



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estudio comparativo de la comunicación organizacional en
docentes de I.E. Red N°26, UGEL 01 San Juan de
Miraflores -2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Rosadia Dominga Guzmán Navarro.

ASESORA:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de talento humano

PERÚ -2018

Página del jurado

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Presidente

Dra. Paula Viviana Liza Dubouis

Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios y a mi familia, por todo su apoyo incondicional en la culminación de este sueño.

Mis compañeras por haberme motivado y no decaer en intento de mis objetivos.

Agradecimiento

A las autoridades y catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Postgrado, por habernos brindado una formación científica y sostenible.

Un agradecimiento muy especial a la Profesora Dra. Susana Méndez Ilizarbe por su apoyo, guía y asesoramiento incondicional en esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosadia Dominga Guzmán Navarro, estudiante del Programa. Maestría en administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08604410 con la tesis titulada “Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de I.E.P. según factores intervinientes. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, mayo del 2017

Rosadia Dominga Guzmán Navarro

DNI 08604410

Presentación

Señores miembros del jurado

Guiado por el lineamiento de la unidad de investigación de postgrado de la universidad Cesar Vallejo se presenta la tesis titulada: “Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de I.E.P. según factores intervinientes. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017”

La tesis es elaborada como requisito solicitado por la escuela de post grado de la universidad cesar vallejo para obtener el grado académico de maestra en administración de la educación.

El presente documento cuenta con cinco capítulos: problemas de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y sugerencias. Finalmente se presenta la bibliografía que es utilizada como fuente de información y sustento a los aspectos técnicos que se mencionan en la investigación, también sirve para brindar la autoría de la información a sus respectivos autores. Las encuestas, autorizaciones, se adjuntan como sustento de la investigación como anexos al final de la investigación

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	
xiii	
Abstract	ix
I. Introducción	
1.1. Realidad	problemática
166	
1.2. Trabajos	previos
188	
1.3. Teorías	relacionadas al tema
233	
1.4. Formulación	del problema
399	
1.5. Justificación	del estudio
399	
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	
411	
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variable, Operacionalización	44

2.3.	Población, muestra y muestreo	45
2.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5.	Métodos de Análisis de datos.	52
III.	Resultados	
3.1	Presentación de los resultados	55
IV.	Discusión	73
V.	Conclusiones	78
VI.	Recomendaciones	81
VII.	Referencias	83
ANEXOS		87
Anexo 1.	Artículo científico	
Anexo 2	Matriz de consistencia	
Anexo 3.	Instrumento de medición de la variable	
Anexo 4.	Análisis de confiabilidad	
Anexo 5.	Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6.	Base de datos encuesta	
Anexo 7.	Validez de Contenido	

Lista de tablas

		Página.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable comunicación Organizacional	45
Tabla 2	Instituciones Educativas Públicas del nivel inicial, primaria y secundaria de la Red N° 26, UGEL N°01, 2017	48
Tabla 3	Validación de expertos cuestionario identidad	51
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento: Comunicación organizacional	52
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	55
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación descendente según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	55
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	56
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	57
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	58
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas	

públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	58
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según condición laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	60
Tabla 12 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según condición laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 6, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	60
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	61
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según edad del docente de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	62
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según edad del docente de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	63
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según edad de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	63
Tabla 17 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	65
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017	66
Tabla 19 Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores 2017	66
Tabla 20 Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según	

sexo, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores	68
Tabla 21 Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores	69
Tabla 22 Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores	70
Tabla 23 Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores	72

Lista de Figuras

	Página
Figura 1: Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según sexo.	56
Figura 2: Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según nivel pedagógico.	59
Figura 3: Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según condición laboral.	61
Figura 4: Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según edad.	64
Figura 5: Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según tiempo de servicio.	67

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo: determinar las diferencias en la comunicación organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017.

No experimental, descriptivo-comparativo, investigación básica, El método de investigación hipotético deductivo, que consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación. La Población 130 docentes y la muestra 98 a partir de un proceso matemático. Para el muestreo se aplicó los criterios de inclusión y exclusión. Se validó el instrumento mediante el juicio de expertos, así mismo se hizo una prueba piloto para demostrar la fiabilidad de la prueba se hizo el análisis del alfa de Cronbach con resultados de ,896. El instrumento constituido por 25 preguntas con respuestas ordinales.

Los resultados de percepción de la comunicación organizacional según sexo, el género femenino destaca en las tres dimensiones: es medianamente favorable y favorable. Así mismo los resultados según nivel pedagógico, sobresalen los docentes del nivel primaria y su percepción indica que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable, según la percepción por edad: docentes jóvenes (entre 28 y 39 años de edad), muestran resultados alentadores en: comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Según percepción de docentes nombrados y contratados, los docentes nombrados señalan que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable. Según tiempo de servicio los docentes más que jóvenes muestran que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Palabras Claves: Comunicación organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

Abstract

The present research objective is to determine the differences in the organizational communication in teachers of public educational institutions of Network N ° 26, UGEL01 San Juan de Miraflores - 2017.

The design of this research is non-experimental, descriptive-comparative and basic. The deductive hypothetical method of investigation commence from the hypothesis to the deduction in order to determine the truth or falsity of the facts, processes or knowledge through the principle of falsification. The population is 130 teachers and the sample of 98 was obtained by mathematical process. For sampling, the inclusion and exclusion criteria were applied. The instrument was validated by experts' judgment, as well as a pilot test to prove the reliability of the test to which the Cronbach 's alpha analysis with results of, 896 was applied. The instrument consists of 25 questions with ordinal answers.

The results of perception of organizational communication displayed that, according to sex, the female gender stands out in the three dimensions: it is moderately favorable and favorable. Also the results showed that, based on educational level, the teachers of the primary level outstand and their perception of organizational communication is moderately favorable and favorable. According to age perception: young teachers (between 28 and 39 years of age) show encouraging results in : upward communication 45.9%; downward communication 44.9% and horizontal communication 39.8%. According to the perception of nominee teachers, the appointed teachers indicate that organizational communication is moderately favorable and favorable. According to service time, the youngest teachers show that organizational communication is moderately favorable and favorable.

Keywords: Organizational communication, upward communication, downward communication, horizontal communication.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Las tendencias mundiales en el campo de la educación exigen que nuestras instituciones educativas sean espacios de relación social donde se promueva el diálogo, la convivencia democrática y la práctica de valores morales, con la finalidad de hacerlas más funcionales y eficaces en su labor de educar a las siguientes generaciones.

En Latinoamérica, algunos países como en Colombia la oferta educativa en torno a la comunicación organizacional, cada día crece más. En el Departamento de Antioquia, por ejemplo, se cuenta un pre grado específico en Comunicación Corporativa que imparte la Universidad de Medellín, de su parte la Universidad Pontificia Bolivariana tiene énfasis en la comunicación organizacional, y es la primera Universidad del país, en crear la Especialización en Gerencia de la Comunicación en la que se han profesionalizado ejecutivos de organizaciones como Suramericana de Seguros, Cadenalco, Cámara de Comercio, Cementos Argos, Comfama, Seguro Social, Empresas Públicas de Medellín, Confenalco, Postobon, El Colombiano, Aces, Pera & Villa , etc; además de profesionalizar también a consultores , profesores entre otros. En Calí, la Universidad del Valle, así como la Autónoma ofrecen la Especialización en Comunicación Organizacional, esto sin contar con el número de diplomados y cursos en torno a éste tema, que se promociona en cada una de las principales

Sin embargo en la actualidad lo imperante en las instituciones educativas se centra en comportamientos poco dialogales, incipientes relaciones de participación democrática, y alejamiento de práctica de valores, lo que complica la labor docente cuando se quiere llevar a cabo una educación de calidad.

En esta medida, y asumiendo que la comunicación es fundamental para el desarrollo de la relaciones humanas, relaciones interpersonales, relaciones laborales, relaciones institucionales, etc, consideramos pertinente investigar cual es el papel que ella juega en la organización de una institución educativa, ya que siendo la comunicación elemento base de las relaciones sociales, es necesario

saber acerca de su comportamiento, para poder buscar mejores soluciones a los problemas que hasta hoy se presentan.

Por otro lado, podemos apreciar que la comunicación a lo largo de la historia ha tenido su propio desarrollo y momento de auge, sin embargo, es en los últimos tiempos que ha logrado un protagonismo más importante, y esto ha llevado a tomarlo como tema de investigación en las diferentes latitudes del planeta. De acuerdo con la postura de Ansedo, el estudio de los fenómenos comunicativos adquiere carta de naturaleza a lo largo de la segunda mitad del siglo XX, al finalizar la Segunda Guerra Mundial, momento en que surge un nuevo clima científico que potencia el análisis de la comunicación. Como explica Andrade (1991), a partir de la segunda mitad de los años cuarenta, en Estados Unidos un número creciente de investigadores empieza a centrar su atención en el estudio sistemático de la comunicación de las organizaciones, aunque ya bastante antes algún autor aislado, como Barnard (1938), reconocido experto en organizaciones, destacará la importancia del dominio de la comunicación para el buen desempeño de las tareas de un ejecutivo.

Como podemos ver, la comunicación cumple un papel importante en la relación interpersonal, es decir que necesitamos necesariamente estar comunicados para poder expresar nuestros deseos, sentimientos, apetitos y demás cosas. Por otro lado el ser humano es esencialmente social, es y necesita ser comunicativo por la condición de que su existencia se debe al grupo, equipo, colectivo, como se le llame, es decir es esencialmente un ser que trabaja y produce en equipo.

Las investigaciones hechas en diferentes países, hacen ver que el éxito de las organizaciones, instituciones, empresas se han sustentado en la mejor organización de sus miembros y está en el trabajo conjunto donde cada cual ha desarrollado la actividad que le corresponde, es decir que el trabajo en equipo ha dado resultados satisfactorios. Desde esta óptica la investigación que asumimos acerca de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo responde a la necesidad de saber hasta qué punto las instituciones educativas, en general y

principalmente la de nuestro entorno trabaja en las condiciones de una adecuada comunicación y organización.

Es necesario plantear una pregunta como partida para la investigación: ¿cuál es el nivel de comunicación entre los docentes de I.E de la UGEL 01 San Juan de Miraflores? ¿Cuáles son las diferencias en la comunicación entre los docentes de I.E. de la UGEL 01 San Juan de Miraflores? ¿En qué se diferencia la comunicación entre los docentes de I.E de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, según género, edad y otros? para responder estas y otras preguntas planteamos el siguiente problema de investigación.

1.2. Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Balarezo (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Tiene por objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de dicha empresa, es una institución de carácter privado que se encuentra ubicada en la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Esta entidad capacita a las personas que aspiran a obtener una licencia de conducir básica. Investigación es de diseño no experimental, correlacional, descriptiva, explicativa, con estudio de campo, con una población censal de 30 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la organización. La presente investigación se enfoca en la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Entre las conclusiones más relevantes de esta investigación podemos destacar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución,

y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta.

Lizarazo (2016) *Acciones de comunicación interna para la pedagogía social : Ecopetrol y el posconflicto*. Universidad Javeriana ¿Qué tanto pueden las organizaciones transformar la sociedad? Las organizaciones cuentan con un potencial enorme para transformar el tejido social y construir país en alianza con sus públicos internos. El reconocimiento de ese potencial no solo es posible, sino que también es necesario en un mundo que necesita transformarse. A través del análisis de las acciones de Ecopetrol frente al posconflicto, se vislumbraron no solo cualidades y oportunidades de mejora para la empresa, sino que se construyó una herramienta que pretende orientar y empoderar a las organizaciones en pedagogía social sus públicos internos

Rodríguez (2012) *Aportes de la planeación prospectiva a la gestión de la comunicación organizacional*. Universidad Javeriana Bogotá en su investigación de las organizaciones no se reconocen como sistemas complejos de relaciones, dejando de lado que las continuas interacciones entre sus actores y su entorno constantemente cambiante, resultando en situaciones de cambio e incertidumbre, es decir, en situaciones complejas. La complejidad de las relaciones sociales influye en la concepción de la comunicación dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta que éstas no son solo de tipo corporativo sino que se trata de cualquier grupo de individuos y contextos organizados de una manera determinada. Analizar los aportes que la planeación prospectiva puede hacer a la gestión de la comunicación organizacional es importante porque ésta puede aportar a ampliar el campo de actuación de la comunicación organizacional ya que se presenta como una disciplina que tienen en cuenta la complejidad de las relaciones y que puede contribuir al desarrollo de estrategias deseables y viables dentro de las organizaciones. La prospectiva puede contribuir a cambiar la manera de ver la realidad en las organizaciones colombianas para orientar las acciones que permitan pensar en el futuro deseable, es decir, en transformar los problemas que se han vuelto repetitivos en la historia de las organizaciones para que no se vuelvan a presentar.

Castro (2013) *Los procesos de comunicación organizacional para las relaciones internacionales de la empresa*. Universidad EAN. En su investigación tuvo como objetivo el análisis de la manera en que las compañías se preparan en cuanto a comunicación organizacional para las relaciones y convenios internacionales, lo anterior debido al constante cambio y expansión que experimentan a través de la internacionalización. Se examinaron tres empresas pertenecientes a diversos sectores empresariales, realizando un estudio descriptivo por medio de la identificación de variables que permitieron conocer la realidad de la organización. De esta forma se comprobó que las empresas tienen una gran necesidad de contar con un manejo adecuado de la comunicación organizacional como herramienta efectiva de negociación.

Cuesta (2012) *Estrategias de comunicación interna y externa para promover los hábitos de la lectura en los estudiantes de la Universidad EAN* presente trabajo de grado tuvo como objeto crear una estrategia de comunicación que contribuyera a promover la lectura en los estudiantes de la Universidad, en el proceso se identificaron organizaciones públicas y privadas que promueven la lectura con distintas actividades de manera gratuita, de igual forma se realizó una encuesta a los estudiantes de la Universidad EAN, evidenciando que no tienen hábitos lectores consolidados y que es necesario realizar mayor promoción de lectura por parte de la Universidad. Paralelamente se efectuaron entrevistas a distintos departamentos que pueden contribuir a formar y fortalecer dichos hábitos como son Gestión Cultural, Comunicación, Medio Universitario y Relaciones Institucionales, quienes en sinergia con la Biblioteca de la Universidad EAN pueden facilitar el proceso para cumplir el objetivo de promover la lectura en toda la comunidad Eanista.

Gómez (2012) *Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica Introducción a la comunicación y a la educación*, descripción del problema de investigación, objetivos y justificación de la investigación, marco de referencia dividido en siete partes: Proceso de la comunicación, Flujo de la comunicación, Sistemas de la comunicación, Canales de la comunicación, Modelos de la comunicación, Semiótica y Clima

organizacional, análisis y conclusión. Las organizaciones de carácter educativo, serán el foco de atención en este pequeño apartado de interrelación entre la comunicación y la bien llamada organización. Así, en este trabajo se desarrollarán diferentes ideas sobre organización dentro de una institución educativa, desarrollando la investigación de la mano de la comunicación y su desempeño, su viabilidad, estructura y demás formas de interacción y perspectiva dentro de una institución de formación básica, como ejemplo a la organización sin fin de lucro, formal y centralizada en Bogotá, Colombia. Llama la atención cómo una institución de educación tiene que asemejarse a una grande compañía, comprometiéndose con su comunidad (estudiantes, docentes y colaboradores) para adaptarse a los cambios tecnológicos y brindar la mejor educación de calidad, logrando que sus estudiantes sean reconocidos en el área laboral. Gracias a esto se logran certificaciones de calidad por procesos internos o por estructuras organizacionales que dan un nivel sobre el sector en el que se desarrolla.

Trabajos previos nacionales

Núñez, Rodríguez y Aransibia (2010) en su trabajo de investigación *“Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior, desarrollado en Arequipa”* llegan a la conclusión de que: Las instituciones de educación superior pueden ser vistas desde el enfoque sistémico, puesto que son sistemas de componentes integrados, por lo que es factible aplicar los conceptos de gestión por procesos en cualquiera de sus actividades. En este caso los procesos comunicacionales forman parte integral de la acción universitaria puesto que estas poseen un gran número de recursos (intangibles) que se deben comunicar para potenciar el valor estratégico de los mismos. Este tipo de gestión asegura en gran medida que las actividades propias de la comunicación se realicen con mayor calidad y sean enfocados desde la perspectiva de las necesidades de los clientes a los cuales va dirigida la información, lo que se transforma en mejoras en los sistemas de gestión del gobierno universitario. En ese conjunto se busca analizar asuntos como climas y culturas de comunicación, red formal e informal, símbolos organizacionales, discursos corporativos, nuevas tecnologías y entorno interno y

externo. El estudio de las Relaciones Públicas y los nuevos paradigmas en la sociedad globalizada, investigaciones en áreas conocidas como comunicación empresarial, comunicación gubernamental, comunicación sindical, comunicación religiosa (iglesias), simbolismo organizacional, discurso organizacional y temas correlatos son previstos como asuntos del GT de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas.

Tuesta (2010) Presenta *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú*. Es una investigación no experimental descriptiva simple. La muestra realizada fue de 37 personas, que equivale a un 93% del total de trabajadores de la institución educativa. En cuanto a los resultados de la autoevaluación, un 62% del personal encuestado manifiesta estar totalmente de acuerdo, en que debe existir y difundirse los documentos de gestión en la Institución Educativa, ya que dichos documentos, son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, el personal (50%) manifiesta estar en desacuerdo sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores educativos. Así mismo, un 76 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se debe mantener una comunicación más efectiva y asertiva, para mantener buenas relaciones interpersonales en la institución educativa. Se obtuvieron como conclusiones que, la autoevaluación permitió recoger información relevante, sobre aspectos de una organización educativa, con participación de los agentes involucrados, que conllevaron a una reflexión sobre los resultados para plantear estrategias de mejora. Así mismo, los resultados demuestran que hay que mejorar en varios aspectos de gestión de la comunicación organizacional interna, como, por ejemplo: En la comunicación e información de los documentos de gestión, sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores.

Roca (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional* de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad

Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II en la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2009-II. El nivel de investigación fue correlacional con diseño transversal. La muestra fue de 100 docentes y 240 estudiantes seleccionados de manera sistemática. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala de cultura organizacional y escala de comunicación interna. En el análisis estadístico de los datos se empleó la prueba Chi Cuadrado y el Coeficiente de Correlación de Pearson, que confirmó la relación altamente significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según docentes ($r = 0.494$; $p = 1.4 \times 10^{-8}$) y estudiantes ($r = 0.444$; $p = 1.6 \times 10^{-14}$). Los resultados de la investigación determinaron que, el 59% de docentes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). En conclusión, al 95% de nivel de confianza ($1 - \alpha$), existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. -- Palabras claves: Comunicación interna, clima organizacional, estudiantes, docentes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable: Comunicación organizacional

León y Mejía (2010) refirió que:

Cuando habla sobre, el origen y desarrollo de la comunicación organizacional, citando a Carlos Sotelo Enríquez, profesor adjunto de Comunicación Institucional en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Navarra, afirma que, existieron varias condiciones que han influido en el nacimiento y desarrollo de la comunicación organizacional: el reconocimiento del Derecho Universal a la Información; la consolidación del entorno de la comunicación pública como principal espacio de construcción social; la democratización de las sociedades y la mayor participación social de los ciudadanos; la generalización de la

economía de mercado y el auge de la comunicación comercial; y, la aceptación general de la responsabilidad pública de las organizaciones (p. 70)

Ansede (2010), explica “Podemos definir la comunicación organizacional como el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización”.

Por su parte Vargas (2003), afirmó que:

la comunicación en las organizaciones, es la condición de anunciar y conseguir técnicas de comunicación que admitan incrementar verdaderamente el concepto de público, de audiencia, que no solo reciba información sino que genere igualmente visiones y actividades, que favorezcan a que la organización cumpla con sus objetivos (p.138)

Martínez (2009), la comunicación organizacional:

Es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. Asimismo, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad (p. 97)

Gualpa (2009), en el campo organizacional la comunicación, es una serie de sistemas ordenados, previamente analizados, cuyos objetivos deberán ser: Motivar al personal, a ejecutar su trabajo eficazmente, evitar la desintegración, estimular la cooperación y la satisfacción en el trabajo y fomentar el pensamiento colectivo. Además debe promover el funcionamiento uniforme del proceso administrativo, ayudar a la planeación de la organización, asegurar la transmisión de

conocimientos y experiencias, y permitir el intercambio de opiniones (p.88).

La comunicación organizacional se da en toda la organización por ser un proceso que involucra a todo el personal, se entiende como un proceso a través del cual se transmite información mediante el cual se mantienen en contacto, permitiendo así analizar los datos y tomar decisiones que beneficien a la institución. También se diría que es un sistema porque está integrado por un conjunto de elementos sistematizados y coordinados que se encaminan al cumplimiento de los objetivos trazados. La comunicación nos mantiene informados, mientras que la comunicación organizacional permite entender la información, manejarla, analizarla y aplicarla en el momento indicado. Algo que es innato al hombre es que jamás dejará de aprender, porque siempre está en constante comunicación; consecuentemente en una organización la comunicación que se maneja estará ligada a procesos elaborados, con nuevos conocimientos y sistemas integrados que buscan el logro de los objetivos planteados. La importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en todas las actividades que se llevan a cabo en la institución y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados. Para los encargados de la institución es fundamental una comunicación eficaz porque los procesos de planificación, organización, dirección y control sólo darán buenos resultados mediante la comunicación organizacional. Es el proceso por el cual las personas que participan en las instituciones intercambian información de todo tipo, en cualquier cantidad y profundidad, de manera formal y de manera informal, así como internamente y de forma externa. Tener comunicaciones apropiadas y coherentes respecto a las estrategias definidas, será esencial para conseguir que la institución cumpla con los objetivos planteados, de ese modo también sea apreciada en cuanto a las gestiones y proyectos que maneje mostrando responsabilidad frente a la comunidad.

Para Arrieta (1995) citado por Carretón (2007) afirma que la comunicación organizacional se constituye como el sistema nervioso de la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de la misma el concebir y realizar

actividades que creen o fomenten la vitalidad y eficiencia, de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma y cuyo fin último es crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución. (p 79)

De las definiciones antes presentadas podemos ver que la comunicación como factor relacionante, ha tomado mayor importancia en el ámbito laboral, en el cual se asegura que las relaciones armónicas, la mayor eficacia y eficiencia dependen de la comunicación entre sus miembros, esto es lo que nos lleva a tratar el tema de la comunicación organizacional, el interés de saber hasta dónde una comunicación entre los miembros de una institución puede ayudar a mejorar las relaciones interpersonales, la mejora del trabajo colectivo e individual, la mejora del servicio que se brinda, entre otros.

Goldhaber (1984), afirma que la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. (p. 67)

En consecuencia, la información como recurso básico para el desarrollo de las relaciones humanas, debe ser oportuna, porque es la herramienta fundamental para lograr sinergia, orientada a los actores de los diferentes procesos organizacionales, para dar a conocer las políticas, el desarrollo cultural, económico, social y académico de la empresa, permitiendo así enriquecer la calidad de trabajo.

En este orden de ideas, la comunicación es una herramienta de gestión porque permite reducir la incertidumbre del futuro y desarrollar perspectivas acerca del comportamiento social de los individuos; cuando la comunicación es

fluida, los procesos de intercambio se asignan, se delegan funciones y se establecen compromisos en todos los niveles.

Desde la opinión de León y Mejía (2010), los orígenes y el desarrollo de la comunicación organizacional son notorios en varios norteamericanos. Por ejemplo: desde un enfoque objetivista (Cutlip 1994, 1995), o con un espíritu crítico (Tedlow, 1979; Ewan, 1997). Es por ello, que resulta sencillo explicar el intercambio básico de la profesión en Estados Unidos. En este aspecto esbozaremos el período que va desde los primeros precedentes, a partir de mediados del siglo XIX, hasta la Segunda Guerra Mundial, en el cual existen diferentes aspectos, como el contexto en el que surge la comunicación organizacional, la aparición de las primeras prácticas profesionales y su evolución hasta 1945, la reflexión teórica y académica en torno a esta nueva profesión informativa y, figuras más destacadas.

Saldrigas (2005),

al referirse a la comunicación organizacional hace referencia a Linda Putnam (citada por Shumal, 2001), quien postula que la comunicación organizacional, como disciplina, emergió de cuatro tradiciones de la comunicación en los Estados Unidos: la “comunicación del habla” (speech communication); la persuasión (es decir, publicidad y propaganda juntas), el discurso público (u oratoria) y la Teoría de la Comunicación Humana. (p. 46)

Hacia fines de los 70, Linda Putnam identificó cuatro grandes “familias” de intereses teóricos y metodológicos para esos años, a saber, la política, la retórica, la de procesamiento informativo, y la cultural. Unos diez años después, ella junto con Jablin, Roberts y Porter (1989), tomaron la nomenclatura de Fischer (1982) para clasificar los presupuestos teóricos de la Comunicación Organizacional en mecanicista o mecánico; psicológico; interpretativo-simbólico, y sistémico.

Pero al paso de las nuevas influencias de las ciencias sociales y humanísticas han aparecido en la literatura clasificaciones como las ofrecidas por

Daniels, Spiker y Papa (1997 citados por Andrade Scroferneker, 2003) quienes consideran como perspectivas de la comunicación organizacional la tradicional, la interpretativa y la crítica, a lo cual se adscribe el profesor norteamericano de origen guatemalteco Federico Varona, quien nos habla de escuelas funcionalistas, críticas e interpretativas (1999) y a lo que se suma el mexicano Fernández Collado (2001) al incorporar las teorías críticas y posmodernas en la segunda edición de su libro *La Comunicación Humana*.

Ansede (2010, p. 33), explica “Podemos definir la comunicación organizacional como el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización”.

Por su parte, Vargas (2003, p. 66), afirmó que

la comunicación en las organizaciones, es la condición de anunciar y conseguir técnicas de comunicación que admitan incrementar verdaderamente el concepto de público, de audiencia, que no solo reciba información sino que genere igualmente visiones y actividades, que favorezcan a que la organización cumpla con sus objetivos.

Para Martínez (2009), la comunicación organizacional:

Es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. Asimismo, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad. (p. 54)

Para Arrieta (1995) citado por Carretón (2007), afirma que

la comunicación organizacional se constituye como el sistema nervioso de la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de la misma el concebir y realizar actividades que creen o fomenten la vitalidad y

eficiencia, de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma y cuyo fin último es crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución". (p.29)

De las definiciones antes presentadas podemos ver que la comunicación como factor relacionante, ha tomado mayor importancia en el ámbito laboral, en el cual se asegura que las relaciones armónicas, la mayor eficacia y eficiencia dependen de la comunicación entre sus miembros, esto es lo que nos lleva a tratar el tema de la comunicación organizacional, el interés de saber hasta dónde una comunicación entre los miembros de una institución puede ayudar a mejorar las relaciones interpersonales, la mejora del trabajo colectivo e individual, la mejora del servicio que se brinda, entre otros.

Guallpa (2009), en el campo organizacional la comunicación,

es una serie de sistemas ordenados, previamente analizados, cuyos objetivos deberán ser: Motivar al personal, a ejecutar su trabajo eficazmente, evitar la desintegración, estimular la cooperación y la satisfacción en el trabajo y fomentar el pensamiento colectivo. Además debe promover el funcionamiento uniforme del proceso administrativo, ayudar a la planeación de la organización, asegurar la transmisión de conocimientos y experiencias, y permitir el intercambio de opiniones (p.88).

La comunicación organizacional se da en toda la organización por ser un proceso que involucra a todo el personal, se entiende como un proceso a través del cual se transmite información mediante el cual se mantienen en contacto permitiendo así analizar los datos y tomar decisiones que beneficien a la institución. También se diría que es un sistema porque está integrado por un conjunto de elementos sistematizados y coordinados que se encaminan al cumplimiento de los objetivos trazados. La comunicación nos mantiene informados, mientras que la comunicación organizacional permite entender la información, manejarla, analizarla y aplicarla en el momento indicado. Algo que

es innato al hombre es que jamás dejará de aprender, porque siempre está en constante comunicación; consecuentemente en una organización la comunicación que se maneja estará ligada a procesos elaborados, con nuevos conocimientos y sistemas integrados que buscan el logro de los objetivos planteados. La importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en todas las actividades que se llevan a cabo en la institución y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados. Para los encargados de la institución es fundamental una comunicación eficaz porque los procesos de planificación, organización, dirección y control sólo darán buenos resultados mediante la comunicación organizacional. Es el proceso por el cual las personas que participan en las instituciones intercambian información de todo tipo, en cualquier cantidad y profundidad, de manera formal y de manera informal, así como internamente y de forma externa. Tener comunicaciones apropiadas y coherentes respecto a las estrategias definidas, será esencial para conseguir que la institución cumpla con los objetivos planteados, de ese modo también sea apreciada en cuanto a las gestiones y proyectos que maneje mostrando responsabilidad frente a la comunidad.

Fundamento teórico de la variable: Comunicación organizacional

Andrade (2010, p. 99), el nacimiento y consolidación de la Comunicación Organizacional durante las últimas tres décadas, como un campo de estudio y un área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones. No podemos decir “comunicación es”, sino “yo le llamo comunicación a”. Esta precisión es importante porque la definición a utilizar dependerá del enfoque bajo el que se vea el concepto; habrá quienes lo entiendan, y por tanto lo definan, de diferente manera. Bajo esa premisa, podemos entender a la comunicación organizacional de tres formas distintas: Primero, como un proceso social: Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Segundo, como una disciplina: La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre

estas y su medio. Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades: Los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno (por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público en general). En esta acepción, podemos distinguir dos categorías, dependiendo de los públicos a los que se dirige el esfuerzo comunicativo.

La comunicación organizacional se conoce en diversas latitudes con denominaciones diferentes: comunicación organizacional, empresarial, institucional, organizativa, corporativa, todas referidas al mismo fenómeno.

Fernández (2003), define la comunicación organizacional como:

Business Administration and Strategy 172 ...”es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Martínez (1988, p. 68), define a la comunicación organizacional

como el proceso mediante el cual un individuo, o una de las subpartes de la organización, se pone en contacto con otro individuo o subparte. Es por ello que a partir de este concepto se puede deducir que además de las anteriores funciones que cumple la comunicación dentro de la organización (informar e integrar), este proceso permite al individuo interactuar con las demás partes y personas de la organización, así como identificar el papel o rol que desempeñan dentro de ella.

En consecuencia, toda organización debe procurar en mayor o menor medida organizar su información de manera que esta cumpla con el objetivo de plasmar los hechos ocurridos que se desprenden de las actividades diarias y les permite crear su propia historia.

Por su parte, Trelles (2001, p. 57), aseveró que:

la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.

Dimensiones de la variable Comunicación organizacional

Comunicación ascendente

Para López (2012), La comunicación ascendente es definida como aquella que se transmite “desde los niveles jerárquicos más bajos hacia los más altos”, es decir, de los trabajadores hacia la dirección o los mandos. Advierte, además, que este tipo de comunicación suele ser el que menos valor positivo tiene para la dirección de la empresa. Sin embargo, es una de las más importantes ya que facilita el funcionamiento de la organización al promover las buenas relaciones personales. La comunicación ascendente permite conocer las opiniones de los trabajadores sobre el funcionamiento de la empresa y canalizar sus iniciativas, facilita la retroalimentación y constituye la condición básica para que los trabajadores participen.

Según Ansede (2010), La comunicación ascendente está constituida por aquellos mensajes que fluyen de los empleados a los superiores.

Los temas y actividades que abarca la comunicación ascendente son: asesoramiento, planteamientos acerca de sistemas de discusión de temas que atañen al día a día de la empresa, sugerencias y quejas, transmisión de estados de opinión de los subordinados, cartas de los empleados, reuniones conjuntas dirección-empleados, parecer de las bases sobre la actuación de sus superiores, etc. Este tipo de comunicación indica: a) El grado de receptividad y comprensión de las comunicaciones descendentes b) Estimula la participación de los empleados en aquellos procesos de toma de decisiones que requieran de su intervención, lo que da un sentido democrático a la función decisoria. c) Facilita, asimismo, la aceptación de las decisiones ya tomadas por los superiores jerárquicos. d) Estimula la presentación de ideas valiosas. e) Satisface las necesidades humanas de valoración personal y autoestima de los subordinados. f) Canaliza la tensión emocional y las presiones inherentes al desempeño de las funciones laborales. g) Fomenta la moral, las actitudes positivas y la integración del personal en la empresa. (p. 60)

Ongallo (2007, p. 41), La comunicación ascendente

Permite a los responsables de los distintos niveles tener un contacto estrecho con los niveles inferiores; de este modo se asegura el conocimiento de las actividades y los resultados de los colaboradores. Así mismo, permite que éstos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. Sin ella, serían imposibles la participación en la organización y la gestión clara de los responsables.

Kahn, (1990), señala que la “Comunicación ascendente fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas”.

Según Goldhaber,(1984), “define a la comunicación ascendente como aquellos mensajes que fluyen de empleados hasta los superiores, normalmente con el propósito de formular preguntas, proporcionar retroalimentación y hacer sugerencias”.

Para Hall (1980), citado en Castaño (2004, p. 49), “la comunicación ascendente es aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional, a través de canales formales e informales. Esta debe ser detallada y específica”.

La comunicación ascendente adopta muchas formas, sin embargo, puede reducirse a lo que la persona dice: De sí misma, su desempeño y sus problemas. Acerca de otras personas y sus problemas. Acerca de los usos, prácticas y políticas organizacionales. Acerca de lo que es necesario hacer y cómo puede ser hecho.

Ongallo (2007, p. 101),

La comunicación ascendente permite a los responsables de los distintos niveles tener un contacto estrecho con los niveles inferiores; de este modo se asegura el conocimiento de las actividades y los resultados de los colaboradores. Así mismo, permite que éstos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. Sin ella, serían imposibles la participación en la organización y la gestión clara de los responsables.

Comunicación descendente

Para López, (2012, p. 74),

La comunicación vertical descendente es aquella que, implantada desde la Dirección, se transmite a los trabajadores a través de las vías establecidas en la empresa. Es la propia Dirección la que decide la forma de gestionar los temas relativos a la Prevención de Riesgos Laborales como las Políticas o los objetivos a cumplir.

Para Ansede (2010, p. 49), “A través de la comunicación descendente fluyen mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos, relacionados, entre otros aspectos, con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación”.

Los problemas más comunes que afectan a la comunicación descendente son: La confianza excesiva en la comunicación escrita y en las tecnologías como medios de transmisión informativa dentro de la empresa; o déficit en el número de interacciones cara a cara; o sobrecarga o insuficiencia informativas; o cantidad suficiente de mensajes, aunque calidad baja de sus contenidos; o bajo nivel de confianza en los superiores jerárquicos o inoportunidad del mensaje.

Ongallo (2007, p. 31), define la comunicación descendente “como la información originada en algún punto de la organización, que se vierte hacia abajo en la estructura jerárquica, con el fin de informar o influir”.

Los canales que transmiten órdenes, información y otras cuestiones relacionadas con la actividad habitual de la organización, y que siguen como línea desde los responsables máximos hasta la base de la organización, de acuerdo con la jerarquía orgánica, circulan en sentido descendente.

Las razones que tiene una organización para llevar a cabo estos sistemas de comunicación descendente, vienen dadas por la necesidad de los máximos dirigentes organizativos de hacer llegar a los miembros qué pautas seguir, qué políticas adoptar, con el objetivo puesto en que las decisiones tomadas por los primeros puedan llevarse a cabo. Por otra parte, estos canales descendentes posibilitan el que lleguen a las personas de la organización los conocimientos sobre la misma, así como una información de retorno sobre la forma en que los responsables perciben sus esfuerzos.

Para Castaño (2004, p. 78), “la comunicación descendente es el tipo de comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores”. Esto quiere decir que por comunicación descendente no se entenderá exclusivamente aquella que se origina en la gerencia y termina en los empleados, sino también y de manera muy importante, la que se origina en los niveles directivos y que fluye a la gerencia, ya que sin esta última, la primera no tendría ningún sentido.

Morales (2001, p. 92), La comunicación descendente,

es el tipo de comunicación formal más básico y tradicionalmente utilizado. Surge de la alta dirección y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Es una herramienta de gestión muy importante para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que se realizan en la organización. Su misión es transmitir instrucciones y órdenes en base a las actividades que se han de realizar y objetivos que se deben conseguir por todos y cada uno de los miembros que la forman (responsables y subordinados) así como de todos aquellos aspectos que son necesarios para su correcto funcionamiento.

Kahn (1990), señala que “la comunicación Descendente, es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos”.

Comunicación Horizontal: Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Goldhaber (1984), “las comunicaciones descendentes marcan el ritmo y establecen el medio ambiente necesario para que las comunicaciones ascendentes sean eficaces”.

Comunicación horizontal

Ongallo (2007),

La comunicación horizontal persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí, con el fin de: Mejorar la integración de los departamentos funcionales, coordinar la acción de los distintos departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación, ayudar a cada individuo a situar su trabajo en función del de los demás y de la organización. (p. 102)

Para Castaño (2004, p. 67), “la comunicación horizontal se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel”.

Morales (2001, p. 45), La comunicación horizontal

se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico, por lo tanto se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama, en sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales. La más estudiada es la que se da a niveles directivos ya que entre estos cargos es donde la comunicación horizontal tiene mayor repercusión para la empresa puesto que son muchas las funciones que se desarrollan casi exclusivamente a través de la comunicación.

Martínez y Nosnik (1988), esta comunicación

es directa entre los empleados, y está vinculada con la formación de grupos. Ya que ciertas actividades que tienen que hacerse en la organización implican la participación de varios trabajadores. Entonces para lograr las metas y objetivos propuestos, se requiere cierta convivencia por lo que debe preverse una buena comunicación, integración y coordinación entre ellos.

Goldhaber (1984), “la comunicación horizontal consiste en el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”.

Para la investigación se consideró algunas características de las unidades muestrales, como son:

Género

Edad

Años de servicio

Condición laboral

Nivel pedagógico (inicial, primaria o secundaria)

Estas características representan algunos factores intervinientes tal como lo señala, Anglade (2016) Manifiesta que factores intervinientes se denomina a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. “También se denomina factores a la influencia subyacente responsable de parte de a la variabilidad de algunas manifestaciones conductuales, por consiguiente, constituye una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una naturaleza unitaria.” (p.58)

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que existen diferentes factores intervinientes que van a determinar la conducta de una persona, en este caso el personal de docente, también el modelo circundante social, representa una parte vital de la relación de sus acciones y actitudes; así como también la orientación a sus motivaciones. Por lo tanto, el desempeño de una función se ve favorecido o afectado por determinados factores, los cuales, según diversos autores, se pueden clasificar en:

Intrínsecos o personales: Es decir aquello referido a los aspectos inherentes a las personas.

Extrínsecos: Los que guardan relación con el entorno social, cultural, político, etc.

Familiares: Los que se relacionan con los factores que influyen en el individuo y que proviene de su grupo familiar.

Institucionales: Son aquellas que guardan relación con los procesos administrativos - organizativos de una institución y que afecta el desempeño de los trabajadores.

1.4. Formulación del problema

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la diferencia entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas?

Problema específico 2

¿Cuál es la diferencia entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas?

Problema específico 3

¿Cuál es la diferencia entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas?

Problema específico 4

¿Cuál es la diferencia entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas?

Problema específico 5

¿Cuál es la diferencia entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación se justifica porque aporta teóricamente sobre la importancia de la comunicación organizacional en las instituciones educativas estatales de un distrito populoso, pues se considera un tema de gran relevancia para mejorar el bienestar en un grupo social.

Justificación social

Desde el punto de vista social, se pretende aportar soluciones a una problemática, planteada que preocupa a la gran mayoría de instituciones educativas estatales como un elemento indispensable para el desarrollo y la convivencia pacífica de una organización o institución. Igualmente, desde esta óptica se permitirá medir el nivel de comunicación organizacional, en virtud de que permitirá analizar, interpretar, conocer y explicar los resultados que se obtengan.

Justificación práctica

El término comunicación organizacional se refiere a las formas y canales de comunicación que pretenden integrar o mantener comunicados a los miembros de una organización para lograr objetivos comunes. Al respecto se pretende, analizar, explicar y evaluar los niveles de comunicación en los resultados según base de datos

1.6. Hipótesis

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas

Hipótesis específica 2

Existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 3

Existe diferencias la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

Hipótesis específica 4

Existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Hipótesis específica 5

Existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

1.7. Objetivos**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas

Objetivo específico 2

Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas

Objetivo específico 3

Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

Objetivo específico 4

Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Objetivo específico 5

Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006) los estudios descriptivos únicamente pretenden medir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. En este estudio el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, que se medirá y sobre que o quienes se recolectarán los datos. Describiendo tendencias de un grupo o población.

Este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en dos o más muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Hernández, et all, 2006, p.103).

Descriptivo-comparativo:

Examina diferencias en variables en dos o más grupos que ocurren naturalmente en una población 1, 2, 3.escenario.

M1, M2 y M3:

O1, O2, O3:

Observaciones 1, 2, 3

Muestras 1, 2, 3 o

Xi: Variable(s) de estudio

Resultados (=, ≠, ~) de las comparaciones.

La metodología utilizada para esta investigación científica consistió en ejecutar en una serie de etapas de las cuales se busca comprender, comprobar, corregir y aplicar el conocimiento por medio del uso del método científico, procurando tener información importante y fiable. Sobre el método científico Ruiz (2007) al respecto señala que “es como un conjunto de pensamiento universal que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. Y es así que el método procura una adecuada elaboración de ese pensamiento universal”.

El método empleado en este estudio fue el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo. Según Ñaupas (2010). El método de investigación hipotético deductivo, “consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación” (p. 97).

Tipo de estudio

La presente investigación que está en función al objetivo del estudio se puede determinar que el trabajo se ubica en el nivel de investigación básica al respecto Carrasco (2009) en relación a la investigación básica refiere: “es la que no tiene objetivo práctico específico, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existente acerca de la realidad” (p.43). Estudio se fundamenta en las teorías científicas que permite ampliar y profundizar los contenidos materia del proceso de investigación.

2.2. Variable, Operacionalización

Las variables de estudio son características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades que se dan en individuos, grupos u objetos de estudio que pueden variar y cuya variación es susceptible de medir u observarse (**Salkind, 1999**). En el estudio la variable comportamiento organizacional resulta ser variable cualitativa, ordinal, de escala tipo Likert.

Definición Conceptual

Comunicación Organizacional:

Goldhaber (1984), afirma que la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información.

Definición Operacional

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/ Valores	Niveles e intervalo
				No favorable
Comunicación ascendente	Mensajes de empleados a superiores	1,2,3, 4,5,6, 7 y 8.	(5)Siempre	(25-58) Medianamente favorable
Comunicación descendente	Mensajes de superiores a empleados	9,10,11, 12,13,14, 15y 16,	(4)Casi siempre (3)A veces (2)Casi nunca	(59-91) Favorable
Comunicación horizontal	Comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico.	17,18, 19,20,21, 22,23, 24y 25.	(1)Nunca	(92-125)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por todos los docentes de I.E. Públicas. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017. El tipo de muestreo que se empleó en la investigación fue no probabilístico. De acuerdo con Vara (2008) este tipo de muestreo no se basa en el principio de la equi-probabilidad, sino que tiene sus propios criterios de selección (conocimientos del investigador, comodidad, economía, etc.) procurando que la muestra sea lo más representativa posible. Asimismo, Fernández et al (2010) afirma que en el muestreo no probabilístico la selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas a las características de la investigación o de quien hace la muestra. Por ello, de acuerdo con Sánchez et al. (2009) en nuestra investigación se empleó el muestreo no probabilístico intencional, donde “la representatividad (de la población) se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva”

(p.147). Para la investigación se logró la participación de los docentes de I.E.P. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017.

Carrasco (2013), “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (p.236). La población, objeto de estudio, estuvo conformada por 130 docentes de ambos sexos, contratados durante el año 2017, en las 08 I. E. de la Red N° 26, UGEL N°01, San Juan de Miraflores- 2017.

La población está ubicada en los distritos de Chilca y Pucusana a 58 km de la Panamericana Sur, la mayoría de escuelas representadas en esta Red se encuentran ubicadas en Asentamientos con estudiantes de diferentes provincias (costa, sierra y selva) que por motivo de trabajo de sus padres llegan a las I. E. y los docentes en su mayoría vienen a laborar de distritos aledaños de la Red N° 26, UGEL N° 01 San Juan de Miraflores- 2017.

Muestra

Por su parte, Ballestrini (1997) refiere que: cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por consiguiente, no se aplica criterios muestrales (p.130).

Según Hernández,(1998) la muestra “es esencia de un subgrupo de la población se aplica en consecuencia muestreo censal debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con totalidad de la población (p.207).

La muestra presenta a una población heterogénea de docentes que laboran en ocho (8) instituciones educativas de la Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017, esta heterogeneidad se observa en factores intervinientes como: genero, edad, años de servicio, nivel pedagógico, condición laboral.

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Son aquellos muestreos que no utilizan la selección aleatoria para seleccionar a los casos, participantes o sujetos que serán estudiados. Los resultados obtenidos de esta deben generalizarse a la población, Hernández (2013).

Es una parte o fragmento representativo de la población debe ser objetivo y ser reflejo de la población. Los resultados obtenidos de esta deben generalizarse a la población, (Castro 2013).

El método del muestreo es no probabilístico estratificada intencionada y para el presente trabajo de investigación se obtienen empleando las fórmulas pertinentes del cual resultan ser 98 docentes según el siguiente detalle:

Fórmula estadística propuesta por Arkin y Colton.

Análisis de muestra

Muestra inicial:

$$ni = \frac{N}{(N - 1)K^2 + 1}$$

$$ni = \frac{130}{(130-1).(0.05)^2+1} = \frac{130}{1.3225} = 98.29$$

$$ni = 98.29$$

Muestra estratificada:

$$\epsilon = \frac{na}{N}$$

$$E = \frac{98}{130}$$

$$E = 0.75$$

Dónde:

n_i = Valor de la muestra inicial

n_a = Muestra ajustada corregido

N = Población

F = Fracción de la muestra

Tabla 2

Instituciones Educativas Públicas del nivel inicial, primaria y secundaria de la Red N° 26, UGEL N°01, 2017

N°	Institución	Población	Fracción de muestra	Muestra
1	Manuel Polo Jiménez	6	0,75	4.5 = 5
2	Republica de Japón	7	0,75	5.25 = 5
3	Hilda Carrillo Agapito	13	0,75	9.75 = 10
4	Miguel Grau Seminario	12	0,75	9 = 9
5	Menotti Biffi Gariboto	27	0,75	20.25 = 20
6	Manuel Scorza	15	0,75	11.25 = 11
7	Papa León XIII	27	0,75	20.25 = 20
8	Manuel Calvo y Pérez	23	0,75	17.25 = 17
	Total	130		98

Luego de tramitar el acceso a las diferentes instituciones educativas se logró la participación de los docentes de I.E. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores - 2017.

Para el estudio la muestra estuvo conformada por 98 docentes de I.E.P. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017. Para el estudio, la elección de unidades muestrales fue determinada por la aceptación y voluntad de los docentes en participar de la investigación en la toma de datos. Por ello, de acuerdo con Sánchez et al. (2009) en nuestra investigación se empleó el muestreo no probabilístico intencional, donde “la representatividad (de la población) se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva” (p.147).

Criterio de selección de la muestra.**Criterio de inclusión:**

El muestreo fue no probabilístico, el investigador aplicó los instrumentos a los docentes que ingresaron a sus aulas hasta 10 minutos antes del inicio de la hora de clases. Según la convocatoria.

Criterio de exclusión:

No participaron de la encuesta los docentes que llegaron después.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnicas de recolección de datos**

De acuerdo con Sánchez et al. (2009), en nuestra investigación se emplearon técnicas directas e indirectas para la recogida de datos.

Dentro de las técnicas directas, se empleó la observación para conocer la disposición de los docentes durante la aplicación de la prueba, la cual se realizó de manera individual. Asimismo, se empleó la entrevista para recabar datos informativos de los docentes que fueron evaluados, tales como: material de construcción de su vivienda familiar, el grado de instrucción de sus padres y con quién o quienes vive, entre otros.

Instrumento de recolección de datos.

Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario con la técnica de la encuesta.

Para Hernández Baptista (2010), manifestó que el instrumento de medición es “un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente los medios que utilizamos en cada técnica para recolectar la información, en cuya redacción se han tomado en cuenta las variables e indicadores correspondientes” p (217).

En el instrumento se utilizó la escala de Likert

Validez del instrumento:

Se utilizó un instrumento validado para medir la variable: comunicación organizacional, pese a ello, el instrumento volvió a ser validado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) definieron que “la Validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p.277).

La validez del instrumento es de suma importancia, conlleva a medir las cualidades de la variable, también no ayuda a saber si efectivamente los ítems del instrumento de medición brindan información realmente cierta lo que se desea medir. Es por ello que se aplicó la prueba piloto a 30 docentes, para luego procesarla y hacer el análisis con el Alfa de Cronbach, siendo el resultado 0,985.

Según Behar (2008) explicó que “la valides indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas (...) una escala no tiene validez cuando verdaderamente lo que afirma medir” (p.73)

Deducimos del autor que la validez del ítem que se ha elaborado para evaluar a los docentes en este caso tiene que medir lo que verdaderamente se desea que medir.

Carrasco (2013), manifestó que “un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer” (p.336). La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó con los expertos de la UCV. El instrumento fue sometido a consideración de tres expertos, dos de ellos docentes metodólogos de la Universidad “Cesar Vallejo” y un experto en temática, los cuales dieron la validación a los instrumentos para su aplicación.

Los criterios de validez de contenido de los instrumentos considerados por los expertos fueron: la pertinencia, la relevancia y la claridad en la redacción de los ítems.

Tabla 3

Validación de expertos cuestionario identidad

N°	Nombre del experto	Porcentaje
01	Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	Aplicable
02	Dr. Lourdes Garro Aburto	Aplicable
03	Dr. Miluska Guevara	Aplicable

Ficha Técnica cuestionario de comunicación organizacional

Autoras	:	Margarita Robles Castillo Paulina Huerta Olivas
Procedencia	:	Huacho- Perú
Año	:	2014
Versión	:	Original en Español.
Edad de aplicación	:	30 años en adelante.
Administración	:	Individual
Duración	:	Aproximadamente 30 minutos.
Dimensiones	:	
		a) Comunicación Ascendente.
		b) Comunicación Descendente.
		c) Comunicación Horizontal.

Descripción del instrumento:

El cuestionario está compuesto por un total de 26 ítems, comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal los cuales se presentan en una escala de 1 a 5 de la siguiente manera:

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

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definieron que la confiabilidad es "El grado el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes" (p.278).

Según los autores la confiabilidad del instrumento es importante para una investigación nos da el valor, la calidad, la efectividad, veracidad y credibilidad que brinda este instrumento que se va aplicar.

Según Behar (2008) se refirió que la Confiabilidad es una:

Consistencia interior de la misma a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro. Cabe confiar en una escala cuando produzca constantemente los mismos resultados al aplicarla a una misma muestra, es decir, cuando siempre los mismos objetos aparezcan valorados en la misma forma (p.73)

La escala utilizada para interpretar los resultados del coeficiente de confiabilidad corresponde al autor Pino (2007) quien establece la siguiente escala

p. 380):

-1	a	0	= No es confiable.
0.01	a	0.49	= Baja confiabilidad
0.5	a	0.75	= Moderada confiabilidad.
0.76	a	0.89	= Fuerte confiabilidad.
0.9	a	1	= Alta confiabilidad

Resultados de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach indican un fuerte nivel de confiabilidad y por lo tanto los resultados a obtener fueron confiables. La muestra de prueba piloto fue de 20 docentes y se procesaron en el SPSS 22.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento: Comunicación organizacional

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de	elementos
,896		25

2.5. Métodos de Análisis de datos

Se encuestó a una muestra de 98 docentes, el tiempo promedio estimado para cada uno fue de 30 minutos aproximadamente, y se les aplicó los instrumentos

de estudio, con el objetivo de recolectar la información sobre la variable de investigación. Culminada la tarea de recolección de datos se procedió con el conteo y tabulación de datos, los cuales fueron procesados, analizados y sistematizados de acuerdo a las variables de análisis correspondientes: análisis estadísticos, análisis interpretativos, presentación en tablas de frecuencia y porcentaje y gráficos de barra a través del programa SPSS 22 en español.

Prueba de hipótesis

Según Hernández et al (2010) nos explica que las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o unidad de estudio investigado que se formulan como proposiciones y las cuales se pretenden probar. La prueba de hipótesis determinará si la hipótesis es congruente con los datos de la muestra.

Nivel de significación

Al respecto, Hernández et al (2010) indica que “es un nivel la probabilidad de equivocarse y que fija de manera *a priori* el investigador”. Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

2.6. Aspectos éticos

Se seguirá los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores.

Citas de los textos y documentos consultados.

No manipulación de resultados.

III. Resultados

3.1 Presentación de los resultados

Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Comunicación ascendente	No favorable	Recuento	8	11	19
		% del total	8,2%	11,2%	19,4%
	Medianamente favorable	Recuento	23	40	63
		% del total	23,5%	40,8%	64,3%
	Favorable	Recuento	7	9	16
		% del total	7,1%	9,2%	16,3%
Total	Recuento	38	60	98	
	% del total	38,8%	61,2%	100,0%	

Como se aprecia en los resultados, en cuanto a comunicación ascendente según percepción. Se aprecia que la opinión de los docentes de sexo masculino, el 8,2 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 23,5% en un nivel medianamente favorable y el 7,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes de sexo femenino, el 11,2 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 40,8% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación descendente según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Comunicación descendente	No favorable	Recuento	8	9	17
		% del total	8,2%	9,2%	17,3%
	Medianamente favorable	Recuento	21	39	60
		% del total	21,4%	39,8%	61,2%
	Favorable	Recuento	9	12	21
		% del total	9,2%	12,2%	21,4%
Total	Recuento	38	60	98	
	% del total	38,8%	61,2%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación descendente según percepción de docentes de sexo masculino que, el 8,2 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 21,4% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable; mientras que los docentes de sexo femenino, el 9,2 % manifiesta que la comunicación

descendente está en un nivel no favorable; el 39,8% en un nivel medianamente favorable y el 12,2% en el nivel favorable.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según sexo en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Sexo		Total	
			Masculino	Femenino		
Comunicación horizontal	No favorable	Recuento		8	14	22
		% del total		8,2%	14,3%	22,4%
	Medianamente favorable	Recuento		17	34	51
		% del total		17,3%	34,7%	52,0%
	Favorable	Recuento		13	12	25
		% del total		13,3%	12,2%	25,5%
Total		Recuento		38	60	98
		% del total		38,8%	61,2%	100,0%

Los resultados muestran que, en la comunicación horizontal según percepción de docentes de sexo masculino que, el 8,2 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 17,3% en un nivel medianamente favorable y el 13,3% en el nivel favorable; mientras que los docentes de sexo femenino, el 14,3 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 34,7% en un nivel medianamente favorable y el 12,2% en el nivel favorable.

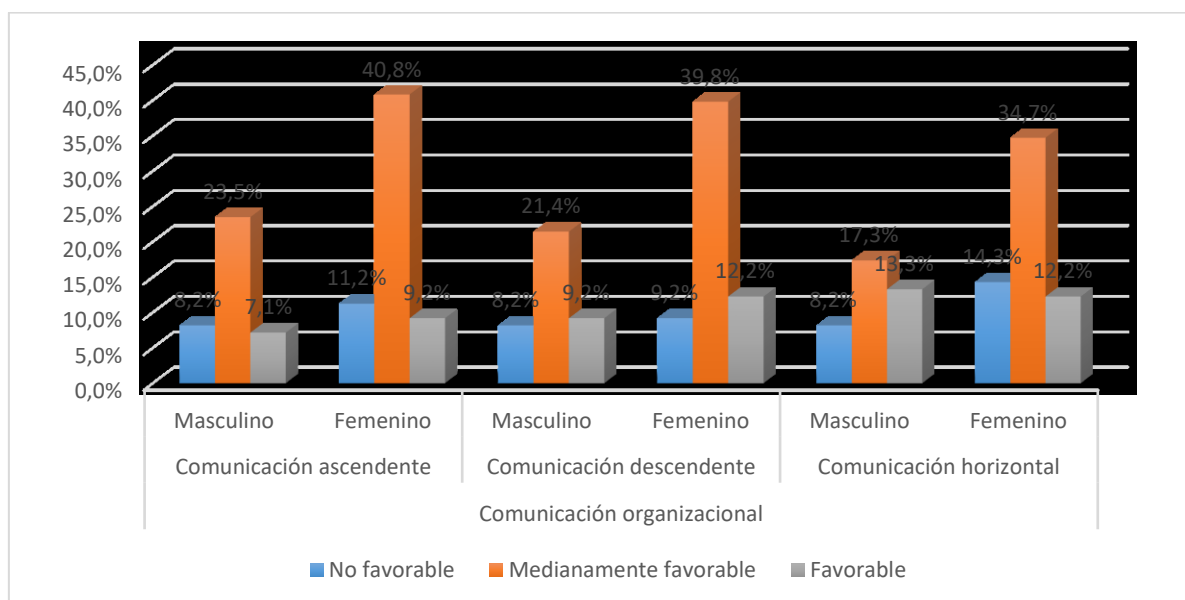


Figura 1. Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según sexo.

Resumen

Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes de ambos sexos muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los mejores resultados en el nivel medianamente favorable y favorable pertenecen a la opinión de los docentes de sexo femenino: comunicación ascendente 40,8%; comunicación descendente 39,8% y comunicación horizontal 34,7%. Ello puede interpretarse que la percepción de los docentes de sexo femenino ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de MIRAFLORES -2017

			Nivel pedagógico			Total	
			Inicial	Primaria	Secundaria		
Comunicación ascendente	No favorable	Recuento		2	10	7	19
		% del total		2,0%	10,2%	7,1%	19,4%
	Medianamente favorable	Recuento		13	32	18	63
		% del total		13,3%	32,7%	18,4%	64,3%
	Favorable	Recuento		3	7	6	16
		% del total		3,1%	7,1%	6,1%	16,3%
Total	Recuento		18	49	31	98	
	% del total		18,4%	50,0%	31,6%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación ascendente según percepción de los docentes del nivel inicial, el 2 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 13,3% en un nivel medianamente favorable y el 3,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes del nivel primario el 10,2 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 32,7% en un nivel medianamente favorable y el 7,1% en el nivel favorable. Así también los docentes del nivel secundaria, el 7,1 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 18,4% en un nivel medianamente favorable y el 6,1% en el nivel favorable.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación descendente según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Nivel pedagógico			Total	
		Inicial	Primaria	Secundaria		
Comunicación descendente	No favorable	Recuento	1	7	9	17
		% del total	1,0%	7,1%	9,2%	17,3%
	Medianamente favorable	Recuento	12	32	16	60
		% del total	12,2%	32,7%	16,3%	61,2%
	Favorable	Recuento	5	10	6	21
		% del total	5,1%	10,2%	6,1%	21,4%
Total		Recuento	18	49	31	98
		% del total	18,4%	50,0%	31,6%	100,0%

Los resultados muestran que la comunicación descendente según percepción de los docentes del nivel inicial, el 1 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 12,2% en un nivel medianamente favorable y el 5,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes del nivel primario el 7,1 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 32,7% en un nivel medianamente favorable y el 10,2% en el nivel favorable. Así también los docentes del nivel secundaria, el 9,2 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 16,3% en un nivel medianamente favorable y el 6,1% en el nivel favorable.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según nivel pedagógico en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Nivel pedagógico			Total	
		Inicial	Primaria	Secundaria		
Comunicación horizontal	No favorable	Recuento	3	10	9	22
		% del total	3,1%	10,2%	9,2%	22,4%
	Medianamente favorable	Recuento	11	26	14	51
		% del total	11,2%	26,5%	14,3%	52,0%
	Favorable	Recuento	4	13	8	25
		% del total	4,1%	13,3%	8,2%	25,5%
Total		Recuento	18	49	31	98
		% del total	18,4%	50,0%	31,6%	100,0%

Los resultados muestran que la comunicación horizontal según percepción de los docentes del nivel inicial, el 3,1 % manifiesta que la comunicación horizontal está en un nivel no favorable; el 11,2% en un nivel medianamente

favorable y el 4,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes del nivel primario el 10,2 % manifiesta que la comunicación horizontal está en un nivel no favorable; el 26,5% en un nivel medianamente favorable y el 13,3% en el nivel favorable. Así también los docentes del nivel secundaria, el 9,2 % manifiesta que la comunicación horizontal está en un nivel no favorable; el 14,3% en un nivel medianamente favorable y el 8,2% en el nivel favorable.

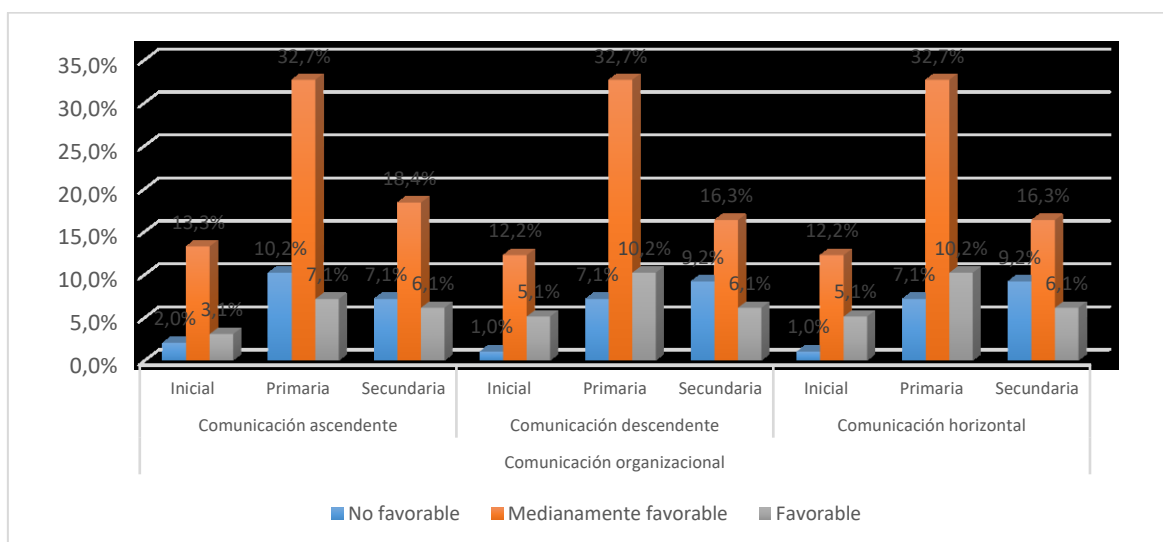


Figura 2. Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según nivel pedagógico

Resumen

Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes del nivel inicial, primaria y secundaria muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los resultados favorables se centran en el nivel medianamente favorable y favorable pertenecen según la opinión de los docentes del nivel primaria. En comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 32,7% y comunicación horizontal 32,7%. Ello puede interpretarse que la percepción de los docentes del nivel primaria con respecto a la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según condición laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Condición laboral		Total
			Nombrado	Contratado	
Comunicación ascendente	No favorable	Recuento	16	3	19
		% del total	16,3%	3,1%	19,4%
	Medianamente favorable	Recuento	48	15	63
		% del total	49,0%	15,3%	64,3%
	Favorable	Recuento	13	3	16
		% del total	13,3%	3,1%	16,3%
Total	Recuento	77	21	98	
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%	

Los resultados muestran que la comunicación ascendente según percepción de los docentes nombrados, el 16,3 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 49,0% en un nivel medianamente favorable y el 13,3% en el nivel favorable; mientras que los docentes contratados 3,1 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 15,3% en un nivel medianamente favorable y el 3,1% en el nivel favorable.

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación descendente según condición laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Condición laboral		Total
			Nombrado	Contratado	
Comunicación descendente	No favorable	Recuento	13	4	17
		% del total	13,3%	4,1%	17,3%
	Medianamente favorable	Recuento	48	12	60
		% del total	49,0%	12,2%	61,2%
	Favorable	Recuento	16	5	21
		% del total	16,3%	5,1%	21,4%
Total	Recuento	77	21	98	
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%	

Los resultados muestran que la comunicación descendente según percepción de los docentes nombrados, el 13,3 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 49,0% en un nivel medianamente favorable y el 16,3% en el nivel favorable; mientras que los docentes contratados 4,1 % manifiesta que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 12,2% en un nivel medianamente favorable y el 5,1% en el nivel favorable.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según condición laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Condición laboral		Total	
		Nombrado	Contratado		
Comunicación horizontal	No favorable	Recuento	17	5	22
		% del total	17,3%	5,1%	22,4%
	Medianamente favorable	Recuento	40	11	51
		% del total	40,8%	11,2%	52,0%
	Favorable	Recuento	20	5	25
		% del total	20,4%	5,1%	25,5%
Total	Recuento	77	21	98	
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%	

Los resultados muestran que la comunicación horizontal según percepción de los docentes nombrados, el 16,3 % manifiesta que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 49,0% en un nivel medianamente favorable y el 13,3% en el nivel favorable; mientras que los docentes contratados 5,1 % manifiesta que la comunicación horizontal está en un nivel no favorable; el 11,2% en un nivel medianamente favorable y el 5,1% en el nivel favorable.

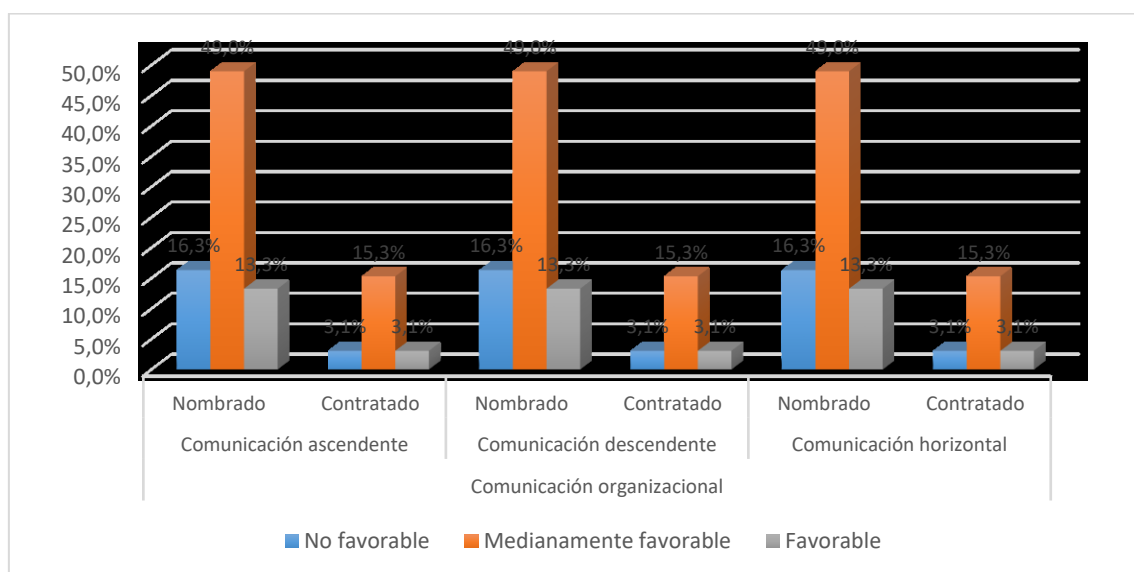


Figura 3. Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según condición laboral.

Resumen

Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes nombrados y contratados, muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También se aprecia que los mejores resultados se ubican en el nivel

medianamente favorable y favorable pertenecen a la opinión de los docentes nombrados: comunicación ascendente 49%; comunicación descendente 49% y comunicación horizontal 49%. Por ello se interpreta, que la percepción de los docentes nombrados ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según edad del docente de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Edad			Total	
		Jóvenes	Más que jóvenes	Madurez		
Comunicación ascendente	No favorable	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0,0%	15,3%	4,1%	19,4%
	Medianamente favorable	Recuento	8	45	10	63
		% del total	8,2%	45,9%	10,2%	64,3%
	Favorable	Recuento	2	8	6	16
		% del total	2,0%	8,2%	6,1%	16,3%
Total		Recuento	10	68	20	98
		% del total	10,2%	69,4%	20,4%	100,0%

Los resultados muestran que, en la comunicación ascendente según percepción de los docentes jóvenes entre 28 y 39 años de edad ni uno manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 8,2% en un nivel medianamente favorable y el 2% en el nivel favorable; mientras que los docentes más que jóvenes, cuyas edades oscilan entre 40 y 51 años, el 15,3 % manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 45,9% en un nivel medianamente favorable y el 8,2% en el nivel favorable. Así también los docentes maduros con edades entre 52 y 63 años, el 4,1 % manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 10,2% en un nivel medianamente favorable y el 6,1% en el nivel favorable.

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según edad del docente de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Edad			Total	
		Jóvenes	Más que jóvenes	Madurez		
Comunicación descendente	No favorable	Recuento	0	13	4	17
		% del total	0,0%	13,3%	4,1%	17,3%
	Medianamente favorable	Recuento	6	44	10	60
		% del total	6,1%	44,9%	10,2%	61,2%
	Favorable	Recuento	4	11	6	21
		% del total	4,1%	11,2%	6,1%	21,4%
Total	Recuento	10	68	20	98	
	% del total	10,2%	69,4%	20,4%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación descendente según percepción de los docentes jóvenes entre 28 y 39 años de edad ni uno manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 6,1% en un nivel medianamente favorable y el 4,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes más que jóvenes, cuyas edades oscilan entre 40 y 51 años, el 13,3 % manifestó que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 44,9% en un nivel medianamente favorable y el 11,2% en el nivel favorable. Así también los docentes maduros con edades entre 52 y 63 años, el 4,1 % manifestó que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 10,2% en un nivel medianamente favorable y el 6,1% en el nivel favorable.

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según edad de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

		Edad			Total	
		Jóvenes	Más que jóvenes	Madurez		
Comunicación horizontal	No favorable	Recuento	1	14	7	22
		% del total	1,0%	14,3%	7,1%	22,4%
	Medianamente favorable	Recuento	5	39	7	51
		% del total	5,1%	39,8%	7,1%	52,0%
	Favorable	Recuento	4	15	6	25
		% del total	4,1%	15,3%	6,1%	25,5%
Total	Recuento	10	68	20	98	
	% del total	10,2%	69,4%	20,4%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación horizontal según percepción de los docentes jóvenes entre 28 y 39 años de edad solo uno manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 5,1% en un nivel medianamente favorable y el 4,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes más que jóvenes, cuyas edades oscilan entre 40 y 51 años, el 14,3% manifestó que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 39,8% en un nivel medianamente favorable y el 15,3% en el nivel favorable. Así también los docentes maduros con edades entre 52 y 63 años, el 7,1% manifestó que la comunicación descendente está en un nivel no favorable; el 7,1% en un nivel medianamente favorable y el 6,1% en el nivel favorable.

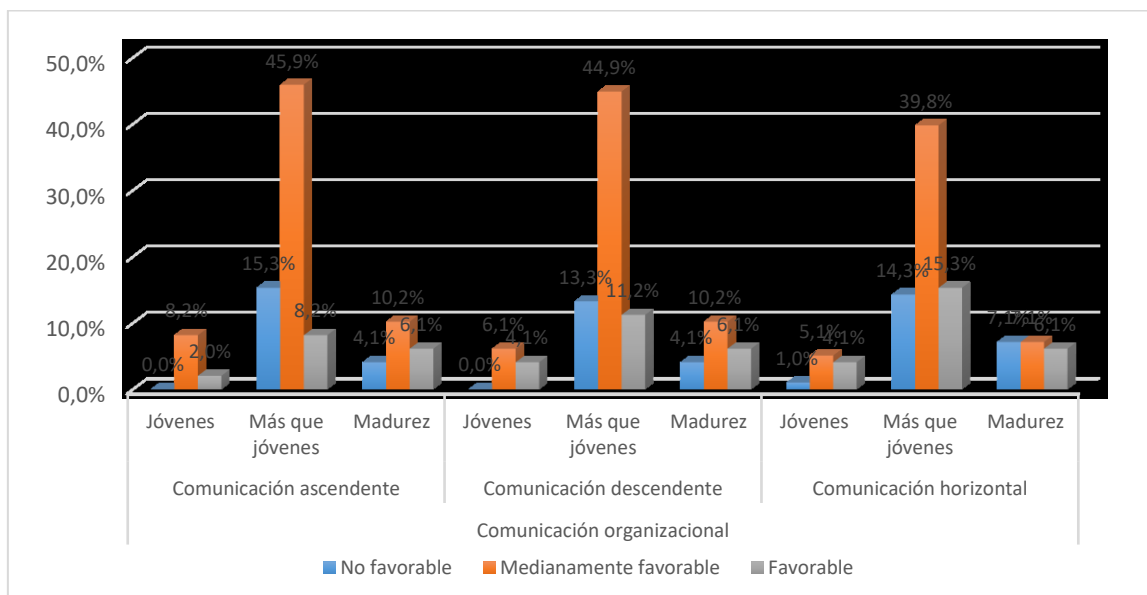


Figura 4. Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según edad.

Resumen

Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por edad, agrupados en tres (3) intervalos: de los docentes jóvenes (entre 28 y 39 años de edad), más que jóvenes (entre 40 y 51 años) y maduros (entre 52 y 63 años), muestran que la tendencia se centra en el grupo de docentes más que jóvenes, indicando que el nivel de comunicación es medianamente favorable. También se aprecia que los mejores resultados se ubican en el nivel medianamente favorable y que pertenecen a la opinión de los docentes más que jóvenes: comunicación ascendente 45,9%; comunicación

descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Por ello se interpreta, que la percepción de los docentes más que jóvenes ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación ascendente según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Tiempo de servicio			Total
			Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
Comunicación ascendente	No favorable	Recuento	3	8	8	19
		% del total	3,1%	8,2%	8,2%	19,4%
	Medianamente favorable	Recuento	13	32	18	63
		% del total	13,3%	32,7%	18,4%	64,3%
	Favorable	Recuento	4	4	8	16
		% del total	4,1%	4,1%	8,2%	16,3%
Total	Recuento	20	44	34	98	
	% del total	20,4%	44,9%	34,7%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación ascendente según percepción de los docentes con tiempo de servicio del grupo 1 (entre 5 y 14 años de servicio) el 3,1% manifiestan que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 13,3% en un nivel medianamente favorable y el 4,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes con tiempo de servicio del grupo 2 (entre 15 y 24 años de servicio), el 8,2 % manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 32,7% en un nivel medianamente favorable y el 4,1% en el nivel favorable. Así también los docentes con tiempo de servicio del grupo 3 (entre 25 y 34 años de servicio) 8,2% manifestaron que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 18,4% en un nivel medianamente favorable y el 8,2% en el nivel favorable.

Tabla 18

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación descendente según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017

			Tiempo de servicio			Total
			Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
Comunicación descendente	No favorable	Recuento	3	5	9	17
		% del total	3,1%	5,1%	9,2%	17,3%
	Medianamente favorable	Recuento	14	30	16	60
		% del total	14,3%	30,6%	16,3%	61,2%
	Favorable	Recuento	3	9	9	21
		% del total	3,1%	9,2%	9,2%	21,4%
Total	Recuento	20	44	34	98	
	% del total	20,4%	44,9%	34,7%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación descendente según percepción de los docentes con tiempo de servicio del grupo 1 (entre 5 y 14 años de servicio) el 3,1% manifiestan que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 14,3% en un nivel medianamente favorable y el 3,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes con tiempo de servicio del grupo 2 (entre 15 y 24 años de servicio), el 5,1 % manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 30,6% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable. Así también los docentes con tiempo de servicio del grupo 3 (entre 25 y 34 años de servicio) 9,2% manifestaron que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 16,3% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable.

Tabla 19

Frecuencias y porcentajes del nivel de comunicación horizontal según tiempo de servicio de los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores 2017

			Tiempo de servicio			Total
			Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
Comunicación horizontal	No favorable	Recuento	4	6	12	22
		% del total	4,1%	6,1%	12,2%	22,4%
	Medianamente favorable	Recuento	9	29	13	51
		% del total	9,2%	29,6%	13,3%	52,0%
	Favorable	Recuento	7	9	9	25
		% del total	7,1%	9,2%	9,2%	25,5%
Total	Recuento	20	44	34	98	
	% del total	20,4%	44,9%	34,7%	100,0%	

Los resultados muestran que, en la comunicación horizontal según percepción de los docentes con tiempo de servicio del grupo 1 (entre 5 y 14 años de servicio) el 4,1% manifiestan que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 9,2% en un nivel medianamente favorable y el 7,1% en el nivel favorable; mientras que los docentes con tiempo de servicio del grupo 2 (entre 15 y 24 años de servicio), el 6,1 % manifestó que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 29,6% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable. Así también los docentes con tiempo de servicio del grupo 3 (entre 25 y 34 años de servicio) 12,2% manifestaron que la comunicación ascendente está en un nivel no favorable; el 13,3% en un nivel medianamente favorable y el 9,2% en el nivel favorable.

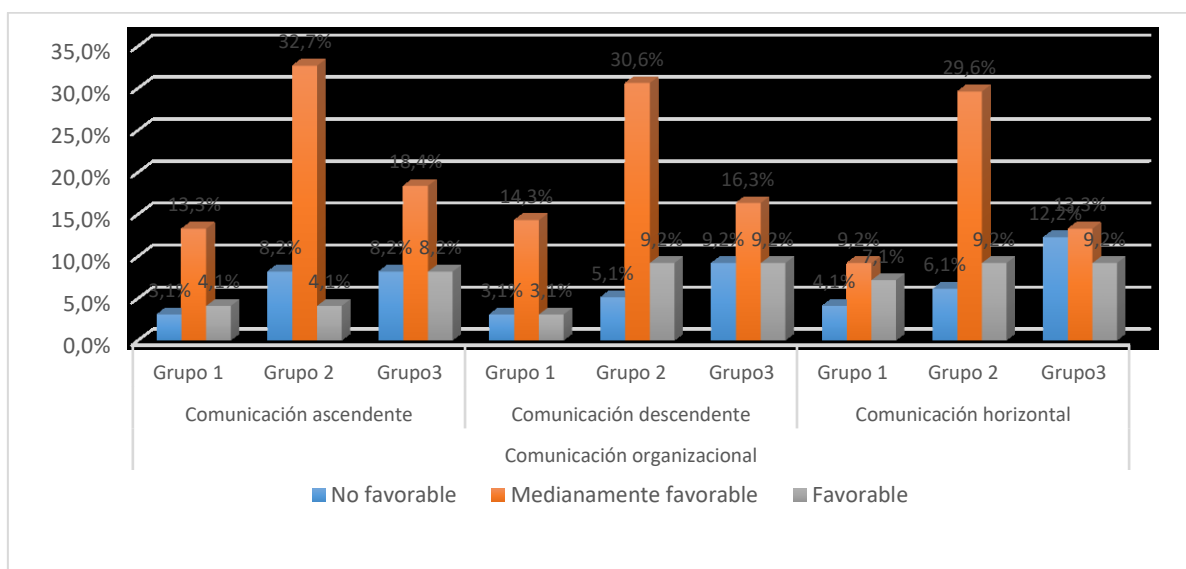


Figura 5. Gráfico de barras comparando los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal, según tiempo de servicio.

Resumen:

Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por tiempo de servicio, organizados en tres (3) grupos: grupo 1 (entre 5 y 14 años de servicio); grupo 2 (entre 15 y 24 años de servicio); grupo 3 (entre 25 y 34 años de servicio) muestran que la tendencia se centra en el grupo de docentes más que jóvenes, indicando que el nivel de comunicación es medianamente favorable. También se aprecia que los mejores resultados se ubican en el nivel medianamente favorable y que pertenecen a la

opinión de los docentes más que jóvenes: comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Por ello se interpreta, que la percepción de los docentes más que jóvenes ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Tabla 20

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,176
gl	1
Sig. asintótica	,675
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Sexo	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,675 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 21

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	1,514
gl	2
Sig. asintótica	,469
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Nivel pedagógico	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,469 indica que no existe diferencias, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: Existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 21

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,052
gl	1
Sig. asintótica	,819
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Condición laboral	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,819 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 22

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según edad en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	5,119
gl	2
Sig. asintótica	,077
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Edad	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,077 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 23

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,908
gl	2
Sig. asintótica	,635
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Tiempo de servicio	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,635 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas.

IV. Discusión

El estudio realizado es descriptivo comparativo en oposición al presente estudio de Balarezo (2014) La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, en donde concluye que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta. Se asemejan en tanto que las dimensiones de la comunicación organizacional (ascendente, descendente y horizontal) son medianamente favorables y favorables, según la percepción de los docentes de sexo femenino. Así también Lizarazo (2016) Acciones de comunicación interna para la pedagogía social: Ecopetrol y el posconflicto. Universidad Javeriana. Concluyó a través del análisis de las acciones de Ecopetrol frente al posconflicto, se vislumbraron no solo cualidades y oportunidades de mejora para la empresa, sino que se construyó una herramienta que pretende orientar y empoderar a las organizaciones en pedagogía social sus públicos internos. El análisis de esta investigación podría ser comparada con los resultados en comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 32.7% y comunicación horizontal 32,7%. En donde destacan los docentes del nivel primaria, cuyos resultados fueron medianamente favorable y favorable.

Rodríguez (2012), Aportes de la planeación prospectiva a la gestión de la comunicación organizacional. Analizar los aportes que la planeación prospectiva puede hacer a la gestión de la comunicación organizacional una disciplina que tienen en cuenta la complejidad de las relaciones y que puede contribuir al desarrollo de estrategias deseables y viables dentro de las organizaciones. La prospectiva puede contribuir en transformar los problemas que se han vuelto repetitivos en la historia de las organizaciones para que no se vuelvan a presentar. La complejidad de las relaciones son descritas en la presente investigación puesto que en una organización existen factores como el sexo, nivel

pedagógico, condición laboral, edad y tiempo de servicio, estas variables intervinientes podrían ser condiciones favorables para lograr viabilidad en la comunicación organizacional a nivel EBR.

Castro (2013), Los procesos de comunicación organizacional para las relaciones internacionales de la empresa. Universidad EAN. Un estudio descriptivo que logró la identificación de variables que permitieron conocer la realidad de la organización. De esta forma se comprobó que las empresas tienen una gran necesidad de contar con un manejo adecuado de la comunicación organizacional como herramienta efectiva de negociación. En comparación con el estudio se demuestra que la percepción de los docentes de sexo femenino ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable, además que para los docentes del nivel primaria la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable. Así también que los docentes nombrados manifiestan que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable de igual manera los docentes del grupo 1 (5 y 14 años de servicio) perciben que: comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Es decir, para el grupo 1 la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Gómez (2012), Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica Introducción a la comunicación y a la educación, Los resultados llaman la atención, cómo una institución de educación tiene que asemejarse a una gran compañía, comprometiéndose con su comunidad (estudiantes, docentes y colaboradores) para adaptarse a los cambios tecnológicos y brindar la mejor educación de calidad, logrando que sus estudiantes sean reconocidos en el área laboral. Gracias a esto se logran certificaciones de calidad por procesos internos o por estructuras organizacionales que dan un nivel sobre el sector en el que se desarrolla. La semejanza radica en la muestra, pues, ambos pertenecen a una institución educativa y el estudio de la comunicación organizacional consiste en comparar esta variable con factores como el sexo, nivel pedagógico, condición laboral, edad

y tiempo de servicio, estas variables intervinientes podrían ser condiciones favorables para brindar una mejor educación de calidad.

Núñez, Rodríguez y Aransibia (2010), en su trabajo de investigación "Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior, desarrollado en Arequipa" llegan a la conclusión de que: Las instituciones de educación superior pueden ser vistas desde el enfoque sistémico, puesto que son sistemas de componentes integrados, por lo que es factible aplicar los conceptos de gestión por procesos en cualquiera de sus actividades. En este caso los procesos comunicacionales forman parte integral de la acción universitaria puesto que estas poseen un gran número de recursos (intangibles) que se deben comunicar para potenciar el valor estratégico de los mismos. Los resultados no se asemejan, en tanto que se aborda el estudio como un sistema comunicación para la gestión de las actividades

Tuesta (2010), Presenta Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú. En cuanto a los resultados de la autoevaluación, un 62% del personal encuestado manifiesta estar totalmente de acuerdo, en que debe existir y difundirse los documentos de gestión en la Institución Educativa, ya que dichos documentos, son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, el personal (50%) manifiesta estar en desacuerdo sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores educativos. Así mismo, un 76 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se debe mantener una comunicación más efectiva y asertiva, para mantener buenas relaciones interpersonales en la institución educativa. Se obtuvieron como conclusiones que, la autoevaluación permitió recoger información relevante, sobre aspectos de una organización educativa, con participación de los agentes involucrados, que conllevaron a una reflexión sobre los resultados para plantear estrategias de mejora. Así mismo, los resultados demuestran que hay que mejorar en varios aspectos de gestión de la comunicación organizacional interna, como,

por ejemplo: En la comunicación e información de los documentos de gestión, sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores. Lo que se puede afirmar como coincidencia es que las dimensiones de la comunicación organizacional (ascendente, descendente y horizontal) son favorables para mejorar la gestión de la comunicación organizacional interna.

Roca (2012), Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Los resultados de la investigación determinaron que, el 59% de docentes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). En conclusión, existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Se observa algunos rasgos similares de la comunicación interna y la organizacional, en sus dimensiones ascendente, descendente y horizontal son favorables para mejorar la gestión de la comunicación interna entre docentes y estudiantes.

V. Conclusiones

- Primera:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes de ambos sexos muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los mejores resultados en el nivel medianamente favorable y favorable pertenecen a la opinión de los docentes de sexo femenino: comunicación ascendente 40,8%; comunicación descendente 39,8% y comunicación horizontal 34,7%. Ello puede interpretarse que la percepción de los docentes de sexo femenino ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.
- Segundo:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por edad, muestran que la tendencia se centra en la opinión de los docentes más que jóvenes (entre 40 y 51 años): comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Por ello se interpreta, que para dicho grupo la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.
- Tercera:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por tiempo de servicio, organizados en tres (3) grupos, destaca la percepción de los docentes más que jóvenes (5 y 14 años de servicio): comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 30,6% y comunicación horizontal 29,6%. Por ello se interpreta, para este grupo la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.
- Cuarta:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes nombrados y contratados, muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También se aprecia que los mejores resultados se ubican en el nivel medianamente favorable y favorable

pertenecen a la opinión de los docentes nombrados: comunicación ascendente 49%; comunicación descendente 49% y comunicación horizontal 49%. Por ello se interpreta que para el grupo en mención la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Quinta: Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los resultados favorables se centran en el nivel pedagógico medianamente favorable y favorable pertenecen según la opinión de los docentes del nivel primaria. En comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 32,7% y comunicación horizontal 32,7%. Ello puede interpretarse que para los docentes del nivel primario la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Considerando los resultados luego del análisis según el género, es recomendable tener mayor preocupación por generar espacios de interacción comunicativa para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Segundo:** Considerando los resultados luego del análisis según el nivel pedagógico, es recomendable tener mayor preocupación por crear grupos de interaprendizaje (GIA) para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Tercera:** Considerando los resultados luego del análisis según condición laboral, es recomendable tener mayor énfasis por generar espacios que implique desarrollo de iniciativas comunicativas institucionales para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Cuarta:** Considerando los resultados luego del análisis según la edad, es recomendable generar apertura de interacción a través de jornadas de reflexión periódica durante todo el año académico.
- Quinta:** Considerando los resultados luego del análisis según el tiempo de servicio, es recomendable considerar el compromiso docente como punto de inicio de intercambio de estrategias a través de actividades que lleven poca inversión de tiempo.

VII. Referencias

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. Gesbiblo. España.
- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Universidad de Coruña. Alborés, P. (2005). *Comunicaciones Interpersonales*. Editorial Ideas Propias. España.
- Arias, F. (1997). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. Segunda Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Bermúdez, L. y Rojas, L. (1997). "Aproximación Teórica para el Estudio de la Comunicación como Factor Estratégico en la Relación LUZ-Sector Productivo." En Revista Venezolana de Gerencia. Año 2, N°3, Maracaibo. Venezuela.
- Castellano, L. (2002). *El proceso comunicacional de la Universidad del Zulia hacia el sector estudiantil*. Tesis de Grado, División de Estudios para Graduados. Facultad de Humanidades y Educación. Maestría en Ciencias de la Comunicación. LUZ, Venezuela.
- Cirigliano, Carla (2005). *Gestión de la Comunicación Interna en las Organizaciones*. Pagina consultada en Internet el 15/06/2005. Recuperado de:<http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml>
- Clemenza, C., Ferrer, J., Romero, D., Andrade N., y Araujo R. (2002). *Fortalecimiento de la comunicación organizacional. Factor de éxito en la búsqueda de la transformación universitaria*. En: Revista Encuentro Educativo. Vol. 9. N° 2. Universidad del Zulia. Venezuela
- Fernández, C. (1991). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Fernández, J. (2000). *La Comunicación Corporativa*. Pagina consultada en Internet [http://www.monografias_com/La Comunicación](http://www.monografias_com/La%20Comunicaci%C3%B3n)
- Gámez, R. (s/f). 2. *Comunicación y Cultura Organizacional en empresas Chinas y Japonesas*. Editorial Universidad de Occidente. Recuperado de interpol.uas.edu.mx/archivos/.../CV_RosalindaGamez.pdf
- Goldhaber, G.(1984). *Comunicación Organizacional*. México D.F.
- Gómez, G. (2011). *Comunicación organizacional*. México.

- Guallpa, M. (2009) *La comunicación organizacional*. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/538/5/Capitulo3.pdf>
- Levis, D. (s/f), *La comunicación en la empresa*. Recuperado de <http://diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf>
- López, A (2012), “*Estudio de las herramientas de comunicación ascendente en materia de seguridad y salud en el trabajo*”. Recuperado de [http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6285/TFM%20AIDA%20LOPEZ%20SANTIAGO%20\(21.09.12\).pdf?sequence=1](http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6285/TFM%20AIDA%20LOPEZ%20SANTIAGO%20(21.09.12).pdf?sequence=1)
- León, A. y Mejía, S. (2010). “*Propuestas de comunicación interna para la municipalidad de cuenca*”. Universidad de cuenca - ecuador. Visitado el 29 de enero del 2014. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>
- Martinez, A. y Nosnik A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica: manual gerencial*- Trillas-México.
- Martínez, S. (2009). *Comunicación Organizacional. Abril, volumen 3 Núm. 4. Universal Autónoma de Tamaulipas*. Tu Revista Digital Universitaria. Recuperado de <http://www.turevista.uat.edu.mx>
- Mizner, W. (s/f). *Muestreo probabilístico técnica de muestreo*. Recuperado de <https://explorable.com/es/muestreo-probabilistico>.
- Morales, F. (2001). *La comunicación Interna*. Recuperado de <file:///D:/TESIS%20PAG%202014/tesis%20margarita/fserrano%20ascen.pdf> Recuperado de : <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Núñez, Y. Rodríguez, C. y Aransibia, S. (2010) *Modelo de gestión por proceso para la comunicación organizacional*. Arequipa – Perú. Recuperado de http://www.researchgate.net/.../260338412_modelo_de_gestión_por_pro.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación- Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*.
- Publicaciones Vértice (2008). *Comunicación Interna*. Editorial Vértice. España.
- Rodríguez, J. (2005). *La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional*. Universidad de Antioquía. Colombia.
- Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo un enfoque centrado en comportamientos*. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Saldrigas, H. (2005). *Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos*. Universidad de La Habana, UH, Cuba. Recuperado de www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.pdf

Sandoval, C (s/f), *Comunicación organizacional*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf. Universidad técnica de ambato facultad de ciencias administrativas Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas

ANEXOS



ARTÍCULO CIENTÍFICO

Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de I.E. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017.

Autora:

Br. Rosadia Dominga Guzmán Navarro

Asesora:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Filiación Institucional – Escuela de Post Grado de la UCV

1. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo: determinar las diferencias en la comunicación organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores – 2017.

No experimental, descriptivo-comparativo, investigación básica, El método de investigación hipotético deductivo, que consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación. La Población 130 docentes y la muestra 98 a partir de un proceso matemático. Para el muestreo se aplicó los criterios de inclusión y exclusión. Se validó el instrumento mediante el juicio de expertos, así mismo se hizo una prueba piloto para demostrar la fiabilidad de la prueba se hizo el análisis del alfa de Cronbach con resultados de ,896. El instrumento constituido por 25 preguntas con respuestas ordinales.

Los resultados de percepción de la comunicación organizacional según sexo, el género femenino destaca en las tres dimensiones: es medianamente favorable y favorable. Así mismo los resultados según nivel pedagógico, sobresalen los docentes del nivel primaria y su percepción indica que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable, según la percepción por edad: docentes jóvenes (entre 28 y 39 años de edad), muestran resultados alentadores en: comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Según percepción de docentes nombrados y contratados, los docentes nombrados señalan que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable. Según tiempo de servicio los docentes más que jóvenes muestran que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Palabras Claves: Comunicación organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

2. Abstract

The present research objective is to determine the differences in the organizational communication in teachers of public educational institutions of Network N ° 26, UGEL01 San Juan de Miraflores - 2017.

2. Abstract

The present research objective is to determine the differences in the organizational communication in teachers of public educational institutions of Network N ° 26, UGEL01 San Juan de Miraflores - 2017.

The design of this research is non-experimental, descriptive-comparative and basic. The deductive hypothetical method of investigation commence from the hypothesis to the deduction in order to determine the truth or falsity of the facts, processes or knowledge through the principle of falsification. The population is 130 teachers and the sample of 98 was obtained by mathematical process. For sampling, the inclusion and exclusion criteria were applied. The instrument was validated by experts' judgment, as well as a pilot test to prove the reliability of the test to which the Cronbach 's alpha analysis with results of, 896 was applied. The instrument consists of 25 questions with ordinal answers.

The results of perception of organizational communication displayed that, according to sex, the female gender stands out in the three dimensions: it is moderately favorable and favorable. Also the results showed that, based on educational level, the teachers of the primary level outstand and their perception of organizational communication is moderately favorable and favorable. According to age perception: young teachers (between 28 and 39 years of age) show encouraging results in : upward communication 45.9%; downward communication 44.9% and horizontal communication 39.8%. According to the perception of nominee teachers, the appointed teachers indicate that organizational communication is moderately favorable and favorable. According to service time, the youngest teachers show that organizational communication is moderately favorable and favorable.

Keywords: Organizational communication, upward communication, downward communication, horizontal communication.

3. Introducción

Antecedentes del problema

A nivel internacional Por otra parte Balarezo (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Tiene por objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de dicha empresa, es una institución de carácter privado que se encuentra ubicada en la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Esta entidad capacita a las personas que aspiran a obtener una licencia de conducir básica. Investigación es de diseño no experimental, correlacional, descriptiva, explicativa, con estudio de campo, con una población censal de 30 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la organización. La presente investigación se enfoca en la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Entre las conclusiones más relevantes de esta investigación podemos destacar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los

trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta.

A nivel nacional manifiesta el estudio realizado por Núñez, Rodríguez y Aransibia (2010) en su trabajo de investigación *“Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior, desarrollado en Arequipa”* llegan a la conclusión de que: Las instituciones de educación superior pueden ser vistas desde el enfoque sistémico, puesto que son sistemas de componentes integrados, por lo que es factible aplicar los conceptos de gestión por procesos en cualquiera de sus actividades. En este caso los procesos comunicacionales forman parte integral de la acción universitaria puesto que estas poseen un gran número de recursos (intangibles) que se deben comunicar para potenciar el valor estratégico de los mismos. Este tipo de gestión asegura en gran medida que las actividades propias de la comunicación se realicen con mayor calidad y sean enfocados desde la perspectiva de las necesidades de los clientes a los cuales va dirigida la información, lo que se transforma en mejoras en los sistemas de gestión del gobierno universitario. En ese conjunto se busca analizar asuntos como climas y culturas de comunicación, red formal e informal, símbolos organizacionales, discursos corporativos, nuevas tecnologías y entorno interno y externo. El estudio de las Relaciones Públicas y los nuevos paradigmas en la sociedad globalizada, investigaciones en áreas conocidas como comunicación empresarial, comunicación gubernamental, comunicación sindical, comunicación religiosa (iglesias), simbolismo organizacional, discurso organizacional y temas correlatos son previstos como asuntos del GT de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas.

Variable: Comunicación organizacional

Variable: Comunicación organizacional

León y Mejía (2010) refirió que:

Cuando habla sobre, el origen y desarrollo de la comunicación organizacional, citando a Carlos Sotelo Enríquez, profesor adjunto de Comunicación Institucional en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Navarra, afirma que, existieron varias condiciones que han influido en el nacimiento y desarrollo de la comunicación organizacional: el reconocimiento del Derecho Universal a la Información; la consolidación del entorno de la comunicación pública como principal espacio de construcción social; la democratización de las sociedades y la mayor participación social de los ciudadanos; la generalización de la economía de mercado y el auge de la comunicación comercial; y, la aceptación general de la responsabilidad pública de las organizaciones (p. 70)

4. Método

La presente investigación el El diseño de investigación es no experimental descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006) dijo que: Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. En este estudio el investigador debe ser capaz de definir,

o al menos visualizar, que se medirá y sobre que o quienes se recolectarán los datos. Describiendo tendencias de un grupo o población. La metodología utilizada para esta investigación científica consistió en ejecutar en una serie de etapas de las cuales se busca comprender, comprobar, corregir y aplicar el conocimiento por medio del uso del método científico, procurando tener información importante y fiable. Sobre el método científico Ruiz (2007) al respecto señala que “es como un conjunto de pensamiento universal que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. Y es así que el método procura una adecuada elaboración de ese pensamiento universal” (p.24).

Su población fue de 130 colaboradores, su muestra fue de 98. El tipo de estudio se puede determinar que el trabajo se ubica en el tipo de investigación básica al respecto Carrasco (2009) en relación a la investigación básica refiere: “es la que no tiene objetivo práctico específico, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existente acerca de la realidad” (p.43). Estudio se fundamenta en la teoría científica que permiten ampliar y profundizar los contenidos materia del proceso de investigación.

5. Resultados

Hipótesis específica 1

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Tabla 1

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,176
gl	1
Sig. asintótica	,675
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Sexo	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,675 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas

H₀: No existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 2

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	1,514
gl	2
Sig. asintótica	,469
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Nivel pedagógico	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,469 indica que no existe diferencias, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 3

H_i: Existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

H₀: Existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 3

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,052
gl	1
Sig. asintótica	,819
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Condición laboral	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,819 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de

investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 4

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según edad en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	5,119
gl	2
Sig. asintótica	,077
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Edad	

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,077 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

Ho: No existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas

Tabla 5

Prueba de hipótesis a partir de la prueba Kruskal Wallis que demuestra diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio en los docentes de instituciones educativas públicas de la Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Comunicación organizacional
Chi-cuadrado	,908
gl	2
Sig. asintótica	,635

-
- a. Prueba de Kruskal Wallis
 - b. Variable de agrupación: Tiempo de servicio
-

Los resultados de prueba de hipótesis, concuerdan con los resultados descriptivos, de tal manera que la prueba Kruskal Wallis con una significación asintótica de 0,635 indica que no existe diferencias por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, demostrándose que no existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas.

6. Discusión

El estudio realizado es descriptivo comparativo en oposición al presente estudio de Balarezo (2014) La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, en donde concluye que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta. Se asemejan en tanto que las dimensiones de la comunicación organizacional (ascendente, descendente y horizontal) son medianamente favorables y favorables, según la percepción de los docentes de sexo femenino. Así también Lizarazo (2016) Acciones de comunicación interna para la pedagogía social: Ecopetrol y el posconflicto. Universidad Javeriana. Concluyó a través del análisis de las acciones de Ecopetrol frente al posconflicto, se vislumbraron no solo cualidades y oportunidades de mejora para la empresa, sino que se construyó una herramienta que pretende orientar y empoderar a las organizaciones en pedagogía social sus públicos internos. El análisis de esta investigación podría ser comparada con los resultados en comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 32,7% y comunicación horizontal 32,7%. En donde destacan los docentes del nivel primaria, cuyos resultados fueron medianamente favorable y favorable.

Rodríguez (2012), Aportes de la planeación prospectiva a la gestión de la comunicación organizacional. Analizar los aportes que la planeación prospectiva puede hacer a la gestión de la comunicación organizacional una disciplina que tienen en cuenta la complejidad de las relaciones y que puede contribuir al desarrollo de estrategias deseables y viables dentro de las organizaciones. La prospectiva puede contribuir en transformar los problemas que se han vuelto repetitivos en la historia de las organizaciones para que no se vuelvan a presentar. La complejidad de las relaciones son descritas en la presente investigación puesto que en una organización existen factores como el sexo, nivel pedagógico, condición laboral, edad y tiempo de servicio, estas variables intervinientes podrían ser condiciones favorables para lograr viabilidad en la comunicación organizacional a nivel EBR.

Castro (2013), Los procesos de comunicación organizacional para las relaciones internacionales de la empresa. Universidad EAN. Un estudio descriptivo que logró la

identificación de variables que permitieron conocer la realidad de la organización. De esta forma se comprobó que las empresas tienen una gran necesidad de contar con un manejo adecuado de la comunicación organizacional como herramienta efectiva de negociación. En comparación con el estudio se demuestra que la percepción de los docentes de sexo femenino ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable, además que para los docentes del nivel primaria la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable. Así también que los docentes nombrados manifiestan que la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable de igual manera los docentes del grupo 1 (5 y 14 años de servicio) perciben que: comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Es decir, para el grupo 1 la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Gómez (2012), Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica Introducción a la comunicación y a la educación, Los resultados llaman la atención, cómo una institución de educación tiene que asemejarse a una gran compañía, comprometiéndose con su comunidad (estudiantes, docentes y colaboradores) para adaptarse a los cambios tecnológicos y brindar la mejor educación de calidad, logrando que sus estudiantes sean reconocidos en el área laboral. Gracias a esto se logran certificaciones de calidad por procesos internos o por estructuras organizacionales que dan un nivel sobre el sector en el que se desarrolla. La semejanza radica en la muestra, pues, ambos pertenecen a una institución educati-va y el estudio de la comunicación organizacional consiste en comparar esta variable con factores como el sexo, nivel pedagógico, condición laboral, edad y tiempo de servicio, estas variables intervinientes podrían ser condiciones favorables para brindar una mejor educación de calidad.

Núñez, Rodríguez y Aransibia (2010), en su trabajo de investigación "Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior, desarrollado en Arequipa" llegan a la conclusión de que: Las instituciones de educación superior pueden ser vistas desde el enfoque sistémico, puesto que son sistemas de componentes integrados, por lo que es factible aplicar los conceptos de gestión por procesos en cualquiera de sus actividades. En este caso los procesos comunicacionales forman parte integral de la acción universitaria puesto que estas poseen un gran número de recursos (intangibles) que se deben comunicar para potenciar el valor estratégico de los mismos. Los resultados no se asemejan, en tanto que se aborda el estudio como un sistema comunicación para la gestión de las actividades

Tuesta (2010), Presenta Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú. En cuanto a los resultados de la autoevaluación, un 62% del personal encuestado manifiesta estar totalmente de acuerdo, en que debe existir y difundirse los documentos de gestión en la Institución Educativa, ya que dichos documentos, son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, el personal (50%) manifiesta estar en desacuerdo sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores educativos. Así mismo, un 76 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se debe mantener una comunicación más efectiva y asertiva, para mantener buenas relaciones interpersonales en la institución educativa. Se obtuvieron como conclusiones que, la autoevaluación permitió recoger información relevante, sobre aspectos de una organización educativa, con

participación de los agentes involucrados, que conllevaron a una reflexión sobre los resultados para plantear estrategias de mejora. Así mismo, los resultados demuestran que hay que mejorar en varios aspectos de gestión de la comunicación organizacional interna, como, por ejemplo: En la comunicación e información de los documentos de gestión, sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores. Lo que se puede afirmar como coincidencia es que las dimensiones de la comunicación organizacional (ascendente, descendente y horizontal) son favorables para mejorar la gestión de la comunicación organizacional interna.

Roca (2012), Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Los resultados de la investigación determinaron que, el 59% de docentes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). En conclusión, existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Se observa algunos rasgos similares de la comunicación interna y la organizacional, en sus dimensiones ascendente, descendente y horizontal son favorables para mejorar la gestión de la comunicación interna entre docentes y estudiantes.

7. Conclusiones

Primera: Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes de ambos sexos muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los mejores resultados en el nivel medianamente favorable y favorable pertenecen a la opinión de los docentes de sexo femenino: comunicación ascendente 40,8%; comunicación descendente 39,8% y comunicación horizontal 34,7%. Ello puede interpretarse que la percepción de los docentes de sexo femenino ante la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Segundo: Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por edad, muestran que la tendencia se centra en la opinión de los docentes más que jóvenes (entre 40 y 51 años): comunicación ascendente 45,9%; comunicación descendente 44,9% y comunicación horizontal 39,8%. Por ello se interpreta, que para dicho grupo la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

Tercera: Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción por tiempo de servicio, organizados en tres (3) grupos, destaca la percepción de los docentes más que jóvenes (5 y 14 años de servicio): comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 30,6% y comunicación horizontal 29,6%. Por ello se interpreta, para este grupo la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

- Cuarta:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes nombrados y contratados, muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También se aprecia que los mejores resultados se ubican en el nivel medianamente favorable y favorable pertenecen a la opinión de los docentes nombrados: comunicación ascendente 49%; comunicación descendente 49% y comunicación horizontal 49%. Por ello se interpreta que para el grupo en mención la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.
- Quinta:** Los resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional según percepción de docentes muestran que la tendencia se centra en el nivel medianamente favorable. También salta a la vista que los resultados favorables se centran en el nivel pedagógico medianamente favorable y favorable pertenecen según la opinión de los docentes del nivel primaria. En comunicación ascendente 32,7%; comunicación descendente 32,7% y comunicación horizontal 32,7%. Ello puede interpretarse que para los docentes del nivel primario la comunicación organizacional es medianamente favorable y favorable.

8. Recomendaciones

- Primera:** Considerando los resultados luego del análisis según el género, es recomendable tener mayor preocupación por generar espacios de interacción comunicativa para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Segundo:** Considerando los resultados luego del análisis según el nivel pedagógico, es recomendable tener mayor preocupación por crear grupos de interaprendizaje (GIA) para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Tercera:** Considerando los resultados luego del análisis según condición laboral, es recomendable tener mayor énfasis por generar espacios que implique desarrollo de iniciativas comunicativas institucionales para tener mayor comunicación organizacional horizontal favorable.
- Cuarta:** Considerando los resultados luego del análisis según la edad, es recomendable generar apertura de interacción a través de jornadas de reflexión periódica durante todo el año académico.
- Quinta:** Considerando los resultados luego del análisis según el tiempo de servicio, es recomendable considerar el compromiso docente como punto de inicio de intercambio de estrategias a través de actividades que lleven poca inversión de tiempo.

9. Referencias

Carrasco,S (2009) *Metodología de la investigación científica Lima : Editorial San Marcos*

Hernandez et al (2010) *Metodología de la investigación 5ta ed.*Mexico: Mc Graw Hill

Gómez, G. (2011). *Comunicación organizacional*. México.

León, A. y Mejía, S. (2010). “*Propuestas de comunicación interna para la municipalidad de cuenca*”. Universidad de cuenca - ecuador. Visitado el 29 de enero del 2014.

Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>

Núñez, Y. Rodríguez, C. y Aransibia, S. (2010) *Modelo de gestión por proceso para la comunicación organizacional*. Arequipa – Perú. Recuperado de http://www.researchgate.net/.../260338412_modelo_de_gestión_por_pro.

Rodríguez, J. (2005). *La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional*. Universidad de Antioquía. Colombia.

Ruiz (2007) *Metodología de la investigación México Pearson educación*

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de instituciones educativas públicas. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas	V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación Horizontal	Tipo: Básica Diseño: no experimental Población: 130 Docentes Muestra 198 Docentes
¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas?	Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas	Existe diferencias en entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas	Variables de comparación Sexo: Edad Nivel pedagógico Condición laboral	Muestreo No probabilístico Por criterio de inclusión y exclusión Técnica Encuesta
¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas?	Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas	Existe diferencias entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas	Edad Tiempo de servicio	Instrumento Cuestionario Con 25 preguntas
¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas?	Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas?	Existe diferencias en entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas?		Comunicación ascendente= 8 ítems
¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas?	Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas	Existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas		Comunicación descendente = 8 ítems Comunicación Horizontal = 9 ítems

Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de instituciones educativas públicas. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017.

Autor: Rosadia Dominga Guzmán Navarro

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Determinar las diferencias en la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Determinar la diferencia en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe diferencias en la comunicación organizacional según sexo, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Existe diferencias en entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según nivel pedagógico, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Existe diferencias entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según condición laboral, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Existe diferencias en entre las tres dimensiones de la comunicación organizacional según edad, en docentes de instituciones educativas públicas</p> <p>Existe diferencias en la comunicación organizacional según tiempo de servicio, en docentes de instituciones educativas públicas</p>	Variable: Comunicación organizacional			
			Comunicación ascendente	<p>▪ Mensaje de empleados a superiores-</p>	1 – 2- 3 -4 5 - 6 7 - 8	Deficiente (30-54) Poco deficiente (55-78) Medianamente eficiente (79-102)
			Comunicación descendente		<p>▪ Mensaje de superiores a empleados.</p>	9 -10 11 – 12 13-14 15-16
			Comunicación horizontal	<p>▪ Comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico.</p>	17-18- 18-19 20-21 22-23 24-25	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica, descriptiva, cualitativa.</p> <p>DISEÑO: Transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo- No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: 130</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>No Probabilística intencionada.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 96</p>	<p>Variable: Comunicación organizacional.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Mg. Rosadia Dominga Guzman Navarro</p> <p>Ámbito de Aplicación: Pucusana –Chilca</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se utilizó tabla de frecuencia, porcentajes y gráficos de barra.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizó la prueba de Kruskal Wallis para la prueba de hipótesis.</p>

Anexo 4.

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado(a) docente, el presente cuestionario trata sobre **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en nuestra I.E. y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, verdad y en total libertad marcando con una (x) el casillero con la alternativa que consideres verdadera.

Muchas. Gracias.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

Nº	V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente	S	CS	AV	CN	N
1	Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución					
2	Las autoridades de la institución me brindan atención cuando les comunico algo referente a mi trabajo					
3	Hago llegar mis ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a las respectivas autoridades					
4	Las autoridades de la institución me brindan confianza para hablar sobre problemas de carácter personal					
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional que hago a las autoridades son tomadas en cuenta					
6	Comunico a las autoridades de la institución sobre las que dificultan nuestro trabajo.					
7	Comunico a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos institucionales					
8	Comunico a las autoridades de la institución sobre las carencias que dificultan y limitan nuestro trabajo.					
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente					
9	La información que recibo de los directivos institucionales es útil e importante para el desarrollo de mis actividades					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos institucionales respecto a mi labor institucional las tomo en cuenta					

11	Los directivos institucionales utilizan un lenguaje apropiado que me permiten comprender claramente lo que me solicitan					
12	Los directivos institucionales me dan toda la información necesaria como para poder desarrollar mi trabajo eficientemente					
13	Los directivos institucionales me dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales					
14	Los directivos institucionales me dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar					
15	Los directivos institucionales comunican a través de paneles los objetivos educativos promoviendo un sentido de identidad institucional					
16	Los directivos institucionales informan claramente acerca del manual de organización y funciones de nuestro trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal					
17	Mantengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo					
18	La comunicación entre docentes permite una buena coordinación de actividades					
19	La comunicación entre docentes permite compartir experiencias laborales exitosas					
20	Mantenemos una comunicación clara y transparente entre docentes					
21	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión , ideas o sugerencias de los docentes					
22	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución					
23	La comunicación entre docentes permite un mejor logro de los objetivos institucionales					
24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades institucionales					
25	La comunicación entre docentes ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales					

Escala de interpretación

Valor/grado de correlaciones Spearman		
+ _ 1.00	correlación perfecta	Positiva o Negativa
+ _ 0.90 - + _ 0,99	correlación muy alta	Positiva o Negativa
+ _ 0.70 - + _ 0,89	correlación alta	Positiva o Negativa
+ _ 0.40 - + _ 0,69	correlación moderada	Positiva o Negativa
+ _ 0.20 - + _ 0,39	correlación baja	Positiva o Negativa
+ _ 0.01 - + _ 0,19	correlación muy baja	Positiva o Negativa
+ _ 0.00	correlación nula	

Fuente: Robles R. Pino. N (1981) Estadística Lima INIDE

Anexo 5. Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	25

Estadísticas de total de elemento

ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los directivos institucionales utilizan un lenguaje apropiado que me permiten comprender claramente lo que me solicitan	60,36	259,240	,770	,984
2. Los directivos institucionales me dan toda la información necesaria como para poder desarrollar mi trabajo eficientemente	60,32	257,060	,800	,984
3. Los directivos institucionales me dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	60,16	258,723	,859	,984
4. Los directivos institucionales me dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	60,28	253,460	,885	,984
5. Los directivos institucionales comunican a través de paneles los objetivos educativos promoviendo un sentido de identidad institucional	60,20	255,917	,906	,984
6. Los directivos institucionales informan claramente acerca del manual de organización y funciones de nuestro trabajo	60,32	255,310	,869	,984
7. Mantengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo	60,24	260,440	,773	,984
8. La comunicación entre docentes permite una buena coordinación de actividades	60,12	261,110	,759	,984
9. La comunicación entre docentes permite compartir experiencias laborales exitosas	60,20	257,667	,901	,984
10. Mantenemos una comunicación clara y transparente entre docentes	60,16	257,807	,901	,984
11. En la institución educativa se respeta y tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes	60,20	257,750	,898	,984
12. La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	60,12	255,610	,869	,984
13. La comunicación entre docentes permite un mejor logro de los objetivos institucionales	60,16	256,973	,866	,984
14. La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades institucionales	60,16	255,807	,916	,984
15. La comunicación entre docentes ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales	60,08	259,743	,766	,984
16. Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución	60,44	253,507	,904	,984
17. Las autoridades de la institución me brindan atención cuando les comunico algo referente a mi trabajo	60,16	255,307	,776	,985
18. Hago llegar mis ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a las respectivas autoridades	60,32	256,393	,826	,984

19. Las autoridades de la institución me brindan confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	60,32	254,393	,851	,984
20. Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional que hago a las autoridades son tomadas en cuenta	60,36	255,823	,853	,984
21. Comunico a las autoridades de la institución sobre las que dificultan nuestro trabajo.	60,36	260,323	,787	,984
22. Comunico a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos institucionales	60,44	256,423	,845	,984
23. Comunico a las autoridades de la institución sobre las carencias que dificultan y limitan nuestro trabajo.	60,24	257,273	,846	,984
24. La información que recibo de los directivos institucionales es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	60,28	260,460	,848	,984
25. Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos institucionales respecto a mi labor institucional las tomo en cuenta	60,24	254,523	,844	,984

Anexo 7. Base de datos del estudio

N°	edad	sexo	tiempo de servicio	nivel pedagógico	condición laboral	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	V1	D1	D2	D3
1	2	1	5	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	1	3	72	28	20	24
2	3	1	30	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	67	20	22	25
3	2	2	24	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	82	27	27	28	
4	2	2	19	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	76	19	29	28
5	2	1	10	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	36	11	13	12
6	3	1	30	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	50	15	16	19
7	2	1	20	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	67	18	25	24
8	2	2	15	3	1	4	4	3	5	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	5	5	4	2	2	5	2	3	4	4	4	85	27	28	30
9	2	1	16	3	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	101	32	36	33
10	2	2	21	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	73	20	23	30
11	2	2	26	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	47	18	15	14
12	2	2	20	1	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	76	25	26	25
13	2	2	19	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	81	18	32	31
14	2	1	19	2	1	4	5	3	3	3	4	3	1	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	3	3	5	5	5	4	3	92	26	34	32
15	3	1	30	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	1	1	2	37	10	10	17
16	2	1	23	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	21	19	18
17	2	2	23	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	14	18	18
18	2	1	20	3	1	4	1	3	1	1	2	2	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	47	15	17	15
19	2	2	24	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	37	13	14	10	
20	2	2	24	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	43	20	8	15

21	2	2	13	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	48	16	16	16		
22	2	2	13	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	5	5	5	3	3	77	21	22	34	
23	3	1	28	3	1	4	4	3	1	2	2	2	2	5	4	3	3	2	1	5	1	4	2	3	3	5	4	4	3	2	74	20	24	30	
24	2	1	10	3	2	2	2	2	1	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	70	20	22	28	
25	2	2	20	3	2	4	4	3	2	1	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	5	5	3	3	1	76	23	26	27	
26	3	2	23	3	2	4	4	4	3	2	1	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	4	5	4	2	3	2	73	23	22	28	
27	1	2	11	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	3	5	2	3	3	2	69	23	20	26	
28	3	2	26	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	3	1	1	3	2	5	1	3	3	2	73	25	27	21	
29	2	1	17	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	1	3	2	3	2	4	1	3	3	2	69	22	24	23	
30	2	2	20	1	1	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	24	8	9	
31	2	2	22	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	1	3	3	61	14	22	25	
32	2	2	18	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	56	17	18	21	
33	2	2	20	2	1	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	1	1	5	76	24	27	25	
34	3	2	25	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	8	8	9	
35	1	2	12	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	32	32	37		
36	3	2	30	2	1	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	112	35	34	43	
37	2	1	19	3	2	3	4	4	3	3	3	1	1	3	3	1	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	80	22	26	32	
38	2	1	27	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	112	36	37	39
39	1	1	12	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	29	27	36	
40	3	1	26	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	40	40	45	
41	2	1	18	2	1	2	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	102	29	31	42	
42	2	1	23	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	2	3	4	5	4	4	5	83	24	24	35	
43	2	1	24	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	114	39	33	42	
44	2	2	22	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	1	3	3	3	3	5	3	5	1	1	82	28	27	27	
45	2	2	18	1	1	4	4	4	1	2	2	2	2	2	5	2	2	4	1	3	1	2	2	3	3	4	1	1	1	1	59	21	20	18	
46	2	1	20	1	1	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	74	23	25	26	
47	1	2	22	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	1	2	95	28	32	35	
48	3	2	19	1	1	3	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	5	92	30	30	32

49	2	1	15	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	3	4	5	5	76	19	21	36
50	2	2	18	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82	24	24	34
51	2	2	14	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95	32	27	36	
52	3	2	27	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	24	24	27	
53	1	2	10	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	59	20	21	18	
54	2	2	28	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	78	24	25	29
55	2	2	25	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	32	38	36
56	3	1	33	2	1	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	77	26	25	26
57	3	2	30	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	75	21	25	29
58	2	2	16	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	71	21	26	24
59	2	2	25	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	74	25	22	27	
60	2	2	25	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	58	18	17	23	
61	2	1	27	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	69	22	24	23	
62	2	2	20	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	77	25	23	29	
63	2	2	25	2	1	4	5	2	5	5	4	1	1	5	5	3	3	5	4	2	3	3	3	4	5	3	2	1	3	1	82	27	30	25
64	2	2	24	2	1	1	4	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	57	17	24	16
65	2	1	27	2	1	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	104	31	34	39
66	3	2	25	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	2	3	4	5	4	4	5	83	24	24	35
67	2	2	10	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	114	39	33	42
68	1	2	14	2	1	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	77	26	25	26	
69	2	2	18	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	75	21	25	29
70	2	2	19	2	1	4	4	3	1	2	2	2	2	5	4	3	3	2	1	5	1	4	2	3	3	5	4	4	3	2	74	20	24	30
71	2	2	20	2	1	2	2	2	1	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	70	20	22	28
72	2	2	13	2	1	4	4	3	2	1	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	5	5	3	3	1	76	23	26	27
73	2	2	12	2	1	4	4	4	3	2	1	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	4	5	4	2	3	2	73	23	22	28
74	1	2	12	3	1	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	1	4	1	2	2	4	3	5	2	3	3	2	69	23	20	26
75	3	2	30	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	3	1	1	3	2	5	1	3	3	2	73	25	27	21
76	2	1	19	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	1	3	2	3	2	4	1	3	3	2	69	22	24	23

77	2	1	27	3	1	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	24	8	9
78	1	1	12	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	74	23	24	27	
79	3	1	26	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	40	39	45
80	2	1	18	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	76	24	26	26	
81	2	1	23	2	1	4	4	4	1	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	88	24	28	36		
82	2	1	24	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	1	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	80	29	23	28		
83	2	2	22	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	95	23	31	41		
84	2	2	18	1	1	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	79	25	21	33			
85	2	1	20	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	85	29	21	35			
86	1	2	22	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	86	29	31	26			
87	3	2	19	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	100	31	30	39			
88	2	1	15	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	1	2	2	79	20	29	30				
89	2	2	18	2	1	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	5	4	2	2	2	2	77	26	25	26				
90	2	2	14	2	1	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	79	23	29	27				
91	3	2	27	1	1	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	74	25	29	20				
92	1	2	10	2	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	2	5	5	105	33	36	36				
93	2	1	5	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	10	9	9		
94	3	1	30	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	10	8	9		
95	2	2	24	3	1	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	72	24	22	26				
96	2	2	19	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	30	24	27			
97	2	1	10	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	27	29	35				
98	3	1	30	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	32	38	36			

Anexo 8. Certificado de Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinen- cia ¹		Relevanci- a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente								
1	Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución	✓		✓		✓		
2	Las autoridades de la institución me brindan atención cuando les comunico algo referente a mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Hago llegar mis ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a las respectivas autoridades	✓		✓		✓		
4	Las autoridades de la institución me brindan confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	✓		✓		✓		
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional que hago a las autoridades son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
6	Comunico a las autoridades de la institución sobre las que dificultan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
7	Comunico a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos institucionales	✓		✓		✓		
8	Comunico a las autoridades de la institución sobre las carencias que dificultan y limitan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente								
9	La información que recibo de los directivos institucionales es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	✓		✓		✓		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos institucionales respecto a mi labor institucional las tomo en cuenta	✓		✓		✓		
11	Los directivos institucionales utilizan un lenguaje apropiado que me permiten comprender claramente lo que me solicitan	✓		✓		✓		
12	Los directivos institucionales me dan toda la información necesaria como para poder desarrollar mi trabajo eficientemente	✓		✓		✓		
13	Los directivos institucionales me dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
14	Los directivos institucionales me dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	✓		✓		✓		

15	Los directivos institucionales comunican a través de paneles los objetivos educativos promoviendo un sentido de identidad institucional	✓				✓			✓
16	Los directivos institucionales informan claramente acerca del manual de organización y funciones de nuestro trabajo	✓				✓			✓
DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
17	Mantengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo	✓				✓			
18	La comunicación entre docentes permite una buena coordinación de actividades	✓				✓			
19	La comunicación entre docentes permite compartir experiencias laborales exitosas	✓				✓			
20	Mantenemos una comunicación clara y transparente entre docentes	✓				✓			
21	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes	✓				✓			
22	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓				✓			
23	La comunicación entre docentes permite un mejor logro de los objetivos institucionales	✓				✓			
24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades institucionales	✓				✓			
25	La comunicación entre docentes ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales	✓				✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [] 13 de julio del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Iizarbe Gliria Susana DNI: 07059554

Especialidad del evaluador: Metodóloga; Mg. Gerencia Educativa; Dra en Educación

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

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


Gloria Susana Méndez Iizarbe
 Dra. en Educación
 Mg. en Gerencia Educativa
 Capacitadora - Asesora

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente							
1	Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución	✓		✓		✓		
2	Las autoridades de la institución me brindan atención cuando les comunico algo referente a mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Hago llegar mis ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a las respectivas autoridades	✓		✓		✓		
4	Las autoridades de la institución me brindan confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	✓		✓		✓		
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional que hago a las autoridades son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
6	Comunico a las autoridades de la institución sobre las que dificultan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
7	Comunico a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos institucionales	✓		✓		✓		
8	Comunico a las autoridades de la institución sobre las carencias que dificultan y limitan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La información que recibo de los directivos institucionales es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	✓		✓		✓		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos institucionales respecto a mi labor institucional las tomo en cuenta	✓		✓		✓		
11	Los directivos institucionales utilizan un lenguaje apropiado que me permiten comprender claramente lo que me solicitan	✓		✓		✓		
12	Los directivos institucionales me dan toda la información necesaria como para poder desarrollar mi trabajo eficientemente	✓		✓		✓		
13	Los directivos institucionales me dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
14	Los directivos institucionales me dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	✓		✓		✓		

15	Los directivos institucionales comunican a través de paneles los objetivos educativos promoviendo un sentido de identidad institucional	✓					✓	
16	Los directivos institucionales informan claramente acerca del manual de organización y funciones de nuestro trabajo	✓					✓	
DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mantengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
18	La comunicación entre docentes permite una buena coordinación de actividades	✓		✓		✓		
19	La comunicación entre docentes permite compartir experiencias laborales exitosas	✓		✓		✓		
20	Mantenemos una comunicación clara y transparente entre docentes	✓		✓		✓		
21	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes	✓		✓		✓		
22	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓		✓		✓		
23	La comunicación entre docentes permite un mejor logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades institucionales	✓		✓		✓		
25	La comunicación entre docentes ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **13 de julio del 2017**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Melista Vega Guzmán DNI: 28284526

Especialidad del evaluador: Inv. Científicas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente							
1	Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución	✓		✓		✓		
2	Las autoridades de la institución me brindan atención cuando les comunico algo referente a mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Hago llegar mis ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a las respectivas autoridades	✓		✓		✓		
4	Las autoridades de la institución me brindan confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	✓		✓		✓		
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional que hago a las autoridades son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
6	Comunico a las autoridades de la institución sobre las que dificultan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
7	Comunico a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos institucionales	✓		✓		✓		
8	Comunico a las autoridades de la institución sobre las carencias que dificultan y limitan nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	SI	No	SI	No	SI	No	
9	La información que recibo de los directivos institucionales es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	✓		✓		✓		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos institucionales respecto a mi labor institucional las tomo en cuenta	✓		✓		✓		
11	Los directivos institucionales utilizan un lenguaje apropiado que me permiten comprender claramente lo que me solicitan	✓		✓		✓		
12	Los directivos institucionales me dan toda la información necesaria como para poder desarrollar mi trabajo eficientemente	✓		✓		✓		
13	Los directivos institucionales me dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
14	Los directivos institucionales me dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	✓		✓		✓		

15	Los directivos institucionales comunican a través de paneles los objetivos educativos promoviendo un sentido de identidad institucional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Los directivos institucionales informan claramente acerca del manual de organización y funciones de nuestro trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal									
17	Mantengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	La comunicación entre docentes permite una buena coordinación de actividades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La comunicación entre docentes permite compartir experiencias laborales exitosas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Mantemos una comunicación clara y transparente entre docentes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	La comunicación entre docentes permite un mejor logro de los objetivos institucionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades institucionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	La comunicación entre docentes ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** 13 de julio del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Garro Aburto LamilaDNI: 09469025

Especialidad del evaluador: Docente de Investigacion

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

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


 Firma

Anexo 9. Carta de presentación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Solicito: Autorización para
aplicación de instrumento
de investigación.

SEÑORA CRISALIDA EMILIA RUEDA LESCANO
DIRECTORA DE LA INSTITUCION N°6009 "MIGUEL GRAU" PUCUSANA
PRESENTE. -


De mi mayor consideración.

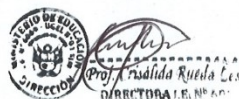
Yo Guzmán Navarro Rosadía Dominga identificada con DNI 08604410, de nacionalidad peruana, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo maestría de la Universidad Cesar Vallejos en la escuela de Posgrado con mención en Administración de la educación, solicito permiso para poder aplicar el cuestionario, instrumento que servirá de fundamento en mi tesis de investigación relacionado a la Estudio comparativo de la comunicación organizacional de las I.E. Red N° 26, UGEL 01, San Juan de Miraflores - 2017, siendo indispensable su apoyo para culminar mi investigación.

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

Lima, 31 de julio del 2017


Rosadía Guzmán Navarro
DNI 08604410





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Solicito: Autorización para
aplicación de instrumento
de investigación.

SEÑORA MARLENE FELICITAS VILLOGAS ZEGARRA
DIRECTORA DE LA INSTITUCION N° 550“REPUBLICA DE JAPON” PUCUSANA
PRESENTE.-

De mi mayor consideración.

Yo Guzmán Navarro Rosadía Dominga identificada con DNI 08604410, de nacionalidad peruana, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo maestriza de la Universidad Cesar Vallejos en la escuela de Posgrado con mención en Administración de la educación, solicito permiso para poder aplicar el cuestionario, instrumento que servirá de fundamento en mi tesis de investigación relacionado a la Estudio comparativo de la comunicación organizacional de las I.E. Red N° 26, UGEL 01, San Juan de Miraflores - 2017, siendo indispensable su apoyo para culminar mi investigación.

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

Lima, 31 de julio del 2017


Rosadía Guzmán Navarro
DNI 08604410

