

Formulación de Hipótesis:

H_0 : La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa no se relaciona significativamente con el

Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

H_1 : La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Tabla 26

Correlación entre la dimensión esfera afectiva-colaborativa y la variable comportamiento laboral

				Correlaciones	
				Esfera Afectiva colaborativa	COMPORTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	Esfera colaborativa	Afectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,287**
			Sig. (bilateral)	.	,006

	N	90	90
COMPORTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,287**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	90	90

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

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

Interpretación:

La tabla 26 observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.006 menor a 0.05, y el Rho de Spearman de 0.287; en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).; es decir: ***“La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna , Ugel Tacna, año 2020”***.

4.2.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica: dimensión esfera estratégica

Formulación de Hipótesis:

H_0 : La comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica no se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

H_1 : La comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: r y el Rho de Spearman

Tabla 27

Correlación entre la dimensión esfera estratégica y la variable comportamiento laboral

		Correlaciones	
		Esfera Estratégica	COMPORTAMIENTO LABORAL
Rho de Esfera Estratégica Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,262*
	Sig. (bilateral)	.	,013
	N	90	90
COMPORTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,262*	1,000
	Sig. (bilateral)	,013	.
	N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

Interpretación:

La tabla 27 observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.013 menor a 0.05 y el Rho de Spearman de 0.262; en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).; es decir: ***“La comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna , Ugel Tacna, año 2020”.***

4.2.2. Verificación de hipótesis general**4.2.2.1. Hipótesis General**

H_0 : La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el Comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

H_1 : La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 28

Correlación entre la comunicación organizacional y el comportamiento laboral

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
COMPORTAMIENTO LABORAL	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,345**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	90

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

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

Interpretación:

En la tabla 28 observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, y un Rho de Spearman de 0.345; en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y se aprueba la Hipótesis alterna (H_1), en consecuencia: “La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020”.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Nos encontramos en una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel relacional, de nivel básico y no experimental cuyas variables son la comunicación organizacional y el comportamiento Laboral , los mismos que para su análisis se ha obtenido de la apreciación de los de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna , Ugel Tacna, cuyos instrumentos fueron analizados y su confiabilidad fueron de 0.905 y 0.927 que analizado con la escala del Alpha de Cronbach, les corresponde de una “Alta confiabilidad. A la vez fueron sometidos a la prueba de normalidad, cuyos resultados aparecen en las tablas 5 y 6 e indican que los datos de ambas variables no siguen la tendencia de una curva normal, razón por la cual se ha hecho uso de pruebas no paramétricas para la contratación de las hipótesis.

Del análisis estadístico descriptivo se puede destacar se muestra que la variable.

Comunicación organizacional, la percepción de los trabajadores se trata de una comunicación favorable con el 63.3%. Esta misma variable a través de sus dimensiones los estudios encontraron: para la esfera informática con el 44.4% es de nivel medio; para la dimensión esfera informática, con el 63.3 de nivel medio; y finalmente con el 65.6%a nivel medio.

Con respecto a la variable comportamiento laboral, los resultados son del 73.3% con un comportamiento moderado. Para sus dimensiones los resultados son los siguientes: para la dimensión Comportamiento Laboral, en cuanto a la dimensión conducta individual regular con el 51.1%; Conducta grupal, regular con el 68.9%; y para el Aspecto Organizacional, regular con el 48.9%.

- Ahora bien, con respecto a la **primera hipótesis** la conclusión arriba es: “La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020”.

Este hallazgo es concordante con la investigación de Según (Gómez, 2017) en su trabajo de investigación titulada: “La

comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”, y dentro de sus conclusiones destacan la importancia y su preponderancia de la información al servicio de las organizaciones. Las empresas dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información.

- Con relación, a **la segunda hipótesis** su conclusión es: “La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020”.
- Es más, en relación a la **tercera hipótesis** se prueba que: “La comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.
- Finalmente en relación a la **hipótesis general**: se demuestra que: con un sig. 0.001 menor a 0.05, y un Rho de Spearman *de 0.345*; en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) y se aprueba la Hipótesis alterna(H1), en consecuencia: La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el

comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

Esta investigación es concordante con para Fuentes & Lozano (2020) en su investigación “Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, región San Martín, 2020”

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la municipalidad. Para la obtención de la información se utilizaron dos instrumentos que ayudaron a medir la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Para el análisis de la correlacional entre variables se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. Conclusiones: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p -valor < 0.05), es decir, a mayor aplicación de la

comunicación interna, el comportamiento organizacional en los trabajadores mejorará.

A la vez la investigación es contraria a los resultados encontrados por Céspedes (2017), en su investigación titulada: “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017”.

Y en su primera conclusión precisa que: No existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Organizacional total en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de San Martín de Porres.

Tanto la comunicación organizacional como el comportamiento laboral en las diferentes organizaciones se ha vuelto muy importante, ya que se constituye como eje estimulador de la eficiencia y eficacia dentro de ellas. La aplicación de una correcta gestión para el desarrollo de una empresa está en la actitud que presenten cada colaborador en su entorno laboral, de allí que el estudio comprendido la comunicación como del comportamiento organizacional.

Finalmente, se requiere invitar continuar con los niveles siguientes de investigación hasta encontrar una solución a tan

importantes variables como las estudiadas, a fin de lograr asegurar un crecimiento y desarrollo empresarial con sostenibilidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Con un Rho de Spearman bajo de 0.212 y un sig. 0.045 menor al 0.05 se concluye que: La comunicación organizacional en su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

SEGUNDA:

Con un Rho de Spearman bajo de 0.287 y un sig. 0.006 menor al 0.05 se concluye que: La comunicación organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

TERCERA:

Con un Rho de Spearman bajo de 0.262 y un sig. 0.013 menor al 0.05 se concluye que: la comunicación organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

CUARTA:

Con un Rho de Spearman baja de 0.345 y un sig. 0.001 menor al 0.05 se concluye que: la Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

A los directivos de la UGEL Tacna: sobre la Esfera informativa, que tiene por objetivo el de compartir con los miembros de la organización la comunicación interna al día a día, se recomienda el uso y acceso a los medios digitales que permitan mantener una comunicación fluida y oportuna, esta comunicación debe contener normatividad para la convivencia, y demás información de gestión

SEGUNDA:

A los directivos de la UGEL Tacna: sobre la “Esfera estratégica” propone conocer que la comunicación interna debe facilitar la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización, así como potenciar el empoderamiento y el trabajo en equipo, sin descuidar acciones concretas que aseguren el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores. Se desarrolle e implemente, previo diagnóstico de necesidades de capacitación, un programa de capacitación efectivo.

TERCERA:

A los directivos de la UGEL Tacna: en relación a la “Esfera estratégica” y en el cual la comunicación se convierte en un verdadero aliado, para fortalecer su cultura corporativa, la mejora continua y la innovación y desarrollo. Se recomienda, reforzar el área de comunicación a fin que desarrolle programas

que sean congruentes con las estrategias y objetivos del Plan Estratégico Institucional para facilitar el crecimiento con generación de valor.

CUARTA:

A los directivos de la UGEL Tacna, dada la relación baja que existe entre la Comunicación Organizacional y el Comportamiento Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, y la importancia que estos mantienen con otras variables organizacionales, se recomienda potenciar y mejorar la comunicación tanto interna como externa a través de estrategias que redundan positivamente tanto al cliente interno como al externo. Mejorar la comunicación formal e informal teniendo en cuenta los diferentes escenarios y medios. De igual manera entendiendo el comportamiento laboral u organizacional y sus efectos es necesario darles un ambiente laboral adecuado, mejora de condiciones laborales y económicas, entre otras que mejoren el compromiso del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Biblioteca Virtual EUMEDNET p251 a 255.

Andia, S. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Ediciones "Arte y Pluma".

Andrade de San Miguel, H. (2003). *Cultura organizacional*,. Trillas.

Bunge, M. (1995). *Teoría y Realidad*. Ariel.

Caldas, M., Herráes, R., & Heras, A. (2017). *Gestión Administrativa - Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Editex S.A.

Cebrian, V. (2014). *Importancia de la Comunicación Organizacional*.
<https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/01/18/importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>.

Céspedes, F. (2017). *“Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017”*. UCV.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración 3ª ed.* McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría de la Administración*. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. McGrawHill.

- Concepto. (2019). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Cronbach.L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGrawHill.
- De Aza, E. (2012). *Funciones de la comunicación*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/estefanykaryelindeaza/2012/02/28/importancia-de-la-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- De la Cruz, J. (2015). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio en la aplicación de la nueva ley procesal laboral, de los juzgados de paz letrado de Lima - 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2231>
- Díaz, C. (2015). *La Comunicación Organizacional y sus Dimensiones*. https://prezi.com/osompmiqc_qt/dimensiones-la-comunicacion-organizacional/.

- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Thomson Editores S.A.
- El Correo. (22 de septiembre de 2015). Presupuesto Nacional aumentó en 6% mientras que para Tacna se acortó en 5.2%. *Diario El Correo*.
- Fuentes, S., & Lozano, G. (2020). "Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020". Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4437/Sarita_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=5
- Gestión. (12 de abril de 2017). MEF busca elevar ejecución del gasto público en Perú a 80%, ¿qué efectos tendrá? *Diario Gestión*.
- Gibson, I. J., & Konopaske. (2007). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. McGraw Hill.
- Giebels, G. y. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (2), 137 - 155.
- Goldhaber, G. (1999). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/goldhaberbio/home/obras>

- Gómez, M. (2017). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Universidad de Málaga.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. McGrawHill.
- La República. (9 de diciembre de 2016). Gobierno de Tacna apenas gastó 30% de presupuesto. *Diario La República*.
- luis, S., & García, N. (2018). *Gestión e innovación de capital humano*. Patria Educación.
- Mario, B. (1995). *Teoría y Realidad*. Ariel.
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- Morales, F. (2020). *Recursos Humanos*. Econopedia.com.
- Nabatchi, T., Bingham, L. ; Good, D.H. (2006). *He determinants of outcomes in transformative mediation*. Actas del Congreso, pp 53.

- Neyra, M. (2012). *El planeamiento y el presupuesto público y su influencia en la gestión pública, caso defensoría del pueblo, periodo 2000-2010.*
- Ortiz, A. (2018). *Gestión del capital humano:reclutamiento, selección y contratación.* Académica española.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral.* Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Prieto, M. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) caso:Lima, Junín y Ancash.*
- Rengifo, C. (2020). *Gestión Administrativa y Sistema de Control Interno en la EPS Seda Chimbote S.A.* Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, E. (2004). *Comportamiento organizacional. teoría y práctica.* Pearson.
- Robbins, S., & Timothy, A. (2009). *Comportamiento organizacional.* Pearson Educación.
- Stephen, R. &. (2009). *Comportamiento organizacional.* Prentice Hall Onc.
- Torres, J. (2 de Octubre de 2018). *Endomarketing Comunicación en Evolución.*
Obtenido de <https://jtorresconsultores.wordpress.com/2012/10/02/las-3-dimensiones-de-la-comunicacion-organizacional-hoy/>
- Valdés, C. (2018). *La Comunicación en las Organizaciones.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/>

Valdiviezo, V. (2013). *Implementación de un sistema de control interno para la eficiente gestión presupuestaria en la Universidad Nacional de Trujillo*.
UNT.

ANEXOS

Anexo 1

La Comunicación Organizacional y el Comportamiento Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna – Ugel

Tacna, año 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>General:</p> <p>¿De qué manera la Comunicación Organizacional se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p>	<p>General:</p> <p>Demostrar de qué manera la Comunicación Organizacional se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p>	<p>General</p> <p>La Comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Comunicación Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Esfera Informativa</p> <p>Esfera afectiva-colaborativa</p> <p>Esfera Estratégico</p> <p>Dependiente</p> <p>Comportamiento Laboral</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cómo la Comunicación Organizacional en su</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Evaluar cómo la Comunicación Organizacional en su</p>	<p>Específicos</p> <p>a) La Comunicación Organizacional en</p>	

<p>dimensión esfera informativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p> <p>b) ¿Cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p> <p>c) ¿Cómo la Comunicación</p>	<p>dimensión esfera informativa se relaciona con el Compromiso Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p> <p>b) Estimar cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020</p> <p>c) Determinar cómo la Comunicación Organizacional en su dimensión esfera</p>	<p>su dimensión esfera informativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p> <p>b) La Comunicación Organizacional en su dimensión esfera afectiva-colaborativa se relaciona significativamente con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>presupuestaria</p> <p>-Conducta individual</p> <p>Conducta grupal</p> <p>Estructura Organizacional</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020?</p>	<p>estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020</p>	<p>Tacna, Ugel Tacna, año 2020</p> <p>c)La Comunicación Organizacional en su dimensión esfera estratégica se relaciona con el Comportamiento Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna, año 2020</p>	
Método y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	
<p>Enfoque:</p> <p>Se aplicará el enfoque Cuantitativo.</p> <p>NIVEL: Es una investigación de nivel relacional</p>	<p>La población de estudio son los 60 los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, Ugel Tacna</p>	<p>Técnicas- instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Tratamiento estadístico con SPSS</p> <p>-Distribución de frecuencia</p> <p>-Estadístico de prueba según el propósito del estudio y nivel de investigación.</p>	

Anexo 2

Cuestionario de Comunicación Organizacional

A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

Sexo:.....Edad.....Estado Civil.....Tiempo de Servicios

Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Nunca		
5	4	3	2	1		
Nº	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	Esfera Informativa					
01	Se comparte la información con los miembros y niveles de la organización					
02	Se comparte información relacionada a valores y políticas de la entidad.					
03	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe					
04	Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta					
05	Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo					
06	Se les permite hacer retroalimentación acerca de la información recibida					
07	Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales					
08	Se comparte información propios de la gestión institucional					
	Esfera Afectiva colaborativa					
09	Se da el trabajo en equipo con efectividad					
10	La comunicación está ligada a la gestión humana					
11	La comunicación trabaja en estrecha relación con la capacitación y el desarrollo					

12	La comunicación responde al manual de políticas de la institución					
13	Recibe información sobre su desempeño					
14	Recibe toda información que necesita que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo					
15	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted					
16	La comunicación facilita la construcción del bienestar de los miembros					
17	La comunicación facilita la construcción el desarrollo de los miembros					
	Esfera estratégica					
18	La comunicación es una verdadera aliada de la organización					
19	La comunicación incorpora la estrategia global de la entidad					
20	La comunicación promueve la participación de la fuerza laboral					
21	La comunicación facilita la innovación y salvaguarda de la imagen y refutación de la entidad					
22	La comunicación colabora en la consecución de los objetivos trazados					
23	Existe un clima de confianza entre compañeros					
24	Creo que hay integración y coordinación entre sus compañeros de mismo nivel para la solución de tareas y problemas					
25	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta					
26	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel					

Anexo 3

Cuestionario de Comportamiento Laboral

A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	Algo de Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
5	4	3	2	1

Datos generales

A. Género <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	A. Condición laboral <input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Cuarto Semestre <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> Tercero	B. Tiempo laboral <input type="checkbox"/> Menor a 2 años <input type="checkbox"/> Menor a 5 años <input type="checkbox"/> Entre 5 y 10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años
---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DATOS ESPECÍFICOS

Nº	Comportamiento laboral	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	Conducta individual					
01	Se valora a sí mismo por ser como es					
02	Reconoce importante su rol en la institución educativa					
03	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento					
04	Tiene una actitud democrática en el desarrollo					
05	Demuestran compañerismo cuando realizas alguna actividad					
06	Expresas tus emociones de manera libre y espontánea					
07	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea					
08	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración					
	Conducta grupal					
09	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones					

10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución					
12	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás					
13	Se comunica de manera directa y cordial con las personas					
14	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea					
15	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución					
17	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones					
18	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo					
19	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional					
	Aspecto organizacional					
20	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral					
21	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor					
22	Conoce la estructura orgánica de su institución					
23	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena					
24	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones					
25	Distribuye los recursos de manera equitativa					
25	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la institución					
26	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos					
27	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional					
28	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional					