



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS
INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR

Br. NEPTALÍ LEÓN SUÁREZ

ASESOR

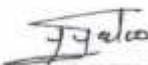
Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

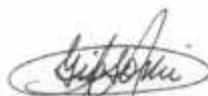
GESTION Y CALIDAD EDUCATIVA

PERÚ- 2018

PÁGINA DE JURADO



Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo
Presidente



Dra. Gioconda Sotomayor Nunura
Secretaria



Dr. Henry Armando Mera Alarcón
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Neptalí León Suárez, egresado del Programa de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 33589312

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "BAGUA", AMAZONAS. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 24 de febrero de 2018.

Firma

Nombres y apellidos: Neptalí León Suárez

DNI: 33589312

DEDICATORIA

A mi amada esposa **Aída Esperanza** por ser la fuerza motivadora para seguir por la senda del perfeccionamiento y superación.

A mis adoradas hijas **Lourdes Nátaly y Aída Milagritos**; quienes permanentemente me apoyaron y alentaron para culminar la meta emprendida.

Neptalí

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, por darnos la vida y sostenernos con su infinito amor a todos los seres, que sin merecerlo, tenemos su gracia y misericordia.

Al **Dr. César Acuña Peralta**, promotor y fundador de la universidad César Vallejo por intervenir en el proceso formativo, capacitación y especialización del mejor capital para el desarrollo del país, que es el capital humano.

Al asesor **Dr. Henry Armando Mera Alarcón** por su profesionalismo, dedicación y preocupación permanente para mejorar y lograr con calidad y eficiencia la culminación del presente estudio.

A la **Magíster Marisol Jiménez Oliva**, directora del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, por la autorización y facilidades otorgadas para ejecutar la investigación en esta institución.

Al personal y alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, que participaron activamente en la recolección de la información y que, gracias a su colaboración, ha sido posible obtener la base de datos del presente trabajo de investigación.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: **“Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”**, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Maestro con mención en Docencia y Gestión Educativa.

“El trabajo aborda el estudio de las dimensiones de la comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, habiéndose considerado las dimensiones esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje, inteligencia”.

“El estudio está estructurado en ocho capítulos, que son”:

“El capítulo I se refiere a la Introducción; El capítulo II al Método; El capítulo III Resultados; El capítulo IV Discusión; El capítulo V Conclusiones; El capítulo VI Recomendaciones; El capítulo VII la Propuesta y el capítulo VIII Las Referencias”.

“Al realizar el estudio preliminar se ha encontrado que el 34.3% del personal entrevistado afirman que sí se cumplen las dimensiones en estudio, a excepción de la dimensión esencial y la dimensión motivacional; en cambio el 65,7 % de la población entrevistada afirma que no se cumplen las dimensiones en estudio”.

“Esperando se reconozca los hallazgos y aportes del trabajo de investigación científica, estoy dispuesto a atender las mejoras u observaciones que se planteen, las cuales permitirán enriquecer esta investigación”.

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías que sustentan el estudio.....	20
1.3.1. Teorías sobre la comunicación interna.....	20
1.3.1.1. Teoría de los flujos de la comunicación interna.....	20
1.3.1.2. Teoría de las redes de los mensajes.....	22
1.3.2. Conceptos que explican la comunicación interna.....	24
1.3.3. Dimensiones de la comunicación interna.....	26
1.3.3.1. Dimensión esencial.....	27
1.3.3.2. Dimensión operativa.....	28
1.3.3.3. Dimensión estratégica.....	28
1.3.3.4. Dimensión valorativa.....	29
1.3.3.5. Dimensión motivacional.....	30
1.3.3.6. Dimensión de aprendizaje.....	30
1.3.3.7. Dimensión de inteligencia.....	31
1.4. Definiciones conceptuales de comunicación interna.....	32
1.5. Formulación del problema.....	35
1.6. Justificación del estudio	35
1.7. Objetivos.....	37

1.7.1. Objetivo general.....	37
1.7.2. Objetivos específicos.....	37

Capítulo II. MÉTODO:

2.1. Tipo y diseño y estudio.....	39
2.2. Variables y operacionalización.....	40
2.3. Población y muestra.....	43
2.3.1. Población.....	43
2.3.2. Muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
2.6. Aspectos éticos.....	49

Capítulo III: RESULTADOS

3.1. Resultados obtenidos por dimensiones	51
3.5. Resultados comparativos de comunicación interna	58

Capítulo IV: DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados.....	59
---------------------------------------	----

Capítulo V: CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones.....	65
------------------------	----

Capítulo VI: RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones.....	66
---------------------------	----

Capítulo VIII: Referencias

8.1. Referencias.....	
-----------------------	--

ANEXOS:

Anexo N° 1: Instrumentos de evaluación

Anexo N° 2: Ficha técnica

Anexo N° 3: Informe de experto

Anexo N° 4: Constancias

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y figura N° 1:	51
Tabla y figura N° 2:	52
Tabla y figura N° 3:	53
Tabla y figura N° 4:	54
Tabla y figura N° 5:	55
Tabla y figura N° 6:	56
Tabla y figura N° 7:	57
Tabla y figura N° 8:	58

RESUMEN

La presente investigación titulada: **“Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”**, tiene como objetivo: **“Analizar el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”**.

“El presente trabajo de investigación comprende el estudio de la variable única: **“Comunicación Interna”**, y corresponde a una investigación no experimental transversal descriptiva, con diseño transversal descriptivo simple; la recolección de datos se trabajó mediante la técnica de la encuesta”. **“Como instrumentos para medir el nivel de comunicación interna se empleó la Escala Valorativa de Likert, para el procesamiento estadístico de datos se utilizó el programa aplicativo de Office-Excel 2013, el programa estadístico SPSS-V20”**.

En los resultados, después de aplicar la escala valorativa y el procesamiento estadístico de los datos recopilados, se encontró que los niveles de comunicación interna, en la mayoría de las dimensiones estudiadas fueron: **dimensión esencial muy deficiente el 27.3%, dimensión operativa muy deficiente el 31.8%, dimensión estratégica 36.4% nivel regular, dimensión valorativa, 36.4% nivel deficiente, dimensión motivacional 36.4% nivel deficiente, dimensión aprendizaje 36.4% nivel deficiente y la dimensión inteligencia 31.8% nivel deficiente, lo que amerita elaborar y aplicar un plan de comunicación interna.**

Palabras claves: Organización, Comunicación, comunicación interna, Comunicación externa, Comunicación horizontal, comunicación organizacional.

El autor.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Level of internal communication in the members of the educational community of the Higher Institute of Technological Public Education Bagua, Amazonas", has as objective: "Analyze the level of internal communication in the members of the educational community of the Institute of Higher Public Technological Education Bagua, Amazonas ".

"The present research work includes the study of the single variable:" Internal Communication ", and corresponds to a descriptive cross-sectional non-experimental investigation, with simple descriptive cross-sectional design; the data collection was worked through the survey technique ". "As instruments to measure the level of internal communication the Likert Rating Scale was used, for the statistical processing of data the Office-Excel 2013 application program was used, the statistical program SPSS-V20".

In the results, after applying the valuation scale and the statistical processing of the collected data, it was found that the levels of internal communication, in most of the dimensions studied were: essential dimension very deficient 27.3%, operational dimension very poor 31.8%, strategic dimension 36.4% regular level, evaluative dimension, 36.4% deficient level, motivational dimension 36.4% deficient level, learning dimension 36.4% deficient level and intelligence dimension 31.8% deficient level, which deserves to elaborate and apply a communication plan internal

Keywords: Organization, Communication, internal communication, External communication, Horizontal communication, organizational communication.

The author.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

La comunicación interna en las instituciones es una herramienta básica e indispensable para mantener la dinámica en las organizaciones, que implica hacer partícipes a todos los miembros de la institución de todo lo que se planifica, de lo que se hace, de los logros, los fracasos, aciertos, desaciertos; invitándolos a colaborar, sugerir, comentar; involucrando a todos los miembros de la comunidad institucional, generando intercambios de información bidireccional, de forma ascendente, descendente y horizontal entre los integrantes de la organización, propiciando y motivando la participación de todos sus integrantes en las sugerencias y puesta en marcha de las iniciativas, actividades, proyectos y toma de decisiones; sin embargo, en las instituciones educativas se concibe mayormente como “comunicación interna” a la manera de comunicar a la organización lo que la organización está haciendo, informando al personal de las noticias que suceden en la institución educativa, sin intentar la participación de los miembros de la comunidad educativa, cumpliendo únicamente una intención de transmisión de la información interna que se considera como interesante, convirtiéndose en una transmisión de la información de manera vertical descendente, con priorización de los medios escritos, siendo este tipo de comunicación la que predomina en la actualidad en las instituciones educativas.

“La comunicación interna mantiene informados a los colaboradores acerca de las novedades, políticas, procedimientos, capacitaciones institucionales y permite conocer las necesidades de los colaboradores, hace sentir al empleado valorado, su retroalimentación es parte importante para que la comunicación interna sea de manera bidireccional, de esta manera, la comunicación está siempre presente en todos los lugares, y las organizaciones no son la excepción debido a que, con ella circula la información a través de la interacción entre áreas, con líneas de

supervisión, supervisados y en general a todo el personal” (Jácome, 2017, p.6).

Según (Jácome, 2017, p.6), sostiene que: “La comunicación interna es primordial para las organizaciones pequeñas, medianas o grandes, es fundamental informar al cliente y así dar sentido generar sentido de pertenencia y compromiso”.

(Pauu, 2016, p.4), concluyó que: “existe un 78% que utiliza el estilo de comunicación asertivo para relacionarse con los demás, cuando le piden una opinión, así mismo al momento de una sesión de preguntas y respuestas. Como también al hablar con personas de otro género”.

“En la escuela las relaciones comunicativas suelen ser complejas no sólo de establecer sino de solucionar debido a la cantidad de elementos que participan en ella, pues no se trata sólo de estudiantes, docentes y directivos docentes, también está el personal administrativo y los padres; además, entran en juego relaciones de la institución educativa con órganos de control y coordinación tales como la Dirección Local de Educación (DLE), La Secretaría de Educación del Distrito (SED) o el Ministerio de Educación Nacional (MEN), que afectan la organización interna y la toma de decisiones, ya que órdenes y contraórdenes, dado el nivel de jerarquía de quien vengan, constituyen, en muchas ocasiones, el punto más sensible en las relaciones comunicativas al interior de la escuela y la organización escolar” (Hernández, 2014, p.11).

Según (Hernández, 2014, p.11). Afirma que: “hay una estrecha relación entre insatisfacción docente por fallas en la comunicación organizacional y debilidades en la gestión directiva, que no logran afectar el desempeño de su rol pedagógico en el aula, pues es allí donde encuentran elementos de satisfacción”.

Para (Cantón y García, 2012, p.9). “Los trabajos de investigación en comunicación en organizaciones educativas es escasa, especialmente si somos estrictos en el tema, si miramos a la comunicación organizacional y no a la

comunicación como el proceso enseñanza-aprendizaje que sí ha recibido más atención”.

“La comunicación es un proceso intencional, voluntario y consciente. Aplicando este concepto a las organizaciones educativas, la comunicación organizacional es un proceso que, al mantener estos atributos, se manifiesta a través de la implantación de dispositivos apropiados, de normas sobre el modo de realizarla y de prácticas organizacionales orientadas a que se haga efectiva. Requiere emisores, canales, mensaje y receptores, y además todo aquello que conforme este proceso de enviar y recibir mensajes” (Cantón y García, 2012).

Según (Gómez, 2011, p.14), “Las teorías sobre comunicación organizacional se enfocan hacia las empresas, y teniendo la capacidad para definir la comunicación organizacional como un instrumento de innovación, desarrollo y trabajo, no se ha podido revertir el efecto dentro de una comunidad educativa”.

“El macro entorno de una organización se modifica constantemente, de tal manera que la dinámica en la comunicación se ve sometida a una reestructuración de medios, formas y de lenguaje exclusivo para un emisor esencial. Así también es visible como la historia y las reglas para con una cultura cambian, se aceleran independientemente de su gestión política, económica, religiosa o social. Toda esta tendencia de comunicación se alimenta al hablar con la familia, los compañeros de trabajo o estudio, se implementa al escribir una carta a un amigo o redactar un informe a una empresa para hacer un negocio, se incorpora a la tecnología sea esta para el ocio o como una herramienta laboral. Se define de acuerdo al idioma y a la costumbre cultural” (Gómez, 2011, p.14).

Según (Mayorga, 2016, p.9). “La comunicación se da de muchas maneras, y se debe dar la importancia que merece, ya que sin una buena comunicación,

las cosas estarían desorganizadas y descoordinadas, dando el inicio de muchos problemas internos, que se manifestarán al exterior también”.

“Cuidar y gestionar personalmente la comunicación es esencial para la vida de las organizaciones. Gran parte de los problemas en las organizaciones están directamente relacionadas con una mala o no planificada comunicación interna. No resolver estos problemas a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas comprometería a la organización y acabará teniendo consecuencias como desorientación en el personal, dificultades en la circulación de la información y desmotivación” (Mayorga, 2016, p.9).

“Se percibe la existencia de grupos de profesores con diferente nivel de confianza lo cual no favorecería al trabajo en equipo, ya que se genera obstáculos para desarrollar las diferentes tareas programadas” y se ha encontrado percepciones de: “insatisfacción laboral en los directivos y docentes en gran medida debido a que no reciben ningún tipo de incentivo ni económico ni de otra clase. No ven valorado su trabajo”. (Gamarra, 2014, p.6).

(Gamarra, 2014, p.6). Afirma que: “se percibe al docente desmotivado. Una docente manifestó su deseo por recibir algún tipo de reconocimiento verbal o a través de documentos que feliciten su iniciativa por desarrollar proyectos que favorezcan el aprendizaje de los alumnos”

(Olivos, 2014, p.11). Refiere que: “entre los resultados más relevantes se establece que el tipo de comunicación interna que predomina es la informal, existiendo deficiencia en la comunicación de las funciones, políticas y protocolos de atención al cliente”.

“La comunicación interna sirve para reforzar el involucramiento del personal mediante la constante información de los procesos que experimenta la organización en un entorno cambiante. Esto evidencia la importancia que se le concede en el funcionamiento y desarrollo de la empresa”. (Olivos, 2014, p.11).

A nivel regional, Amazonas es una de las regiones del Perú que está caracterizada por su gran diversidad climática, topográfica biológica, cultural, lingüística, étnica, histórica y turística; fortalezas que deberían posesionarlo como una de las regiones más ricas del país, sin embargo esto no ocurre, se encuentra dentro de las cuatro regiones más pobres del Perú y, cuenta con poblaciones que viven en condiciones de pobreza y de extrema pobreza, condición ésta que subsiste desde la independencia del Perú y el establecimiento de nuestra república; hecho que motiva nuestra preocupación, en tanto, aproximadamente el 35 % de la población no habla el español, usando los idiomas quechua, awajún y el dialecto wampís y, esta realidad de la diversidad dialéctica no permite la inclusión de la población al proceso de desarrollo armónico de la región, en tanto no se han incorporado en los currículos y planes de estudio de las instituciones educativas la enseñanza de estos idiomas, limitando también las capacidades comunicativas de la población hispanohablante, que repercute en el acceso y la promoción de los estudiantes a las instituciones educativas de Educación Superior y Universitarias de la región Amazonas.

A nivel local, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, desde hace más de doce años brinda las carreras profesionales técnicas de Computación e Informática, Enfermería Técnica, Mecánica Automotriz y Secretariado Ejecutivo; pero inició su funcionamiento en el año 1988 con dos carreras profesionales técnicas: Forestales y Construcción Civil, luego se suprimieron y se crearon las carreras de Agropecuaria, Contabilidad y Enfermería Técnica, y de éstas solamente Enfermería Técnica sigue vigente.

Actualmente cuenta con 290 estudiantes, 22 docentes y 8 servidores administrativos y de servicios; con los que se realizó un estudio preliminar para determinar el nivel de comunicación interna existente, y que al ser preguntados si conocen la existencia de un plan de comunicación institucional, el 100% de los entrevistados respondieron que desconocen la existencia de este plan y algunos respondieron además que la comunicación es restringida; al ser preguntados si conocían su ubicación funcional de acuerdo a la estructura orgánica del Instituto, los resultados preliminares revelaron que el 100% de los entrevistados sí saben

en qué área orgánica están ubicados; si siente que su trabajo es valorado, el 60% de los entrevistados respondieron que sí es valorado; al ser preguntados si tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto, el 40% de los entrevistados respondieron que no saben; al ser preguntados si creen que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece, el 60% de los entrevistados respondieron que no se actúa con justicia; al ser preguntados si se realiza la retroalimentación en el Instituto, y con qué frecuencia se realiza, el 60% respondieron que no se realiza; y al ser preguntados si hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional, con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias, el 40% de los entrevistados respondieron que no hay estos espacios participativos. De estos resultados preliminares se puede inferir que el 34.3% afirmaron que sí se cumple con las dimensiones en estudio y el 65.7% respondieron que no se cumple con las dimensiones en estudio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”.

1.2. Trabajos previos:

(Papic, 2016, p.14): En su Tesis: “La comunicación organizacional en las instituciones educativas” se planteó el siguiente objetivo general: “Analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna, entre los directivos y el profesorado, en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo, adscrito a las comunas de Pudahuel y de la Cisterna”; obteniendo las siguientes conclusiones:

-) “Acerca, de los tipos de mensajes de comunicación organizacional interna que se transmiten entre los directivos y el profesorado, un 84,4 %, explicita estar de acuerdo y muy de acuerdo”.
-) “Respecto, de un desempeño participativo en los procesos de la gestión escolar un 80,5 % opina estar de acuerdo y muy de acuerdo; un 83,4 % opina estar de acuerdo y muy de acuerdo, con las actividades de comunicación efectuadas”.

El autor sostiene que la comunicación organizacional interna son elementos indispensables en la gestión escolar y debe ser liderado por los directivos y el profesorado, según los tipos de mensaje que se transmite en la

comunicación, mejora el desempeño participativo en la gestión escolar, según el reporte en más de un 80%.

(Cantón y García, 2012, p.16). En su investigación: “La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso”. Buenos Aires, Argentina; tuvo como objetivos generales: a) “Describir e interpretar el concepto de comunicación en la comunicación interna y el significado que le adjudican: qué es, cómo es, cómo la perciben, cómo la interpretan, cómo incide en la vida organizacional”, b) “Analizar e interpretar el sentido atribuido por los actores sociales a los procesos culturales en relación con la comunicación en la institución educativa objeto de este estudio” y, c) “Describir los dispositivos de comunicación implementados, obteniendo los siguientes hallazgos”:

-) “Difuso el concepto de comunicación y por lo tanto su papel. Se relaciona tanto con la identidad y pertenencia, como con actitudes individuales, o relaciones interpersonales. Varía también la percepción sobre la incidencia en la vida de la organización”.
-) “Pocos valores fundamentales son compartidos y construidos en el proceso de desarrollo de la tarea. Otros valores – parciales – por una historia personal compartida. Por la pertenencia familiar. Por profesionalismo y vocación”.
-) “Implementación deficiente, sin objetivos ni aprovechamiento de posibilidades. Resultados igualmente deficientes y sin posibilidad de ser evaluados por desconocimiento. No perciben el papel que puede desempeñar el dispositivo de comunicación bien empleado”.

En la investigación los autores consideran que el concepto de comunicación está difuso, que hay pocos valores fundamentales que son compartidos y construidos durante el proceso de desarrollo de la tarea, es por ello que se tiene que trabajar la identidad y pertinencia institucional en relación con las actitudes individuales.

(Mayorga, 2016, p.9). Trabajó en su Tesis: “Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de la oficina de la Asociación Peruana Central 2016”, con el siguiente objetivo general: “Determinar a través de un diagnóstico la situación actual de la comunicación interna del área

administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016”, y obtuvo las siguientes conclusiones:

) “Se identificó el nivel de Comunicación Interna dentro de la Asociación Peruana Central, mediante el instrumento elaborado, el cual arrojó un resultado que el 46.7 % en el nivel Alto de Comunicación Interna”.

El autor diagnosticó que la comunicación interna en el área administrativa no solo corresponde el 46.7% a la Asociación Peruana Central, es una realidad generalizada que está presente en todos los sectores sociales y es más en aquellos donde la corrupción es mayor está más sesgada todavía.

(Manzano, 2017, p.15). En su Tesis: “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016”, trabajó el siguiente objetivo general: “Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador-Agencias Puno - Juliaca 2016”; y llegó a las siguientes conclusiones:

) “Según el estudio realizado el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna”.

) “El 45% de los encuestados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar influyen en su desempeño laboral”.

Esta investigación aporta al estudio que el uso adecuado de los medios de comunicación interna, el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe influyen en el desempeño laboral pero de forma negativa, cuando esta realidad se tiene que invertir para que la comunicación sea sincera y de forma horizontal.

(Checa y Flores, 2013, p.9). En su Tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque”, tuvo como objetivo general: “Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”, obteniendo las siguientes conclusiones”:

- J “Existe una correlación positiva de nivel débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, se ha determinado que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor clima laboral”.
- J “En el clima organizacional y desempeño laboral; según condición laboral no es significativamente diferente, existen igualdades de percibir el clima entre los trabajadores nombrados y contratados, obreros y CAS de la Municipalidad Provincial de Lambayeque”.

Los autores de la investigación corroboran la existencia de una débil comunicación interna en las organizaciones y que es de urgente necesidad revertir esta situación dado que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, esto quiere decir a mejor clima organización mejor desempeño laboral.

(Angulo, 2016, p.11). En su Tesis: “Respuesta de un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en el área administrativa de UPAO – Campus Trujillo 2016”; se planteó el siguiente objetivo general: “Proponer un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal existente en el área administrativa de la UPAO.”; llegando a las siguientes conclusiones:

- J “Se realizó un diagnóstico de comunicación interna, en donde los principales resultados avizoraron la importancia de la información, el conocimiento del reglamento, valores y normativas, la retroalimentación y la confianza y fluidez de una comunicación eficaz entre jefes y subalternos”.
- J “El nivel de comunicación informal es medio, los principales rumores están en el cambio de turno, la rotación de personal y las nuevas incorporaciones”.

El autor de la investigación afirma que la implementación de un plan de comunicación interna en las diferentes organizaciones públicas o privadas es un requerimiento insoslayable porque permite mejorar niveles de información, conocimiento del funcionamiento de las organizaciones o empresas, los valores, normas y principios que lo rigen y la confianza existente entre jefes y subalternos.

1.3. Teorías que sustentan el estudio

1.3.1. Teorías sobre la comunicación interna.

1.3.1.1. Teoría de los flujos de comunicación interna.

Según Antonio Lacasa, citado por (Fernández, 2012, p.12) “la comunicación interna se basa en el estudio de los flujos comunicacionales internos de una empresa. Su conocimiento permite comprender la estructura organizativa de la empresa y adecuar las herramientas e instrumentos necesarios propiciados por la direccionalidad”. “Podemos distinguir tres tipos de comunicación interna: la horizontal, la transversal y la vertical, esta última, a su vez, puede ser descendente o ascendente”

“Es necesario hacer énfasis en que la empresa tiene su estructura limitada lo que permite que los flujos de comunicación internos sean más dinámicos, directos y continuos, lo que favorece explotar los recursos comunicacionales internos mucho más intensamente y con niveles de eficacia mayores” (Fernández, 2012, p.12).

(Fernández, 2012, p.13), sostiene que: “Un adecuado funcionamiento de la comunicación dentro de la empresa puede contribuir si es orientado estratégicamente, a modificar la cultura organizacional en beneficio de los resultados de la organización con los siguientes objetivos”: a) “Integrar los trabajadores a los objetivos, metas y normas de la empresa. Para ello la comunicación debe propiciar la motivación del trabajador en los logros de la empresa”, b) “Establecer un clima socio-psicológico favorable en la empresa”. “Esto está vinculado en buena medida al tipo de comunicación que se establece entre trabajadores y directivos y entre trabajadores donde la claridad, honestidad, colaboración y personalización están presentes”, c) “Fomentar la participación del personal. Para ello los trabajadores deberán estar informados de lo que se deberá hacer, las normas y regulaciones existentes así como las expectativas de lo que se espera de ellos”, d) “Hacer más transparente a la organización mediante el conocimiento compartido y proyectarse en correspondencia al exterior”, e) “Crear una imagen exterior de la empresa que favorezca una posición adecuada en el mercado”.

(Fernández, 2012, p.13), afirma que: “De la calidad de esta comunicación depende que el colectivo laboral de la empresa potencie el trabajo en grupo y el valor de las comunicaciones formales e informales, se mantenga en contacto, desarrolle confianza, brinde ayuda y comparta una visión fortalecida al sentimiento de pertenencia como forma de crear relaciones dentro y fuera de la organización. La buena comunicación permite compartir la información, ya que si bien la información es poder, este poder no tiene sentido si se mantiene oculto”.

(Fernández, 2012, p.14) Considera que: “En el caso particular de Cuba la comunicación interna que se desarrolla en la empresa debe asegurar no sólo la información necesaria del papel que a cada uno corresponde en el proceso de perfeccionamiento empresarial”: jefes, trabajadores, organizaciones políticas y de masas, sino también la retroalimentación que permita la evaluación sistemática de los resultados y el ajuste constante del proceso mismo en dependencia de las exigencias de la situación para el logro de sus objetivos. “En los canales internos se transportan los mensajes que informan a los miembros de la organización de objetivos, tareas, actividades y problemas actuales a resolver”.

Optar por la teoría de los flujos de la comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, contribuye a mejorar la calidad de servicio del mismo porque exige a sus autoridades y comunidad educativa conocer la estructura organizativa en sus fortalezas y limitaciones, para implementar una comunicación horizontal entre trabajadores y directivos para adecuar herramientas para la direccionalidad institucional.

1.3.1.2. Teoría de las redes de mensajes.

Gilda Rota y María Luisa Muriel, citado por (Cruz, 2012, p.9), plantean que una red de comunicación es el camino que sigue el flujo de mensajes y cada uno de los elementos (departamentos, personas, etc.), por los que pasa. Pueden estar constituida tan sólo con dos personas, por unas pocas, o por toda una organización.

Por su parte Kreps, citado por (Cruz, 2012, p.9), identifica tres tipos de redes de comunicación en una organización: a. Las redes de sistema total, que trazan el mapa de modelos de comunicación a través del conjunto de la organización; b. Las redes de grupos, que identifican a los grupos de individuos que comunican más entre ellos que con otros miembros de la organización; c. Las redes personales que pueden ser de dos tipos: radiales y entrelazadas.

En las redes radiales un individuo interactúa con otros miembros de la organización que generalmente, no conectan entre ellos; mientras que en las redes entrelazadas todos los miembros lo hacen. (Cruz, 2012, p.9),

“Las redes formales son aquellas explícitamente señaladas en el organigrama o gráfica de la institución. Los canales formales de comunicación interna sirven para promover el desarrollo de las tareas productivas su coordinación y cumplimiento, se utilizan para proporcionar a los trabajadores mensajes con instrucciones y evaluación de los trabajos; para compartir mensajes acerca de la coordinación de actividades laborales entre los miembros de la organización; para llevar retroalimentación de los trabajadores a la gente que ocupa los lugares más altos en la jerarquía de la organización”. (Cruz, 2012, p.10)

La doctora María Luisa Muriel y Gilda Rota, citado por (Cruz, 2012, p.10) sostienen que “La comunicación ascendente se produce desde los sistemas inferiores de la empresa hasta los niveles superiores. La comunicación ascendente supone canalizar formalmente la relación con el personal, estimula transmisión de problemas, sugerencias, opiniones o dificultades”.

“En contraposición, afirman La doctora María Luisa Muriel y Gilda Rota, citado por (Cruz, 2012, p.10), se encuentra la comunicación descendente, la misma se produce desde los niveles superiores de la empresa hacia los niveles inferiores. El personal desarrolla mejor su trabajo cuando sabe exactamente lo que se espera de él, cuáles son sus obligaciones, sus responsabilidades, sus posibilidades y

sus privilegios, aunque no necesariamente hasta sus detalles mínimos. Las funciones claves de la comunicación descendente son: 1. Enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía; 2. Proporcionar a los miembros de la organización información relacionada con el trabajo; 3. Facilitar un resumen del trabajo realizado; 4. Adoctrinar a los miembros para que reconozcan e interioricen los objetivos de la organización.

Para (Cruz, 2012, p.10) la comunicación interna ideal se caracteriza porque la dirección hace lo que dice. En tanto que en aquella organización donde la dirección “dice mucho” pero “hace poco”, nadie confía ni cree en ella.

El autor afirma que aprovechar las formas de organización de las empresas es una manera apropiada para mejorar la comunicación entre trabajadores y beneficiarios de la misma, para ello se debe empezar por redes personales explicitados de forma radial o entrelazados, luego las redes grupo a través de coordinaciones y trabajo en equipo y finalmente las redes de sistema total que incluye al conjunto de la organización.

1.3.2. Conceptos que explican la comunicación interna

Según (Kouss, 2014, p.2). “La comunicación interna en las organizaciones ha llevado a adquirir una relevancia cada vez mayor, llegando a ser reconocida por como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio empresarial”.

“Y pese a que no hay que olvidar que el objetivo último de una organización empresarial es la creación de valor, los agentes empleados para este fin son seres humanos, con todas las ventajas e inconvenientes que ello conlleva”. “Los empleados, a nivel humano, necesitan encontrarse en un ambiente favorable y positivo, desean ser reconocidos por su trabajo y necesitan saber claramente que se espera de ellos a nivel laboral”. (Kouss, 2014, p.2).

“Aquí reside una de las claves del buen funcionamiento de las empresas, y la Comunicación Interna es uno de las principales funciones encargadas de crear ese clima en el cual el desarrollo de los empleados sea lo más satisfactorio posible. Será a partir de este momento cuando entraremos de lleno en el centro de este trabajo, la comunicación interna en las organizaciones”. (Kouss, 2014, p.2).

Para (Kouss, 2014, p.2). “Aclararemos algunos conceptos que definen esta herramienta de management para reforzar la capacidad de influencia de la gerencia por medio de la mejora del grado de comprensión y de compromiso de los miembros de la organización”.

“Trataremos de conocer las funciones que cumple esta área de trabajo en la empresa para poder comprender mejor la importancia que ha ido adquiriendo desde los años setenta hasta nuestros días dentro del entramado empresarial”. (Kouss, 2014, p.2).

“Como se ha mencionado anteriormente, debemos tener en cuenta que la comunicación interna es una disciplina que aún no se encuentra en su plenitud, sino que es un ámbito relativamente joven que inició su desarrollo en la década de los setenta”.

“Aun así, y pese a su juventud, encontramos grandes diferencias entre la década de los noventa, años en los que la comunicación interna no se encontraba plenamente integrada en las organizaciones y el año 2005, donde según la encuesta realizada por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (2005), en un 93.9% de las empresas existía la función de comunicación interna, demostrando la gran importancia que ha adquirido este ámbito con el paso de los años”. (Kouss, 2014, p.2).3

Según Andrade citado por (Kouss, 2014, p.2). “Lo denomina como información chatarra, refiriéndose con ese término a aquella que no satisface necesidades específicas, que interesa a pocas personas y que hace que los medios en general tengan una baja aceptación y credibilidad en la organización”.

Por tanto, vemos que un exceso de información puede ser tan perjudicial o más que la escasez de esta. “La solución pasa por conocer las necesidades de comunicación de cada área o departamento de trabajo, controlando el flujo de información desde el departamento de comunicación o de recursos humanos para que el mensaje oportuno llegue a las personas idóneas”. “Y hablando de personas, existe la falsa creencia de que la comunicación en la organización es responsabilidad única del departamento encargado, pero esto no es ni de lejos así”. (Kouss, 2014, p.2).

Para Morales citado por (Kouss, 2014, p.2). “La Comunicación Interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados”. “Es decir, todos los trabajadores que forman parte de la organización deben remar en la misma dirección, los esfuerzos individuales deben sumarse para alcanzar una meta colectiva previamente señalada por la dirección de la empresa”. “Con esto no queremos repartir la responsabilidad en temas de comunicación a partes iguales entre todos los individuos, sino remarcar la necesidad de que cada empleado ponga de su parte para que el plan de comunicación funcione a la perfección”.

Entonces, alguien debe encargarse de la gestión de las estrategias comunicativas en la empresa y de la coordinación y el manejo del flujo de la información, siendo aquí el departamento de comunicación el principal responsable de dichas acciones”. (Kouss, 2014, p.2).

El autor sostiene que tener claro los conceptos de comunicación interna ayudan a la solución práctica y precisa de los problemas existentes en la misma, es por ello que se debe olvidar que el objetivo último de una organización empresarial es la comunicación de valor. Del mismo modo los empleados necesitan encontrarse en un ambiente favorable y positivo acompañado de una gestión de estrategias comunicativas en la empresa y de coordinación y el manejo del flujo de la información.

1.3.3. Dimensiones de la comunicación interna.

(Formanchuk, 2012, p.3), presenta un esquema al que denominó "el modelo de las 7 Áreas de Valor de la Comunicación Interna", en el que detalló que **son siete las dimensiones clave** donde la comunicación interna puede y debe intervenir para aportarle valor a una organización”:

- 1) “ **Esencial**: Que la organización exista”.
- 2) “**Operativa**: Que la gente sepa hacer su trabajo”.
- 3) “**Estratégica**: Que sepa por qué debe hacerlo”.
- 4) “**Valorativa**: Que sepa cómo debe hacerlo”.
- 5) “**Motivacional**: Que quiera hacerlo”.
- 6) “**Aprendizaje**: Que sepa cómo lo está haciendo”.
- 7) “**Inteligencia**: Que proponga cómo hacerlo mejor”.

(Formanchuk, 2012, p.3), afirma que “cada área está conectada entre sí, forman un sistema con un recorrido en espiral (no circular), donde al finalizar cada giro se modifica el dibujo. Muchos autores utilizan este esquema como una herramienta práctica tanto para entender los escenarios como para intervenir en ellos y trazar estrategias de diagnóstico y planificación en organizaciones”.

A continuación se describen cada una de estas dimensiones propuestas por (Formanchuk, 2012, p.3):

1.3.3.1. Dimensión Esencial.

(Formanchuk, 2012, p.4), sostiene que “una organización nace a partir de una conversación, es el resultado de un "compromiso conversacional". “Esto significa, básicamente, que todo comienza con un diálogo, con una palabra fundadora que pone a andar la rueda, porque todo emprendimiento humano brota de una comunicación. Una vez que el proyecto está configurado, la comunicación vuelve a entrar en juego para ponerlo en marcha, incluso podríamos decir que la comunicación es más que un "recurso", es el "ser" de la organización, su combustible, su fluido vital. Alimenta todas sus áreas, es multidimensional, une cada parte y es indispensable para su existencia y supervivencia: si no hay comunicación la actividad organizada no existe”.

(Formanchuk, 2012, p.4), ejemplifica de una manera muy clara y didáctica la importancia de la comunicación, cuando usa el “relato bíblico de la Torre de Babel y dice”: “¿Recuerdan lo que dicen que hizo Dios para detener ese emprendimiento? No mandó un rayo o un huracán para destruir la Torre sino que optó por algo más sutil y efectivo: le cambió el idioma a los que la estaban construyendo para que no pudieran entenderse entre sí. De este modo quebró la organización pulverizando la comunicación. Fue una decisión acertada porque si simplemente hubiese demolido la Torre yo creo que a las pocas semanas los hombres la hubieran comenzado a construir de nuevo”.

1.3.3.2. Dimensión Operativa.

(Formanchuk, 2012, p.4), dice que “la comunicación permite crear la organización y generar el acuerdo de base. El paso siguiente es que las personas se pongan en acción para alcanzar los objetivos pautados”.

(Formanchuk, 2012, p.4) Afirma que “la comunicación interna juega un papel central en esta etapa para lograr que todos sepan lo que tienen que hacer, por qué están ahí y qué se espera de ellos. Lo básico, lo operativo, lo esencial, y para este logro es necesario considerar la Cultura Organizacional, es decir, el conjunto de valores, referencias, hábitos, ritos, signos, etc., por lo que esta cultura se debe tomar como punto de partida y marco para la implementación de la dimensión operativa”.

1.3.3.3. Dimensión Estratégica.

(Formanchuk, 2012, p.5), sostiene que “cuando implementamos acciones de comunicación interna dentro del plan estratégico, lo hacemos con el objetivo de que los miembros de la organización sepan por qué hacen lo que hacen”.

(Formanchuk, 2012, p.5), dice que “un buen ejemplo lo brinda esa historia de los tres hombres que están poniendo ladrillos y que cuando le preguntan a cada uno acerca de su trabajo el primero responde que

está "colocando un ladrillo arriba del otro", el segundo "levantando una pared", y el tercero "construyendo una iglesia para el pueblo".

Al respecto, (Formanchuk, 2012, p.5), sostiene que "las diferentes respuestas se deben a las diferentes "comunicaciones estratégicas" que recibieron, y van a brindar lo mejor de sí porque están orientados, saben hacia dónde están yendo, conocen el rumbo, objetivos, visión y misión de la organización; sabe cuáles son sus objetivos personales y cómo su esfuerzo permite alcanzar metas globales; se siente respetada y valorada, alguien le explicó la trascendencia de su trabajo y le confió cuál es el objetivo final; se siente motivada, trabaja por una causa mayor; se siente integrada, forma parte de un equipo y conoce cuál es el impacto de su tarea sobre el resto; conoce el objetivo de la tarea lo que permite bajar la conflictividad y el malestar que genera la incertidumbre". "Las personas que no reciben comunicación estratégica pueden llegar a juzgar que muchas de las cosas que hacen son inútiles o que la organización se las ordena por capricho".

1.3.3.4. Dimensión Valorativa.

(Formanchuk, 2012, p.6), afirma que "las personas van a dar su mayor esfuerzo si además de conocer el objetivo, lo comparte; es decir, si está convencido de que vale la pena, caso contrario va a abandonar la tarea o, peor aún, va a boicotear el proyecto".

(Formanchuk, 2012, p.6), dice que "esto nos invita a reflexionar acerca de la importancia de lograr que los valores y objetivos de la organización sintonicen con los de los miembros que la integran (y viceversa). Cuando trabajamos en el "área cultural" buscamos generar esta comunión para que la gente se implique profundamente con su tarea, experimente la trascendencia de sus acciones y se sienta orgullosa por la manera en que se "hacen las cosas". No hay nada más inútil y contraproducente, por ejemplo, que empapelar una empresa con afiches que enumeran los valores corporativos al tiempo que se llevan adelante prácticas que van en la dirección opuesta".

(Formanchuk, 2012, p.6), asevera que “la comunicación de valores es una de las más difíciles de gestionar porque debe ser 100% verdadera, demostrable y aplicable. No hay margen de error. En una organización pueden modificarse los objetivos, las tareas y las responsabilidades, pero los valores y su cultura no son flexibles, no son circunstanciales. La organización nace con principios (aunque no los escriba y no sea consiente de ellos) y se tiene que hacer cargo de su elección y sus consecuencias. Si nace con buenos valores y los comunica correctamente logra integración, unidad, fortaleza y atracción”.

1.3.3.5. Dimensión motivacional.

En esta dimensión indica (Formanchuk, 2012, p.6), que “la persona sabe hacer su trabajo, saber por qué debe hacerlo, sabe cómo hacerlo... ahora falta lo más importante: ¡que quiera hacerlo! Esta es la piedra angular del proceso porque no nos sirve de nada tener al mejor delantero si no quiere patear al arco”.

(Formanchuk, 2012, p.6), dice que “motivar al otro es un desafío, demanda un trabajo artesanal, personalizado y minucioso porque cada persona tiene intereses particulares. Cuando uno trabaja el "área motivacional" busca generar comunicaciones positivas”.

(Formanchuk, 2012, p.6), asegura que “para lograr estos aspectos, la participación se convierte en piedra angular o fundamental, y esta participación no se reduce solamente a saber lo que ocurre, implica también la previsión de espacios emergentes de comunicación que faciliten formar, tener y tomar parte en los procesos orientados a la creación de valores en las organizaciones, sentimientos de pertenencia y valoración del integrante como recurso humano, es decir, involucrando en lugar de convencer o imponer, de fomentar la toma de decisiones a partir de la experiencia de sus propios integrantes, de favorecer la integración entre los objetivos institucionales y los individuales, de contar con el personal como recurso estratégico, como Cliente Interno y no solamente como un eslabón en la cadena de montaje”.

1.3.3.6. Dimensión aprendizaje.

(Formanchuk, 2012, p.6), dice que “mientras la persona realiza la tarea es oportuno abrir un "área de aprendizaje". Básicamente es un espacio de comunicación en el que se le brinda retroalimentación acerca de cómo está llevando adelante su trabajo, si es preciso que realice algún ajuste, cambie algo o siga tal cual. La clave es que cada miembro sepa cómo puede mejorar lo que está haciendo”.

Pensemos que la organización vive en "equilibrio dinámico" dice (Formanchuk, 2012), “y que para seguir en el mismo lugar - ni siquiera para avanzar- debe realizar ajustes constantemente. Esto implica que el espacio de aprendizaje debe ser simultáneo a la tarea”.

(Formanchuk, 2012, p.6), recomienda que “para obtener mejoras continuas es necesario realizar la autoevaluación permanente con la finalidad de analizar la situación actual distinguiendo los puntos fuertes y las áreas de mejora prioritarias para la institución”.

1.3.3.7. Dimensión inteligencia.

Finalmente llegamos a esta dimensión, llamada por (Formanchuk, 2012) "inteligencia", porque “implica abrir un espacio de diálogo donde las personas puedan brindar sus ideas y sugerencias acerca de cómo mejorar la organización.

El impacto de esta dimensión es gigante para la organización porque le permite crecer, aprender y mejorar; puede adelantarse a los cambios o a los problemas; motiva a la gente, porque a todos nos gusta que nos traten como personas inteligentes y nos escuchen, nos valoren, nos premien las ideas y nos permitan llevarlas adelante; potencia el capital humano”.

(Formanchuk, 2012, p.7), sostiene que “este espacio participativo también puede darse al comienzo del proceso, en la etapa "operativa". Ahí mismo las personas puede hacer propuestas y definir conjuntamente el plan de acción. Pero también es útil que se abra al final del recorrido, una vez que ya hicieron el trabajo, una vez que tienen experiencia. Es el famoso "feedback ascendente”.

En conclusión, según (Formanchuk, 2012,p.7), “la comunicación interna sirve para generar valor desde siete áreas complejas, interconectadas, mensurables e imprescindibles y es útil porque es la herramienta que permite que la organización exista y que el personal sepa hacer su tarea, sepa por qué hacerla, sepa cómo hacerla, que quiera hacerla, sepa cómo la hizo, proponga cómo hacerla mejor”.

El autor sostiene que hacer uso de nuestra facultades como ser humano es de singular importancia en una organización, esta tiene como punto de partida la conversación que se ubica en el plano esencial, luego demostrar la capacidad organizativa empresarial en el plano operativa, demostrando sabiduría en la aplicación de las estrategias, poniendo en marcha los valores humanos y sus motivaciones de éxito, poniendo en evidencia sus aprendizajes e inteligencia.

1.4. Definiciones conceptuales

Institución

“Una institución es una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas realizan según determinadas formas sancionadas y unificadas, con objeto de satisfacer necesidades sociales básicas”.

Organización

“El término organización remite a tres significaciones: al acto de organizar, al resultado de ese acto y al conjunto organizado. Por lo tanto, se refiere a un conjunto o grupo de personas que se ha conformado con el propósito de alcanzar un fin común (conjunto organizado”.

Sistema

“Un sistema es un conjunto ordenado de normas, reglas, principios, procedimientos, componentes, partes o elementos organizados y que se relacionan e interactúan entre sí con al menos algún otro componente para lograr un objetivo; puede ser material o conceptual”.

Sistema de información

“Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo”.

Sistema de comunicación

“Es una forma de informar a la gente no solo para expresarse de forma escrita, sino que le permite usar imágenes, videos, grabaciones de voz, animaciones, hipervínculos, correos electrónicos, blogs, entre otros; para expresar sus pensamientos e ideas”.

Comunicación

“La Comunicación es acto y medio de puesta en común o transmisión de actos más o menos estructurados; también es un objeto, incluso un ‘recurso’ fundamental de la empresa si se considera la comunicación como fruto de informaciones operativas”.

Comunicación organizacional

“Comunicación que se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones; para fortalecer, mejorar su identidad, desempeño, y la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo”.

Comunicación institucional

“La Comunicación Institucional es un Sistema que coordina las partes constituyentes de la Institución, y a esta con sus públicos, facilita la consecución de objetivos específicos de ambos y así contribuye al desarrollo”.

La comunicación interna.

“Actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre los miembros de la organización, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para el logro de los objetivos”.

Comunicación externa.

“Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable, o a promover sus productos o servicios”.

Comunicación formal

“Son los flujos de mensaje que están explícitamente señalados en el organigrama, donde el flujo comunicacional puede seguir distintos caminos: ascendentes, descendentes y horizontales, dependiendo de quién inicia la interacción y quién responde”.

Comunicación informal

“Se constituyen cuando el mensaje fluye sin respetar las líneas jerárquicas o funcionales, obedeciendo más a preferencias personales que a estructuras formales, cubriendo algunas de las dificultades en cuanto a la transmisión de información y a procesos comunicacionales formales”.

Comunicación horizontal

“La comunicación horizontal se define como el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”.

Comunicación ascendente

“Son los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias, dando como resultado mejorar la moral, las actitudes e integración de los empleados”.

Comunicación descendente

“La comunicación descendente involucra todos los mensajes de tarea o de mantenimiento, que se relacionan con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas y políticas que fluyen de la dirección hacia los empleados”.

Comunicación diagonal o multidireccional

“Comunicación que se produce de manera informal entre individuos o departamentos que no están al mismo nivel de jerarquía, permitiendo a los individuos participar en la solución de problemas con personas de otros niveles dentro de la organización”.

1.5. Formulación del problema:

¿Qué características tiene el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas?

1.6. Justificación del estudio

El estudio se justifica a partir de los siguientes puntos de vista.

Teórico

Científicamente el estudio se justifica con los aportes de la teoría de los flujos de la comunicación interna, desarrollada por Antonio Lacasa y citada por (Fernández, 2012, p.12), permitiéndonos entender que la comunicación interna se basa en el estudio de los flujos comunicacionales internos de una empresa y nos ayuda a distinguir tres tipos de comunicación interna: la horizontal, la transversal y la vertical, esta última, a su vez, puede ser descendente o ascendente” y su conocimiento nos permite comprender la estructura organizativa de la empresa y sirve para adecuar las herramientas e instrumentos necesarios propiciados por la direccionalidad.

De la misma manera la teoría de las redes formales, expuesta por Gilda Rota y María Luisa Muriel, citado por (Cruz, 2012, p.9), nos ayuda visualizar que una red de comunicación es el camino que sigue el flujo de mensajes a cada uno de los elementos por los que pasa, pudiendo estar constituida tan sólo con dos personas, por unas pocas, o por toda una organización y que las redes formales son aquellas explícitamente señaladas en el organigrama o gráfica de la institución; y los canales formales de comunicación interna sirven para promover el desarrollo de las tareas productivas su coordinación y cumplimiento, se utilizan

para proporcionar a los trabajadores mensajes con instrucciones y evaluación de los trabajos; para compartir mensajes acerca de la coordinación de actividades laborales entre los miembros de la organización, para llevar retroalimentación de los trabajadores a la gente que ocupa los lugares más altos en la jerarquía de la organización.

El **aporte** que el estudio alcanza al público lector y beneficiario es que se empoderen de las teorías relacionadas a la comunicación interna y cuando esto sucede en una empresa se sabrá diferencias los diferentes tipos de comunicación y sabrán sobreponerse con la comunicación horizontal que es la más apropiada para el éxito de una empresa.

Social

El estudio se justifica socialmente porque **aportara** con elementos suficientes que permitirán ayudará a comprender el verdadero valor que tiene la comunicación interna en las instituciones; y que el éxito estará en el nivel de participación que tiene su personal para alcanzar los objetivos, cumplir su misión, visión, en saber utilizar su creatividad e iniciativa, en la práctica diaria de los valores; ayudándonos a entender y asumir nuestros roles en cada posición que estemos ubicados dentro de la sociedad o en nuestra institución laboral, y que para el cumplimiento de los objetivos se requiere de la colaboración y compromiso de la totalidad de las personas que laboran en ella y su nivel de actuación en el proceso de la comunicación interna; y la vía para lograrlo es mediante la participación de todos los integrantes de la comunidad institucional a través de una oportuna, adecuada y acertada comunicación interna entre los miembros de la organización.

Práctico

Desde el punto de vista práctico el presente trabajo de investigación se justifica porque **aporta** a los trabajadores del instituto superior tecnológico de Bagua a identificar, analizar y evaluar los niveles de la comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua y nos va a proporcionar

instrumentos confiables y válidos para analizar el tipo de relación que existe entre los agentes de la comunidad educativa, nos ayudará a determinar la forma de intercambio y circulación de la información entre todos los estamentos institucionales, podremos determinar el nivel de motivación y dinamismo en la ejecución de sus labores propias por parte del personal y estudiantes, va a permitir sensibilizar a la comunidad educativa para que se identifiquen y asuman compromisos en la organización en la que trabajan.

1.7. Objetivos.

General

Describir el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

Específicos

OE1. Diagnosticar el nivel comunicación interna, en la **dimensión esencial** en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

OE2. Identificar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión operativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

OE3. Analizar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión estratégica**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

OE4. Diagnosticar el nivel comunicación interna, en la **dimensión valorativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

- OE5.** Identificar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión motivacional**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”.
- OE6.** Analizar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión aprendizaje**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.
- OE7.** Explicar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión inteligencia**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de estudio.

El tipo de estudio corresponde.

Por su finalidad: Descriptivo porque: “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía, de algo que sucede” (Lui y Tucker, 2008, p.67).

Por su carácter: “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros y proporcionar su descripción”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155)

El estudio corresponde al denominado diseño descriptivo simple. El esquema de este diseño es el siguiente:



Donde:

X, Comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua.

O, Observación de la Comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua.

Por su naturaleza: “Se trata de una investigación Cuantitativa porque corresponde a una investigación de tipo sustantiva, pues trata de responder a un problema de índole teórico y se orienta a describir su realidad”. (Sánchez Carlessi y Reyes Meza, 2002).

2.2. Variables y Operacionalización:

2.2.1. Definición conceptual de las variables.

Variable única:
Comunicación interna.

Comunicación interna.

Definición conceptual
“La comunicación interna es el “ser” de la organización, su combustible, su fluido vital. Alimenta todas sus áreas, es multidimensional, une cada parte y es indispensable para su existencia y supervivencia: si no hay comunicación, la actividad organizada no existe”. (Formanchuk, 2012).

2.2.2. Definición operacional de las variables.

Comunicación interna.

Conjunto de herramientas al alcance de las empresas para interrelacionarse de manera asertiva en las dimensiones comunicacionales esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia través de la evaluación con una escala valorativa orientado a medir el nivel de comunicación interna. (Autor).

2.2.3. Operacionalización:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN INTERNA	Esencial	<ul style="list-style-type: none">)} Coordinación de actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.)} Se comunican de “arriba hacia abajo”.)} Se comunican entre todos los estamentos institucionales.)} Se reúnen para proponer y alcanzar las metas)} Participan en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto. 	05	Escala de Likert: Muy deficiente =1	Escala valorativa para medir, el nivel de comunicación interna en los
	Operativa	<ul style="list-style-type: none">)} Se da conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.)} Conocen el organigrama institucional.)} Se comunica las normas de trabajo.)} Conocimiento de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.)} Conocimiento de las actividades institucionales que se tiene que cumplir mañana. 	05		

Variable Única: Comunicación interna	Estratégica) orientación sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.) Permiten alcanzar metas institucionales.) Participan en proyectos institucionales e impacto en la comunidad educativa.) Percepción del clima institucional en el Instituto.) Relaciones interpersonales en el Instituto.	05	Deficiente= 2 Regular= 3 Buena= 4 Muy buena= 5	integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua
	Valorativa) Información sobre la gestión de los aspectos financieros en el Instituto.) Valores, normas, códigos, principios y la ética que se practica en el Instituto.) Atención a las opiniones, peticiones o propuestas.) Valoración del trabajo.) Practican la equidad e imparcialidad en el Instituto.	05		
	Motivación) Se identifican con el Instituto.) Expectativas de crecimiento y oportunidades.) Imparcialidad para otorgar los estímulos.) Formalidad en el trato que se brinda) Motivación para realizar el trabajo.	05		
) Atención al personal y a su desempeño.) Capacitación al personal.) Evaluación objetiva) Selección del personal adecuado			

	Aprendizaje	Se realiza la retroalimentación.	05		
	Inteligencia	Comparten ideas y sugerencias para la mejora institucional. Actitud ante los cambios tecnológicos. Motivación para el trabajo, se es escuchado y valorarlo. Acciones de prevención a los problemas. Valoración sin favoritismos.	05		

(*Adaptado de “Dimensiones de la Comunicación Interna, por Alejandro Formanchuk, 2012).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua” está constituida por 01 Directora General, 01 Jefe de Unidad Académica, 01 Jefe de Unidad Administrativa, 01 Jefe de Área de Producción, 01 Secretario Académico, 06 Jefes de Área Académica, 01 Jefe de Informática Institucional y Seguimiento de Egresados, 10 docentes , 08 personal administrativo y de servicio, 96 estudiantes de la carrera profesional de Computación e Informática, 72 estudiantes de la carrera profesional de Enfermería Técnica, 43 estudiantes de la carrera profesional de Mecánica Automotriz y 40 estudiantes de la carrera profesional de Secretariado Ejecutivo; haciendo un total de 251 estudiantes , distribuidos como se indica en el siguiente cuadro:

Cuadro 01:

Población de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua".

COMUNIDAD EDUCATIVA	f		TOTAL	%
	H	M		
) Director General.	-	01	01	0,36
) Jefe de la Unidad Académica.	-	01	01	0,36
) Jefe de la Unidad Administrativa	-	01	01	0,36
) Jefe del Área de Producción	01	-	01	0,36
) Secretario Académico	01	-	01	0,36
) Jefe de Área Académica	04	02	06	2,13
) Jefe de Informática Institucional y Seguimiento de Egresados.	01	-	01	0,36
) Docentes	08	02	10	3,56
) Personal administrativo y de servicio	05	03	08	2,84
) Estudiantes de la Carrera Profesional de Computación e Informática	42	54	96	34,16
) Estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería Técnica	10	62	72	27,62
) Estudiantes de la Carrera Profesional de Mecánica Automotriz	43	-	43	15,30
) Estudiantes de la Carrera Profesional de Secretariado Ejecutivo.	-	40	40	14,23
TOTAL	120	175	281	100,00

Fuente: Cuadro de asignación de personal (CAP), y nóminas de matrículas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua".

2.3.2. Muestra.

2.3.2.1. Tamaño de la muestra.

La muestra de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua" está constituida por 01 Directora General, 01 Jefe de Unidad Académica, 01 Jefe de Unidad Administrativa, 01 Jefe de Área de Producción, 01 Secretario Académico, 06 Jefes de Área Académica, 01 Jefe

de Informática Institucional y Seguimiento de Egresados, 09 docentes, 08 personal administrativo y de servicio; para la elección de los estudiantes se consideró el muestreo por cuotas.

2.3.2.2. Estructura de la muestra.

Cuadro 02:

Comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”.

COMUNIDAD EDUCATIVA	f		TOTAL	%
	H	M		
Director General.	-	01	01	2,3
Jefe de la Unidad Académica.	-	01	01	2,3
Jefe de la Unidad Administrativa	-	01	01	2,3
Jefe del Área de Producción	01	-	01	2,3
Secretario Académico	01	-	01	2,3
Jefe de Área Académica	04	02	06	13,6
Jefe de Informática Institucional y Seguimiento de Egresados.	01	-	01	2,3
Docentes	07	02	09	20,4
Personal administrativo y de servicio	05	03	08	18,2
Estudiantes de la Carrera Profesional de Computación e Informática	03	03	06	13,6
Estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería Técnica	01	04	05	11,4
Estudiantes de la Carrera Profesional de Mecánica Automotriz	02	-	02	4,5
Estudiantes de la Carrera Profesional de Secretariado Ejecutivo.	-	02	02	4,5
TOTAL	25	19	44	100,00

Fuente: Cuadro de asignación de personal (CAP), y nóminas de matrículas correspondiente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”.

2.3.2.3. Características de la muestra.

La directora general es la responsable de la conducción del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, es docente nombrada y

asume sus funciones por encargo de puesto, tiene experiencia en el campo de la gestión ya que se viene desempeñando como tal desde el año 2010; la Jefe de la Unidad Académica hace las veces de subdirectora general y representa a la gestión técnico pedagógica, y también es docente nombrada.

Con respecto a los docentes, la muestra representa a los docentes nombrados y contratados con más de un año de servicios en el Instituto, y son responsables de la formación integral de los estudiantes en las diferentes carreras profesionales que oferta el Instituto. En este caso se está excluyendo de la muestra a un docente contratado por tener menos de un año de servicios en el Instituto.

Por su parte, los estudiantes, en género mixto, están cursando estudios en el primer, tercer y quinto semestre curricular, en las carreras profesionales de Computación e Informática, Enfermería Técnica, Mecánica Automotriz y Secretariado Ejecutivo; la mayoría proceden del área urbana. De la muestra se están excluyendo a todos los alumnos ingresantes en el presente año y también a los alumnos con traslado externo.

En la selección de la muestra, para el caso del personal directivo, jerárquico, docentes y administrativos, se ha considerado a todas las unidades de observación de la población, considerando los criterios de exclusión e inclusión, y para el caso de la selección de la muestra de los estudiantes se ha considerado un muestreo por cuotas, considerando el género, tal como se detalla en los siguientes cuadros:

2.3.2.4. Criterios de inclusión.

El personal directivo, jerárquico, docentes y administrativos son miembros de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, y están incluidos en la muestra aquellos que tienen más de un año de servicio laboral.

2.3.2.5. Criterios de exclusión.

No se considerará en la muestra a los estudiantes ingresantes en el examen del presente año, así como a los trasladados en esta matrícula, y también serán excluidos de la muestra el personal que cuente con menos de un año de servicio en el Instituto.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos:

VARIABLE ÚNICA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Comunicación Interna	Observación	Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua.
	Encuesta	Entrevista para medir el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua.

Observación:

Según (Guerra, 2016) “La observación es la piedra angular de los métodos de investigación cualitativa. Observar no consiste simplemente en mirar, sino en buscar. Lo cual exige un principio estructurador de la mirada y del pensamiento”. “Para observar con rigor hace falta educar los ojos para ver. Pero no sólo eso. Hay que formar la mente para que las teorías permitan descifrar el significado de lo que se ha visto”.

Encuesta:

Según (Naresh, 2014), “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”.

Entrevista

Según (Murillo, 2018) “la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando”.

Cuestionario:

Según (Fidias, 2012) “el cuestionario es la modalidad de entrevista que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o papel en formato contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario administrativo porque debe ser llenado por el mismo encuestado sin intervención del encuestador”.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

El trabajo de investigación fue analizado mediante el procesamiento de la información realizado en tres fases:

2.5.1. Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento.

“El instrumento fue validado por dos expertos que cuentan con una solvencia profesional acorde al estudio; especialistas con grado de maestría en educación y gestión”, “los mismos que emitieron un juicio de valor relacionándolo la variable en estudio con el contenido de las dimensiones, los indicadores e ítems del instrumento de evaluación”.

“El instrumento de evaluación utilizado fue un cuestionario el mismo que estuvo estructurado por siete dimensiones cada uno de ellos representado por cinco ítems, haciendo la suma de treinta y cinco ítems”; “los que fueron

calificados utilizando una escala valorativa de completamente de acuerdo =5, De acuerdo =4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3, En desacuerdo= 2 y Completamente en desacuerdo =5”; “para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua”; y “para medir el el nivel de comunicación interna en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua a través de preguntas abiertas”.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	35

“La confiabilidad del instrumento fue analizada con el software estadístico SPSS, para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje 0,825 que corresponde a un nivel muy alto de confiabilidad”.

2.5.2. Segunda fase: Análisis descriptivo simple

“Se realizó el análisis estadístico a través de la representación de tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación, donde se ilustra las siete dimensiones comunicacionales”: “esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia y finalmente una tabla y figura comparativa de las dimensiones para verificar el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua”.

2.6. Aspectos éticos:

En las actividades realizadas durante el desarrollo del trabajo de investigación se contó con la participación de personas responsables, con valores éticos específicos, pero al mismo tiempo se presentaron dificultades, al respecto:

La mayoría de los trabajadores se sentía comprometidos en el trabajo institucional, pero conforme las actividades iban creciendo en sus responsabilidades estos mostraban cierto irrespeto entre ellos, utilizando palabras poco adecuadas en sus conversaciones y poco valor a la persona; situación que

fue superada con las constantes conversaciones de valor absoluto a la persona, su libertad para decir y hacer sus cosas exento de los prejuicios personales.

Algunos trabajadores trataban de ser imparciales al momento de emitir sus juicios favoreciendo siempre a sus familiares y amistades, pretendiendo sacar partido tan pronto tienen una oportunidad; situación que fue superada al demostrar con hechos concretos que interés personal se pospone ante los intereses colectivos o institucionales.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados obtenidos por dimensiones.

Tabla 01

Nivel de comunicación interna en su dimensión esencial en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	12	27.3
DEFICIENTE	10	22.7
REGULAR	10	22.7
BUENO	8	18.2
MUY BUENO	4	9.1
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión esencial en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

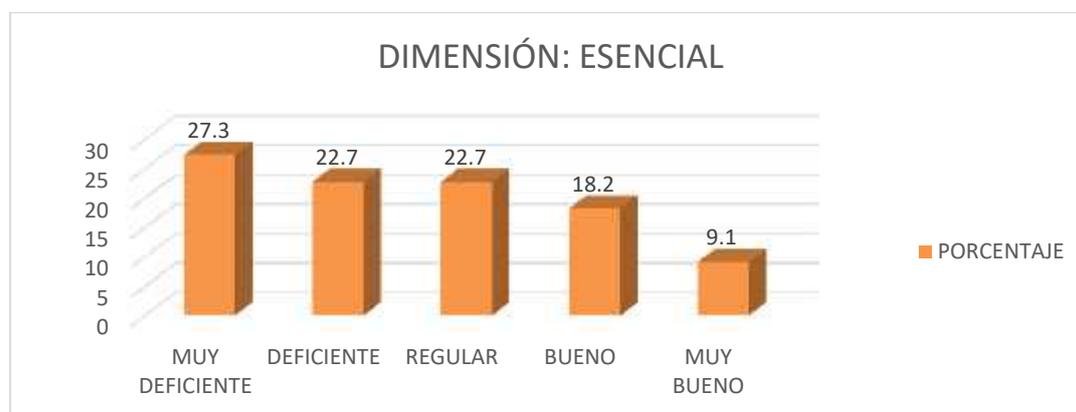


FIGURA 01: Dimensión Esencial

Fuente: Tabla N° 01

En la tabla y figura N° 01 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 22.7% nivel deficiente y regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión esencial.

Tabla 02

Nivel de comunicación interna en su dimensión operativa en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	14	31.8
DEFICIENTE	8	18.2
REGULAR	12	27.3
BUENO	6	13.6
MUY BUENO	4	9.1
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión operativa en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.



Figura 02: Dimensión Operativa

Fuente: Tabla N° 02

En la tabla y figura N° 02 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 31.8% tienen un nivel muy deficiente, el 18.2% nivel deficiente, el 27.3% nivel regular, el 13.6% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión operativa.

Tabla 03

Nivel de comunicación interna en su dimensión estratégica en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	10	22.7
DEFICIENTE	14	31.8
REGULAR	16	36.4
BUENO	2	4.5
MUY BUENO	2	4.5
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión estratégica en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

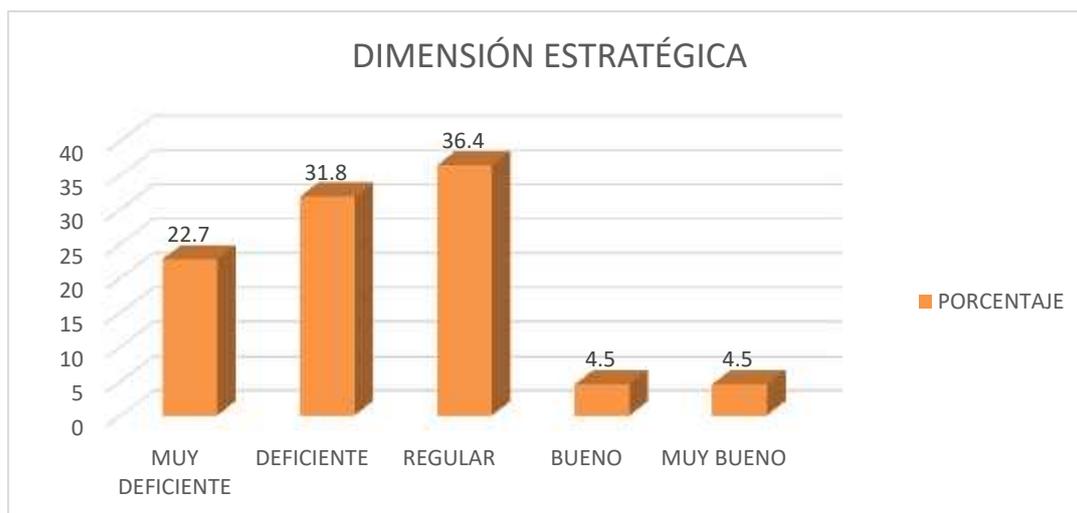


Figura 03: Dimensión Estratégica

Fuente: Tabla N° 03.

En la tabla y figura N° 03 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 36.4% nivel regular, el 4.5% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión estratégica.

Tabla 04

Nivel de comunicación interna en su dimensión valorativa en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	8	18.2
DEFICIENTE	16	36.4
REGULAR	10	22.7
BUENO	8	18.2
MUY BUENO	2	4.5
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión valorativa en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

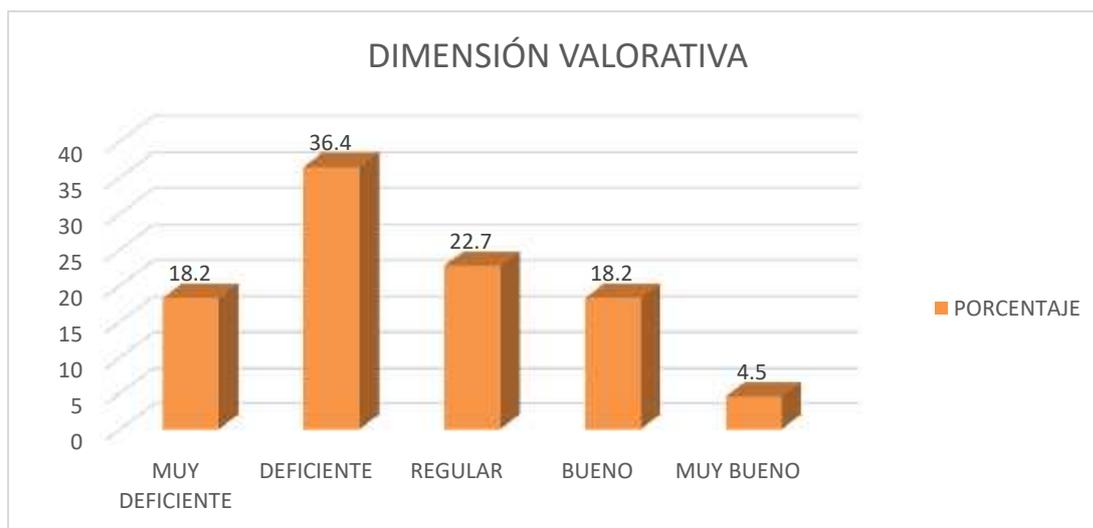


Figura 04: Dimensión valorativa

Fuente: Tabla N° 04

En la tabla y figura N° 04 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 18.2% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión valorativa.

Tabla 5

Nivel de comunicación interna en su dimensión motivacional en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	12	27.3
DEFICIENTE	16	36.4
REGULAR	12	27.3
BUENO	4	9.1
MUY BUENO	0	0
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión motivacional en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.



Figura 05: Dimensión motivacional

Fuente: Tabla N° 05.

En la tabla y figura N° 05 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 27.3% nivel regular, el 9.1% tienen un nivel bueno y ningún trabajador alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión motivacional.

Tabla 06

Nivel de comunicación interna en su dimensión aprendizaje en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	6	13.6
DEFICIENTE	16	36.4
REGULAR	10	22.7
BUENO	8	18.2
MUY BUENO	4	9.1
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión aprendizaje en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

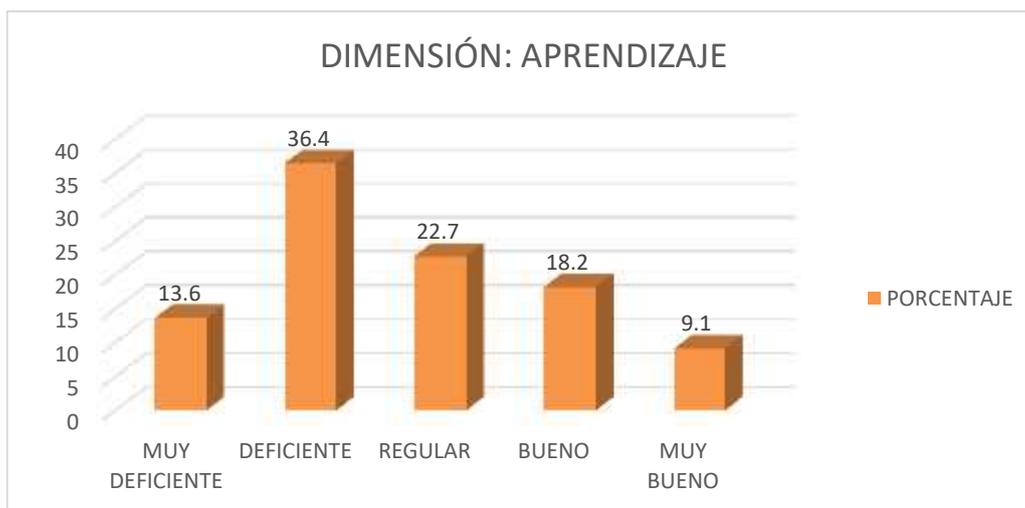


Figura 6: Dimensión aprendizaje

Fuente: Tabla N° 06.

En la tabla y figura N° 06 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP Bagua entrevistados el 13.6% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% nivel bueno y el 9.1% alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión aprendizaje.

Tabla 07

Nivel de comunicación interna en su dimensión inteligencia en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DEFICIENTE	10	22.7
DEFICIENTE	14	31.8
REGULAR	8	18.2
BUENO	6	13.6
MUY BUENO	6	13.6
TOTAL	44	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en su dimensión inteligencia en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

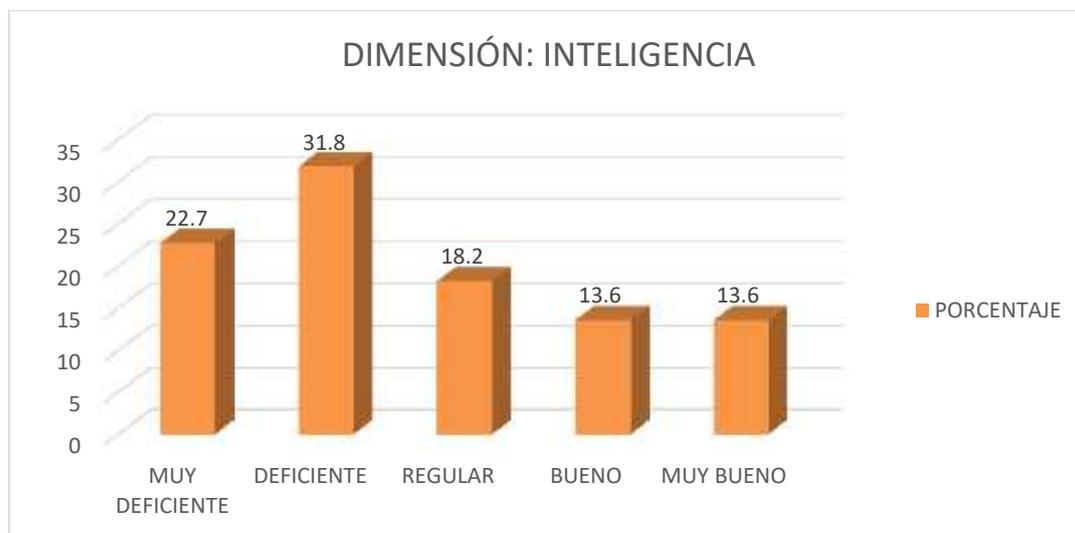


Figura 07: Dimensión inteligencia

Fuente: Tabla N° 07.

En la tabla y figura N° 07 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 18.2% nivel regular, el 13.6% nivel bueno y el 13.6% alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión inteligencia.

3.2. Resultado comparativo del nivel de comunicación interna.

Tabla 08

Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

NIVEL	ESENCIAL	OPERATIVA	ESTRATÉGICA	VALORATIVA	MOTIVACIONAL	APRENDIZAJE	INTELIGENCIA
MUY DEFICIENTE	27.3	31.8	22.7	18.2	27.3	13.6	22.7
DEFICIENTE	22.7	18.2	31.8	36.4	36.4	36.4	31.8
REGULAR	22.7	27.3	36.4	22.7	27.3	22.7	18.2
BUENO	18.2	13.6	4.5	18.2	9.1	18.2	13.6
MUY BUENO	9.1	9.1	4.5	4.5	0	9.1	13.6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Escala valorativa para medir el nivel de comunicación interna en el personal directivo, jerárquico, administrativo y docente del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas.

Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.



Figura 8: Nivel comunicación interna

Fuente: Tabla N° 08.

En la tabla y figura N° 08 se observa que el nivel de comunicación interna en el IESTP – Bagua se desarrolla de la siguiente manera: dimensión esencial muy deficiente el 27.3%, dimensión operativa muy deficiente el 31.8%, dimensión estratégica 36.4% nivel regular, dimensión valorativa, 36.4% nivel deficiente, dimensión motivacional 36.4% nivel deficiente, dimensión aprendizaje 36.4% nivel deficiente y la dimensión inteligencia 31.8% nivel deficiente; demostrándose de esta manera que la mayoría de las dimensiones está en el nivel deficiente y muy deficiente; ameritando la implementación de una propuesta que mejore la comunicación interna.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados.

La **Teoría de los flujos de comunicación interna**, según Antonio Lacasa, citado por (Fernández, 2012, p.12) ayudó a comprender la estructura organizativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico público Bagua y permitió distinguir tres tipos de comunicación interna: la horizontal, la transversal y la vertical, esta última, descendente o ascendente.

Concordante con lo sostenido por (Fernández, 2012, p.13), que: “Un adecuado funcionamiento de la comunicación dentro de la empresa puede contribuir si es orientado estratégicamente, a modificar la cultura organizacional en beneficio de los resultados de la organización integrando a los trabajadores a los objetivos, metas y normas de la empresa, estableciendo un clima socio-psicológico favorable, fomentando la participación del personal, y esto está vinculado en buena medida al tipo de comunicación que se establece entre los integrantes de la comunidad institucional.

Como en toda organización, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua se ha encontrado un sistema de redes de comunicación, concordante con lo expuesto por Gilda Rota y María Luisa Muriel, citado por (Cruz, 2012, p.9), en la **Teoría de las redes de mensajes**, quienes plantean que una red de comunicación es el camino que sigue el flujo de mensajes a cada uno de los elementos (departamentos, personas, etc.), y estas redes pueden estar constituidas tan sólo con dos personas, por unas pocas, o por toda una organización, pudiendo ser redes de comunicación de sistema total que trazan el mapa de modelos de comunicación a través del conjunto de la organización; las redes de grupos, que identifican a los grupos de individuos que comunican más entre ellos que con otros miembros de la organización; o las redes personales que pueden ser de dos tipos: radiales y entrelazadas; las redes formales son aquellas explícitamente señaladas en el organigrama o gráfica de la institución y que sirven para promover el desarrollo de las tareas productivas su coordinación y cumplimiento.

Con respecto al objetivo general: “Describir el nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior

Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se realizaron las coordinaciones respectivas previas a la aplicación de los instrumentos de medición de la variable en estudio, para lo cual se seleccionó al azar personal que represente a los estudiantes, docentes, administrativos, jerárquicos y directivos; a quienes se les aplicó una entrevista preliminar para conocer y determinar de manera previa las dimensiones que se requiere estudiar para conocer el nivel de comunicación interna. Al realizar el estudio preliminar se ha encontrado que el 34.3% del personal entrevistado afirman que sí se cumplen las dimensiones en estudio, a excepción de la dimensión esencial y la dimensión motivacional; en cambio el 65,7 % de la población entrevistada afirma que no se cumplen las dimensiones en estudio; y una vez obtenida esta información preliminar se prosiguió con las coordinaciones para obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos de recojo de datos, previa validación por los expertos de los instrumentos a aplicar a los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua; una vez validados los instrumentos por los expertos, se procedió a aplicarlos en el mismo local institucional, tal como se aprecia en las vistas fotográficas de los anexos.

Con respecto al objetivo específico N° 01 “Diagnosticar el nivel comunicación interna, en la **dimensión esencial** en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. Se elaboró el instrumento de evaluación el mismo que fue validado por dos expertos los que contaban con grado de maestría en Administración de la Educación y en Docencia y Gestión Educativa, ; ambos experiencia en investigación científica, razones suficientes para demostrar su solvencia profesional. De la misma manera el instrumento alcanzó su confiabilidad con un puntaje de 0,825, lo que demuestra que el software SPSS nos avala con un nivel de confiabilidad muy alto, asegurando de esta manera que los resultados a obtener serán confiables. Observando que. de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 22.7% nivel deficiente y regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su **dimensión esencial**. Tabla y figura N° 01.

Con respecto al objetivo N° 02: “Identificar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión operativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. En la tabla y figura N° 02 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 31.8% tienen un nivel muy deficiente, el 18.2% nivel deficiente, el 27.3% nivel regular, el 13.6% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión operativa.

Con respecto al objetivo N° 03: “Analizar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión estratégica**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. Se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 36.4% nivel regular, el 4.5% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión estratégica. Tabla y figura N° 03.

Con respecto al objetivo N° 04: “Diagnosticar el nivel comunicación interna, en la **dimensión valorativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. En la tabla y figura N° 04 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 18.2% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión valorativa.

Con respecto al objetivo N° 05: “Identificar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión motivacional**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. En la tabla y figura N° 05 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente,

el 27.3% nivel regular, el 9.1% tienen un nivel bueno y ningún trabajador alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión motivacional.

Con respecto al objetivo N° 06: “Analizar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión aprendizaje**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. En la tabla y figura N° 06 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP Bagua entrevistados el 13.6% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% nivel bueno y el 9.1% alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión aprendizaje.

Con respecto al objetivo N° 07: “Explicar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión inteligencia**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”. En la tabla y figura N° 07 se observa que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 18.2% nivel regular, el 13.6% nivel bueno y el 13.6% alcanzó el nivel muy bueno. Lo que demuestra que existe un requerimiento urgente por mejorar el nivel de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas; en su dimensión inteligencia.

Con respecto a los antecedentes de estudio: (Papic, 2016, p.14): En su Tesis: “La comunicación organizacional en las instituciones educativas” –Cuba. Nos permite analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna, entre los directivos y el profesorado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Bagua, ayudándonos a afirmar que el manejo de los elementos de la comunicación interna entre los directivos y el profesorado es indispensable para mejorar la convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa.

(Cantón y García, 2012, p.16). En su investigación: “La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso” - Argentina; Nos permite reflexionar que

la comunicación interna incide en la vida organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, tanto en las actitudes individuales así como en las relaciones interpersonales.

(Mayorga, 2016, p.9). En su Tesis: “Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de la oficina de la Asociación Peruana Central 2016” – Perú. Facilita realizar el diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público - Bagua

(Manzano, 2017, p.15). En su Tesis: “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016” - Perú. Nos ayuda a analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Bagua.

(Cantón y García, 2012, p.16). En su investigación: “La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso”- Argentina. Los autores consideran que el concepto de comunicación está difuso, que hay pocos valores fundamentales que son compartidos y construidos durante el proceso de desarrollo de la tarea, es por ello que se tiene que trabajar la identidad y pertinencia institucional en relación con las actitudes individuales..

(Checa y Flores, 2013, p.9). En su Tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque” – Perú. Nos permite analizar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral institucional, en tanto los autores de la investigación corroboran la existencia de una débil comunicación interna en las organizaciones y que es de urgente necesidad revertir esta situación dado que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

(Angulo, 2016, p.11). En su Tesis: “Respuesta de un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en el área administrativa de UPAO – Campus Trujillo 2016” – Perú. Propone un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal existente en el área administrativa de la UPAO.,

lo que nos permite reflexionar sobre la necesidad de la implementación de un plan de comunicación interna en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, que nos permita mejorar los niveles de información, conocimiento del funcionamiento, normas, principios y valores que lo rigen en la institución.

V. CONCLUSIONES

Al término de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1° El nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas” en la mayoría de las dimensiones está en el nivel deficiente y muy deficiente; ameritando la implementación de una propuesta que mejore la comunicación interna.
- 2° El nivel comunicación interna, en la **dimensión esencial** en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas” arrojó que el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 22.7% nivel deficiente y regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno.
- 3° El nivel de comunicación interna, en la **dimensión operativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas, se encontró que el 31.8% tienen un nivel muy deficiente, el 18.2% nivel deficiente, el 27.3% nivel regular, el 13.6% tienen un nivel bueno y solo el 9.1% tienen un nivel muy bueno.
- 4° Analizar el nivel de comunicación interna, en la **dimensión estratégica**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se encontró que el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 36.4% nivel regular, el 4.5% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno.
- 5° El nivel comunicación interna, en la **dimensión valorativa**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se determinó que de los 44 trabajadores del IESTP – Bagua entrevistados el 18.2% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% tienen un nivel bueno y solo el 4.5% tienen un nivel muy bueno.

- 6° El nivel de comunicación interna, en la **dimensión motivacional**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se determinó que el 27.3% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 27.3% nivel regular, el 9.1% tienen un nivel bueno y ningún trabajador alcanzó el nivel muy bueno
- 7° El nivel de comunicación interna, en la **dimensión aprendizaje**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se halló que el 13.6% tienen un nivel muy deficiente, el 36.4% nivel deficiente, el 22.7% nivel regular, el 18.2% nivel bueno y el 9.1% alcanzó el nivel muy bueno.
- 8° El nivel de comunicación interna, en la **dimensión inteligencia**, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas”, se encontró que el 22.7% tienen un nivel muy deficiente, el 31.8% nivel deficiente, el 18.2% nivel regular, el 13.6% nivel bueno y el 13.6% alcanzó el nivel muy bueno.

VI. RECOMENDACIONES

Al término de la investigación se determinó plantear las siguientes recomendaciones:

- 1° Al director Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua – Amazonas, realizar un trabajo coordinado donde prime la comunicación interna para diseñar y elaborar un plan de comunicación interna para el
- 2° A los directores de Carrera del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua – Amazonas aplicar el plan de mejora del nivel de comunicación interna a nivel institucional.
- 3° A los dirigentes estudiantiles del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua – Amazonas, apoyar en la gestión institucional el nivel de participación de los integrantes fortaleciendo la comunidad educativa.
- 4° A los representantes de la comunidad educativa elevar el nivel de participación de los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua – Amazonas, en la transferencia de información y la toma de decisiones.

VII. REFERENCIAS

- Angulo, 2. (2016). *Propuesta dde un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en elárea administrativa de la UPAO-Campus Trujillo 2016*. Trujillo.
- Cantón y García, 2. (2012). Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41204/41MariaBorrotoArticulo.pdf>
- Cantón y García, 2. (2012). *La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso*. Argentina: Tendencias Pedagógicas N° 19 - 2012.
- Checa y Flores, 2. (2013). *El clima organizaional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque*. Lambayeque.
- Cruz, B. (2012). Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. (U. d. Lenin, Ed.) *Contribuciones a las ciencias sociales*, 20. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ccss/20/cbfp.html>
- Fabbri, M. (2015). *Las tecnicas de observación: La observación*. Brasilia, Brasil.
- Fernández, C. y. (2012). Posiciones teóricas en torno a la comunicación orgaanizacional. *Contribucines a las ciencias sociales*, 20. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ccss/20/cbfp.html>
- Ferrer, J. (2010). *Conceptos básicos de Metodología de Investigación*. Lima, Perú.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme. Obtenido de https://issuu.com/paundpro/docs/el_proyecto_de_investigacion_fidias
- Formanchuk, A. (2012). *Las siete dimensiones de Formanchuk*. 8. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/351577723/Las-7-dimensiones-formanchuk>
- Gamarra, 2. (2014). *Perepción de directivos y docentes sobre categorías de clima organizacional en una institución educativs estatal de la UGEL o4 de Comas*. Comas, Lima.
- Gómez, 2. (2011). *Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica*. Bogotá.
- Guerra, S. (2016). *La observación en la investigación cualitativa. Una experiencia en el área de salud*. ELSEVIER. Obtenido de

<http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-observacion-investigacion-cualitativa-una-13384>

Hernández. (2014). *La comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá*. Bogotá.

Jácome, 2. (2017). *Diagnóstico de la comunicación interna y propuesta de mejora para implementarlo en la corporación MARESA para el periodo 2016-2017*. Quito, Ecuador.

Kouss, S. (2014). *La comunicación interna en las organizaciones*. Lima, Perú. Obtenido de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132427/1/TG_KoussGutierrez_Comunicaci%C3%B3n.pdf

Lui y Tucker. (2008).

Manzano, 2. (2017). *La comunicación interna y el desempeño Agencias puno y Juliaca - 2016* año laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador. Juliaca.

Mayorga, 2. (2016). *Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de la oficina de la Asociación Peruana Central 2016*. Lima.

Ministerio de Educación. (2015). *Ficha de observación (herramienta pedagógica)*. Lima, Perú.

Murillo, J. (08 de febrero de 2018). *Metodología de Investigación Avanzada*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?q=concepto+de+entrevista+segun+autores&oq=concepto+de+Entrevista&aqs=chrome.3.69i57j0l5.21806j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8:https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://www.google.com.pe/search?q=concepto+de+entrevista+segun+autores&oq=concepto+de+Entrevista&aqs=chrome.3.69i57j0l5.21806j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8:https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)

Naresh, K. (2014). *Investigación de mercados*. Obtenido de <https://www.freelibros.org/marketing/investigacion-de-mercados-5ta-edicion-naresh-k-malhotra.html>

Olivos, 2. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. Tesis, Universidad Tecnológica de Pereira, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/842/372357F825.pdf;jsessionid=268230953E5AF323CAE96C6C3AECABAA?sequence=1>

Osorio, R. (2016). El cuestionario. Madrid, España. Obtenido de <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>

Papic, 2. (2016). Málaga.

Pauu, 2. (2016). *Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la operadora comercial Sinergia, S.a., Cobán, Alta Veracruz*". San Juan Chamelca, alta Veracruz - Guatemala.

Sánchez Carlessi y Reyes Meza. (2002). Metodología y *Diseño de la Investigación Científica*. Lima - Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA PARA MEDIR DE MANERA PRELIMINAR EL NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

Estamos con el Sr. Rainer María Pereyra Ramírez, en el Sector Tomaque, distrito de Bagua, ubicados en el local del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”, siendo las 9:00 a.m. del día 8 de enero del año dos mil dieciocho, y sabemos de su atareada labor y escaso tiempo para atender este tipo de demandas, pero su respuesta será de mucha utilidad a efectos de la investigación que estamos desarrollando, y nos dará información válida para establecer, de manera preliminar, el nivel de comunicación interna en este centro de educación superior.

Díganos por favor:

- 1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?
- 2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se encuentra ubicado usted?
- 3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?
- 4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?, ¿Explique?
- 5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?
- 6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga ¿con qué frecuencia se realiza?
- 7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?, y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias?

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS PRELIMINARES REALIZADAS A LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

ENTREVISTADA N°1:

Nombre: Socorro Gamonal Ancajima.

Cargo : Servidora Técnico Auxiliar (STA).

1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?

RESPUESTA: No. “A la fecha no encuentro el plan de comunicación institucional. La comunicación es un poco restringida”.

2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se encuentra ubicado usted?

RESPUESTA: “Me encuentro ubicada en el Área de Secretaría Académica”.

3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?

RESPUESTA: “No, pero tendría que preguntar a los demás trabajadores, y en cuento a mi persona, hago un trabajo de acuerdo a mis funciones, pero con limitaciones porque siempre tengo que estar a la espera de que mi jefe dé las órdenes”.

4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?, ¿explique?

RESPUESTA: “Sí tengo conocimiento, porque he tenido la oportunidad de pasar por las diferentes áreas”

5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?

RESPUESTA: “No. Falta la justicia. Una crítica constructiva para la institución es que falta la justicia. Todos debemos ser tratados con igualdad y equidad”.

6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga ¿con qué frecuencia se realiza?

RESPUESTA: “No he tenido la oportunidad, he visto que han sido capacitados pero no nos han llamado para la retroalimentación. Inclusive mi compañera Manuela fue capacitada y pensé que nos iba a retroalimentar, pero no hubo esa retroalimentación”.

7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?, y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias?

RESPUESTA: “En las reuniones de docentes y administrativos, damos las sugerencias pero parece que la toman en otro sentido de la palabra. Parece que no nos toman en cuenta”.

ENTREVISTADO N°2:

Nombre: M.V. Segundo Bernardo Chirinos Quicio.

Cargo : Jefe del Área Académica de Investigación y Tutoría.

1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?

RESPUESTA: “No creo”.

2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se encuentra ubicado usted?

RESPUESTA: “Actualmente estoy en el Área de Investigación y Tutoría”.

3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?

RESPUESTA: “Bueno, todo trabajo en nuestra institución es valorado por los planteamientos y por esa comunicación que ustedes inclusive están investigando, que debe existir entre docente y alumno”.

4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?, explique

RESPUESTA: “En nuestra institución las cosas se coordinan tanto en dirección como en las diferentes áreas y jefaturas”.

5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?

RESPUESTA: “Yo pienso que las jefaturas juegan un papel importante tanto en dirección para una buena coordinación en el trabajo que debe desempeñarse”.

6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga ¿con qué frecuencia se realiza?

RESPUESTA: “Sí se realiza esta retroalimentación, aunque no con mucha frecuencia”.

7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?, y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias?

RESPUESTA: “Se realiza reuniones y asambleas con todo el personal docente, mayormente con frecuencia mensual. Las sugerencias se canalizan

a través de pedidos que se realizan en las reuniones y ver de qué forma se puede mejorar el trabajo institucional”.

ENTREVISTADO N°3:

Nombre: Wilson Chiclote Alcalde.

Cargo : Alumno de la carrera profesional técnica de Computación e Informática.

1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?

RESPUESTA: “No, no conozco”.

2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se encuentra ubicado usted?

RESPUESTA: “Desconozco en que órgano funcional me encuentro”.

3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?

RESPUESTA: “Bueno, sí”.

4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?, explique.

RESPUESTA: “Desconozco”.

5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?

RESPUESTA: “No”.

6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga ¿con qué frecuencia se realiza?

RESPUESTA: “o se realiza la retroalimentación”.

7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?, y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias?

RESPUESTA: “No, para los alumnos no hay”.

ENTREVISTADO N°4:

Nombre: José Vásquez Seminario

Cargo : “Personal de Servicio I”.

1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?

RESPUESTA: “Hasta la fecha no conozco si hay un plan”.

2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se encuentra ubicado usted?

RESPUESTA: “La verdad, que desconozco”.

3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?

RESPUESTA: “A veces hay discordia, pero de todas maneras hay que estar ahí hasta que Dios nos diga ya”.

4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?, explique.

RESPUESTA: “Tampoco, no sé nada de eso”.

5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?

RESPUESTA: “Tampoco no sé eso”.

**6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga
¿con qué frecuencia se realiza?**

RESPUESTA: “Desconozco”.

**7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto
pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?,
y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus
sugerencias?**

RESPUESTA: “Tampoco no sé nada de eso todavía, porque bueno, no sé
cuál es el motivo, de repente más adelante se podrá coordinar eso”.

ENTREVISTADO N°5:

Nombre: Oscar Avilés Pintado Estela.

Cargo : Docente.

1.- ¿Conoce usted si existe un Plan de Comunicación Institucional?

RESPUESTA: “Desconozco”.

**2.- ¿Según la estructura orgánica del Instituto, en qué órgano funcional se
encuentra ubicado usted?**

RESPUESTA: “Docente de mecánica”.

3.- ¿Siente que su trabajo es valorado?

RESPUESTA: “Sí”.

**4.- ¿Tiene conocimiento cómo se hacen las cosas en el Instituto?,
explique.**

RESPUESTA: “Sí “.

5.- ¿Cree que en el Instituto se actúa con justicia y cada uno tiene lo que realmente merece?

RESPUESTA: "Claro en parte sí, aunque a veces existen deficiencias".

6.- ¿Se realiza la retroalimentación en el Instituto?, y si cree que sí diga ¿con qué frecuencia se realiza?

RESPUESTA: "Claro, se realiza semestral o anual".

7.- ¿Hay espacios participativos donde los trabajadores del Instituto pueden brindar sus ideas y sugerencias para la mejora institucional?, y si dice que sí, ¿con qué frecuencia se reúnen y cómo canalizan sus sugerencias?

RESPUESTA: "Sí, nos reunimos en asambleas mensuales, canalizamos nuestras sugerencias solamente en asambleas".

Tabla 2 :Frecuencia porcentual de las dimensiones de Comunicación Interna, según los resultados de la entrevista preliminar aplicada al personal de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

FRECUENCIAS DIMENSIONES	f _i		%	
	SÍ	NO	SÍ	NO
DIMENSIÓN ESENCIAL: Existe plan institucional de comunicación interna	0	5	00	100
DIMENSIÓN OPERATIVA: Reconoce la estructura institucional	3	2	60	40
DIMENSIÓN ESTRATÉGICA: Siente que su trabajo es valorado	3	2	60	40
DIMENSIÓN VALORATIVA: Sabe cómo se hacen las cosas	3	2	60	40
DIMENSIÓN MOTIVACIONAL: Cree que se actúa con justicia	0	5	00	100
DIMENSIÓN APRENDIZAJE: Se realiza la retroalimentación.	1	4	20	80
DIMENSIÓN INTELIGENCIA: Hay espacios participativos donde los trabajadores brinden sus ideas.	2	3	40	60

FUENTE: Elaboración propia en base a la información obtenida en la entrevista preliminar realizada al personal de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

Evidencias fotográficas sobre el problema.



Fotografía N°01



Fotografía N°02



Fotografía N°03



Fotografía N°04

En la fotografía N°01, se aprecia la parte lateral de la infraestructura física del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua", el cual fue creado mediante Resolución Ministerial N° 865-87-ED., de fecha 10 de diciembre de 1987; actualmente oferta cuatro carreras profesionales técnicas, y son: Computación e Informática, Mecánica Automotriz, Enfermería Técnica y Secretariado Ejecutivo. Aquí podemos observar la insignia del Instituto, que ha pasado a constituir el logotipo institucional, símbolo que caracteriza a la institución en los documentos oficiales e imagen institucional.

En la fotografía N°02, se aprecia la vía de acceso peatonal hacia las instalaciones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua" y podemos observar que esta vía de acceso está carente de información que oriente al visitante.

En la fotografía N°03, podemos notar la vía de acceso vehicular al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua".

En la fotografía N°04, corresponde al primer nivel del pabellón principal de aulas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua", no se observa murales, tableros informativos u otros medio de información al visitante.



Fotografía N°05



Fotografía N°06

En la fotografía N° 05, observamos una vitrina informativa, utilizada por las áreas académicas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua” para comunicar o informar a los estudiantes diversos procesos y actividades académicas.

En la fotografía N°06, observamos otra vitrina que está ubicada en lugar contiguo a la Dirección del Instituto y se utiliza para informar al personal docente, trabajadores y alumnos diversos acuerdos, informes, dictámenes, citaciones y otros actos administrativos y de gestión institucional.



Fotografía N°07



Fotografía N°08

En la fotografía N° 07, podemos apreciar que existe la rotulación en los ambientes de la Dirección General, sigue la Sala de Docentes y continúa con el Taller de Ensamblaje de Computadoras, medios de comunicación que ayudan a los visitantes a estar mejor informado

En la fotografía N°08, se aprecia la Sala de Computación e Informática conteniendo equipos de cómputo, que sirve para la enseñanza aprendizaje de los estudiantes en los módulos de ofimática, informática, tecnologías de la información y comunicación y otros módulos de computación e informática.

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL DIRECTIVO, JERÁRQUICO, ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

Sabemos de su atareada labor y escaso tiempo para atender este tipo de demandas, pero su respuesta será de mucha utilidad a efectos de la investigación que estamos desarrollando, y nos dará información válida para establecer el nivel de comunicación interna en este Instituto de Educación Superior:

Cargo: _____ Condición laboral: _____ Fecha: _____

Dimensiones	Ítems	VALORACIONES				
		Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Esencial	1. Los miembros de la comunidad educativa coordinan sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.					
	2. Recibe usted en su institución comunicaciones de parte del personal superior jerárquico.					
	3. Recibe usted en su institución comunicaciones de todos los integrantes de la Comunidad Educativa.					

	4. Se realizan reuniones para proponer y alcanzar las metas.					
	5. Ha participado en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto.					
Operativa	6. Se realizan actividades para dar a conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.					
	7. El organigrama del Instituto está ubicado en un lugar visible					
	8. Se publica o comunica las normas de trabajo.					
	9. Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.					
	10. Está enterado de las actividades institucionales que se tiene que cumplir mañana.					
Estratégica	11. Se siente orientado sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.					
	12. Tiene objetivos personales y estos permiten alcanzar metas institucionales.					
	13. Forma parte de un proyecto específico y sabe cuál es el impacto sobre el resto del personal.					
	14. Se actúa favoreciendo un buen clima institucional en su Instituto.					
	15. Se practica buenas relaciones interpersonales en su Instituto.					
valor ativa	16. Sabe cómo se gestionan los aspectos financieros en el Instituto.					

	17. Conoce los valores, las normas, los códigos, los principios y la ética que se practica en su Instituto.					
	18. Ha sido escuchado y atendido en sus opiniones, peticiones o propuestas.					
	19. Su trabajo ha sido valorado mediante resoluciones de agradecimiento o felicitación.					
	20. Se practica la equidad e imparcialidad en su Instituto.					
Motivacional	21. Se siente orgulloso de formar parte del Instituto.					
	22. Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su Instituto.					
	23. Cree que en el Instituto a cada uno se le otorga lo que realmente merece.					
	24. El trato que recibe es como una persona y no como un "recurso humano".					
	25. Ha recibido actitudes de motivación para realizar su trabajo.					
Aprendizaje	26. Se le presta atención al personal y a su desempeño.					
	27. Se capacita permanentemente al personal.					
	28. Se aplican medidas objetivas de evaluación.					
	29. Los encargados de las capacitaciones son personas adecuadas.					

	30. En su institución, se realiza la retroalimentación.					
Inteligencia.	31. En su institución se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional.					
	32. El Instituto se ha adelantado a los cambios tecnológicos.					
	33. Su institución motiva en su trabajo, sabe escucharlo y valorarlo.					
	34. El Instituto ha realizado acciones de prevención a los problemas.					
	35. En su Instituto se da el verdadero valor a todos sus integrantes, sin favoritismos.					

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

Sabemos de su atareada labor y escaso tiempo para atender este tipo de demandas, pero su respuesta será de mucha utilidad a efectos de la investigación que estamos desarrollando, y nos dará información válida para establecer el nivel de comunicación interna en este Instituto de Educación Superior:

Carrera profesional: _____ Ciclo ____ Fecha: _____

Dimensiones	Ítems	VALORACIONES				
		Siempre	Casi	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
Esencial	1. Los miembros de la comunidad educativa coordinan sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.					
	2. Recibe usted en su Instituto comunicaciones de parte del personal directivo.					
	3. Recibe usted en su institución comunicaciones de todos los que integran la Comunidad Educativa.					
	4. Se realizan reuniones para proponer y alcanzar las metas.					
	5. Ha participado en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto.					

Operativa	6. Se realizan actividades para dar a conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.					
	7. El organigrama del Instituto está ubicado en un lugar visible					
	8. Se publica o comunica las normas internas de su Instituto, tales como reglamentos, directivas, etc.					
	9. Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.					
	10. Está enterado de las actividades institucionales que se tiene que cumplir mañana.					
Estratégica	11. Se siente orientado sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.					
	12. Tiene objetivos personales y estos permiten alcanzar metas institucionales.					
	13. Forma parte de un proyecto específico y sabe cuál es el impacto sobre el resto del personal.					
	14. Se actúa favoreciendo un buen clima institucional en su Instituto.					
	15. Se practica buenas relaciones interpersonales en su Instituto.					
valorativa	16. Sabe cómo se gestionan los aspectos financieros en el Instituto.					
	17. Conoce los valores, las normas, los códigos, los principios y la ética que se practica en su Instituto.					
	18. Ha sido escuchado y atendido en sus opiniones, peticiones o propuestas.					

	19.Su trabajo ha sido valorado mediante resoluciones de agradecimiento o felicitación.					
	20.Se practica la equidad e imparcialidad en su Instituto.					
Motivacional	21. Se siente orgulloso de formar parte del Instituto.					
	22.Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su Instituto.					
	23. Cree que en el Instituto a cada uno se le otorga lo que realmente merece.					
	24. El trato que recibe es como una persona y no como un “recurso humano”.					
	25. Ha recibido actitudes de motivación para realizar su trabajo.					
Aprendizaje	26. Se le presta atención al personal y a su desempeño.					
	27. Se capacita permanentemente al personal.					
	28. Se aplican medidas objetivas de evaluación.					
	29. Los encargados de las capacitaciones son personas adecuadas.					
	30. En su institución, se realiza la retroalimentación.					
Inteligencia.	31. En su institución se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y					

	sugerencias para la mejora institucional.					
	32. El Instituto se ha adelantado a los cambios tecnológicos.					
	33. Su institución motiva en su trabajo, sabe escucharlo y valorarlo.					
	34. El Instituto ha realizado acciones de prevención a los problemas.					
	35. En su Instituto se da el verdadero valor a todos sus integrantes, sin favoritismos.					

Anexo 2

FICHA TÉCNICA

1. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para medir el nivel de Comunicación Interna en lo integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

2. Autor del instrumento:

Creado por: Br. Neptalí LEÓN SUÁREZ

3. Objetivo del instrumento:

Medir y analizar el nivel de comunicación interna, a través de las dimensiones esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia, en los integrantes de la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua, Amazonas.

4. Usuarios:

Se recopilará información de los siguientes integrantes de la comunidad educativa: 01 Directora General, 01 jefe de Unidad Académica, 01 jefe de Unidad Administrativa, 01 jefe de Área de Producción, 01 Secretario Académico, 06 jefes de Área Académica, 01 jefe de Informática Institucional y Seguimiento de Egresados, 09 docentes, 08 personal administrativo y de servicio, 05 estudiantes de la carrera profesional de Computación e Informática, 05 estudiantes de la carrera profesional de Enfermería Técnica, 02 estudiantes de la carrera profesional de Mecánica Automotriz, 02 estudiantes de la carrera profesional de Secretariado Ejecutivo; del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Bagua”.

5. Modo de aplicación:

1° La escala valorativa está diseñada en 35 ítems, (5 preguntas se relacionan con la dimensiones esencial, 5 con la dimensión operativa, 5 con la dimensión estratégica, 5 con la dimensión valorativa, 5 con la dimensión motivacional, 5 con la dimensión aprendizaje y 5 con la dimensión inteligencia); con criterios de valoración: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca.

2° La directora General, los jefes de Áreas, el personal administrativo y los alumnos deben desarrollar la escala valorativa en forma individual, para lo cual se les dará las indicaciones correspondientes a fin de que consignen los datos requeridos en el instrumento de evaluación.

3° La escala valorativa se aplicará en dos momentos, en primer lugar al personal directivo, jerárquico y docentes, y en un segundo momento a los estudiantes.

3° Su aplicación tendrá aproximadamente una duración de 50 minutos, utilizando como materiales un lápiz, un bolígrafo, el instrumento de evaluación impreso con las explicaciones por parte de los investigadores.

6. Estructura de los instrumentos.

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

Variable única: Comunicación interna		
Dimensiones	Indicadores	Ítems
Esencial	Los miembros de la comunidad educativa coordinan sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.	1 - 5
	Recibe usted en su institución comunicaciones de parte del personal superior jerárquico.	
	Recibe usted en su institución comunicaciones de todos los integrantes de la Comunidad Educativa.	
	Se realizan reuniones para proponer y alcanzar metas.	
	Ha participado en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto.	
Operativa	Se realizan actividades para dar a conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.	6 - 10
	El organigrama del Instituto está ubicado en lugar visible.	
	Se comunica o publica las normas de trabajo.	
	Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.	
	Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que cumplir mañana.	
Estratégica	Se siente orientado sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.	11- 15
	Tiene objetivos personales y estos permiten alcanzar metas institucionales.	
	Forma parte de un proyecto específico y sabe cuál es el impacto sobre el resto del personal.	
	Se actúa favoreciendo un buen clima institucional en su Instituto.	
	Se practica buenas relaciones interpersonales en su Instituto.	
	Sabe cómo se gestionan los aspectos financieros en el Instituto.	

Valorativa	Conoce los valores, las normas, los códigos, los principios y la ética que se practica en el Instituto.	16 - 20
	Ha sido escuchado y atendido en sus opiniones, peticiones o propuestas.	
	Su trabajo ha sido valorado mediante resoluciones de agradecimiento o felicitación.	
	Se practica la equidad e imparcialidad en el Instituto.	
Motivacional	Se siente orgulloso de formar parte del Instituto.	21 - 25
	Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su Instituto.	
	Cree que en el Instituto a cada uno se le otorga lo que realmente merece.	
	El trato que recibe es como una persona y no como un "recurso".	
	Ha recibido actitudes de motivación para realizar su trabajo.	
Aprendizaje	Se le presta atención al personal y a su desempeño.	26 - 30
	Se capacita permanentemente al personal.	
	Se aplican medidas objetivas de evaluación.	
	Los encargados de la capacitación son personas adecuadas.	
	En su institución se realiza la retroalimentación	
Inteligencia	En su institución se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional.	31 - 35
	Su institución significa tener la oportunidad de crecer, aprender y mejorar.	
	El Instituto se ha adelantado a los cambios de Gestión Institucional.	
	La institución ha realizado acciones de prevención a los problemas.	
	En su Instituto se da el verdadero valor a todos sus integrantes, sin favoritismos.	

7. Escala.

7.1. Escala general.

Escala respecto a los directivos, docentes y administrativos:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
MUY DEFICIENTE	1	MD	(1– 35)
DEFICIENTE	2	D	(36 - 70)
REGULAR	3	R	(71 – 105)
BUENA	4	B	(106 – 140)
MUY BUENA	5	MB	(141 – 175)

Escalas por dimensiones:

Esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
MUY DEFICIENTE	1	MD	(1– 5)
DEFICIENTE	2	D	(6 – 10)
REGULAR	3	R	(11 – 15)
BUENA	4	B	(16- 20)
MUY BUENA	5	MB	(21- 25)

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento fue analizada con el software estadístico SPSS, para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje 0,823 que corresponde a un nivel alto de confiabilidad.

Validez del instrumento

El instrumento fue validado por dos profesionales conocedores del tema y con grado de maestría entre ellos Especialistas en docencia y gestión, y en Administración de la Educación con especialista en investigación científica; tal como se demuestra en anexos adjuntos en el presenta trabajo de investigación.

Anexo 3



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "BAGUA"
Creado por R.M. N° 865-87 ED
Revalidación de Autorización de Funcionamiento R.D. N° 0261-2006-ED
Bagua - Amazonas



TECNOLOGIA PARA EL DESARROLLO

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 050 -2010-ME/UGEL-B/ISTPB/DIR.

Tomaque, 14 de julio de 2010.

VISTO: El Informe N°013-2010-ME/GR-A/DRE-A/UGEL-B/ISTPB/AP-JEF, emitido por el Ing. Neptalí León Suárez, responsable de la comisión de elaboración del Reglamento Institucional, asentadas en acta suscrita en folios N° 328 al 333 de fechas 05, 06, 08 y 09 del presente mes, conteniendo 44 folios útiles.

CONSIDERANDO:

Que, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua" es una institución educativa de derecho público, formadora de profesionales técnicos altamente calificados en las carreras profesionales de Computación e Informática, Enfermería Técnica, Mecánica Automotriz y Secretariado Ejecutivo.

Que, mediante Ley N° 29394 se ha regulado la creación y el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior del país, así mismo con D.S. N°004-2010-ED, se ha aprobado el reglamento de la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior.

Que, mediante R.M. N°0023-2010-ED, se ha aprobado el Plan de Adecuación de los actuales Institutos y Escuelas de Educación Superior a la Ley N°29394; estando el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Bagua" obligado a cumplir lo dispuesto en dicho plan.

Que, mediante R.D. N°018-10-ME/UGEL-U/ISTP-B/DIR., se ha constituido la Comisión de elaboración del nuevo Reglamento Institucional, designando como responsable de dicha comisión al Ing. Neptalí León Suárez, quien ha cumplido de manera eficiente, responsable y oportuna con el encargo asignado; habiéndose revisado, analizado y aprobado dicha propuesta en sendas reuniones de trabajo.

Estando a lo dispuesto en la Ley N° 29394, D.S. N°004-2010-ED., R.M. N°0023-2010-ED., D.S. N°009-2005-ED Reglamento de la Gestión del sistema Educativo, y a las facultades conferidas en el artículo 2º, numeral 2) de la RDSRS. N° 1451-2010-GRA/DREA; y a lo ordenado por el órgano de Dirección del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público - "Bagua".

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR EL REGLAMENTO INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "BAGUA", que consta de seis Títulos, 23 Capítulos, noventa y uno Artículos, dos disposiciones complementarias y dos disposiciones transitorias; cuyo texto íntegro forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Jefatura de Unidad Administrativa, reproduzca el texto del Reglamento Institucional para su distribución interna, la misma que deberá ser emitido a la Dirección Regional de Educación - Amazonas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Eng. Neptalí Jiménez Chávez
DIRECTOR GENERAL

MJO/DIR.

Calidad Educativa



Validación por juicio de expertos.
INFORME DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

1.- TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS.

2.- INSTRUMENTO:

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA. AMAZONAS.

3.- EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

CENTRO LABORAL:

GRADO ACADÉMICO:

4.- VALORACIÓN DEL EXPERTO. ESCALAS:

ADECUADO: 2

MEDIANAMENTE
ADECUADO: 1

INADECUADO:
0

5.- FECHA:

BAGUA, ----- DE ----- DE 2018.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

1.- TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "BAGUA", 2011.

2.- INSTRUMENTO:

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "BAGUA", 2011.

3.- EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES: *Julca Peralta Fiorella Giannina*

CENTRO LABORAL: *Centro Emergencia Mejía - Bagua.*

GRADO ACADÉMICO: *Licenciada en Psicología.*

4.- FECHA:

BAGUA, 25 DE Mayo. DE 2011.

5.- VALORACIÓN:

5.1. ESCALAS:

ADECUADO: 2



MEDIANAMENTE
ADECUADO: 1

INADECUADO: 0

5.2. VALORACIÓN OTORGADO

Adecuado (2)

[Signature]
Lic. Fiorella M. Julca Peralta
PSICOLOGA
C.Ps.P. 13637

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS; VALIDADA POR EXPERTOS.

VARIABLE ÚNICA: COMUNICACIÓN INTERNA		Valoración de los ítems					Valoración del experto			Observaciones
Dimensiones	Ítems	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Adecuado	Medianamente adecuado	Inadecuado	
		5	4	3	2	1	2	1	0	
Esencial	1. Los miembros de la comunidad educativa coordinan sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.									
	2. Recibe usted en su institución comunicaciones de parte del personal superior jerárquico.									
	3. Recibe usted en su institución comunicaciones de todos los integrantes de la Comunidad Educativa									
	4. Se realizan reuniones para proponer y alcanzar las metas.									
	5. Ha participado en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto.									
Operativa	6. Se realizan actividades para dar a conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.									
	7. El organigrama del Instituto está ubicado en un lugar visible									
	8. Se publica o comunica las normas de trabajo.									
	9. Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.									
Estratégica	10. Está enterado de las actividades institucionales que se tiene que cumplir mañana.									
	11. Se siente orientado sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.									

	12. Tiene objetivos personales y estos permiten alcanzar metas institucionales.									
	13. Forma parte de un proyecto específico y sabe cuál es el impacto sobre el resto del personal.									
	14. Se actúa favoreciendo un buen clima institucional en su Instituto.									
	15. Se practica buenas relaciones interpersonales en su Instituto.									
Valorativa	16. Sabe cómo se gestionan los aspectos financieros en el Instituto.									
	17. Conoce los valores, las normas, los códigos, los principios y la ética que se practica en su Instituto.									
	18. Ha sido escuchado y atendido en sus opiniones, peticiones o propuestas.									
	19. Su trabajo ha sido valorado mediante resoluciones de agradecimiento o felicitación.									
	20. Se practica la equidad e imparcialidad en su Instituto.									
Motivacional	21. Se siente orgulloso de formar parte del Instituto.									
	22. Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su Instituto.									
	23. Cree que en el Instituto a cada uno se le otorga lo que realmente merece.									
	24. El trato que recibe es como una persona y no como un "recurso humano".									
	25. Ha recibido actitudes de motivación para realizar su trabajo.									
Aprendizaje	26. Se le presta atención al personal y a su desempeño.									
	27. Se capacita permanentemente al personal.									
	28. Se aplican medidas objetivas de evaluación.									
	29. Los encargados de las capacitaciones son personas adecuadas.									

	30. En su institución, se realiza la retroalimentación.									
Inteligencia	31. En su institución se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional.									
	32. El Instituto se ha adelantado a los cambios tecnológicos.									
	33. Su institución motiva en su trabajo, sabe escucharlo y valorarlo.									
	34. El Instituto ha realizado acciones de prevención a los problemas.									
	35. En su Instituto se da el verdadero valor a todos sus integrantes, sin favoritismos.									

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO BAGUA, AMAZONAS, VALIDADA POR EXPERTOS.

VARIABLE ÚNICA: COMUNICACIÓN INTERNA		Valoración					Valoración del experto			Observaciones
Dimensiones	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Adecuado	Medianamente adecuado	Inadecuado	
		5	4	3	2	1	2	1	0	
Esencial	1. Los miembros de la comunidad educativa coordinan sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades.									
	2. Recibe usted en su Instituto comunicaciones de parte del personal directivo.									
	3. Recibe usted en su institución comunicaciones de todos los integrantes de la Comunidad Educativa.									
	4. Se realizan reuniones para proponer y alcanzar las metas.									
	5. Ha participado en la elaboración de un Plan de Comunicación para su Instituto.									
Operativa	6. Se realizan actividades para dar a conocer la historia del Instituto y el lugar que ocupa en la sociedad.									
	7. El organigrama del Instituto está ubicado en un lugar visible									
	8. Se publica o comunica las normas internas del Instituto, como reglamentos, directivas, etc.									
	9. Está enterado de las actividades institucionales que se tienen que realizar hoy.									

	10. Está enterado de las actividades institucionales que se tiene que cumplir mañana.									
Estratégica	11. Se siente orientado sobre los objetivos, visión y misión del Instituto.									
	12. Tiene objetivos personales y estos permiten alcanzar metas institucionales.									
	13. Forma parte de un proyecto específico y sabe cuál es el impacto sobre el resto del personal.									
	14. Se actúa favoreciendo un buen clima institucional en su Instituto.									
	15. Se practica buenas relaciones interpersonales en su Instituto.									
valorativa	16. Sabe cómo se gestionan los aspectos financieros en el Instituto.									
	17. Conoce los valores, las normas, los códigos, los principios y la ética que se practica en su Instituto.									
	18. Ha sido escuchado y atendido en sus opiniones, peticiones o propuestas.									
	19. Su trabajo ha sido valorado mediante resoluciones de agradecimiento o felicitación.									
	20. Se practica la equidad e imparcialidad en su Instituto.									
Motivacional	21. Se siente orgulloso de formar parte del Instituto.									
	22. Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su Instituto.									
	23. Cree que en el Instituto a cada uno se le otorga lo que realmente merece.									

	24. El trato que recibe es como una persona y no como un "recurso humano".									
	25. Ha recibido actitudes de motivación para realizar su trabajo.									
Aprendizaje	26. Se le presta atención al personal y a su desempeño.									
	27. Se capacita permanentemente al personal.									
	28. Se aplican medidas objetivas de evaluación.									
	29. Los encargados de las capacitaciones son personas adecuadas.									
	30. En su institución, se realiza la retroalimentación.									
Inteligencia	31. En su institución se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional.									
	32. El Instituto se ha adelantado a los cambios tecnológicos.									
	33. Su institución motiva en su trabajo, sabe escucharlo y valorarlo.									
	34. El Instituto ha realizado acciones de prevención a los problemas.									
	35. En su Instituto se da el verdadero valor a todos sus integrantes, sin favoritismos.									