



Comunicación organizacional según percepción de las
estudiantes de la institución educativa del establecimiento
penitenciario mujeres comunes Chorrillos - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Carmen Elena Colmenares Vílchez

ASESOR:

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento organizacional

Lima – Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **COLMENARES VILCHEZ, CARMEN ELENA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO MUJERES COMUNES CHORRILLOS - 2018

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Nancy Cuenca Roble

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Firma: 

VOCAL: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Mejorar presentación en APA.
Caracterizar la muestra*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi familia, por formar parte de mi vida y por brindarme la confianza para emprender mis objetivos más anhelados.

A mi esposo Augusto y a mi hijo Marcelo por su paciencia y apoyo, que tiene una importancia inimaginable, por siempre creer en mi persona y por ser el soporte emocional que me ha permitido culminar esta etapa con éxito.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirme ser parte de esta gran institución.

Agradecimiento muy especial a la Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda y a la Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe por ser excelentes profesionales, por su gran apoyo incondicional y paciencia.

A mi Institución Educativa y al Establecimiento penitenciario de Mujeres Comunes de Chorrillos, por permitir realizar mi investigación.

Declaratoria de Autoría

Yo, Carmen Elena Colmenares Vílchez, egresada de la Escuela de Posgrado del programa de Maestría, de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos; declaro el trabajo académico titulado “Comunicación organizacional según la percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Comunes de Chorrillos – 2018”, presentada en 84 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de autoría.

Por lo tanto, Declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto del 2018

Carmen Elena Colmenares Vílchez

DNI: 09042184

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación, presento la investigación titulada: “Comunicación organizacional según la percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Comunes de Chorrillos – 2018”.

El presente trabajo de investigación significa una gran contribución al conocimiento teórico de la comunicación organizacional, por ello se tuvo como objetivo determinar el nivel de comunicación organizacional según la percepción de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

El desarrollo del presente estudio ha seguido la estructura del esquema de investigación proporcionado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Dicho esquema consta de 8 capítulos, el capítulo I, lleva por nombre introducción, donde se describen la realidad problemática del estudio, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, y los objetivos de investigación. En el capítulo II, se presentan el diseño correspondiente a la investigación, las variables a estudiar, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se describen los resultados tanto descriptivos como inferenciales. En el capítulo IV está dedicado a la discusión de resultados. En el capítulo V, se considera las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones y en el capítulo VII se muestra las referencias bibliográficas. Finalmente se consideran los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	34
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Objetivos	36
II. MÉTODOLOGIA	
2.1 Diseño de estudio	38
2.2 Variables, Operacionalización	39
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	50

	Pág.
V. CONCLUSIÓN	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	60
VIII. ANEXOS	
Anexo 1. Artículo científico	63
Anexo 2. Matriz de consistencia	64
Anexo 3. Instrumento de medición de la variable	72
Anexo 4. Análisis de confiabilidad	74
Anexo 5. Base de datos de la prueba piloto	76
Anexo 6. Base de datos encuesta	77
Anexo 7. Validez de contenido	79
Anexo 8. Constancia de autorización	84

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable comunicación organizacional	40
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
Tabla 3. Resultados de la validez de contenido del instrumento	42
Tabla 4. Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el Cuestionario de comunicación interna	43
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento 1	43
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación organizacional	47
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación ascendente	48
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación descendente	49
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación horizontal	50

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del proceso de comunicación	29
Figura 2. Diagrama del diseño de investigación	39
Figura 3. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación organizacional	47
Figura 4. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación ascendente	48
Figura 5. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación descendente	49
Figura 6. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación horizontal	50

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de comunicación organizacional según percepción de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. El estudio se desarrolló bajo la perspectiva cuantitativa, tipo de investigación básica, diseño no experimental – transversal, alcance descriptivo; en una muestra conformada por 100 estudiantes de la Institución Educativa Estatal “María Parado de Bellido” del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos - 2018.

En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el Cuestionario de comunicación organizacional – Portugal, el cual fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

La conclusión del estudio fue: existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (35%) de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres del distrito de Chorrillos, 2018.

Palabras clave: comunicación organizacional, estudiantes de una institución educativa.

Abstract

In the present investigation the general objective was to determine the level of organizational communication of the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos, 2018. The study was developed under the quantitative perspective, type of basic research, non-experimental design - transversal, descriptive scope; in a sample conformed by 100 students of the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos-2018.

Regarding the technique of data collection, the survey was used and as an instrument the Organizational Communication Questionnaire - Portugal, which was subjected to a process of validity and reliability.

The conclusion of the study was: there is a regular level (41%) with a tendency to be deficient (35%) of organizational communication in the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos, 2018.

Keywords: organizational communication, students of an educational institution.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La comunicación organizacional representa en la actualidad uno de los temas de mayor interés para las diferentes organizaciones del mundo; esto se debe a que se vive en una sociedad que se basa en la información que se transmite y también por la influencia que tiene en los diversos procesos organizacionales. En los últimos años el proceso de globalización mundial y los avances en la tecnología de la información ha propuesto nuevos retos para la organización, relacionados a desarrollar un proceso eficaz de comunicación. Al respecto, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2014) sostiene que los cambios que se han generado en lo que respecta a las tecnologías de la información han tenido un gran impacto en los procesos comunicacionales, no solo en los canales que transmiten los mensajes, sino en la forma como llega la información a los trabajadores; uno de los ejemplos es el uso del correo electrónico que ha reemplazado a la correspondencia escrita.

En lo que respecta a la problemática en el mundo, los procesos de globalización mundial y los avances en la tecnología de la información, han generado una nueva visión acerca del diseño de los procesos comunicacionales, en la actualidad se exige que estos sean más flexibles y adaptables; partiendo de ello, los medios, canales, mecanismos o procesos utilizados hace 5 o 10 años probablemente no ofrezcan los resultados esperados. Al respecto, OIT (2014) sostuvo que este panorama ha significado un gran problema para las organizaciones del mundo, con mayor impacto sobre las instituciones del estado, donde los procesos de adaptación se realizan de una manera lenta y burocrática.

De lo anterior, cada vez hay más evidencias de que es necesario el establecimiento de políticas de comunicación que viabilicen el logro de los objetivos tanto en las organizaciones privadas como públicas, para cambiar el paradigma organizacional, donde el estado sea más protagonista y se tenga un mayor impacto en la sociedad, (Fetcmam & Blutman, 2016). Esto se sustenta en lo mencionado por la OIT (2014), mencionado que los problemas relacionados a los procesos comunicacionales son una de las causas del aumento del estrés y la insatisfacción dentro del entorno de trabajo; esto se explica ya que los problemas

de comunicación generan conflictos de manera interpersonal, lo que contribuye a una insatisfacción por parte de los trabajadores, generando constantes estados de tensión de los empleados. Esto puede traer consecuencia el deterioro de la salud, así como el desarrollo de comportamientos no saludables.

En el contexto de Latinoamérica, el panorama relacionado a la comunicación organizacional es aún más preocupante, donde un grupo mayoritario de organizaciones aún prevalece un sistema de comunicación obsoleto o burocrático, donde las decisiones de las organizaciones son tomadas de manera unilateral y con un estilo de liderazgo autoritario; esto puede generar una serie de conflictos, un clima inadecuado, desacuerdos y disputas entre los miembros de la organización. La OIT (2017) sostiene que a pesar que diversas empresas han intentado crear procesos comunicacionales eficaces, muy pocas lo han logrado (grandes empresas), esto se debe a que en el procedimiento las comunicación se distorsiona porque carece de una estructura sólida. Por lo tanto, es aún una tarea pendiente.

En lo respecta al contexto peruano, la situación es similar a otros países de la región, a pesar de los esfuerzos de algunas organizaciones (grandes empresas) existen muchas barreras que impiden un proceso eficaz de comunicación. Diversas investigaciones han determinado que la comunicación organizacional en nuestro país es deficiente, especialmente cuando se mide en las instituciones del estado; considerando los problemas de gestión de la comunicación como la causa más influyente en que no se logran los objetivos de la instituciones y por el contrario es la principal causa de pérdidas de recursos como el tiempo y dinero, (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2013). Al respecto, Strauck y Guillen (2014) sostuvieron que invertir en mejorar la comunicación de una organización, es una inversión en los recursos intangibles, la cual genera resultados positivos a largo plazo, algo que en las instituciones de nuestro medio aún no se logra entender.

En el contexto institucional, nuestra población pertenece a la institución educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde el proceso comunicativo tiende a seguir un conducto regular, pero este procedimiento tiende a ser muy burocrático, generando barreras para

establecer una comunicación eficaz, lo más frecuente es que no existe una retroalimentación adecuada u oportuna. Así mismo, al existir personal perteneciente tanto del Instituto Nacional Penitenciario como del Ministerio de Educación, tienden a tener diferencias en sus valores, costumbres y formas de comunicarse, esta condición genera barreras para poder establecer una comunicación adecuada, es frecuente la presencia de problemas interpersonales y dificultades para trabajar en equipo. En cuanto a la comunicación genera que el aprendizaje sea más deficiente Finalmente, en cuanto a los documentos de gestión que son herramientas que facilitan la comunicación, bien no están disponibles para el personal o en algunos casos no existen.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Montes de oca (2017) en su trabajo realizado sobre *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en una empresa privada en Quito*; se planteó como objetivo principal establecer el impacto que tiene la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada en Quito. La metodología utilizada corresponde a una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel causal; en una muestra integrada por 15 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a una empresa privada de la ciudad de Quito. La información se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios a los mismos trabajadores. En el estudio se concluyó que: la comunicación organizacional interna influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores; a través de las falencias que se pueden presentar en el sistema comunicativo.

Arzuza, Castellón y Espinel (2016) en Colombia estudiaron *El diagnóstico de la comunicación organizacional en una institución educativa comfamilia*; donde se tuvo como objetivo identificar el nivel de comunicación organizacional en una institución educativa comfamiliar. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, en una muestra de 200 personas entre docentes, personal administrativo y estudiantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. La información sobre la comunicación organizacional se recolectó utilizando la técnica de la encuesta, la

cual permite obtener la información desde la perspectiva de las personas involucradas. Las conclusiones encontradas señalan que la comunicación organizacional es deficiente (69%) dentro de la organización; lo cual afectaría a la consecución de los objetivos institucionales, el desarrollo de los planes de enseñanza y el clima de la institución.

Orozco (2016) investigó *la comunicación organizacional y los estilos de liderazgo en una empresa del sector ferretero en Manizales – Colombia*; en la investigación se tuvo como objetivo caracterizar la relación que existe entre la comunicación organizacional y los estilos de liderazgo en una organización del sector ferretero. Para alcanzar el objetivo planteado en el estudio, se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, investigación de tipo descriptiva correlacional; en una muestra de 39 trabajadores de ambos sexos pertenecientes a una empresa del sector ferretero de Manizales; a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno para medir la comunicación organizacional y otro para caracterizar los estilos de liderazgo. En el estudio se concluyó que la comunicación organizacional se encuentra asociada al estilo de liderazgo caracterizado como sinérgico; así mismo, se encontraron niveles bajos de comunicación descendente

Armijos (2015) en Ambato – Ecuador realizó una investigación titulada *La comunicación organizacional interna y el clima laboral en un hospital de Ambato*; en la investigación se tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral en un hospital de la ciudad de Ambato. Para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, mediante una investigación aplicada, de diseño descriptivo correlacional; para la muestra se consideró a 100 trabajadores (médicos, personal administrativo y personal de servicio). La medición de la comunicación organizacional interna y del clima laboral se realizó a través de la técnica de la encuesta, específicamente mediante el uso de dos cuestionarios los cuales fueron validados para el estudio. En el estudio se concluyó: la comunicación organizacional interna se encuentra relacionada de manera positiva al clima laboral; además existe un nivel medio con tendencia a deficiente de la comunicación organizacional interna, en cuanto a las dimensiones se obtuvieron niveles más bajos en lo que respecta a la

comunicación descendente; por otro lado, el clima laboral es percibido como regular.

Guerra (2015) en Guatemala estudió *La Comunicación interpersonal en una empresa de servicios externos en Guatemala*; cuyo objetivo del estudio era medir el nivel de comunicación en una empresa que presta servicios externos en Guatemala. En una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo; en una muestra de 22 trabajadores de ambos sexos, seleccionados mediante un muestreo de tipo censal. La recolección de la información para medir la comunicación interpersonal se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta, la cual fue elaborada para el estudio. Las conclusiones del estudio demostró que la comunicación interpersonal dentro de la organización es categorizada como poco eficiente; además existe un nivel regular de comunicación entre trabajadores y de los jefes a los subordinados.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Huamán (2017) estudio en Lima la tesis titulada *Comunicación organizacional en personal del Instituto Nacional Penitenciario – INPE, sede Cercado de Lima*; cuyo objetivo de investigación fue identificar el nivel de comunicación organizacional en personal del INPE sede Cercado de Lima. En la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, estudio de tipo aplicado, a través de un diseño no experimental, descriptivo; donde se trabajó con una muestra correspondiente a 123 colaboradores del INPE sede Cercado de Lima; a quienes se les aplicó la Escala de Comunicación Organizacional (ECO), que permitió obtener la información desde la perspectiva de los trabajadores. Los resultados del estudio indicaron que predomina un nivel medio (40%) de comunicación organizacional dentro del INPE, seguido por un nivel bajo (32%) y un nivel alto (28%); la misma tendencia se reflejó cuando se analizaron las dimensiones ascendente, descendente y horizontal.

Mayorga (2016) en Lima realizó un estudio titulado *Diagnostico de la comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central*; tuvo como objetivo identificar cual es el nivel de comunicación interna en la Asociación Peruana Central. Para lograr dicho objetivo

se utilizó una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva, de diseño no experimental; en una muestra conformada por 30 trabajadores de la Asociación Peruana Central del distrito de Ñaña – Lima. La información sobre comunicación interna fue obtenida mediante la aplicación de un cuestionario al personal, dicho cuestionario pasó por un proceso de validación. La conclusión del estudio fue que el nivel de comunicación interna predominante es el nivel alto (46,7%), seguido de un nivel óptimo (36,7%) y un nivel moderado (16,7%).

Miranda y Pastor (2015) en Chiclayo estudiaron *La comunicación organizacional y el clima social en empleados de una Municipalidad de Lambayeque*; la investigación tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre la comunicación organizacional y el clima social en empleados de una municipalidad de Lambayeque. La metodología empleada corresponde al enfoque cuantitativo, donde se utilizó un diseño no experimental – transeccional; donde participaron 152 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a una municipalidad de Lambayeque. La información de la variable se recolecta a través de dos cuestionarios: Escala de comunicación organizacional (ECO) de Fernández y la Escala de Clima Social en el entorno laboral de Moss y Trickett. La conclusión del estudio fue: el 62% de la población percibió un nivel medio de comunicación y el 38% lo considero una adecuada comunicación; en cuanto al objetivo principal en el estudio se demostró que entre la comunicación organizacional y el clima social en el trabajo existe una relación estadísticamente significativa y en un sentido positivo ($p < 0,05$).

López (2015) en Andahuaylas investigó *La comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*; el estudio se planteó como objetivo general establecer el nivel de comunicación organizacional dentro de la Municipalidad. Para mencionado estudio se utilizó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, de nivel descriptiva; en el cual participaron 245 empleados (nombrados, funcionarios, personal CAS), a quienes se les aplicó un cuestionario para obtener la información sobre la variable en mención, dicho cuestionario fue validado para el estudio a través de criterios de jueces y pruebas de confiabilidad (alfa de Cronbach =0,803). Las conclusiones del estudio reflejan que la comunicación en la Municipalidad de Andahuaylas se encuentra en un nivel

débil (bajo), presentando dificultades en el flujo de datos, tramites de documentos, información insuficiente para tomar decisiones y dificultades relacionarse con los demás.

Tuesta (2013) en la Ciudad de Chiclayo estudio *La calidad de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo – Zaña*, en dicho estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo – Zaña. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, correspondiente al diseño no experimental, descriptivo; en la cual participaron 37 trabajadores pertenecientes a la institución educativa mencionada (directivo, docentes, administrativos y personal de servicio), utilizando un muestreo no probabilístico intencional. Por otro lado, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, la cual facilitó la obtención de los datos desde la perspectiva de los trabajadores. En la investigación se llegó a la siguiente conclusión: la comunicación organizacional en la institución es considerada como deficiente por el 50% del personal; y el 75% de ellos sugieren de que se debe mejorar la efectividad de la comunicación y se debe promover mayor asertividad para mejorar la comunicación interpersonal dentro de la institución.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Definición de comunicación

La palabra comunicación proviene del latín “comunicatio” que significa “hacer común”, quiere decir que transmite pensamientos e ideas que tienen a su alrededor a través de símbolos que pueden ser verbales o no verbales con la finalidad de ser compartidos entre los demás.

Chiavenato (2009) sostuvo que la comunicación es un elemento clave dentro de las organizaciones, por con ella se realizan todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control. Al respecto, es definida como el proceso mediante el cual se transmite información y significados entre dos o más personas. No se puede comunicar una sola persona

ya que tiene que hacerlo con otra para que envíe y reciba el acto de comunicación.

Para Fiske (1982) la comunicación se entiende como “el intercambio social que se genera a través de los mensajes”, Pasquali (1978) refiere que en el momento en que se configura la estructura social aparece la comunicación, como elemento principal; asimismo donde no existe comunicación no se puede modelar ninguna estructura social”.

Definición de organización

La palabra organización proviene del griego “organon” que significa instrumento o aquello con lo que se trabaja. Hay diferentes tipos de organización: Escolar, empresarial, personal. La interrelación de los individuos, ordenamiento y distribución conlleva a lograr los objetivos dentro de la corporación.

Según Fernández (1999) una organización debe de estar implementada por dos o más personas que “poseen la idea de que los objetivos solo serán logrado a través de actividades de cooperación...” Reconociéndose dos tipos de organizaciones: organización informal, representando una acción conjunta, la cual carece de un propósito colectivo consciente. De acuerdo a lo antes mencionado Keith Davis de Arizona State University menciona que la organización informal se define a “una red de relaciones sociales y personales las cuales no han sido establecidas ni solicitadas por la misma organización formal, sin embargo estas se producen de forma espontánea a medida que los individuos socializan”.

Definiciones de comunicación organizacional

Chiavenato (2009) define la comunicación organizacional como el proceso a través del cual las personas alternan información dentro de una organización. Estas comunicaciones pueden darse a través de estructuras formales e informales, pueden subir o bajar a través de niveles jerárquicos, por el contrario otras pueden transitar en direcciones lateral y/o horizontal. En las organizaciones actuales, se ha visto la necesidad de implementar la comunicación a través de la informática en todas las direcciones.

Del mismo modo, Capriotti (2009) sostuvo que la comunicación organizacional es aquel proceso que se centra en transmitir un conjunto de mensajes codificados, los cuales son resultado de una elaboración consciente y voluntaria, buscando establecer una conexión con los diversos públicos que tiene la organización.

Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que la comunicación organizacional es un proceso circular, continuo y permanente, donde las personas tienen una participación constante, de manera directa o indirecta. En tal sentido, las organizaciones están constituidas en base de la comunicación, puesto que este representa un elemento integrador de las actividades desarrolladas por las personas.

Hellriegel y Slocun (2005) conceptualiza a la comunicación organizacional como el proceso mediante el cual las personas que están dentro de una empresa transfieren información, pensamientos, opiniones, etc., utilizando los diversos canales disponibles. Así mismo, el autor sostuvo que para que un proceso comunicacional sea exitoso la información compartida por el emisor tiene que ser la misma que el receptor entiende e interpreta.

Según Fernández (1999) es inadmisibles concebir una organización sin el elemento de la comunicación, debido a que la “comunicación organizacional es considerada el total de mensajes que se permutan entre integrantes de una misma organización”. Para Fernández (1999) la comunicación organizacional puede dividirse en:

Comunicación interna: esta se da cuando los programas se encuentran dirigidos a los colaboradores de la organización ya sean mandos altos, mandos medios, empleados y obreros; definiéndose como la unión de actividades realizadas por una organización para generar y mantener las relaciones adecuadas entre los miembros, empleando diversos medios de comunicación los cuales promoverán la información, integridad y motivación las cuales contribuirán con el logro de sus objetivos laborales.

Comunicación externa: se entiende cuando a orientación es hacia diversos públicos externos de la organización, ya sean proveedores, accionistas,

distribuidores, autoridades de entidades gubernamentales, medios de comunicación, clientes, etc. Siendo este el conjunto de mensajes emitidos de cualquier organización dirigidos hacia los diferentes públicos externos, con el objetivo de lograr mantener o mejorar relaciones con los mismos, emitir una imagen favorable, promover su servicio o producto.

De las definiciones, se aprecia que la comunicación organizacional consiste en el intercambio constante de información que se dan entre miembros de una organización. Al respecto, se puede mencionar que la comunicación es un elemento fundamental para el desarrollo de los diferentes procesos dentro de la organización, sin ella sería imposible el crecimiento y subsistencia de la misma.

Teorías de la comunicación organizacional

Teoría de la acción comunicativa de Habermas

Este modelo teórico fue desarrollado por Habermas, el cual propone que vivir en sociedad es posible porque hay un entendimiento interpersonal de manera general acerca del entorno donde vivimos, (Aguado, 2004). Es decir, podemos vivir en sociedad porque interpretamos o entendemos de manera similar y compartida con los demás, y eso orienta nuestra conducta.

Habermas afirmó que es este entendimiento interpersonal general, el que permite que realicemos acciones sociales comprendidas como acciones racionales. Bajo estas afirmaciones existe un sentido de regla, que para el autor de la teoría es fundamental porque permite organizar y evaluar nuestros comportamientos en base a esas reglas implícitas. La idea de regla no proviene desde afuera, sino que nace en el interior de la sociedad, a través de un consenso intersubjetivo racional. Este acuerdo o entendimiento se logra como resultado de la acción comunicativa, (Habermas, 2003).

La acción comunicativa es mediante la cual se logra el consenso o acuerdo intersubjetivo que se comparte por miembros de un entorno social. En tal sentido es la que funda la base de la sociedad y las características que facilitan su conocimiento, la cual se manifiesta a través del empleo del lenguaje; fundamentalmente a través del habla, donde se destaca la idea de regla como un elemento clave, (Habermas, 2003).

Para este modelo el lenguaje se considera una acción y el acto lingüístico, representa la unidad básica de la comunicación, el cual tiende a manifestar a través de dos dimensiones: cognitiva y comunicativa. En este sentido, la relación interpersonal que se establece representa el uso comunicativo; y las reglas o el mundo de referencia donde se desarrolla el acto, representa el uso cognitivo, (Habermas, 2003).

A modo de conclusión, Habermas en su teoría explica la sociedad y sus dinámicas de interacción, explicando que el elemento principal las reglas definidas de manera recíproca entre los individuos, las mismas que deben ser reconocidas y entendidas de manera intersubjetiva.

Teoría de los sistemas sociales de Luhmann

Esta teoría fue elaborada por Niklas Luhmann, el parte de la premisa que la sociedad es un sistema que surge como resultado de todas los procesos comunicacionales. Por ello, la comunicación es el elemento fundamental por la cual una sociedad se desarrolla y subsiste.

Luhmann sostuvo que todo sistema está compuesto por subsistemas, los mismos que están relacionados entre sí; por ende, para que un subsistema actúe es imprescindible que organice y comprenda el entorno, de manera que pueda coordinar sus acciones con los otros elementos del sistema. En tal sentido, es importante saber diferenciar cual es la información relevante y cual no; el proceso principalmente se basa en la distinción y selección, (Aguado, 2004).

De lo anterior, todo proceso que implica la selección representa tres dimensiones fundamentales: (Aguado, 2004)

La selección del contenido de la información; esta dimensión consiste en separar la información relevante del ruido.

La selección de la notificación; representa un proceso de metacomunicación, es decir informa sobre la selección de la información relevante, es decir informar acerca del contenido que se ha seleccionado.

Selección de aceptación; proceso mediante el cual se acepta o se rechaza el contenido que ha sido emitido, (p.79)

Según Aguado (2004) en esta teoría se consideran los siguientes factores dentro del proceso comunicacional:

Información o mensaje; representa los datos que se debe transmitir.

Expectativa de éxito; todo proceso comunicacional se forma en base a una expectativa de éxito.

Código; se refiere a un esquema organizado y general de significados.

Medios de comunicación; los medios son los objetos o instrumentos que orienta la organización de los procesos comunicacionales; ejemplo: el lenguaje, medios tecnológicos y medios simbólicos (dinero, amor, poder, etc.), (p.80).

La comunicación es entendida por este modelo como un proceso que caracteriza lo social, desde una perspectiva abstracta y funcionalista; es decir la comunicación no solo se centra en transmitir información, sino como esta información representa una característica de los diversos sistemas sociales.

Dimensiones de la comunicación organizacional

Dimension1. Comunicación ascendente

Chiavenato (2009) se refiere aquellos mensajes que se transmiten de los subordinados hacia personas de un nivel jerárquico superior, los cuales pueden ser supervisores, administradores o gerentes. Este tipo de comunicación apunta a transmitir posibles problemas, sugerencias, informar avances de desempeño, información financiera, requerimientos, etc.

También es conocida como comunicación hacia arriba, es la que se fluye de una persona o grupo de personas a un nivel superior de la estructura organizativa. Es decir, es la comunicación utilizada para informar sobre avances, retroalimentar a los supervisores e informar sobre posibles problemas, (Robbins & Judge, 2009).

La comunicación ascendente es la que parte de los empleados y se dirige a los directivos de la organización. Mediante este procedimiento se aportan ideas, se retroalimenta, se informan sobre posibles problemas, se conocen necesidades, expectativas y preferencias que pueden servir para mejorar los procesos, gestión, calidad, etc., (Arizcuren, 2008).

Para Katz y Kahn (1990), define la comunicación ascendente como aquella que se da entre los colaboradores y los jefes, está fluye desde los niveles inferiores hacia los superiores, durante el trayecto existe la posibilidad de que no llegue la información completa y objetiva, ya que acorde a cómo va ascendiendo la información puede distorsionarse; sobre todo si son noticias que los mandos altos no deseaban obtener. Esa dificultad se presenta en organizaciones cuando los colaboradores no logran el cumplimiento de las metas establecidas o existen dificultades que afectan directamente a la productividad del trabajador, este tipo de comunicaciones se dan a través de reuniones periódicas, entrevista personalizada, círculo de calidad, vía telefonía, encuentros, sistema de quejas y sugerencias.

Dimensión 2. Comunicación descendente

Chiavenato (2009) sostuvo que esta dimensión se refiere aquella información que se transmiten de la directiva a los trabajadores de la organización. Este tipo de comunicación representa un estilo vertical, utilizado con la finalidad de crear empatía, un buen clima y unificar el trabajo, apuntando al desarrollo de los objetivos centrales. Para transmitir la información los directivos pueden usar las conversaciones, reuniones, correos electrónicos, mensajes en publicaciones internas, llamadas, memorandos, etc.

También conocida como comunicación hacia abajo, es la cual se dirige desde un grupo o persona hacia un nivel inferior. Es decir, es la comunicación que un gerente o supervisor mantiene con un trabajador, el cual puede ser de manera oral o escrita; generalmente se usa para transmitir una decisión tomada relacionada a nuevas políticas, normas, metas o comunicar actividades programadas por la organización, (Robbins & Judge, 2009).

Es aquella comunicación que proviene desde la alta dirección y va dirigida a los empleados de la organización. Es considerada eficaz si se transmite de manera concreta y clara, para que los destinatarios puedan comprender el mensaje; cuando se da de esa manera los empleados tienen a percibirla con confianza, respeto y verdadera, (Arizcuren, 2008).

Katz y Kahn (1990) entienden a la comunicación descendente como aquella que se genera desde los mandos altos hasta los mandos bajos de una organización. Esta comunicación está basada en procesos como instrucciones de trabajo, explicación justificada del trabajo, capacitación sobre procedimiento y prácticas organizacionales, información de ideas para iniciar una misión, retroalimentación a los colaboradores en función a la ejecución de acciones.

Dimensión 3. Comunicación horizontal

Chiavenato (2009) se denomina comunicación horizontal al intercambio de información entre compañeros o colegas de trabajo. Este tipo de comunicación se centra en resolver problemas dentro del grupo, coordinar las actividades entre los trabajadores y con los demás departamentos, capacitaciones y asesorías, etc.

Es conocida también como comunicación lateral, la cual explica aquel proceso que se da entre trabajadores de un mismo grupo, entre supervisores o gerentes de áreas diferentes pero en un mismo nivel jerárquico o cualquier relación entre personal que se encuentra en un mismo nivel de la estructura organizativa. Este tipo de comunicación básicamente es fundamental para la coordinación y planificación de las actividades, (Robbins & Judge, 2009).

Según Katz y Kahn (1990) la comunicación horizontal, es la que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos niveles trabajos en una organización. Esta comunicación está presente en niveles similares de jerarquía dentro de una organización, por el contrario un flujo diagonal es aquel que se da cuando las partes intervinientes en la comunicación que provienen de jerarquías distintas.

Es aquella que se realiza entre los miembros de la organización los cuales pertenecen al mismo nivel jerárquico. La transmisión de información en este nivel promueve la cohesión, coordinación, el desarrollo de espíritu de equipo y crea un ambiente positivo de trabajo en común, generando participación e involucramiento de todos los empleados hacia el logro de los objetivos globales, (Arizcuren, 2008).

Proceso de la comunicación organizacional

El proceso de la comunicación organizacional representa los pasos que sigue el mensaje desde la fuente misma que inicia la comunicación hasta llegar a ser comprendida por el receptor. Según, Amaros (2007) el proceso comunicativo tiene los siguientes pasos:

Fuente; conocida como emisor, representa la persona que se propone transmitir ideas, pensamientos, opiniones, etc.

Codificación; la elaboración del mensaje se inicia cuando el emisor codifica la información que quiere transmitir; para codificar el mensaje el emisor debe tener: la habilidad, actitud, conocimientos y la experiencia sociocultural.

Mensaje; se refiere a la información codificada por el emisor, ya sea mediante el uso de palabras (oral – escrita) o de gestos, colores, etc.

Canal; representa el medio que sirve de soporte por donde se emite el mensaje codificado.

Decodificación; es la fase donde se interpreta la información codificada, por ello es necesario que para entender el mensaje el receptor tenga la habilidad, actitud, conocimientos y la experiencia sociocultural.

Receptor; es a quien va dirigido el mensaje, es el que interpreta la información enviada por el receptor.

Retroalimentación; es la fase final del proceso comunicativo, es donde se elabora el mensaje para indicar si se ha entendido la información recibida.

Barrera; son aquellos aspectos que funcionan como distorsionadores o barreras, impidiendo que el mensaje se entienda correctamente.

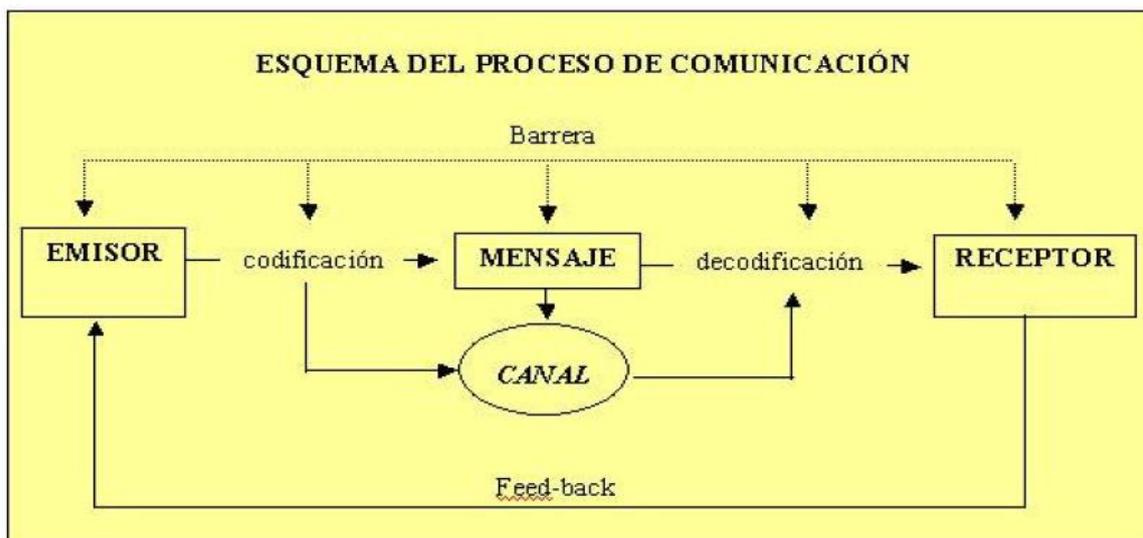


Figura 1. Esquema del proceso de comunicación

Fuente: Amaros (2007)

Al respecto, Chiavenato (2009) sostuvo que para que exista una comunicación eficaz dentro de la organización es necesario un proceso de doble vía, esto quiere decir una del emisor al receptor, y otra en sentido inverso para corroborar el entendimiento del significado del mensaje.

Funciones de la comunicación organizacional

En todos los procedimientos de una organización, las personas están constantemente recibiendo y difundiendo información constantemente, por ello el rol que cumple la comunicación es fundamental. En tal sentido la comunicación cumple las siguientes funciones básicas dentro de una organización: (Chiavenato, 2009)

Controlar; la comunicación es un elemento importante para encaminar el comportamiento de los individuos y grupos; a través de medios formales como las normas, políticas, jerarquías, etc., o también a través de la comunicación informal como por ejemplo la presión del grupo.

Motivar; el proceso comunicativo provee de propósitos, orienta, retroalimenta y refuerza el comportamiento de las personas, lo cual permite estimular la actuación de los trabajadores.

Expresar emociones; la comunicación representa el medio para que las personas expresen sus emociones y sentimientos; mediante la cual se puede conocer si un trabajador está satisfecho o insatisfecho dentro de la organización.

Informar; mediante la comunicación se transmiten datos importantes, los cuales son imprescindibles para facilitar el proceso de toma de decisiones, (p.309).

Estas funciones de la comunicación son muy importantes para dirigir el comportamiento de las personas dentro de la organización, las cuales se pueden desempeñar de manera independiente o en conjunto. Sin embargo, para que el proceso de comunicación sea un éxito se debe tomar en cuenta otros aspectos relevantes: (Chiavenato, 2009)

Administrar la atención; consiste en orientar, mantenerlas atentas, generar el interés y estar conectadas con todo lo que sucede en el ámbito de trabajo. Este punto representa el eje principal para enviar y recibir información.

Administrar el significado; representa el prestar atención al lenguaje verbal y no verbal, a los estilos de comunicación, para que se comprenda el mensaje y el significado que quiere transmitir el emisor.

Administrar confianza; consiste en desarrollar un ambiente ameno, de apertura, donde prime la confianza y la reciprocidad, la cual comprometa y facilite la comunicación entre ellos, (p.310)

Objetivos de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional persigue los siguientes objetivos: (Lennon & Bartoli, 2008)

Lograr consensos; si bien los consensos no siempre se logran dentro de una organización, pero es algo que siempre apunta la comunicación, puesto que permite una mejor toma de decisiones, afianzar la cultura y los valores organizacionales.

Desarrollar procesos esenciales; dentro de la organización existen ciertos procesos que son centrales, los cuales influyen en la cultura de la organización y en el desempeño de los mismos. Ejemplo: valores, políticas, objetivos, etc.

Fomentar la participación de los empleados; es decir la comunicación también está encaminada a promover el compromiso de todos los trabajadores a la obtención de los objetivos globales de la organización.

Armonizar las acciones de la organización; es decir apunta a evitar contradicciones, oposiciones y conflictos dentro de la organización.

Mejorar la productividad; es decir mediante la comunicación conocen los objetivos, los procedimientos, se retroalimenta, se informa de los cambios, se corrigen errores, lo que permite un mejoramiento del nivel de desempeño de la organización.

Ventajas de una adecuada comunicación organizacional

La comunicación organizacional ofrece muchas ventajas, a continuación se presentan algunas de ellas: (Arizcuren, 2008)

Permite a los miembros desarrollar ser partícipes de las decisiones que se toman, de los nuevos proyectos, objetivos, etc.

Se logra una mayor participación e involucramiento de las personas en los diferentes procesos y actividades.

Se genera una mayor motivación en los empleados.

Se maneja mayor información, por lo que las decisiones que se toman son más aceptadas.

Permite desarrollar una mayor cohesión entre los miembros de los equipos de trabajo.

Da un sentido de transparencia a la organización, donde se dispone de información necesaria de lo que se desee saber.

Permite lograr mejores relaciones con las entidades del entorno.

Se logra desarrollar comportamientos éticos y fomentar una mayor responsabilidad social.

Barreras de la comunicación organizacional

Dentro del proceso comunicacional existen factores que pueden interferir y que generan que el mensaje enviado difiera en significado que el recibido. En la comunicación podemos identificar las siguientes barreras: (Chiavenato, 2009)

Barreras personales; se refieren a características personales, limitaciones, emociones o cualquier otra característica personal que interfiere con el entendimiento del mensaje enviado. Entre las barreras de comunicación se tiene a dificultades para escuchar, malos hábitos, las percepciones, las emociones y sentimientos, entre otros.

Barreras físicas; se consideran aquellas características del ambiente mismo donde sucede el proceso comunicacional y que interfieren con el entendimiento del mensaje. Las barreras más comunes referido a este aspecto tenemos situaciones distractoras, sonidos de puertas o ventanas, paredes entre el emisor y el destinatario, ambiente saturado, distancia entre las personas, entre otras.

Barreras semánticas; en este punto se consideran las distracciones que son ocasionadas por el tipo de símbolos que se utilizan para transmitir un mensaje. El uso de palabras difíciles, gestos que no son conocidos por todos, símbolos ambiguos, uso de un código diferente al acostumbrado, son algunos de los ejemplos de este tipo de barreras.

De lo anterior, las barreras antes mencionadas se pueden presentar de manera independiente o pueden aparecer de manera simultánea, interfiriendo con el entendimiento del mensaje enviado, y como consecuencia el proceso comunicacional tiende a no ser eficaz.

Técnicas para mejorar la comunicación organizacional

La comunicación en una organización puede ser mejorada fundamentalmente mediante dos direcciones: uno enfocada a mejorar la información que se desea

transmitir; y en segundo lugar mejorar la comprensión de lo los individuos quieren comunicar. El error de los administradores en la actualidad que centran sus esfuerzos en que los trabajadores entienden los mensajes, sin embargo, se hace poco para comprender la información que de ellos proviene. Al respecto, Chiavenato (2009) recomienda el uso de algunas técnicas para mejorar la eficacia del proceso comunicacional:

Acompañamiento; consiste en realizar esfuerzos para verificar que el mensaje emitido se haya comprendido adecuadamente; partiendo de la premisa que pudo haber sido interpretado de manera errónea por el receptor.

Realimentación; entendiendo que la comunicación es bilateral este es un elemento fundamental para un procedimiento eficaz. En este punto se considera importante crear un canal para que el receptor del mensaje pueda responder de manera apropiada, de esa forma se puede verificar si la respuesta ha sido recibida y comprendida.

Empatía; consiste en que la información que se transmite debe estar orientada al receptor más que al emisor. Para ello las personas que emiten el mensaje tiene que ponerse en el lugar de aquellos que van a recibir, para tener en cuenta como se decodificará el mensaje.

Repetitivo; consiste en enviar la información de manera repetitiva o utilizando diversos medios, de esta manera se asegura que de una u otra forma el mensaje será comprendido. Estos procedimientos tienen evidencia de ser muy eficaces.

Lenguaje sencillo; consiste en que el mensaje debe tener palabras o símbolos que sean familiar para el destinatario; se ha llegado a la conclusión que el usar lenguaje complicado, es una de las barreras que dificulta la comunicación eficaz dentro de la organización.

Escuchar atentamente; para un proceso éxito de la comunicación es necesario que las organizaciones presten atención y entiendan a los trabajadores.

Se debe comprender sus necesidades, expectativas, sugerencias, sus deseos, emociones, etc.

Fomentar la confianza mutua; un mensaje se transmite mejor cuando existe confianza entre el emisor y receptor; partiendo de ello la organización debe promover la confianza recíproca entre los miembros que la conforman.

Crear oportunidades; está orientada a crear espacios de interacción diferentes a los habituales con la finalidad de facilitar la información que se desea transmitir.

La combinación de diferentes técnicas pueden ofrecer un panorama más favorable para desarrollar un proceso comunicacional exitoso dentro de una organización, se debe tener en cuenta que un procedimiento puede ser útil para algunas situaciones pero no para otras.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos - 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de comunicación ascendente según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?

¿Cuál es el nivel de comunicación descendente según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?

¿Cuál es el nivel de comunicación horizontal según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

La investigación surge como una motivación personal, al observar diariamente en nuestra práctica profesional aspectos que dificultan e impiden que la comunicación se desarrolle de manera eficaz; en este sentido, es común observar problemas causado por falta de canales adecuados, errores por omisión de información, rumores, falta de retroalimentación, entre otros. Estas condiciones generan dificultades para la obtención de los objetivos globales de la institución, y si bien últimamente existe una mayor preocupación al respecto, la tarea aún está pendiente. Por consiguiente, la presente investigación tiene las siguientes justificaciones:

Valor teórico

Uno de los aspectos más importantes de la investigación es el valor teórico que aporta, esto se debe porque las conclusiones del estudio contribuyen a conocer de manera precisa el nivel de la comunicación organizacional y de las dimensiones que la componen en la Institución educativa del establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos. El cual representa un aporte importante, porque en el medio existen escasos estudios que midan variables organizacionales en el contexto educativo y menos aún con la población mencionada; por lo que es un aporte importante al que hacer científico y servirá de base para futuros estudios.

Implicancia practica

El estudio es importante porque presenta una implicancia práctica o aplicada, esto se sustenta porque a raíz de los resultados encontrados se pretende diseñar un programa de intervención orientado a mejorar el nivel de la comunicación organización en la población mencionada. El programa se presentará mediante documentos que justifiquen su aplicación, para que su desarrollo este respaldado por información objetiva, estructurada y coordinada.

Utilidad metodológica

La importancia de la investigación a nivel metodológico radica en la adaptación del Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal; dicho instrumento pasó por procedimientos para establecer su validez (juicio de expertos) y confiabilidad (alfa de Cronbach). La determinación de la adaptación del instrumento permite a futuros investigadores poder utilizarlo para medir la comunicación organizacional en contextos similares; siendo fundamental para enriquecer el conocimiento científico de la variable.

Relevancia social

La investigación está orientada a beneficiar a un grupo de personas tanto de manera directa como de manera indirecta. De manera directa está orientada a beneficiar al personal de la Institución Educativa del establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; y de manera indirecta a todas las personas que reciben el servicio de la Institución.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar el nivel de comunicación organizacional según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

Establecer el nivel de comunicación ascendente según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Establecer el nivel de comunicación descendente según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Establecer el nivel de comunicación horizontal según percepción de las estudiantes de la Institución Educativa de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación corresponde al tipo básica; sobre esta investigación Sánchez y Reyes (2006) sostuvieron que “(...) este tipo de investigación también es conocida como pura o fundamental, la cual está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos, con el propósito de recabar información de la realidad, para aporta un cuerpo organizado de conocimiento científico”, (p.36). Es decir, la investigación está enfocada en medir la comunicación organizacional, para describirla, conocerla y en un futuro intervenir sobre la problemática.

En lo respecta al nivel o alcance de investigación, se utiliza una investigación de tipo descriptiva. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que los estudios descriptivos están orientados a identificar las características, propiedades, perfiles o niveles de una variable de interés. El objetivo es describir el estado actual de la variable en un contexto determinado.

En referencia al diseño de investigación, la investigación corresponde al diseño no experimental – transeccional. Sobre este tipo de diseño Hernández et al. (2014) mencionaron que se denomina no experimental cuando los datos sobre las variables son recogidos de la realidad, pero sin realizar manipulación intencional de las mismas. Además, es transeccional porque los datos de la variable son recolectados en un tiempo único; es decir solo se realiza una sola medición, por ello las conclusiones corresponden a un momento determinado del tiempo. El esquema del diseño no experimental – transeccional es el siguiente:

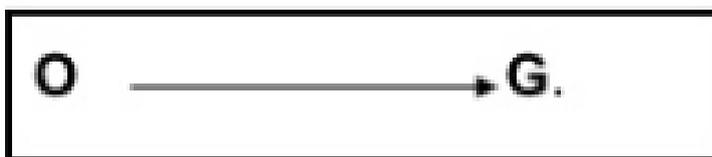


Figura 2. Diagrama del diseño de investigación

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable: Comunicación organizacional

Definición conceptual

Portugal (2005) este proceso se refiere al movimiento, intercambio y transmisión de información dentro de una organización, incluyendo a miembros de diferentes niveles y al entorno de la misma.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario de comunicación organizacional de Portugal (2005), el cual consta de 15 preguntas con una escala de respuesta de 5 respuestas tipo Likert. De estas puntuaciones se puede determinar el nivel de comunicación organizacional y sus tres dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable comunicación organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Ascendente	Brindar atención. Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. Confianza para hablar con el jefe.	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10	Politómica Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Deficiente (10-38) Regular (39-44) Eficiente (45-50)
Descendente	Recibe información de desempeño. Comunicación clara y sencilla. Recibe información oportuna.	11,12,13, 14,15,16, 17,18,19, 20		Deficiente (10-41) Regular (42-47) Eficiente (48-50)
Horizontal	Confianza en los compañeros. Integración y coordinación. Comunicación abierta y clara.	21,22,23 24,25,26 27,28,29, 30		Deficiente (10-35) Regular (36-41) Eficiente (42-50)
Total: Comunicación organizacional				Deficiente (30-116) Regular (117-133) Eficiente (134-150)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población del presente estudio está conformada por 100 estudiantes pertenecientes a la Institución Educativa “María Parado de Bellido” del Establecimiento Penitenciario de Mujeres comunes de Chorrillos-2018.

Muestra

Para efectos del estudio, se utilizó una muestra de tipo censal, la cual es conformada por el 100% de la población, por ser considerada un número manejable de personas, (Soto, 2015). La muestra estuvo conformada por 100 estudiantes de la Institución Educativa Estatal “María Parado de Bellido” del Establecimiento Penitenciario de Mujeres comunes de Chorrillos-2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio para recolectar la información de la variable (comunicación organizacional) se utilizó la técnica de la encuesta. Hernández, et al. (2014) sostuvieron que esta técnica permite recolectar los datos sobre un fenómeno estudiado desde la óptica de la población y al mismo momento, por la cual es muy útil y práctica su utilización.

Sobre el instrumento utilizado, se usó un cuestionario (Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal), el cual fue contestado por las alumnas de la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres comunes de Chorrillos - 2018. Hernández, et al. (2014) sostuvieron que “un instrumento es aquel que permite registrar información observable (valores visibles) sobre un concepto o fenómeno a estudiar”, (p.199).

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Comunicación organizacional	Encuesta.	Cuestionario de comunicación organizacional - Portugal

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

La validez representa un requisito indispensable de todo instrumento de investigación científica, el cual según Hernández, et al (2014) “consiste en determinar el grado en que un instrumento mide realmente lo que se propone medir”, (p.200).

En el presente estudio el instrumento pasó por un proceso de para determinar su validez, por lo cual se expuso al juicio de tres expertos en el área organizacional, para valorar cada ítem del cuestionario a través de tres criterios: Relevancia, pertinencia y claridad de los ítems. El resultado del procedimiento determino que el instrumento es válido.

Tabla 3

Resultados de la validez de contenido del instrumento

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda	Aplicable
Dra. Gloria Susana Méndez Lizarbe	Aplicable
Dr. Segundo Pérez Saavedra	Aplicable

Nota: la fuente se obtuvo del certificado de validez del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad es otro de los requisitos indispensables que debe cumplir un instrumento de investigación. Hernández, et al (2014) sostuvieron que este se refiere al grado de credibilidad de un instrumento, el cual se comprueba cuando al ser replicado los resultados deben ser los mismos o similares.

En el presente estudio para determinar la validez del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 alumnas que estudian en la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. El análisis de los datos se realizó mediante el análisis de consistencia interna, para ello se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, debido a que el instrumento tiene una escala politómica.

Tabla 4

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para la variable comunicación organizacional.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,905	30

En la tabla, se observa el índice de confiabilidad mediante alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente de 0,905, el cual indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad.

Ficha técnica del instrumento n.º 1

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento 1

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario de comunicación organizacional
Autor del instrumento:	Portugal (2005)
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de comunicación organizacional
Ámbito :	Organizacional e investigación científica.
Administración	Individual o colectiva
Características y modo de aplicación:	El cuestionario fue elaborado por Portugal (2005), el cual permite medir la comunicación organizacional a través de tres dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal. El cuestionario consta de 30 preguntas, las cuales están distribuidas 10 para cada dimensión y pueden ser contestadas mediante una escala de 5 respuestas tipo Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), por lo que el puntaje mínimo es 15 y el máximo 75.
Adaptación:	Carmen Colmenares Vílchez
Validación:	Validez por criterio de jueces
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0,905

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos representan procedimientos estadísticos que facilitan el análisis de la información recolectada sobre una variable estudiada, mediante estos procedimientos se responden a las preguntas y los objetivos de investigación. En el presente estudio el análisis realizado corresponde a la estadística descriptiva.

Con ayuda del programa SPSS V22, se analizó los datos correspondiente a la variable, estableciendo las medidas de tendencia central (media, mediana, moda, desviación estándar), las frecuencias y porcentajes.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se consideraron diversos aspectos éticos, los cuales son requisitos esenciales para el desarrollo de toda investigación científica, los cuales se describen a continuación:

La investigación se desarrolló con el consentimiento de la institución e individuos involucrados; para ello se informó sobre los objetivos y la importancia de la investigación; además se les informó acerca del tratamiento y manejo de la información recolecta, haciendo énfasis en la confidencialidad.

Las personas que participaron en el estudio lo realizaron de manera consciente y voluntaria, los cuales firmaron un documento denominado consentimiento informado como señal de conformidad.

La investigación representa una contribución a la solución de un problema, es decir es útil porque representa beneficios para las instituciones y personas involucradas.

Finalmente, el estudio no ha generado perjuicio a la institución, ni tampoco ha significado afectación física o psicológica en los participantes.

III. Resultados

3.1. Descripción del nivel de comunicación organizacional de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	41	41,0%
Eficiente	24	24,0%
Total	100	100,0%

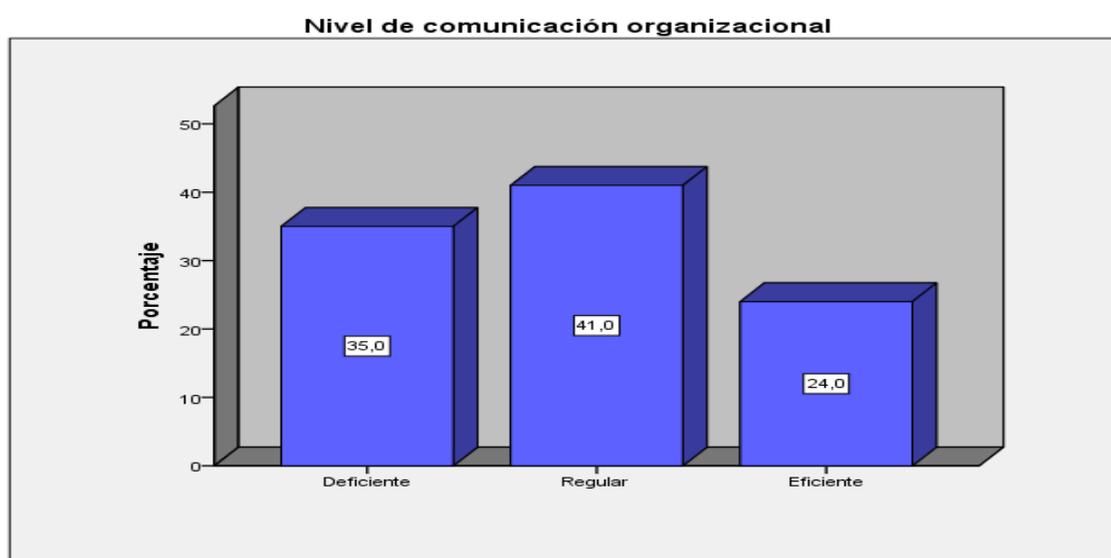


Figura 3. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación organizacional

En la tabla y figura, se presentan los niveles de comunicación organizacional según percepción de las alumnas de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se identifica que la mayoría de las estudiantes representado por el 41% (41) presentan un nivel regular de comunicación, el 35% (35) lo percibe como deficiente y solo el 24% percibe una comunicación organizacional eficiente.

De los resultados se puede determinar que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

3.2. Descripción del nivel de comunicación ascendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación ascendente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	41	41,0%
Eficiente	24	24,0%
Total	100	100,0%

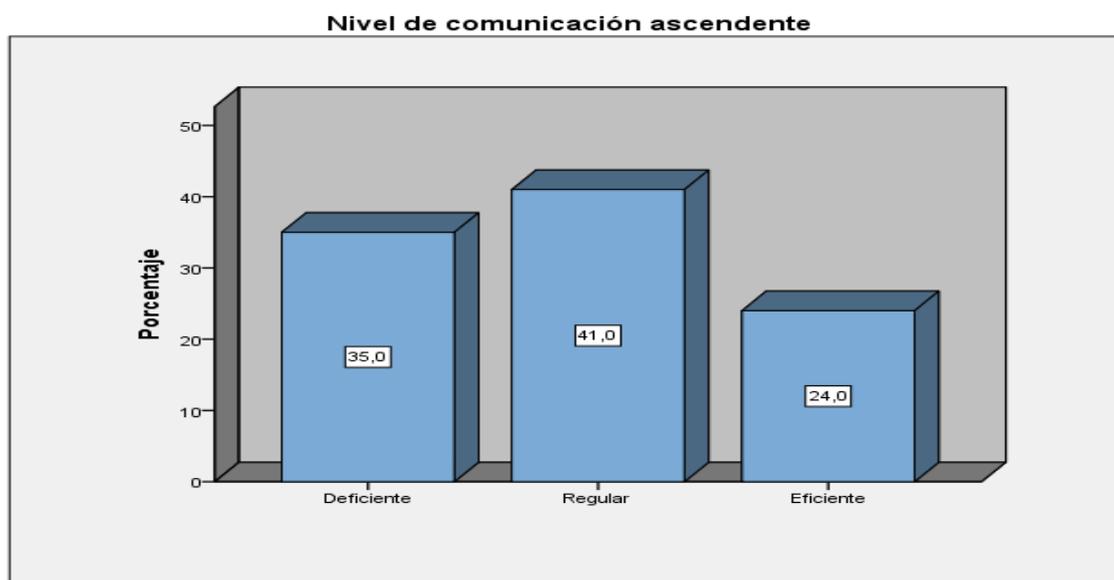


Figura 4. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación ascendente

En la tabla y figura, se presentan los niveles de comunicación ascendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se aprecia que un 41% (41) presenta un nivel regular, el 35% (35) un nivel deficiente y el 24% (24) de ellos presenta un nivel eficiente.

Del análisis de datos se puede concluir que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación ascendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

3.3. Descripción del nivel de comunicación descendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación descendente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	32,0%
Regular	39	39,0%
Eficiente	29	29,0%
Total	100	100,0%

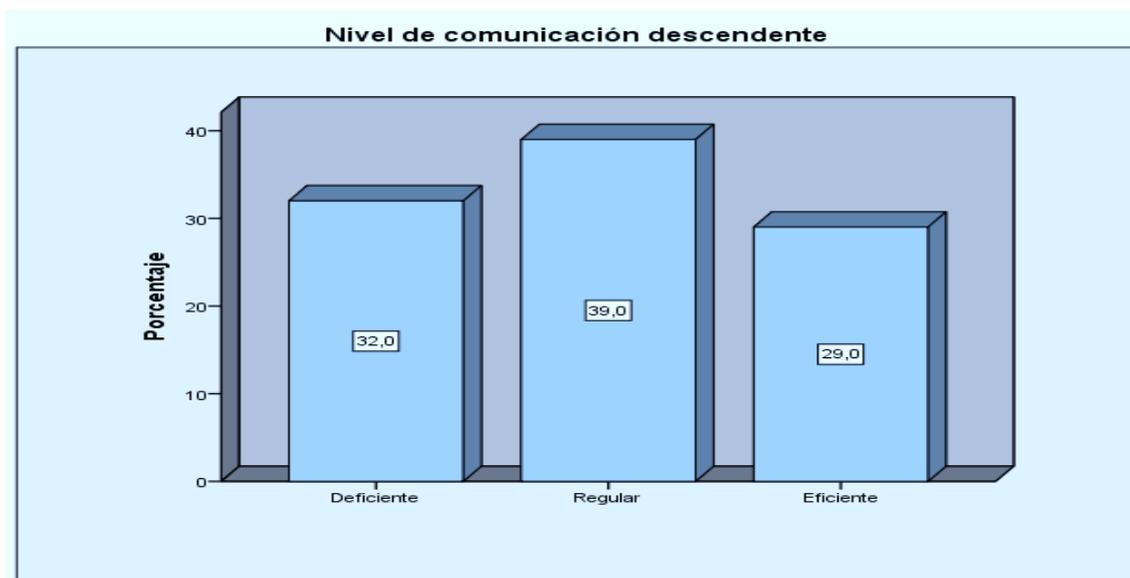


Figura 5. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación descendente

En la tabla y figura, se presentan los niveles de comunicación descendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se observa que un grupo mayoritario del 39% (39) percibe un nivel regular de comunicación descendente, un 32% (32) lo considera deficiente y solo el 23% (23) percibe un nivel eficiente de comunicación descendente.

Del análisis se concluye existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación descendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

3.4. Descripción del nivel de comunicación horizontal de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación horizontal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	33	33,0%
Eficiente	32	32,0%
Total	100	100,0%

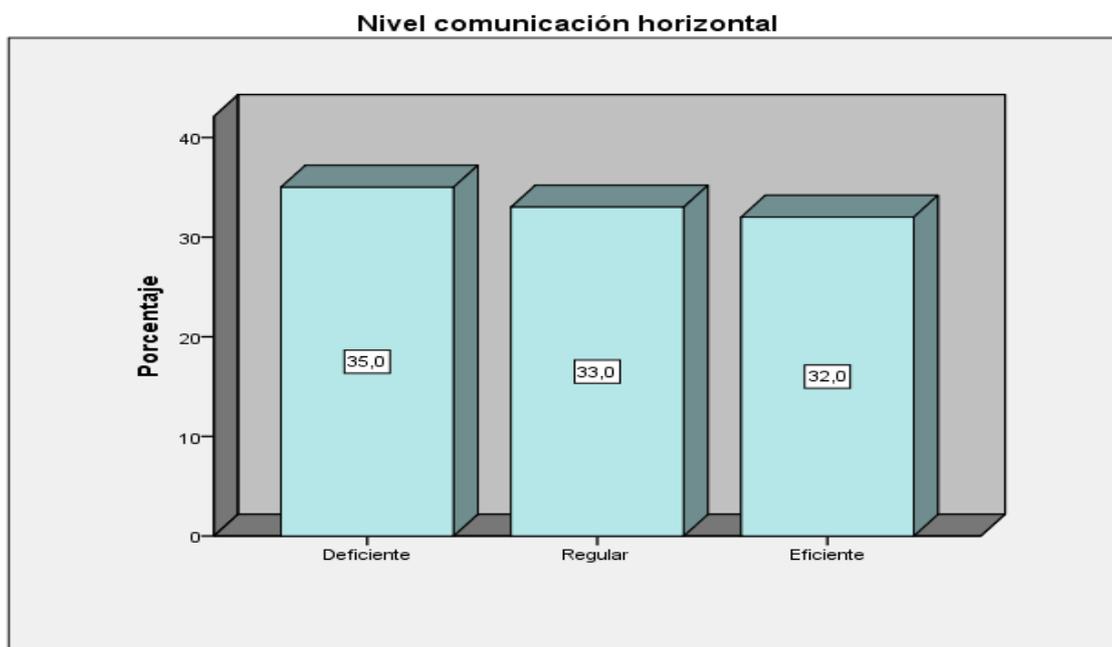


Figura 6. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de comunicación horizontal

En la tabla y figura, se observan los niveles de comunicación descendente en el personal de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde predomina el nivel deficiente con un 35% (35),

seguido de un nivel regular con un 33% (33) y el 32% (32) percibe un nivel de comunicación eficiente en la dimensión horizontal.

Del análisis se concluye existe un nivel deficiente de comunicación horizontal en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos 2018

IV. Discusión

En el presente estudio se presenta un análisis de datos de carácter descriptivo para la variable comunicación organizacional y sus dimensiones en la Institución Educativa María Parado de Bellido del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

En lo que respecta al objetivo general, se determinó que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación organizacional en la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados permiten explicar que las estudiantes perciben dificultades en el proceso mediante el cual se da movimiento, intercambio y transmisión de información dentro de una organización, incluyendo a los miembros de diferentes niveles y al entorno de la misma, (Portugal, 2005). Estos hallazgos coinciden con lo encontrado en los estudios de Huamán (2017), Armijos (2015), Miranda y Pastor (2015), Arzuza, Castellón y Espinel (2016) López (2015) Tuesta (2013) quienes concluyeron que los niveles de comunicación organizacional predominante en su muestra fue el nivel medio con tendencia a ser deficiente, los mismos que resaltan la comunicación como un elemento esencial para desarrollar con éxito los diversos procesos organizacionales. Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que la comunicación organizacional es un proceso circular, continuo y permanente, donde las personas tienen una participación constante, de manera directa o indirecta. En tal sentido, las organizaciones están constituidas en base de la comunicación, puesto que este representa un elemento integrar de las actividades desarrolladas por las personas.

En lo que respecta al objetivo específico 1, se identificó que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación ascendente en la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Esto permite explicar que el proceso de transmisión de mensajes que utilizan los estudiantes hacia los docentes y directivos es poco eficiente, generando dificultades para transmitir ideas, solicitar información, informar posibles problemas, transmitir necesidades, expectativas, etc., (Portugal, 2005). Los hallazgos encontrados en el presente estudio coinciden en lo manifestado por Huamán (2017) y Guerra (2015) quienes sostuvieron que en su muestra predominó el nivel medio con tendencia a ser deficiente en lo que respecta a la

comunicación ascendente. Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que mediante este procedimiento se aportan ideas, se retroalimenta, se informan sobre posibles problemas, se conocen necesidades, expectativas y preferencias que pueden servir para mejorar los procesos, gestión, calidad, etc.

En lo referente al objetivo específico 2, se logró identificar que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación descendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados permiten explicar que existen dificultades en el proceso comunicacional utilizado por los docentes para transmitir información hacia los estudiantes, lo cual no contribuye a crear empatía, buen clima y coordinar las diversas actividades educativas que se presenten, (Portugal, 2005). Estos resultados coinciden con los encontrados por Orozco (2016) y Armijos (2015) quienes determinaron una tendencia negativa de los niveles de comunicación descendente en la muestra estudiada, dichos resultados son similares a lo encontrado en el presente estudio. Sobre lo mencionado, Robbins y Judge (2009) sostiene que este tipo de comunicación es utilizada por las personas de mayor nivel jerárquico generalmente para transmitir una decisión tomada relacionada a nuevas políticas, normas, metas o comunicar actividades programadas por la organización, la cual puede ser de manera oral o escrita.

Finalmente, en referencia al objetivo específico 3, se identificó que existe un nivel deficiente de comunicación horizontal en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados explican que los estudiantes perciben que existe un proceso deficiente de intercambio de información entre compañeros, esto no favorece a que se resuelvan problemas interpersonales de manera adecuada, no se llega a tener un buen trabajo de grupo porque existe dificultades para llegar a acuerdos y coordinar las actividades, (Portugal, 2005). Los hallazgos coinciden con los encontrados por Arzuza, Castellón y Espinel (2016), López (2015) y Tuesta (2013) quienes concluyeron en sus estudios que el nivel de comunicación horizontal se encuentra en un nivel deficiente, indicando que estas condiciones afectan claramente la consecución de los objetivos institucionales, el desarrollo de los planes de enseñanza y el clima de la institución. Al respecto, Arizcuren (2008)

sostuvo que la transmisión de información en este nivel promueve la cohesión, coordinación, el desarrollo de espíritu de equipo y crea un ambiente positivo de trabajo en común, generando participación e involucramiento de todos los integrantes hacia el logro de los objetivos institucionales, (Arizcuren, 2008).

V. Conclusión

Primera:

En lo que respecta al objetivo general, los hallazgos del estudio permiten concluir que existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (35%) de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Segunda:

En cuanto al objetivo específico 1, se identificó que existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (34%) de comunicación ascendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Tercera:

En referencia al objetivo específico 2, se identificó que existe un nivel regular (39%) con tendencia a ser deficiente (32%) de comunicación descendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Cuarta:

Finalmente, en lo que respecta al objetivo específico 3, se determinó que existe un nivel deficiente (35%) de comunicación horizontal en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

VI. Recomendaciones

Primera:

A los directivos y docentes de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, se recomienda diseñar, planificar y ejecutar un programa (talleres, capacitaciones, estrategias y herramientas comunicacionales) orientado a desarrollar procesos de comunicación más eficaces en la organización, con la finalidad de contribuir a mejorar la manera como se maneja y transmite la información y así contribuir con la consecución de los objetivos institucionales. Estas propuestas se fundamenta en lo mencionado por Chiavenato quien sostuvo que la comunicación es un elemento clave dentro de las organizaciones, porque con ella se realizan todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control.

Segunda:

A los directivos y docentes de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, se recomienda diseñar, planificar y ejecutar un programa orientado a mejorar los procesos de comunicación que utilizan los estudiantes para transmitir información a los docentes, para contribuir con el desarrollo integral de los estudiantes. Estas recomendaciones parten de lo mencionado por Chiavenato, quien sostuvo que este tipo de comunicación apunta a transmitir posibles problemas, sugerencias, inquietudes, requerimientos, etc.

Tercera:

A los directivos y docentes de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, se recomienda diseñar, planificar y ejecutar un programa orientado a mejorar los procesos de comunicación que utilizan los docentes para transmitir información a los estudiantes, lo cual contribuirá a crear una mayor empatía, buen clima y coordinar las diversas actividades educativas de manera eficiente. Estas recomendaciones se respalda en los planteamientos de Arizcuren el cual sostuvo que es considerada eficaz si se transmite de manera concreta y clara, para que los destinatarios puedan comprender el mensaje; cuando se da de esa manera los miembros tienden a percibirla con confianza, respeto y como verdadera.

Cuarta:

A los directivos y docentes de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, se recomienda diseñar, planificar y ejecutar un programa orientado a mejorar los procesos de comunicación que se utilizan entre compañeros para transmitir información, con la finalidad de contribuir a mejorar la resolución de problemas interpersonales y desarrollar mejores capacidades para la coordinación de los equipos de trabajo. Estas propuestas parten de lo mencionado por Chiavenato quien sostuvo que este tipo de comunicación se centra en resolver problemas dentro del grupo, coordinar las actividades entre los miembros y con los demás departamentos, capacitaciones y asesorías, etc.

VII. Referencias

Referencias

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Amaros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Chiclayo: USAT.
- Arizcuren, A. (2008). *Comunicación interna*. Madrid : FEAPS.
- Armijos, A. (2015). *Comunicación interna y clima organizacional en trabajadores de un hospital de Ambato*. (Tesis maestría), Universidad de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Arzuza, T., Castellón , A., & Espinel, I. (2016). *Diagnostico de la comunicación organizacional en la institucion educativa comfamiliar*. (Tesis de grado), Universidad de Cartagena, Cartagena - Colombia.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo*. . Santiago de Chile: Colección Libros de la empresa.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Fetcmam , J., & Blutman, K. (2016). *Nuevos modelos de gestión pública y cultura organizacional*. Obtenido de <http://www.vocesenelfenix.com/content/nuevos-modelos-de-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica-y-cultura-organizacional>
- Guerra, A. (2015). *La comunciacion interpersonal en una empresa de servicios externos en Guatemala*. (Tesis de maestría), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Habermas, J. (2003). *Acción comunicativa y razón sin trascendencia*. Barcelona : Paidós.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Mexico D.F: Thomson.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6a ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.

- Huamán, D. (2017). *Comunicación organizacional en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) sede Cercado de Lima*. (Tesis de grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima - Perú.
- Lennon, R., & Bartoli, J. (2008). *Reflexiones sobre el management de la comunicación*. Buenos aires : La Crujia.
- Mayorga, E. (2016). *Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central 2016*. (Tesis de grado), Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2013). *Informe anual del empleo en el Perú*. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2013.pdf
- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque*. (Tesis de grado), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo - Perú.
- Montesdeoca, J. (2017). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño de una empresa privada en Quito*. (Tesis de maestría), Universidad de las Americas, Quito - Ecuador.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2017). *El futuro de la formación profesional en América Latina y el Caribe*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_568878.pdf
- Quispe, R. (2015). *La comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. (Tesis de grado), Universidad Nacional Jose María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Rivas, A. (2002). Nuevas formas de comunicación. *Estudios generales*, 18(82), 22-39.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). Mexico D.F: Pearson educación.

- Sánchez, H., & Reyes , C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. . Lima : Visión Universitaria .
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos* (2a ed.). Lima: Diograf.
- Strauck, M., & C Guillén . (2014). La gestion de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estrategica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 7(4), 153 -176.
- Trabajo, O. I. (2014). *Panorama laboral, América Latina y el Caribe*. . Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_325664.pdf
- Tuesta, N. (2013). *La calidad de la comunicación organizacional interna en la Institucion Educativa Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña*. (Tesis segunda especialidad), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Anexos

Anexo 01: Artículo científico

Comunicación organizacional en la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Comunes de Chorrillos – 2018

Carmen Elena Colmenares Vílchez
Universidad César Vallejo (Lima- Perú)
carmencolmenaresvilchez6@gmail.com

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de comunicación organizacional de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. El estudio se desarrolló bajo la perspectiva cuantitativa, tipo de investigación básica, diseño no experimental – transversal, alcance descriptivo; en una muestra conformada por 100 estudiantes de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, "María Parado de Bellido". En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el Cuestionario de comunicación organizacional – Portugal, el cual fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad. La conclusión del estudio fue: existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (35%) de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Palabras clave: comunicación organizacional, estudiantes de una institución educativa.

Abstract

In the present investigation the general objective was to determine the level of organizational communication of the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos, 2018. The study was developed under the quantitative perspective, type of basic research, non-experimental design - transversal, descriptive scope; in a sample conformed by 100 students of the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos, "María Parado de Bellido". Regarding the technique of data collection, the survey was used and as an instrument the Organizational Communication Questionnaire - Portugal, which was subjected to a process of validity and reliability. The conclusion of the study was: there is a regular level (41%) with a tendency to be deficient (35%) of organizational communication in the State Educational Institution of the Penitentiary Establishment of Women of Chorrillos, 2018.

Keywords: organizational communication, students of an educational institution.

Introducción

La comunicación organizacional representa en la actualidad uno de los temas de mayor interés para las diferentes organizaciones del mundo; esto se debe a que se vive en una sociedad que se basa en la información que se transmite y también por la influencia que tiene en los diversos procesos organizacionales. En los últimos años el proceso de globalización mundial y los avances en la tecnología de la información ha propuesto nuevos retos para la organización, relacionados a desarrollar un proceso eficaz de comunicación. Al respecto, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2014) sostiene que los cambios que se han generado en lo que respecta a las tecnologías de la información han tenido un gran impacto en los procesos comunicacionales, no solo en los canales que transmiten los mensajes, sino en la forma como llega la información a los trabajadores; uno de los ejemplos es el uso del correo electrónico que ha reemplazado a la correspondencia escrita.

En lo que respecta a la problemática en el mundo, los procesos de globalización mundial y los avances en la tecnología de la información, han generado una nueva visión acerca del diseño de los procesos comunicacionales, en la actualidad se exige que estos sean más flexibles y adaptables; partiendo de ello, los medios, canales, mecanismos o procesos utilizados hace 5 o 10 años probablemente no ofrezcan los resultados esperados. Al respecto, OIT (2014) sostuvo que este panorama ha significado un gran problema para las organizaciones del mundo, con mayor impacto sobre las instituciones del estado, donde los procesos de adaptación se realizan de una manera lenta y burocrática.

De lo anterior, cada vez hay más evidencias de que es necesario el establecimiento de políticas de comunicación que viabilicen el logro de los objetivos tanto en las organizaciones privadas como públicas, para cambiar el paradigma organizacional, donde el estado sea más protagonista y se tenga un mayor impacto en la sociedad, (Fetcmam & Blutman, 2016). Esto se sustenta en lo mencionado por la OIT (2014), mencionado que los problemas relacionados a los procesos comunicacionales son una de las causas del aumento del estrés y la insatisfacción dentro del entorno de trabajo; esto se explica ya que los problemas de comunicación generan conflictos de manera interpersonal, lo que contribuye a una insatisfacción por parte de los trabajadores, generando constantes estados de tensión de los empleados. Esto puede traer consecuencia el deterioro de la salud, así como el desarrollo de comportamientos no saludables.

En el contexto de Latinoamérica, el panorama relacionado a la comunicación organizacional es aún más preocupante, donde en un grupo mayoritario de organizaciones aún prevalece un sistema de comunicación obsoleto o burocrático, donde las decisiones organizacionales son tomadas de manera unilateral y con un estilo de liderazgo autoritario; esto puede generar una serie de conflictos, un clima

inadecuado, desacuerdos y disputas entre los miembros de la organización. La OIT (2017) sostiene que a pesar que diversas empresas han intentado crear procesos comunicacionales eficaces, muy pocas lo han logrado (grandes empresas), esto se debe a en el procedimiento las comunicación se distorsiona porque carece de una estructura sólida. Por lo tanto, es aún una tarea pendiente.

En lo respecta al contexto peruano, la situación es similar a otros países de la región, a pesar de los esfuerzos de algunas organizaciones (grandes empresas) existen muchas barreras que impiden un proceso eficaz de comunicación. Diversas investigaciones han determinado que la comunicación organizacional en nuestro país es deficiente, especialmente cuando se mide en las instituciones del estado; considerando los problemas de gestión de la comunicación como la causa más influyente en que no se logran los objetivos de la instituciones y por el contrario es la principal causa de pérdidas de recursos como el tiempo y dinero, (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2013). Al respecto, Strauck y Guillen (2014) sostuvieron que invertir en mejorar la comunicación de una organización, es una inversión en los recursos intangibles, la cual genera resultados positivos a largo plazo, algo que en las instituciones de nuestro medio aún no se logra entender.

Metodología

Para la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental, de corte trasversal, de alcance descriptivo (Hernández, et, al, 2014). Se Utilizó una muestra representativa de 100 estudiantes de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, “María Parado de Bellido”. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario denominado Cuestionario de comunicación organizacional – Portugal.

Resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	41	41,0%
Eficiente	24	24,0%
Total	100	100,0%

En la tabla 1, se presentan los niveles de comunicación organizacional de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se identifica que la mayoría de los estudiantes representado por

el 41% (41) presentan un nivel regular de comunicación, el 35% (35) lo percibe como deficiente y solo el 24% percibe una comunicación organizacional eficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación ascendente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	41	41,0%
Eficiente	24	24,0%
Total	100	100,0%

En la tabla 2, se presentan los niveles de comunicación ascendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se aprecia que un 41% (41) presenta un nivel regular, el 35% (35) un nivel deficiente y el 24% (24) de ellos presenta un nivel eficiente.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación descendente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	32,0%
Regular	39	39,0%
Eficiente	29	29,0%
Total	100	100,0%

En la tabla 3, se presentan los niveles de comunicación descendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos; donde se observa que un grupo mayoritario del 39% (39) percibe un nivel regular de comunicación descendente, un 32% (32) lo considera deficiente y solo el 23% (23) percibe un nivel eficiente de comunicación descendente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación horizontal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	35,0%
Regular	33	33,0%
Eficiente	32	32,0%
Total	100	100,0%

En la tabla 4, se observan los niveles de comunicación descendente en el personal de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de

Mujeres de Chorrillos; donde predomina el nivel deficiente con un 35% (35), seguido de un nivel regular con un 33% (33) y el 32% (32) percibe un nivel de comunicación eficiente en la dimensión horizontal.

Discusión

En lo que respecta al objetivo general, se determinó que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados permiten explicar que los estudiantes perciben dificultades en el proceso mediante el cual se da movimiento, intercambio y transmisión de información dentro de una organización, incluyendo a los miembros de diferentes niveles y al entorno de la misma, (Portugal, 2005). Estos hallazgos coinciden con lo encontrado en los estudios de Huamán (2017), Armijos (2015), Miranda y Pastor (2015), Arzuza, Castellón y Espinel (2016) López (2015) Tuesta (2013) quienes concluyeron que los niveles de comunicación organizacional predominante en su muestra fue el nivel medio con tendencia a ser deficiente, los mismos que resaltan la comunicación como un elemento esencial para desarrollar con éxito los diversos procesos organizacionales. Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que la comunicación organizacional es un proceso circular, continuo y permanente, donde las personas tienen una participación constante, de manera directa o indirecta. En tal sentido, las organizaciones están constituidas en base de la comunicación, puesto que este representa un elemento integrar de las actividades desarrolladas por las personas.

En lo que respecta al objetivo específico 1, se identificó un que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación ascendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Esto permite explicar que el proceso de transmisión de mensajes que utilizan los estudiantes hacia los docentes y directivos es poco eficiente, generando dificultades para transmitir ideas, solicitar información, informar posibles problemas, transmitir necesidades, expectativas, etc., (Portugal, 2005). Los hallazgos encontrados en el presente estudio coinciden en lo manifestado por Huamán (2017) y Guerra (2015) quienes sostuvieron que en su muestra predominó el nivel medio con tendencia a ser deficiente en lo que respecta a la comunicación ascendente. Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que mediante este procedimiento se aportan ideas, se retroalimenta, se informan sobre posibles problemas, se conocen necesidades, expectativas y preferencias que pueden servir para mejorar los procesos, gestión, calidad, etc.

En lo referente al objetivo específico 2, se logró identificar que existe un nivel regular con tendencia a ser deficiente de comunicación descendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados permiten explicar que existen dificultades en el

proceso comunicacional utilizado por los docentes para transmitir información hacia los estudiantes, lo cual no contribuye a crear empatía, buen clima y coordinar las diversas actividades educativas que se presenten, (Portugal, 2005). Estos resultados coinciden con los encontrados por Orozco (2016) y Armijos (2015) quienes determinaron una tendencia negativa de los niveles de comunicación descendente en la muestra estudiada, dichos resultados son similares a lo encontrado en el presente estudio. Sobre lo mencionado, Robbins y Judge (2009) sostiene que este tipo de comunicación es utilizada por las personas de mayor nivel jerárquico generalmente para transmitir una decisión tomada relacionada a nuevas políticas, normas, metas o comunicar actividades programadas por la organización, la cual puede ser de manera oral o escrita.

Finalmente, en referencia al objetivo específico 3, se identificó que existe un nivel deficiente de comunicación horizontal en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018. Estos resultados explican que los estudiantes perciben que existe un proceso deficiente de intercambio de información entre compañeros, esto no favorece a que se resuelvan problemas interpersonales de manera adecuada, no se llega a tener un buen trabajo de grupo porque existe dificultades para llegar a acuerdos y coordinar las actividades, (Portugal, 2005). Los hallazgos coinciden con los encontrados por Arzuza, Castellón y Espinel (2016), López (2015) y Tuesta (2013) quienes concluyeron en sus estudios que el nivel de comunicación horizontal se encuentra en un nivel deficiente, indicando que estas condiciones afectan claramente la consecución de los objetivos institucionales, el desarrollo de los planes de enseñanza y el clima de la institución. Al respecto, Arizcuren (2008) sostuvo que la transmisión de información en este nivel promueve la cohesión, coordinación, el desarrollo de espíritu de equipo y crea un ambiente positivo de trabajo en común, generando participación e involucramiento de todos los integrantes hacia el logro de los objetivos institucionales, (Arizcuren, 2008).

Conclusiones

En lo que respecta al objetivo general, los hallazgos del estudio permiten concluir que existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (35%) de comunicación organizacional en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

En cuanto al objetivo específico 1, se identificó que existe un nivel regular (41%) con tendencia a ser deficiente (34%) de comunicación ascendente en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

En referencia al objetivo específico 2, se identificó que existe un nivel regular (39%) con tendencia a ser deficiente (32%) de comunicación descendente en la

Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Finalmente, en lo que respecta al objetivo específico 3, se determinó que existe un nivel deficiente (35%) de comunicación horizontal en la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.

Referencias

- Arizcuren, A. (2008). *Comunicación interna*. Madrid : FEAPS.
- Armijos, A. (2015). *Comunicación interna y clima organizacional en trabajadores de un hospital de Ambato*. (Tesis maestría), Universidad de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Arzuza, T., Castellón , A., & Espinel, I. (2016). *Diagnostico de la comunicación organizacional en la institucion educativa comfamiliar*. (Tesis de grado), Universidad de Cartagena, Cartagena - Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Fetcmam , J., & Blutman, K. (2016). *Nuevos modelos de gestión pública y cultura organizacional*. Obtenido de <http://www.vocesenelfenix.com/content/nuevos-modelos-de-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica-y-cultura-organizacional>
- Guerra, A. (2015). *La comunciacion interpersonal en una empresa de servicios externos en Guatemala*. (Tesis de maestría), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6a ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Huamán, D. (2017). *Comunicación organizacional en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) sede Cercado de Lima*. (Tesis de grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima - Perú.
- Mayorga, E. (2016). *Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central 2016*. (Tesis de grado), Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2013). *Informe anual del empleo en el Perú*. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_A_NUAL_EMPLEO_ENAHO_2013.pdf

- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque*. (Tesis de grado), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo - Perú.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2017). *El futuro de la formación profesional en América Latina y el Caribe*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_568878.pdf
- Quispe, R. (2015). *La comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. (Tesis de grado), Universidad Nacional Jose María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). Mexico D.F: Pearson educación.
- Sánchez, H., & Reyes , C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. . Lima : Visión Universitaria .
- Strauck, M., & C Guillén . (2014). La gestion de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estrategica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 7(4), 153 -176.
- Trabajo, O. I. (2014). *Panorama laboral, América Latina y el Caribe*. . Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_325664.pdf
- Tuesta, N. (2013). *La calidad de la comunicación organizacional interna en la Institucion Educativa Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña*. (Tesis segunda especialidad), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Comunicación organizacional según la percepción de las estudiantes de la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario de Mujeres Comunes de Chorrillos – 2018.

Autor: Carmen Elena Colmenares Vilchez

Problemas	Objetos	DIMENSIONES E INDICADORES							
Problema general	Objetivo general	Variable: Comunicación organizacional							
¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?	Determinar el nivel de comunicación organizacional de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores				
Problemas específicos	Objetivos específicos				Deficiente (10-38) Regular (39-44) Eficiente (45-50)				
						Ascendente	Brindar atención. Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. Confianza para hablar con el jefe.	1,2,3,4, 5 6,7,8,9, 10	Politémica Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
						Descendente	Recibe información de desempeño. Comunicación clara y sencilla. Recibe información oportuna.	11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 19,20	Deficiente (10-41) Regular (42-47) Eficiente (48-50)
						Horizontal	Confianza en los compañeros. Integración y coordinación. Comunicación abierta y clara.	21,22, 23,24, 25,26, 27,28, 29,30	Deficiente (10-35) Regular (36-41) Eficiente (42-50)
¿Cuál es el nivel de comunicación ascendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?	Establecer el nivel de comunicación ascendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.								
¿Cuál es el nivel de comunicación descendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?	Establecer el nivel de comunicación descendente de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.								
¿Cuál es el nivel de comunicación horizontal de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018?	Establecer el nivel de comunicación horizontal de la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, 2018.								
		Total:	Comunicación organizacional		Deficiente (30-116) Regular (117-133) Eficiente (134-150)				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: La investigación básica</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: 100 estudiantes pertenecientes a la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, "María Parado de Bellido".</p> <p>Tamaño de muestra: 100 estudiantes pertenecientes a la Institución Educativa Estatal del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos, "María Parado de Bellido".</p>	<p>Variable: Comunicación organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de comunicación organizacional</p> <p>Autor: Portugal</p> <p>Año: 2005</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y Figuras</p> <p>Análisis descriptivo</p> <hr/> <p>- Distribución de frecuencias y porcentajes</p> <hr/>

Anexo 03: Cuestionario de Comunicación Organizacional

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

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

Edad: _____ Grado de instrucción: _____ Religión: _____
 Estado civil: _____ Situación jurídica: S () I ()

N	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con sus profesores o autoridades?					
2	¿Cuándo necesita alguna información suele acudir a sus profesores o autoridades?					
3	¿Brinda comentarios o sugerencias a sus profesores o autoridades sobre los aspectos educativos?					
4	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus profesores o autoridades son tomados en cuenta?					
5	¿Informa a sus docentes o autoridades sobre los problemas que se pueden presentar dentro de la institución?					
6	¿Sus profesores o autoridades le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre la formación académica?					
7	¿Se les permite hacer las aclaraciones acerca de la información que recibieron en clase?					
8	¿Es fácil comunicar sus dudas, ideas y necesidades a los docentes o autoridades?					
9	¿Tiene confianza con sus profesores o autoridades para poder hablar sobre problemas personales?					
10	¿Si tiene alguna dificultad suele acudir a sus profesores o autoridades?					
11	¿Recibe información de sus docentes y autoridades sobre su progreso y desarrollo como estudiante?					
12	¿Los docentes o autoridades utilizan los diferentes canales de comunicación para brindar información?					

13	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo académico?					
14	¿Los docentes o autoridades comunican con anticipación las actividades programadas dentro de la institución?					
15	¿Cree que sus profesores o autoridades utilizan un lenguaje entendible cuando se dirige a usted?					
16	¿Considera que sus docentes o autoridades promueven una comunicación de confianza y respeto?					
17	¿Las instrucciones que recibe de sus profesores y autoridades son claras y precisas?					
18	¿Los docentes o autoridades comunican las decisiones tomadas dentro de la institución?					
19	¿Sus docentes y autoridades les brindan de manera oportuna la información?					
20	¿Los docentes y autoridades tienden a brindar recomendaciones y sugerencias para mejorar el desempeño académico?					
21	¿Existe un clima de sinceridad y solidaridad entre compañeros de estudio?					
22	¿Existe participación y compañerismo en los grupos de estudio?					
23	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo grado para la solución de tareas y problemas?					
24	¿Considera que los problemas entre compañeros dentro de la institución se resuelven de manera conjunta?					
25	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo grado es de manera abierta?					
26	¿Los compañeros de estudio tienden a apoyarse mutuamente?					
27	¿Se le brinda cierta información entre compañeros del mismo grado?					
28	¿En la institución se observa unión entre los compañeros de estudio?					
29	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es adecuado?					
30	¿Considera que los estudiantes planifican adecuadamente las actividades grupales?					

Anexo 04: Prueba de confiabilidad**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	30

Interpretación:

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,905, el cual es de alta confiabilidad.

Anexo 05: Base de datos prueba piloto

Sujetos	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30
Sujeto1	3	5	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	1	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5
Sujeto2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto3	4	3	2	3	2	1	4	4	1	2	2	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Sujeto4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	
Sujeto6	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	3	1	5	4	2	
Sujeto7	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
Sujeto8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
Sujeto9	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
Sujeto10	4	4	3	2	1	1	5	1	1	1	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto11	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	
Sujeto12	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	
Sujeto13	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	2	4	5	4	5	
Sujeto14	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Sujeto15	4	4	4	4	3	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	
Sujeto16	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto17	5	3	3	3	3	4	5	3	1	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	3	2	3	
Sujeto18	3	3	3	3	3	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	1	3	2	3	
Sujeto19	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
Sujeto20	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	
Sujeto21	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
Sujeto22	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
Sujeto23	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
Sujeto24	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	2	5	3	4	3	5	2	4	3	
Sujeto25	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	3	4	2	3	5	3	5	4	5	4	2	
Sujeto26	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	2	4	4	5	
Sujeto27	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	3	3	5	4	2	4	4	5	5	5	4	3	
Sujeto28	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	1	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	
Sujeto29	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	
Sujeto30	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	

Sujeto61	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4		
Sujeto62	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
Sujeto63	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
Sujeto64	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5		
Sujeto65	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
Sujeto66	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	
Sujeto67	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5		
Sujeto68	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	
Sujeto69	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5		
Sujeto70	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	
Sujeto71	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto72	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
Sujeto73	5	3	2	2	2	5	5	2	5	1	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	5	2	5	2	5	2	5	4	
Sujeto74	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	
Sujeto75	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
Sujeto76	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto77	4	3	2	3	1	3	5	1	1	2	4	2	3	5	5	1	1	1	5	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	
Sujeto78	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
Sujeto79	4	5	3	4	3	1	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto80	3	5	3	1	3	1	4	3	1	1	5	3	2	3	1	2	2	3	1	3	5	1	5	5	3	3	3	3	5	3	
Sujeto81	5	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	
Sujeto82	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	
Sujeto83	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
Sujeto84	5	5	1	1	1	1	5	1	3	1	5	5	1	3	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto85	5	2	2	5	4	1	2	2	1	1	2	3	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	
Sujeto86	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3		
Sujeto87	4	3	4	2	1	3	2	4	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	2	2	1	4	1	2	2	4	1	2	4	4	
Sujeto88	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	
Sujeto89	4	3	3	3	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	
Sujeto90	5	5	5	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3	3	4	4	2	3	3	5	4	
Sujeto91	5	4	4	3	2	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5		
Sujeto92	5	5	5	1	1	1	3	3	2	5	3	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto93	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Sujeto94	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto95	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	
Sujeto96	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	5	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
Sujeto97	3	4	4	5	5	5	4	1	4	1	5	5	3	4	4	1	5	5	5	1	1	4	4	4	1	5	5	1	4	4	
Sujeto98	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5
Sujeto99	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4	
Sujeto100	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	4	1	4	1	5	5	1	4	4	3	5	4	3	4	1	3	4	5	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Graciela A. González Brandi DNI: 09771508
Especialidad del validador: Mg. en Educación en relación a Docentes en Aprendizaje

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Méndez Tizabre Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del validador: Metodóloga; Mg en Gerencia Educativa; Dra en Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

SOLICITO: Autorización para aplicación
de instrumento de investigación.

SEÑORA:

Lic. VIDALINA RODRIGUEZ GARCIA
DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA MARIA PARADO DE BELLIDO
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MUJERES COMUNES DE CHORRILLOS.

PRESENTE.

De mi mayor consideración

Yo, Carmen Elena Colmenares Vilchez, identificada con D.N.I. N°09042184 de nacionalidad peruana, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo maestriza de la Universidad Cesar Vallejos, en la escuela de Posgrado con mención en Administración de la educación, solicito permiso para poder aplicar el cuestionario, instrumento que servirá de fundamento en mi tesis de investigación relacionado a : Comunicación organizacional según perspectiva de las estudiantes de la institución educativa del establecimiento penitenciario mujeres comunes chorrillos – 2018, siendo indispensable su apoyo para culminar su investigación.

Por lo anteriormente expuesto me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Lima, 03 de Julio del 2018



Carmen Elena Colmenares Vilchez
Diciembre
C.P.P. 0109042184



Ve Bº
[Signature]
Lic. Vidalina M. Garcia Rodriguez
DIRECTORA
CETPRO MARIA PARADO DE BELLIDO
EPMCH

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Comunicación organizacional según percepción de las estudiantes de la institución educativa del establecimiento penitenciario mujeres comunes de Chorrillos - 2018" de la estudiante **Carmen Elena Colmenares Vilchez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018



Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI:09975909

Feedback Studio - Google Chrome
 Secure | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049427847&ro=4&lang=es&ro=988285898&s=1

feedback studio COLMENARES_CARMEN.docx /123 5 de 49

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación organizacional según percepción de las
estudiantes de la institución educativa del establecimiento
penitenciario mujeres comunes chorrillos - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:
Br. Carmen Elena Colmenares Vilchez

ASESOR:
Dra. Estrella Azucena Esquivela Amada

SECCIÓN:
Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Comportamiento organizacional

Lima - Perú
2018

Resumen de coincidencias

22 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unicartagen... Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 43 Número de palabras: 9063 Text-only Report High Resolution Activado

ESP 03:25 p.m.
LAA 09/09/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

COLMENARES VILCHEZ CARMEN ELENA
D.N.I. : 09042184
Domicilio : Mz H, Lote 9 Nueva Jerusalen II CARABAYLLO
Teléfono : Fijo : Móvil : 996309699
E-mail : carmen.colmenares.vilche36@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....
.....
.....

Título de la tesis:

COMUNICACION ORGANIZACIONAL SEGUN PERCEPCION DE LAS ESTUDIANTES
DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO
MUJERES COMUNES CHORILLOS - 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 02 de Octubre 2018.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

COLMENARES VILCHEZ, CARMEN ELENA

INFORME TITULADO:

COMUNICACION ORGANIZACIONAL SEGUN PERCEPCION DE LAS ESTUDIANTES

DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO MUJERES COMUNES
CHORRILLOS - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION.

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de Agosto 2018.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA




Estrella A. Esquiagola Aranda