



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCATIVA**

La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Castro Landín, Viviana Dolores (ORCID: 0000-0002-4480-1729)

ASESORA:

Dr. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-4512-6120)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A:

Dios por darme la vida y salud para poder materializar mis sueños profesionales.

Mis padres por el apoyo incondicional para el logro de mis objetivos. Con su constante motivación han hecho posible llegar a mi meta con éxito.

Viviana Dolores

Agradecimiento

A:

A la Universidad por darme la oportunidad de profesionalizarme.

Mis maestros por ser la guía profesional en el desarrollo educativo de este proceso, a mi tutora Dr. Espinoza Salazar Lílana Ivonne por orientarme efectivamente en la realización de esta tesis.

Viviana Dolores

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Castro Landin Viviana, estudiante de maestría del Programa de Maestría en Educación e Idiomas de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con C.I. N° 1206275982 con la tesis titulada La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido 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 otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, enero, 2019.



Castro Landin Viviana
C.I. 1206275982

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
2. MÉTODO.....	13
2.1 Tipo y Diseño de investigación	15
2.2 Operacionalizacion de las variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo.....	17
Población	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.4.1Técnica.....	17
2.4.2. Instrumento.....	17
2.5 Procedimiento.....	18
2.6 Métodos de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
Discusión de resultados	20
IV. CONCLUSIONES.....	30
V. RECOMENDACIONES	32
VI. REFERENCIAS.....	31
Anexo 1: Instrumento de la variable.....	38
Anexo 2: Ficha técnica de la variable.....	41
Anexo 3: Base de datos de la variable	44
Anexo 4: Estadístico de fiabilidad de la variable	46
Anexo 5: Matriz de validación del experto del Instrumento de la variable.....	48
Anexo 7: Matriz de consistencia	53
Anexo 8: Solicitud de autorización de estudio	54

Anexo 9: Documento de autorización del estudio.....	55
Anexo 10: Protocolo de consentimiento.....	56
Anexo 11: Fotografías	57
Anexo 12: Artículo Científico	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1.	
Distribución de la población.....	19
Tabla. 2	
Dimensión operativa de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	22
Tabla. 3	
Dimensión estratégica de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	23
Tabla. 4	
Dimensión cultural de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	24
Tabla. 5	
Dimensión motivacional de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	25
Tabla. 6	
Dimensión feedback de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	26
Tabla. 7	
Dimensión propositiva de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	27
Tabla. 8	
Comunicación interna de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	28
Tabla. 9.	
Comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.....	31

RESUMEN

El tema de esta tesis es la comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018 cuyo principal objetivo es determinar el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

La investigación planteó la hipótesis el nivel de comunicación interna en los docentes de una unidad educativa La Troncal 2018. La población del estudio está conformada por 24 docentes de una Unidad Educativa del Cantón La Troncal, 2018. El estudio es no experimental la investigación se realizó aplicando la técnica de la encuesta para lo que se elaboró un cuestionario estuvo comprendido por 6 dimensiones las cuales dan un total de 50 preguntas. Distribuidas de la siguiente manera operativa 10 ítems, estratégica 10 ítems, cultural 10 ítems, motivacional 10 ítems feedback 5 ítems, propositiva 5 ítems. La confiabilidad se dio mediante un estudio en encuesta. Para la validación del cuestionario, se utilizará el Alfa de Cronbach's, la misma que se encuentra en un nivel de 0,917, quedando como un método confiable.

En conclusión, existe una adecuada información de los objetivos de la institución educativa, del contexto en el que se desenvuelve, así como la evaluación en el desempeño de su trabajo. Esta investigación según los resultados concluye que la comunicación interna es eficiente, aunque existen muchos aspectos relacionadas a la misma que se debe corregir logrando que los docentes se sientan orientados, valorados, comprometidos y motivados, al conocer la importancia de sus puestos de trabajo en el desarrollo eficiente de los procesos educativos.

Palabras clave:

Dimensión operativa, dimensión estratégica, dimensión cultural, dimensión motivacional, dimensión feedback y propositiva.

ABSTRAC

The theme of this thesis is the internal communication in the teachers of an Educational Unit, La Troncal, 2018 whose main objective is to determine the level of internal communication in teachers of an Educational Unit, La Troncal, 2018.

The research hypothesized the level of internal communication in the teachers of an educational unit La Troncal 2018. The study population is made up of 24 teachers from an Educational Unit of the Canton La Troncal, 2018. The study is non-experimental, the research was conducted applying the survey technique for which a questionnaire was developed was comprised of 6 dimensions which give a total of 50 questions. Distributed in the following operative way 10 items, strategic 10 items, cultural 10 items, motivational 10 items feedback 5 items, propose 5 items. Reliability was given by means of a survey study. For the validation of the questionnaire, the Cronbach's Alpha, which is at a level of 0.917, will be used, remaining a reliable method.

In conclusion, there is adequate information on the objectives of the educational institution, the context in which it operates, as well as the evaluation in the performance of their work. This research according to the results concludes that internal communication is efficient although there are many aspects related to it that should be corrected, making teachers feel oriented, valued, committed and motivated, knowing the importance of their jobs in the development efficient of educational processes.

Keywords:

Operational dimension, strategic dimension, cultural dimension, motivational dimension, feedback and proactive dimension.

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna dentro del mundo actual ha ido posicionándose como un elemento indispensable en la organización de las instituciones educativas, su aporte es crucial para la buena marcha de los procesos tanto internos como externos abarcando especialmente a quien dirige porque a diario el direccionamiento exige que se mantengan los niveles de comunicación como una forma de transmitir el liderazgo hacia sus subordinados manteniendo la mente abierta a sus necesidades permitiendo esto lograr una cultura de manejo grupal de para la obtención de resultados exitosos. (Kreps, 2000)

En este proceso es necesario que se escuche a todos y cada uno con atención siendo críticos y reflexivos con lo que se escucha. “Los seres humanos son sociales por naturaleza, necesitan unos de otros para desarrollarse, comprendiendo que no es una tarea fácil ya que la percepción facilita o impide relacionarse adecuadamente”. (Gallegos, 2014, pág. 33) Eso indica que debido a los prejuicios por lo que para lograr calidad en sus desempeños necesariamente debe intervenir la comunicación como una de los factores fundamentales en los procesos de desarrollo adecuado de las personas.

Dentro del desempeño un subordinado competente es aquel que cuenta con una personalidad fuertemente constituida la misma que le permiten ejercer una comunicación asertiva con cada miembro del centro educativo, dependiendo de los distintos ambientes en el entorno social en donde se va desarrollando. Entendiendo que el hecho de comunicar se básicamente necesario y fundamental para los humanos, se constituye en el vehículo universal del intercambio entre cualquier persona, permitiendo que cada pensamiento se transforme en acciones, de allí la incidencia en el desarrollo integral de la sociedad. Sin embargo, en las instituciones educativas generalmente, la falta de comunicación produce ambientes inadecuados para el desempeño de la labor docente; la gerencia en esta institución se ha limitado a instruir y ordenar, desatendiendo la necesidad de un feed back que debería existir en todos los mensajes y dando paso a controversias de tipo laboral entre sus colaboradores y disminuyendo la calidad educativa (Fernández y Masip, 2013)

En América Latina la principal causa de la falta de comunicación interna son específicamente las modificaciones de los escenarios educativos los mismos que generan el

requerimiento de ajustes en cada modelo de gestión perteneciente a una entidad con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de quienes están involucrados. Todo parte desde aquella suposición que refiere que los individuos van movilizándose dentro del contexto de las entidades por los compromisos adquiridos por medio de pláticas y que después se materializan a acciones. Viéndolo de esta manera como uno de los núcleos de gestión requiere saberes respecto a temas como los públicos particulares de la escuela; de esta manera tenemos la planificación de la comunicación interna como condición para un accionar afectivo y el liderazgo en los procesos de modificación. (Casassus, 2000)

Respecto a la investigación realizada en el Perú por Salazar (2016) concluyó determinando la existencia de una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en un nivel bajo desde la apreciación de los colaboradores, asimismo se logró obtener que el nivel de comunicación interna posee una tendencia al nivel regular basándose en el 50% de los evaluados de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas.

En el Ecuador en los diferentes los factores que influyen en la comunicación dentro de las Unidades Educativas, en la cual existen problemas entre sus miembros porque los mensajes llegan de forma inadecuada por lo que no son acatados y se pierde la información lo cual debilita la administración al interior de la misma, es decir que en este centro educativo es preocupante que muy poco se practica y se la considera relevante es necesario que se considere a esta como el impulso que hace posible que cada grupo laboral se cohesione, de esta manera cada parte de la estructura escolar continúe funcionando correctamente. Es trascendental el desarrollo de este proyecto porque la comunicación es parte indispensable del desarrollo armónico del proceso educativo cuando esta se da, los individuos se unen de manera íntima al contexto institucional en donde están inmersos, sintiendo que lo conforman también (Valencia, 2014)

Dentro de la institución educativa se realizan una serie de interrelaciones entre los diferentes actores de los procesos educativos, es por esta razón que en muchas ocasiones hay conflictos. Existen necesidades sociales que satisfacer en el desarrollo de una adecuada comunicación interna. En la Unidad Educativa, los directivos y docentes mantienen relaciones interpersonales deficientes por cuanto es muy común que los vínculos de

comunicación se pierdan lo que afecta la administración y desarrollo adecuado de los procesos organizativos. Es evidente que entre los docentes actualmente existe un interés por el mejoramiento de la calidad, es así que existe la necesidad de creación de espacios académicos y sociales para el desarrollo de las labores académicas ofreciendo un plan con la finalidad de mejorar la comunicación interna especialmente dentro de este nivel y entre estos actores de los procesos educativos la misma que se hace necesaria e indispensable, ya que la calidad en la educación implica el mejoramiento en la convivencia de quienes son los actores y guías del proceso educativo.

La falta de una adecuada comunicación trae consigo inconvenientes en el aula y al exterior de ella, puesto que con la existencia de ataques a los compañeros y maestros va tornándose un clima inadecuado para el desarrollo de los procesos educativos para todos quienes conforman la población estudiantil. Este problema afecta a cada miembro perteneciendo al centro educativo en especial a los niños en su rendimiento académico lo que implica que la comunicación entre los docentes y el DECE necesariamente debe permitir mejorar en gran medida este problema logrando estudiantes activos participativos con una educación integral.

Entre los trabajos previos se puede mencionar el de Espinoza y Espinoza (2018) denominada: Comunicación interna y gestión pedagógica en las instituciones educativas secundarias del distrito de La Unión, Perú – 2018. En donde pretendía: Describir el proceso de relación existente entre la comunicación interna y la Gestión Pedagógica en los docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de La Unión – 2018. La investigación fue no experimental y de diseño correlacional. Contó con 108 docentes como población y la muestra estuvo compuesta por 40 docentes de las instituciones educativas del distrito de la Unión, la técnica elegida fue la encuesta y se elaboraron dos cuestionarios, cuya validación estuvo a cargo de tres expertos en investigación de la universidad. Como resultado final podemos mostrar que la relación entre las variables es moderada, 0.309 a un nivel de significancia bilateral de 0.052, a una confianza del 95%. Como el nivel crítico es menor que el nivel de significación establecido y se procede a aceptar la hipótesis nula y podemos concluir: no hay ningún nivel significativo de relación entre la comunicación interna y gestión pedagógica de las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de La Unión – 2018.

En el estudio de Silva (2017) titulado: Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016. Tuvo como finalidad abordar a la percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara. Es importante resaltar que es estudio fue descriptivo correlacional, se procedió a aplicar un cuestionario compuesto por 66 reactivos. Se contó con la participación de 40 docentes a quienes se les ha contratado y nombrado. El instrumento elaborado se rigió a una escala de tipo Likert, con puntuaciones que oscilan entre 1 y 5, los cuales hicieron posible el establecimiento de niveles de percepción y satisfacción. Según lo encontrado se logró determinar basándose en el coeficiente de Pearson la inexistencia de una relación entre las variables en cuestión. El nivel de percepción de la comunicación interna es alto, por otro se encontró que la satisfacción laboral es baja. También se logró identificar que las dimensiones de Aprendizaje, Inteligencia y operativa, son las que más impactan dentro de la institución y las que van a determinar la tendencia en la percepción favorable, la misma que se distingue por las prácticas de comunicación tipo descendente, vertical e instrumental. Las dimensiones que se asocian al desarrollo de una comunicación bidireccional como es la de cultura y motivación, son poco valoradas.

Fernández (2016) dentro de su estudio titulado: Relación de la comunicación interna y la gestión escolar en instituciones educativas del nivel secundaria de la Red 09, Ugel 02, Perú-2016. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión escolar en instituciones educativas del nivel secundaria de la Red 09. Esta investigación de enfoque cuantitativo y de tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. Se contó con 170 docentes a manera de población y con 118 docentes a manera de muestra probabilística de seis instituciones educativas del nivel secundaria de la Red 09, Ugel 02, 2016; es importante resaltar que el instrumento seleccionado demostró ser válido y confiable. Se concluyó demostrando la existencia de una relación entre las variables en cuestión; respecto a las percepciones de los docentes: es alta para comunicación interna, mientras para gestión escolar es buena. Refiriéndose al grado de correlación fue posible determinar la existencia de una correlación moderada positiva entre las variables (Rho de Spearman = 0.729) y esta correlación es significativa ($p = 0.000 < 0.05$).

A nivel nacional, Cabrera (2015), en su trabajo al cual tituló: Gestión educativa de la comunicación interna en el centro educativo NOVUS en la ciudad Guayaquil año 2015. Tuvo como objetivo el fortalecimiento de la comunicación y capacitación de los docentes requisito indispensable para lograr eficacia en cada gestión, esta investigación cuantitativa no experimental en las instituciones educativas en el Ecuador la encuesta fue dirigida para los docentes que realizan el desempeño de sus labores de forma empírica basadas en sus experiencias que han adquirido a lo largo de los años de trabajo con los estudiantes. Los resultados muestran que los directivos piensan que la comunicación se lleva relativamente bien, por el contrario, los docentes y estudiantes perciben esto de un modo diferente, notando graves falta en lo que respecta a la comunicación; igual es el caso de la gestión educativa, la motivación, el liderazgo, y la toma de decisiones, la identidad, entre los agentes educativos. Este objetivo es alcanzable solamente a partir de una estrategia global de transparencia informativa, la cual debe facilitar que los individuos participen y se involucren dentro de un contexto de confianza mutua y responsabilidad. (Cabrera, 2015, pág. 56)

Respecto a la investigación de Pantoja (2016) cuyo título es: Propuesta de plan estratégico de comunicación interna para la unidad educativa Santa María Mazzarello – Quito. Cuyo objetivo fue elaborar un plan estratégico de comunicación interna el cual de solución a las necesidades de comunicación de la Unidad Educativa Santa María Mazzarello – Quito. Esta investigación cuantitativa de tipo descriptiva, de diseño no experimental. Contó con una población de 59 trabajadores entre autoridades, profesores y personal administrativo en total y 500 estudiantes del nivel primario y secundario, siendo la misma la muestra. Se concluyó determinando que en la UESMM muchas debilidades respecto a la comunicación interna; además fue posible descubrir que algunos sectores del centro están siendo descuidado por las personas que asumen el rol de autoridad y que tampoco se ha venido trabajando de manera profunda el impulsamiento de un sentido de pertenencia, además fue posible evidenciar la existencia de inconvenientes respecto a los canales de la comunicación.

A continuación, se demuestran las diferentes teorías relacionadas y conceptos en relación a la variante comunicación interna. Lo que se refiere al hecho de informar las acciones realizadas a la entidad. En esta parte el fin fundamental es informar, puesto que llevado a la práctica es dar detalle a los colaboradores respecto a todo lo que esta

ocurriendo dentro del centro de labores. Cabe resaltar que no se está buscando que los demás colaboradores participen, solo se pretende transmitir datos (los datos que los responsables de la comunicación interna consideren convenientes y atractivos para los demás) (Capriotti, 1998).

Villafañe (2002) afirma que una de las partes más sustantivas y de provecho de la comunicación del centro laboral es la comunicación interna, por lo que es indispensable que esta se gestione siguiendo el mismo estilo que cada política estratégica de la entidad (p. 238). El autor Pizzolante (2004), refiere que este tipo de comunicación siempre está definiendo circunstancias en las que dos o más individuos van intercambiando o compartiendo valores, apreciaciones, convicciones o su sentir frente al centro de labores con una visión globalizada.

Por otro lado, Andrade (2005) se refiere al término de comunicación interna como la suma de acciones concretadas por las organizaciones, con el fin de crear y mantener un trato agradable entre las personas que las conforman, usando distintas maneras para comunicarse y así poder informarlos de todo lo que acontece, también integrarlos y sobre todo motivarlos con el fin de que ellos contribuyan con su desempeño al éxito para la organización. De acuerdo a Puchol (2007) refiere que es el total de causas relacionadas al estilo de la gestión y que van dirigidas a impulsar que todos se comuniquen dentro del centro laboral y a través de las relaciones de trabajo dentro de la organización promoviendo la cohesión interna y su rendimiento.

Para Cuervo (2009) la comunicación interna se basa en el estilo en el que los individuos que comparten un ambiente de trabajo se relacionan, de modo que cada factor predominante y perjudicial para esta interrelación apunta a 3 componentes los cuales vienen a ser el individuo, el centro laboral y el contexto. No obstante, no existe plan de comunicación alguno que sea perfecto sin tener que observar previamente como se interrelacionan los factores, los cuales tienen lugar de manera única y también de manera particular dentro de una entidad.

El estudio se basa en la conceptualización de que la Comunicación Interna se refiere al acto de intercambiar informaciones de un sector a otro dentro del centro laboral con el

fin de lograr que se realice acciones correctas, que todos sepan lo que tienen que hacer, porque están ahí y que se espere de ellos (Formanchuk, 2017).

Importancia de la comunicación interna, es sumamente importante ya que ofrece datos sobre el estado actual de la organización, además orienta el comportamiento individual de cada uno de los miembros y establece la forma en la que se relacionan todos. Sumado a eso va a impulsar el saber dentro de la entidad, y por ende impulsará que todos aprendan y adquieran talento innovadores mientras van intercambiando saberes dentro y fuera del contexto laboral. Por otro lado, facilitará las modificaciones, ya que va a reducir el nivel de oposición, al mismo tiempo que incrementa el grado de empeño y fomentará la buena disposición para adaptarse a circunstancias novedosas. Además, cabe resaltar que este tipo de comunicación se ha configurado a manera de instrumento estratégico y de gestión, siendo muy valioso para una institución que pretende optimizar la relación con sus colaboradores, hacer posible que todos se integren y dar paso a que exista una cultura que se comparta dentro de la organización. Es fundamental subrayar que las prácticas comunicativas son muy sentidas por los miembros de una empresa, puesto que si son informados de lo que acontece se sentirán considerados dentro de ella (Marín, 2017)

La integración de la comunicación genera cambios en corto, mediano y largo plazo dentro de los salones y así es como van beneficiando la etapa de adquirir conocimientos en los alumnos. Cada recurso puede dar origen a distintas acciones laborales llamativas y novedosas y sin su presencia no sería posible programar. No obstante, si los recursos actuaran de manera individual no sería posible que se genere ninguna modificación considerablemente importante en el ámbito educativo. (Asín, 2016)

Respecto a la tipología de la comunicación interna, el autor Robbins (2005) establece una división de 3 tipos: la comunicación ascendente: dentro de esta categoría encontramos que va directamente orientada a la parte superior de la entidad. Retroalimentando a quienes están en lo alto del centro laboral, informándolos respecto al avance de los objetivos y también se les orienta sobre conflictos que se están dando en la actualidad. En esta parte la gerencia conoce el sentir de sus colaboradores respecto al puesto que están ocupando, a las relaciones con sus colegas y al centro de labores. Dentro de este punto es posible el uso de ciertas medidas de comunicación tales como: los emails, una entrevista, los buzones de recomendaciones y el feedback en grupo. La comunicación descendente: en esta parte la

comunicación va orientada directamente a la parte más baja de la entidad. Es justamente donde los encargados de los equipos de trabajo y la gerencia asignan objetivos, brindan indicaciones, informan al área subordinada respecto al reglamento interno y cada procedimiento de la organización, también retroalimentan puntos relacionados al desenvolvimiento de los trabajadores. Además pueden optar por: reunirse de manera formal e informal, intranet, dinámicas de grupo, entrevistar a sus colaboradores, los emails, y demás. Comunicación lateral: esta parte va referida al momento en que los integrantes de un mismo equipo se comunican entre sí, al mismo nivel, se da entre gerentes del mismo nivel. Aquí comúnmente se emplean las conversaciones directas, se reúnen de manera informal, también usan los emails, y los feedback cuando se reúnen.

Es importante resaltar que actualmente los métodos tecnológicos son bastante empleados para llevar a cabo la comunicación, y se piensa que son fundamentales para que esta se de, no obstante, nunca podrá reemplazarse el acto de comunicarse directamente, en persona, frente a frente, ya que es aquí donde además de que las personas se comunican verbalmente también pueden percibir la comunicación no verbal del otro. De esta manera es como se pueden comunicar efectivamente, transmitiendo el 100% del mensaje, tanto en el nivel descendente, ascendente o lateral.

Por otra parte Capriotti (1998) comenta que los fines universales que vengán incluidos en los intercambios de informaciones entre colaboradores son fundamentales para una adecuada comunicación interna: A nivel relacional, se espera que los empleados se relacionen fluidamente, empleando conductos apropiados entre cada nivel del centro laboral. A nivel operativo, se espera simplificar el hecho de que circule información entre cada nivel de la empresa, haciendo posible que los sectores funcionen ágilmente de manera dinámica y que coordinen de la mejor manera posible. A nivel motivacional, se espera que cada empleado se sienta motivado y actúe de manera dinámica dentro de la empresa, y así se haga partícipe de la creación de un ambiente adecuado en donde el trabajo sea de calidad, todos sean más productivos y competitivos. A nivel actitudinal, en esta parte se espera que cada colaborador acepte y se integre dentro del estilo, los principios y objetivos del centro laboral. Así mismo, se espera que los colaboradores den origen y conserven una opinión positiva de la entidad.

Obviamente, estas metas universales no son las únicas que van a plantearse a nivel de comunicación interna, también servirán a manera de orientación y de referente para las

proximas metas especificas, las mismas que será posible plantear basandose en las particularidades del centro laboral y en las circunstancias en las que este la compañía.

Refiriéndonos a la barrera de la comunicacion interna, Robbins y Judge (2009) se dispusieron a explicar la existencia de una que otra barera que podría obstaculizar el hecho de que se comuniquen en una empresa, las más relevantes son: filtrado; en esta parte encontramos que en ocasiones los mensajes que se desean transmitir pueden ser manipulados intencionalmente por el emisor esperando que estos sean favorables para quienes los reciben. Percepcion selectiva; en esta parte pasa que quien recibe el mensaje lo capta basandose en su propia motivacion, deseo, necesidad y experiencias o cualquier otro aspecto personal. Sobrecarga de informacion; en esta parte nos referimos a que los individuos no logran procesar toda la informacion que han recibido, ya que el ser humano presenta limites en esta capacidad. Emociones; se refiere a las circunstancias emocionales en las que una persona recibe la informacion, y de estas dependera como sea interpretada la informacion. Lenguaje; en esta parte econtramos que las formas de hablar de los sujetos son influidas por sus edades, la instrucción y su cultura, es por esta razon que el lenguaje que se emplea para brindar informacion puede significar distintas cosas en distintos individuos. Comunicación aprensiva; se refiere a que en ocasiones los individuos se encuentran asiosos mientras se estan comunicando, y esto perjudica el proceso de comunicación. Por lo que es importante tener en cuenta que existen sujetos que se tornan ansiosos cuando les toca expresarse frente a los demás y esto hace que la informacion sea dificil de entender. Diferencias de género; se refiere al hecho de que los mujeres se comunican de forma distinta que los hombres, hecho que hace que los dos grupos se critiquen y se distancien. Comunicación “politicamente correcta”; este tipo de comunicación dificulta que se actue de manera espontánea, ya que se toman en cuenta las formas sociales, perdiendose la naturalidad.

El estudio se basa en la Teoría general de sistemas, dentro de este aporte teorico se refiere que una entidad esta compuesta por elementos autónomos, los cuales estan interactuando y adaptandose continuamente a los cambios propios del contexto y pretenden alcanzar metas. Por ende, cualquiera que sea el cambio dentro de estos elementos va a alterar de manera individual a los otros (Von Bertalanffy, 1974, citado en Mateus, 2014), poniendo atencion a los cambios dados en una empresa. Siguiendo este enfoque teórico se debe prestar atencion a los individuos mucho más que a cualquier proceso, técnica y

recurso no humano, y esto contribuirá a que se generen más capacidades para hacer modificaciones de manera sustancial buscando el progreso de la organización. (Mateus, 2014)

Toman protagonismo los temas de clima y cultura dentro de los centros laborales, enfocándose en mejorar las relaciones y experiencias humanas en un contexto de trabajo. Es la cultura perteneciente a un centro laboral la que facilita que se proporcione a cada miembro de este un sentido común de las experiencias personales organizativas (Mateus, 2014). Esta cultura se compone de la cognición, los principios morales, hechos, convicciones y reglas. De la misma forma el comprender como es que interactúan estos componentes nos da como consecuencia obtener la identidad del centro laboral, y esto viene a ser la distinción de cada empresa.

Orientándose en lo que se mencionó previamente a esta parte, es importante aclarar que la comunicación es una herramienta sistemática, compuesta por elementos como: la persona que emite la información, el código, el mensaje, el canal por donde se transmite y la persona que va a recibir el mensaje. También es importante resaltar que este sistema funcionará solo si cada elemento se mantenga acoplado al otro de forma equilibrada, y de esta manera las personas podrán comunicarse efectivamente. Tal es así si faltara el código entre quien emite y quien recibe la información será imposible que se comuniquen (De Castro, 2014). No obstante, lo que es realmente importante es el hecho de que la comunicación es un sistema compuesto por varios subsistemas que trabajan relacionados, así es que basándose en la comunicación se generan los siguientes: sistemas de gobierno, organismos institucionales, y demás. Por esto, el que funcione correctamente este sistema comunicativo es imprescindible, abarcando cada procedimiento presente en el ámbito social, y de esta manera sea posible lograr estabilidad y equilibrio social (De Castro, 2014)

El presente estudio, se sustenta en base a la propuesta de Formanchuk (2017) que describe 6 las dimensiones y se mencionan las siguientes: dimensión operativa; dimensión estratégica; dimensión cultural; dimensión motivacional; feedback; y dimensión propositiva. En la siguiente parte se detallará y conceptualizará cada dimensión

(Formanchuk, 2016, pág. 1)

Dimensión Operativa: En base al desarrollo de esta, el rol de la comunicación interna es fundamental, puesto que, mediante cada acción adecuada, es posible que todas las personas estén enteradas de sus asignaciones, la razón por la que se encuentran allí y lo que

se requiere que hagan, es decir que esta dimensión operativa se refiere a la comunicación interna, la misma que hace posible que cada colaborador reciba datos básicos que faciliten la realización de sus labores, también se debe tener en cuenta que si es los colaboradores no tienen conocimiento del organigrama estarán confundidos cuando necesiten ayuda sobre cualquier tema, ya que no sabrán donde acudir a buscarla, esto sin duda afectaría el avance del trabajo provocando que las labores se dupliquen. Además, dentro de esta dimensión va referida la necesidad de que cada empleado sepa con exactitud como desempeñarse según su puesto laboral. También se debe prestar atención a que la primera fase es la existencia de la empresa, seguidamente deben existir sujetos que planteen medidas con el fin de concretar las metas pautadas. Las comunicaciones internas son fundamentales en este punto debido a que, mediante hechos concretos, es posible que todas las personas estén enteradas de sus asignaciones, la razón por la que se encuentran allí y lo que se requiere que hagan (Formanchuk, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Conocimiento de la institución y conocimiento de funciones.

Dimensión estratégica: si se implementan medidas de comunicación interna en los planes estratégicos, es porque se pretende lograr que cada colaborador perteneciente a una entidad este enterado de la razón de sus funciones. En tanto la dimensión estratégica está referida a la comunicación interna, la misma que facilita la comprensión de los colaboradores respecto a la importancia de su función. De esta manera, abarca datos respecto a las metas planteadas por la empresa, por el área y por sí mismos, al igual que la apreciación de su desempeño. Tal es así, que si se logra que los colaboradores perciban que reciben orientación, que se les valora, se comprometen y se les motiva, y si conocen lo importante que es su labor entonces ellos por si solos colaborarán aportando valor al centro laboral. Dentro de la comunicación estratégica se debe decir lo que es lo que se hace; es muy importante en cada institución para que estas se puedan desarrollar tanto con el público interno y externo (Formanchuck, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Formación, integración y participación.

Dimensión Cultural: se refiere a aquellas comunicaciones internas con las que es posible que los colaboradores concuerden con el modo en que deben trabajar y alcanzar las metas, mas allá de ser un “recurso”, la comunicación vendría siendo el “ser” del centro laboral, su motor, su flujo de vida. Ya que gracias a ella es posible alimentar cada sector,

es multidimensional, disponiéndose a unir todas las partes y es fundamental para que la empresa exista y se mantenga con vida: si nadie se comunica las actividades organizadas no existen. La comunicación abarca principios morales, leyes, códigos, entre otros. Si se desea el desarrollo de una cultura exclusiva del centro laboral, es fundamental que se definan claramente los principios morales y cada conducta derivadas de los mismos con el fin de que sean difundidos, y además van a garantizar que estos se cumplan. (Formanchuk, 2017). Dentro de esta dimensión e encuentra los siguientes indicadores: Confianza y valores.

Dimensión Motivacional: se refiere a aquellas comunicaciones internas que hacen posible que cada colaborador tenga el deseo de ejecutar lo que se ha mandado, siendo necesario que se busquen las comunicaciones positivas para que se pueda motivar a todos los trabajadores a que brinden sus mejores aportes a la entidad. Las comunicaciones de tipo positivas vienen a ser el éxito y las crónicas del centro laboral, apreciaciones respecto al progreso, las oportunidades, pruebas que dan fe de la justicia, confiabilidad y transparencia existentes dentro de la organización. Además cada colaborador fundamentalmente debe encontrarse motivado y feliz, con el fin de que se desempeñe óptimamente dentro de un contexto adecuado y bien estructurado (Formanchuk, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Motivación y capacitación.

Dimensión Feedback: viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, las cuales pretenden que cada colaborador conozca la manera de laborar y evaluar, con el fin de poder optimizar su desempeño, continuamente se debe retroalimentar a los empleados, así que se les debe informar siempre en los lugares de feedback. Es fundamental resaltar que la comunicación interna facilita que el acto de comunicarse sea democrático. También la retroalimentación facilita que los colaboradores dialoguen con los directivos; acción que facilita la circulación de conflictos, aportes y recomendaciones (Formanchuk, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentra los siguientes indicadores: Mejora y evaluación.

Dimensión Propositiva: viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, que facilitan el que cada colaborador ofrezca ideas que sobre como desempeñarse mucho mejor. Entonces se procede a buscar lugares para dialogar, en donde quienes cumplen el rol de empleados ofrezcan sus aportes y recomendaciones para optimizar su desempeño

dentro del centro laboral. Un método muy funcional es el buzón de sugerencias, por medio de este cada trabajador tiene la oportunidad de dirigirse a la cúpula de la empresa, permitiendo que se agilicen las comunicaciones internas (Formanchuk, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Propuesta y normas de trabajo.

En la formulación del problema; el problema general es ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018? y entre los problemas específicos. ¿Cuál es el nivel de la dimensión operativa de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión estratégica de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión cultural de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión motivacional de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión Feedback de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión propositiva de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018?.

La tesis justifica su importancia por cuanto se considera pertinente subrayar fundamentalmente la integración de la comunicación interna ya que puesto que estas poseen unas funciones de tipo social sumamente imprescindibles. Frente a lo compleja que es esta sociedad, deben unirse y esforzarse con el fin de conseguir afrontar los conflictos presentados dentro del centro educativo, su motivo de existencia se basa en la relevancia del líder en su tarea educadora, la misma que indispensable para que se desarrolle una educación de calidad.

Es relevante socialmente, puesto que manifiesta un nivel de requerimientos respecto a las formas en la que se comunican los mensajes al interior de la institución entre el personal de la institución que exige que se prepare y forme un nuevo estilo de líder basándose en la misma para desenvolverse en comunidad y desarrollo de procesos, esta labor es a la que cada integrante de la institución está llamado a mostrarse comprometido a contribuir en las actividades compartidas, todos desde su contexto de saberes y experiencias y así dar atención a cada necesidad de tipo afectiva, cognitiva y social de los niños y de quienes están involucrados en la institución.

El tema de la investigación se eligió debido a que posee implicancias prácticas con la ciencia, puesto que viene siendo una problemática, la cual actualmente ataca el bienestar

de las instituciones, también el tema se eligió con el fin de entender cada conflicto, saber cómo hacer frente a todos y darles solución de manera civilizada, así es que también se viene exigiendo a la sociedad y a cada sistema educativo la madurez necesaria para saber darles una interpretación dentro del marco de un valor fundamental: el aprendizaje de la convivencia. De igual manera se necesita analizar profundamente el tema de la comunicación e integrar a cada actor perteneciente al círculo educativo dentro de esta tarea.

La utilidad metodológica de este trabajo se da como una pauta para el de los posibles conflictos que se pueden dar por la falta de una adecuada comunicación interna de la mano de novedosas iniciativas, las cuales permitan detectar, tratar y erradicar la problemática existente en la Unidad Educativa, La Troncal. Por medio de la comunicación se podrá fortalecer la comunicación interna en la Institución, puesto que existe la necesidad de conocer el tema, de esta manera se podrá encontrar una solución, la cual hará posible que todos convivan sanamente entre sí y por ende se ofrecerá un servicio educativo de calidad con calidez.

El objetivo general que se desarrollan en esta tesis es: Determinar el nivel de comunicación interna de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Y entre los objetivos específicos constan. Determinar el nivel de la dimensión operativa de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Conocer el nivel de la dimensión estratégica de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Identificar el nivel de la dimensión cultural de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Conocer el nivel de la dimensión motivacional de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Establecer el nivel de la dimensión Feedback de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Conocer el nivel de la dimensión propositiva de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

2. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo explicativa y de corte transversal. ya que, concordando con los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2014), se dirige a dar respuesta a los causales del fenómeno físico o social, además a la relación que existe entre dos o más variantes, las cuales fueron estudiadas en determinadas circunstancias. (p.84).

En cuanto al diseño usado, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es no experimental, ya que la investigación no crea ningún ambiente, sino que observa alguna situación que existe y no las provocada de manera intencional (p. 57), es decir que cada variable mantiene su independencia y nunca se manipula (comunicación interna), debido que dicha variante no es posible de controlar o influenciar directamente, puesto que ya sucedió y con ella cada una de sus consecuencias.

Respecto al tipo de estudio es descriptiva, concordando con lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) ya que el estudio permite que se detalle una situación o evento, de la manera en que sucede y todas sus características, además pretende explicar de manera específica cada propiedad importante de los sujetos, un grupo, comunidad y demás fenómenos que sean analizados (p.154). Por lo tanto, se buscó hallar el nivel de la comunicación interna.

$$M \longrightarrow X1$$

Dónde:

M = Muestra de docentes

X1 = Comunicación interna

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1. Variables

Esta investigación se realizó con una variante principal:

V. I. Comunicación interna

Dimensiones:

Operativa

Estratégica

Cultural

Motivacional

Feedback

Propositiva

2.2.2. Operacionalización

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable Comunicación Interna

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Comunicación asertiva	Comunicación Interna como el intercambio de información entre todos los niveles de una organización con el fin de lograr que se realice acciones correctas, que todos sepan lo que tienen que hacer, porque están ahí y que se espere de ellos (Formanchuk, 2017).	La comunicación interna se analizó a través de 6 dimensiones, y está dirigido a los docentes.	Operativa	- Conocimiento de la institución - Conocimiento de funciones	Nominal
			Estratégica	- Formación - Integración - Participación	
			Cultural	- Confianza - Valores	
			Motivacional	- Motivación - Capacitación	
			Feedback	- Mejora - Evaluación	
			Propositiva	- Propuesta - Normas de trabajo	

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Los investigadores, Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que es la suma de personas, objetos o fenómenos en los cuales se presentan una determinada particularidad idónea para ser evaluadas (p.59). para esta oportunidad se eligió una población de 24 docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla N° 2:

Distribución de la población

N°	Variable	Varones	Mujeres	Frecuencia
1	DIRECTIVO	1	1	2
2	DOCENTES	10	12	22
TOTAL		11	13	24

2.3.2. Muestra

Quesada (2014), la detalla como el conjunto reducido de individuos pertenecientes a la población, y que tienen particularidades similares que se asemejan a los de la población (p. 62), la muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico debido que fue pequeña la población se tomó de manera intencional la misma para la muestra, siendo 24 sujetos de una Unidad Educativa La Troncal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Se seleccionó a la encuesta, la cual es de ayuda para recaudar metódicamente cada dato, dentro de la muestra o la población, entrevistando a los participantes de manera personalizada o también aplicando un cuestionario (Hernández et al., 2014, p. 73).

2.4.2. Instrumento

Se eligió un cuestionario, que es el grupo de interrogantes planteadas para obtener los resultados obligatorios y lograr los objetivos; es una forma para recoger

información de la muestra o población que se centra en la problemática (Hernández et al., 2014, p. 85).

Cuestionario sobre la variable comunicación interna, el instrumento usado en la recolección de datos es el Cuestionario tipo escala de Likert, consta de un total de 50 ítems y 6 dimensiones: Operativa (10 ítems), Estratégica, (10 ítems), Cultural (10 ítems), Motivacional (10 ítems), Feedback (5 ítems) y Propositiva (5 ítems).

Validez: Hernández, et al. (2014) menciona que la validez “es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 204).

Con el apoyo de una docente tutora del proceso para construir la investigación fue posible validar el contenido, de la misma manera se llevó a cabo la validación por juicio de expertos y de esta manera se aceptó el instrumento, para lo cual fue conveniente recurrir a las opiniones de los docentes de la Universidad César Vallejo. En relación a la teoría de los expertos el estudio es suficiente, además que goza de viabilidad. De tal manera que es posible dar pie al siguiente paso y este la aplicación en los docentes de una unidad Educativa La Troncal.

Confiabilidad: De acuerdo con Hernández et. al., (2014) se refiere que un instrumento es confiable cuando este es aplicado a una persona en reiteradas ocasiones y el resultado siempre es el mismo (p. 200); este se obtiene aplicando el Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el valor cero refiere a una nula confiabilidad y el valor uno refiere una alta confiabilidad. Se realiza por medio de la aplicación de un piloto.

Tabla N° 3:

Confiabilidad

Variables	N° ítems	Alfa Cronbach
Comunicación interna	25	0,941

2.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso a las áreas de dirección y a los Docentes pertenecientes a una Unidad Educativa La Troncal, y se les explico el objetivo de la investigación, luego de tener la autorización se acordó un día para la aplicación del cuestionario.

Posteriormente se colocó los datos al Excel, luego se transfirió al SPSS, obteniendo los resultados, consecuentemente se procedió a concluir dejando copia del estudio en la Unidad Educativa La Troncal con el fin de dar a conocer los resultados y recomendaciones apropiadas.

2.6.Métodos de análisis de datos

Para analizar cada dato que se obtuvo en el proceso de investigación se emplearon los programas de Microsoft Excel y del SSPS. Cada resultado fue presentado en tablas y gráficos haciendo uso de la estadística descriptiva.

2.7.Aspectos éticos

El estudio se basa en los criterios éticos planteados por la Universidad Cesar Vallejo bajo un proceso de investigación, ya que a los docentes se les solicito su permiso para poder aplicárseles el cuestionario asimismo como a quienes se encargan de dirigir la Unidad Educativa La Troncal, además se les dio a conocer que sus datos personales se mantendrán en el anonimato.

III. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de la dimensión operativa de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 4

Dimensión operativa de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal.

	F	%
Nivel deficiente	1	4,2
regular	3	12,5
eficiente	20	83,3
Total	24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

En cuanto a la dimensión operativa en la tabla 4 se obtuvo que el 4,2% (1) docentes considera que la dimensión operativa es deficiente, 12,5% (3) considera que es regular y el 83,3% (20) docentes es eficiente es decir que conocen cada normal laboral, cada asignación a desempeñar y cada procedimiento interno de la institución educativa, pero sobre todo las responsabilidades compartidas las mismas que permiten obtener una educación de calidad.

Objetivo Específico 2: Conocer el nivel de la dimensión estratégica de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 5

Dimensión estratégica de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	regular	6	25,0
	eficiente	18	75,0
Total		24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

En el resultado que se obtuvo que en la dimensión estratégica tabla 5, el 25% (6) de los docentes consideran es regular, el 75% (18) docentes es eficiente lo que indica que existe una adecuada información de las metas propias del centro, del contexto en el que se desenvuelve, al igual que los métodos para evaluar el desempeño laboral. A fin de que cada colaborador sienta que es orientado, valorado, este comprometido y motivado debido a que conoce la trascendencia de su puesto de trabajo en el desarrollo eficiente de los procesos educativos.

Objetivo Especifico 3: Identificar el nivel de la dimensión cultural de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 6

Dimensión cultural de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	regular	6	25,0
	eficiente	18	75,0
Total		24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

En cuanto al nivel de la dimensión cultural tabla 6, el 25% (6) de los docentes opinan es regular y el 75% (18) docentes es eficiente lo que demuestra que la comunicación interna permite que los docentes demuestren sus capacidades sin dejar a un lado sus costumbres, que dentro de las instituciones educativas marcan la interculturalidad y la diversidad pero sobre todo sentirse identificados con la cultura organizacional y con los objetivos educativos planteados para el año escolar logrando que los trabajadores estén de acuerdo con el estilo laboral y busquen concretar las metas, en resumen, que sientan que forman parte de una cultura organizacional.

Objetivo Especifico 4: Conocer el nivel de la dimensión motivacional de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 7

Dimensión motivacional de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	Regular	11	45,8
	Eficiente	13	54,2
Total		24	100,0

Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

En la tabla 7, los resultados se obtuvo que dentro de la dimensión motivacional existe un 45,8% (11) de los docentes consideran que esta dimensión es regular; mientras que el 54,2% (13) docentes restantes opinan que es eficiente, lo que demuestra que dentro del grupo de trabajo existen comunicaciones internas positivas que permiten obtener logros y perspectivas de crecimiento, oportunidades, manifestando con ello que la empresa se maneja de forma equitativa y confiable en todos los ámbitos y con cada actor del proceso educacional.

Objetivo Especifico 5: Establecer el nivel de la dimensión Feedback de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 8

Dimensión feedback de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	regular	8	33,3
	eficiente	16	66,7
Total		24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

Los docentes de la Unidad Educativa ante la dimensión de feedback en la tabla 8 un 33,3% (8) es regular y el 66,7% (16) de los docentes es eficiente por lo que se demuestra que la comunicación interna hace posible que la comunicación sea democrática. La retroalimentación en el caso de la institución educativa es una herramienta que permite que los directores dialoguen con los docentes y se esta manera se transmitan eficientemente diferentes aportaciones, se solucionen conflictos, y además que circulen las sugerencias del personal para que participen en el desarrollo de la misma.

Objetivo Especifico 6: Conocer el nivel de la dimensión propositiva de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 9

Dimensión propositiva de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	deficiente	1	4,2
	regular	11	45,8
	eficiente	12	50,0
	Total	24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

Como resultados en el análisis de las respuestas en la tabla 9, los docentes, respecto a la dimensión propositiva se obtuvo que el 4,2% (1) de los docentes creen que esta es deficiente, el 45,8% (11) es regular y el 50% (12) es eficiente lo que permite determinar que en la institución educativa si empiezan a buscarse lugares para dialogar, con el fin de que los docentes transmitan opiniones, recomendaciones respecto a mejoras en su desempeño dentro de la institución educativa.

Objetivo general: Determinar el nivel de comunicación interna de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Tabla. 10

Comunicación interna de la comunicación interna de la Unidad Educativa La Troncal

		F	%
Nivel	regular	9	37,5
	eficiente	15	62,5
Total		24	100,0

Fuente: Cuestionario a los docentes de la Unidad Educativa

Interpretación

La tabla 10, exhibe que el 62,5% (15) de los docentes de la Unidad Educativa, en el presente año, califican como eficiente el nivel de la variable comunicación interna, hecho que muestra que cada docente considera que se manejan buenas estrategias, coordinación, motivación, para lograr una buena comunicación y así poder desempeñar una buena labor en el trabajo. Por otro lado, el 37,5% de los docentes de la Unidad Educativa, en el presente año, califican como regular el nivel de la variable comunicación interna, en resumen, estos docentes en ocasiones expresan satisfacción respecto a la manera de coordinar la comunicación interna existente dentro de su unidad educativa.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1, determinar el nivel de la dimensión operativa de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados arrojaron que el 83,3% (20) docentes perciben que la dimensión se encuentra en un nivel eficiente es decir que se conoce las normas de trabajo, las funciones que se debe desempeñar, los procedimientos internos de la institución educativa, pero sobre todo las responsabilidades compartidas las mismas que permiten obtener una educación de calidad. De acuerdo con el fundamento teórico, en base del desarrollo de la dimensión operativa, las comunicaciones internas son fundamentales en este punto debido a que, mediante hechos concretos, es posible que todas las personas estén enteradas de sus asignaciones, la razón por la que se encuentran allí y lo que se requiere que hagan, es decir que la dimensión operativa se refiere a la comunicación interna, la misma que hace posible que cada colaborador reciba datos básicos que faciliten la realización de sus labores, también se debe tener en cuenta que si es los colaboradores no tienen conocimiento del organigrama estarán confundidos cuando necesiten ayuda sobre cualquier tema, ya que no sabrán donde acudir a buscarla, esto sin duda afectaría el avance del trabajo provocando que las labores se dupliquen. (Formanchuk, 2017). Resultados parecidos se halló en el estudio de Silva (2017), donde se ha identificado que las dimensiones de Aprendizaje, Inteligencia y operativa, son las que más impactan dentro de la institución y las que van a determinar la tendencia en la percepción favorable

De acuerdo al objetivo específico 2, conocer el nivel de la dimensión estratégica de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados muestra que el 75% (18) docentes perciben la dimensión en un nivel eficiente lo que indica que existe una adecuada información de las metas de la institución educativa, del contexto en el que se desenvuelve, así como la evaluación en el desempeño de su trabajo. De acuerdo con la revisión teórica la dimensión estratégica está referida a la comunicación interna, la misma que facilita la comprensión de los colaboradores respecto a la importancia de su función. De esta manera, abarca datos respecto a las metas planteadas por la empresa, por el área y por sí mismos, al igual que la apreciación de su desempeño. (Formanchuk, 2017). Los resultados son parcialmente similares a los datos finales encontrados en la investigación de Fernández (2016), en

la que concluyó afirmando que cada docente percibe que la comunicación interna en la institución es alta.

Con respecto al objetivo específico 3, identificar el nivel de la dimensión cultural de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados arrojaron que el 75% (18) docentes perciben la dimensión en un nivel eficiente; lo que demuestra que la comunicación interna permite que los docentes demuestren sus capacidades sin dejar a un lado sus costumbres, que dentro de las instituciones educativas marcan la interculturalidad y la diversidad pero sobre todo sentirse identificados con la cultura organizacional y con los objetivos educativos planteados para el año escolar logrando que los colaboradores concuerden con el estilo de trabajo y contribuyan a alcanzar las metas. En base al marco teórico según Formanchuk (2017) la dimensión cultural se refiere a aquellas comunicaciones internas con las que es posible que los colaboradores concuerden con el modo en que deben trabajar y alcanzar las metas, más allá de ser un “recurso”, la comunicación vendría siendo el “ser” del centro laboral, su motor, su flujo de vida. Ya que gracias a ella es posible alimentar cada sector, es multidimensional, disponiéndose a unir todas las partes y es fundamental para que la empresa exista y se mantenga con vida: si nadie se comunica las actividades organizadas no existen. La comunicación abarca principios morales, leyes, códigos, entre otros. Si se desea el desarrollo de una cultura exclusiva del centro laboral, es fundamental que se definan claramente los principios morales y cada conducta derivadas de los mismos con el fin de que sean difundidos, y además van a garantizar que estos se cumplan. Los resultados obtenidos no se asemejan al estudio presentado por Silva (2017) debido que la dimensión asociada al desarrollo de una comunicación de tipo bidireccional siendo este el caso de la dimensión cultural, la misma que se valora poco.

De acuerdo al objetivo específico 4, conocer el nivel de la dimensión motivacional de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados muestran que el 54,2% (13) docentes opinan que la dimensión se encuentra en un nivel eficiente, lo que demuestra que dentro del grupo de trabajo existen comunicaciones internas positivas que permiten obtener logros y perspectivas de crecimiento, oportunidades, manifestando con ello que la empresa se maneja de

forma equitativa y confiable en todos los ámbitos y con todos los actores del proceso educativo. De acuerdo al fundamento teórico Formanchuk (2017) refiere que la dimensión motivacional se refiere a aquellas comunicaciones internas que hacen posible que cada colaborador tenga el deseo de ejecutar lo que se ha mandado, siendo necesario que se busquen las comunicaciones positivas para que se pueda motivar a todos los trabajadores a que brinden sus mejores aportes a la entidad. Los resultados son diferentes a los datos finales del estudio de Silva (2017) debido que la dimensión asociada al desarrollo de una comunicación de tipo bidireccional siendo este el caso de la dimensión motivacional, la misma que se valora poco.

En cuanto al objetivo 5, establecer el nivel de la dimensión Feedback de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados arrojaron que el 66,7% (16) de los docentes perciben la dimensión en un nivel eficiente por lo que se demuestra que la comunicación interna hace posible que la comunicación sea democrática. El feedback en el caso de la institución educativa es una herramienta que permite que los directivos y los docentes dialoguen y así transmitir eficientemente opiniones, se solucionen conflictos, y además que circulen las sugerencias del personal para que participen en el desarrollo de la misma. En cuanto a la revisión teórica la dimensión feedback viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, las cuales pretenden que cada colaborador conozca la manera de laborar y evaluar, con el fin de poder optimizar su desempeño, continuamente se debe retroalimentar a los empleados, así que se les debe informar siempre en los lugares de feedback. (Formanchuk, 2017). Los resultados son distintos a los encontrados en la tesis de Cabrera (2015), los datos muestran quienes están al frente de la dirección de la institución tienen la certeza que todos se comunican relativamente bien, no obstante, docentes y alumnos consideran que la comunicación presenta debilidades graves.

Por otra parte, en el objetivo específico 6, conocer el nivel de la dimensión propositiva de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados muestran que el 50% (12) docentes perciben la dimensión en un nivel eficiente lo que permite determinar que en la institución educativa si se procede a buscar lugares para dialogar, a fin de que los docentes transmitan opiniones y recomendaciones

respecto a mejoras en su desempeño laboral en la institución educativa. De acuerdo con lo mencionado por el autor Formanchuk (2017) la dimensión propositiva viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, que facilitan el que cada colaborador ofrezca ideas que sobre como desempeñarse mucho mejor. Entonces se procede a buscar lugares para dialogar, en donde quienes cumplen el rol de empleados ofrezcan sus aportes y recomendaciones para optimizar su desempeño dentro del centro laboral. Resultados diferentes se halló en la investigación de Pantoja (2016), donde se determinó que dentro de la UESMM se observan algunas debilidades en la comunicación interna; además fue posible constatar que quienes dirigen la organización han descuidado algunos sectores de la entidad, además no se ha previsto ahondar en impulsar a que los colaboradores sientan que pertenecen a organización, sumado a esto se evidenciaron debilidades respecto a los canales de comunicación.

Finalmente en el objetivo 7, determinar el nivel de comunicación interna de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, los resultados muestran que el 62,5% (15) de los docentes de la Unidad Educativa, califican como eficiente el nivel de la variable comunicación interna, lo que indica que los docentes consideran que se manejan buenas estrategias, coordinación, motivación, para lograr una buena comunicación y así poder desempeñar una buena labor en el trabajo. De acuerdo con el fundamento teórico propuesto por Villafañe (2002) quien afirma que una de las partes más sustantivas y de provecho de la comunicación del centro laboral es La comunicación interna, por lo que es indispensable que esta se gestione siguiendo el mismo estilo que cada política estratégica de la entidad (p. 238). Resultados similares se encontró en la investigación de Silva (2017) donde muestra como resultado final que el nivel de percepción de la comunicación interna es alta.

IV. CONCLUSIONES

- El nivel de la dimensión operativa de los docentes se encuentra entre el nivel eficiente (83,3%) y el nivel regular (12,5%).
- El nivel de la dimensión estratégica, indica que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (75%) y el nivel regular (25%).
- El nivel de la dimensión cultural, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (75%) y el nivel regular (25%).
- El nivel de la dimensión motivacional, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (54,2%) y el nivel regular (45,8%).
- El nivel de la dimensión feedback, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (66,7%) y el nivel regular (33,3%).
- El nivel de la dimensión propositiva, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (50%) y el nivel regular (45,8%).
- La comunicación interna de una Unidad educativa, La Troncal 2018, se encontró que los docentes consideran que la comunicación interna es eficiente con un 62%, mientras que el 37% consideran que la comunicación interna es regular.

V. RECOMENDACIONES

- Las autoridades de la unidad educativa, organizar el organigrama de manera completa y realizar una reunión con los docentes con el fin de brindarles información esencial para que realicen correctamente su labor y brindarles el organigrama para que sepan a quien acudir en ciertos casos y lograr solucionar oportunamente las dificultades, según Formanchuk (2017) la dimensión operativa se refiere a la comunicación interna, la misma que hace posible que cada colaborador reciba datos básicos que faciliten la realización de sus labores, también se debe tener en cuenta que si es los colaboradores no tienen conocimiento del organigrama estarán confundidos cuando necesiten ayuda sobre cualquier tema, ya que no sabrán donde acudir a buscarla, esto sin duda afectaría el avance del trabajo.
- A cada autoridad perteneciente a la institución educativa, comuniquen a los docentes los avances, circunstancias o reconocimientos de la institución, ya que según Formanchuk (2017) la dimensión estratégica está referida a la comunicación interna, la misma que facilita la comprensión de los colaboradores respecto a la importancia de su función.
- A las autoridades de la unidad educativa, tener en claro los valores, propósito, principios de la institución y transmitirlos a los docentes para crear fuertes lazos, además garantizar en cumplimiento de los mismos y para que ello favorezca la productividad. Para Formanchuk (2017) la dimensión cultural se refiere a aquellas comunicaciones internas con las que es posible que los colaboradores concuerden con el modo en que deben trabajar y alcanzar las metas, más allá de ser un “recurso”, la comunicación vendría siendo el “ser” del centro laboral.
- A cada autoridad del centro educativo, coordinar con el área de psicopedagogía para organizar charlas donde se planteen los logros de la institución, y además brindar oportunidades de crecimiento a los docentes para que puedan continuar mejorando su accionar docente pedagógico en bien de los alumnos. En tanto para Formanchuk (2017) la dimensión motivacional se refiere a aquellas comunicaciones internas que hacen posible que cada colaborador tenga el deseo de ejecutar lo que se ha mandado, siendo necesario que se busquen las

comunicaciones positivas para que se pueda motivar a todos los trabajadores a que brinden sus mejores aportes a la entidad.

- A cada docente del centro educativo, coordinar entre todos y programar un día a la semana para intercambiar opiniones sobre su labor llegando en algunas ocasiones medir su evaluación dentro del aula, con el propósito de continuar mejorando la calidad educativa. Según Formanchuk (2017), la dimensión Feedback viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, las cuales pretenden que cada colaborador conozca la manera de laborar y evaluar, con el fin de poder optimizar su desempeño.
- A las autoridades de la unidad educativa, coordinar y programar reuniones mensuales con el propósito de dar apertura a los docentes para que expongan sus propuestas o sus ideas para mejorar su labor generando una comunicación positiva y llegando a seleccionar la más oportuna para aplicarla, mejorando con ello la calidad educativa. Según Formanchuk (2017), la dimensión propositiva viene refiriéndose a aquellas comunicaciones internas, que facilitan el que cada colaborador ofrezca ideas que sobre como desempeñarse mucho mejor.

A las autoridades de la unidad educativa, elaborar llevar a la práctica una guía basada en métodos, de la mano de programas, a fin de optimizar las prácticas de comunicación interna, pretendiendo proporcionar medidas primarias para las buenas prácticas y que todos se relacionen adecuadamente a nivel interpersonal. Ya que según Pizzolante (2004), la comunicación interna siempre está definiendo circunstancias en las que dos o más individuos van intercambiando o compartiendo valores, apreciaciones, convicciones o su sentir frente al centro de labores con una visión globalizada.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aristizabal2015*Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*PerúUniversidad Cesar Vallejo
- Ariza2015*Dirección y administración integrada de personas: fundamentos, procesos y técnicas en práctica*MadridMcGraw-Hil
- Armas2015*Comunicación interna y clima laboral*MexicoQuetzaltenango
- Arreaga2015*Los procesos comunicativos en los docentes*GuayaquilUniversidad de Guayaquil
- Asín2016*Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana*HábanaUniversidad de la Habana
- Balarezo2016“*La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive.*”AmbatoUniversidad Técnica de Ambato
- Barnes*Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ciudad de la Juventud (Venezuela) / Grupo Santander*
- Bautista2016*Análisis de la importancia de las tic en el fortalecimiento del aprendizaje significativo en los niños del primer año de educación básica de la Unidad Educativa san José Benito Cottolengo en el año 2016*QuitoUniversidad Católica
- Cabrera2015*Gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en el centro educativo NOVUS en la ciudad Guayaquil*GuayaquilUniversidad de Guayaquil
- Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*2015ArgentinaLa crujía
- Cordova2015*Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral*QuitoUniversidad Tecnológica Equinoccial
- Costa2015*La comunicación efectiva en la organización*MedellínEstrella
- Costa2015*La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*EcuadorLos Andes
- Costa, A2015*La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*EcuadorLos Andes
- Cultura e innovación empresarial, la conexión perfecta*2017EspañaThomson
- Delgado2015*El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú*PerúUniversidad del Pacífico
- Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana*2016HábanaUniversidad de la Habana

*Dirección y administración integrada de personas: fundamentos, procesos y técnicas en práctica*2015MadridMcGraw-Hil

*Diseño de la investigación*2016MexicoHills

*El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú*2015PerúUniversidad del Pacífico

*Empresas que sobresalen: Por qué unas sí pueden mejorar la rentabilidad y otras no*2016BogotáNorma

*Enfoque de las Relaciones Humanas.*2014QuitoEditora Andina.

*Estrategia de especialización en comunicación interna organizacional de los comunicadores sociales en la facultad de comunicación social*2015GuayaquilUniversidad de Guayaquil

*Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*2015PerúUniversidad Cesar Vallejo

Formanchuk2016*Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*Buenos AiresKnowsquare

Formanchuk2017*Dimensiones de la comunicación interna*Buenos AiresComunicación interna

Gallegos2014*La comunicación y su incidencia en los procesos educativos de calidad*CaliUnitas

Gallegos, S2014*La comunicación y su incidencia en los procesos educativos de calidad*CaliUnitas

*Gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en el centro educativo NOVUS en la ciudad Guayaquil*2015GuayaquilUniversidad de Guayaquil

Gómez2016*Manejo de la Comunicación Organizacional en una institución de Formación Básica*ManabíUniversidad Técnica de Manabí

Hernández2016*Diseño de la investigación*MexicoHills

Hidalgo2014*Enfoque de las Relaciones Humanas.* QuitoEditora Andina.

Horacio2016*Empresas que sobresalen: Por qué unas sí pueden mejorar la rentabilidad y otras no*BogotáNorma

Ibídem2017*Cultura e innovación empresarial, la conexión perfecta*EspañaThomson

*La comunicación en las empresas y en las organizaciones*2017BarcelonaBosch

*La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.*2015PerúUniversidad Cesar Vallejo

*Las encuestas como medio de recolección de la información*2014

- Las relaciones interpersonales en el contexto educativo* 2014 Cali Unitas
- Lawrence 1970 *La teoría contingente*
- León 2016 *Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca* Cuenca Universidad Católica de Cuenca
- Manejo de la Comunicación Organizacional en una institución de Formación Básica* 2016 Manabí Universidad Técnica de Manabí
- Manucci 2015 *La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.* Perú Universidad Cesar Vallejo
- Marín 2017 *La comunicación en las empresas y en las organizaciones* Barcelona Bosch
- Matute 2015 *Estrategia de especialización en comunicación interna organizacional de los comunicadores sociales en la facultad de comunicación social* Guayaquil Universidad de Guayaquil
- Metodología de la investigación* 2016
- Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ciudad de la Juventud (Venezuela) / Grupo Santander*
- Monsalve 2015 *Implementación de las TIC's como estrategia didáctica para generar comunicación* Medellín Municipio de Girardota
- Prado 2018 *Uso de la comunicación en los sistemas de enseñanza* Chile Danitza
- Rojano 2015 *La comunicación en el mundo globalizado* Madrid Anzorena
- Sampieri 2016 *Tipos de investigación* Mexico UNITAS
- Sanango 2015 *Uso de la comunicación en el aprendizaje de Lengua* Cotopaxi Universidad Técnica de Cotopaxi
- Sarango 2015 *Análisis de los procesos comunicativos en la educación* Guayaquil Universidad Católica del Ecuador
- Sarango, L 2015 *Análisis de los procesos comunicativos en la educación* Guayaquil Universidad Católica del Ecuador
- Thompson 2014 *Las encuestas como medio de recolección de la información*
- Uso de la comunicación en los sistemas de enseñanza* 2018 Chile Danitza
- Villanueva 2015 *Diagnóstico de la comunicación Interna en la empresa Puerto de Coronel* Chile Universidad de la Santísima Concepción
- Villanueva 2015 *Diagnóstico de la comunicación Interna en la empresa Puerto de Coronel* Chile Universidad de la Santísima Concepción

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la variable

Estimado.....

El presente cuestionario tiene como propósito medir el nivel de conocimiento sobre la comunicación interna en docentes de una Unidad Educativa de La Troncal 2018. Información que es de interés para la elaboración de una tesis de maestría que se ejecutará en la Universidad Cesar Vallejo.

Valores	Niveles de Validez	
91 -100	1	Muy de acuerdo
81 -90	2	De acuerdo
71 – 80	3	Neutro
61 - 70	4	En desacuerdo
51 - 60	5	Muy en desacuerdo

Lea atentamente cada ÍTEM y responde de acuerdo a tu criterio. Si te invoca responder el cuestionario te informamos que es anónimo.

N°	Encuesta dirigida a los Docentes	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Dimensión operativa						
1	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?					
2	¿Conoce los servicios educativos que brinda la Institución a la sociedad?					
3.	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?					
4.	¿Existe respeto en las relaciones de comunicación entre compañeros?					
5	¿Conoce la función de su institución?					
6	¿Conoce el posicionamiento de la Institución en la sociedad?					
7	¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?					
8	¿Conoce a cabalidad los procedimientos o tareas que debe desarrollar desde su puesto de trabajo?					
9	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?					
10	¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?					
Dimensión estratégica						
11.	¿Cree que una comunicación adecuada permite lograr un trabajo en equipo y que se logren mejor los objetivos institucionales?					
12.	¿Participa de manera proactiva con sus opiniones en las reuniones?					
13.	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?					

14.	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo a través de su colaboración ideológica?					
15.	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?					
16.	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?					
17.	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?					
18.	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren mejor los objetivos institucionales?					
19.	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?					
20.	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?					
Dimensión Cultural						
21.	¿El trato entre sus compañeros es con confianza y respeto?					
22.	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?					
23.	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto a través de una comunicación adecuada?					
24.	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?					
25.	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?					
26.	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?					
27.	¿Se realizan actividades de integración para conocer las costumbres y fortalezas de cada uno de los compañeros?					
28.	¿Cree que la solidaridad es la base del trabajo eficiente en equipo?					
29.	¿La institución promueve capacitaciones sobre las relaciones internas en la institución?					
30.	¿Existe comunicación adecuada entre los directivos y los miembros del equipo de trabajo?					
Dimensión Motivacional.						
31.	¿Existe motivación para efectuar su labor en la institución educativa?					
32.	¿Sus relaciones interpersonales mantienen la comunicación abierta?					
33.	¿Existe un programa de capacitación continua en la institución educativa?					
34.	¿Cree que asistir a los cursos de capacitación es importante para el perfeccionamiento docente?					
35.	¿Siente que puede crecer profesionalmente desarrollando en su labor?					
36.	¿Se siente orgulloso de ser parte de la					

	institución educativa?					
37	¿Sus relaciones interpersonales son siempre amistosas?					
38	¿Cree que la experiencia es la base del buen desarrollo profesional?					
39	¿Es importante el aplicar adecuadamente los procedimientos?					
40	¿Le gusta que se reconozcan sus méritos en la institución?					
Dimensión Feedback.						
41	¿Considera que la retroalimentación es importante para mejorar los procesos educativos?					
42	¿Tiene claro sus metas e indicadores de evaluación al momento de desarrollar su labor?					
43	¿Los parámetros de evaluación sirven para mejora de procesos?					
44	¿Está satisfecho con el resultado de la evaluación anual de su desempeño laboral?					
45	¿Cree que se aprende tanto de los aciertos como de los errores?					
Dimensión Propositiva						
46	¿Conoce usted cual es el objeto de hacer mejor sus tareas?					
47	¿Conoce el reglamento interno de la institución educativa?					
48	¿Respeto la privacidad de sus compañeros al momento de entablar conversaciones?					
49	¿Considera usted que se debe respetar los horarios de trabajo establecidos?					
50	¿Existe un plan de incentivos por el desempeño laboral?					

Anexo 2: Ficha técnica de la variable



FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE	:	Escala para medir el nivel de la comunicación interna
2. AUTORES	:	Castro Landin Viviana
3. FECHA	:	2018
4. ADAPTACIÓN	:	Liliana Espinoza Salazar
5. FECHA DE ADAPTACIÓN	:	2015
6. OBJETIVO	:	Diagnosticar de manera individual el nivel de la comunicación interna en sus dimensiones operativa, estratégica, cultural, motivacional, Feedback, propositiva de una Unidad Educativa La Troncal, 2018
7. APLICACIÓN	:	Docentes de una Unidad Educativa La Troncal, 2018
8. ADMINISTRACIÓN	:	Individual
9. DURACIÓN	:	20 minutos aproximadamente
10. TIPO DE ÍTEMS	:	Enunciados
11. N° DE ÍTEMS	:	50
12. DISTRIBUCIÓN	:	Dimensiones e indicadores

1. Dimensión operativa: 10 ítems

- Conocimiento de la institución. 1,2,3,4
- Conocimiento de funciones. 5,6,7,8,9,10.

2. Dimensión estratégica: 10 ítems

- Formación. 11, 14,19
- Integración 14,16,17,18,20
- Participación 12,13,15

3. Dimensión Cultural: 10 ítems

- Confianza. 21,22,23,24
- Valores. 25,26,27,28,29,30

4. Dimensión Motivacional. 10 ítems

- Motivación 31,36,38,40
- Capacitación 32,33,34,35,37

5. Dimensión Feedback. 5 ítems

- Mejora. 42,43
- Evaluación 41,44,45

6. Dimensión Propositiva. 5 ítems

- Propuesta 46, 48
- Normas de trabajo 47,49,50

Total de ítems: 50



13. EVALUACIÓN

- Puntuaciones

<i>Escala cuantitativa</i>	<i>Escala cualitativa</i>
1	Deficiente
2	Regular
3	Eficiente

- Evaluación en niveles por dimensión

<i>Escala cualitativa</i>	<i>Escala cuantitativa</i>					
	Dimensión operativa		Dimensión estratégica		Dimensión Cultural	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Deficiente	1	16	1	16	1	16
Regular	17	33	17	33	17	33
Eficiente	34	50	34	50	34	50

<i>Escala cualitativa</i>	<i>Escala cuantitativa</i>					
	Dimensión Motivacional		Dimensión Feedback		Dimensión Propositiva	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Deficiente	1	16	1	8	1	8
Regular	17	33	9	17	9	17
Eficiente	34	50	18	25	18	25

- Evaluación de variable

Niveles	Puntaje	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Deficiente	1	83
Regular	84	177
Eficiente	178	250

14. Validación : La validez de contenido se desarrolló a través la docente metodóloga que actuó como experto en el tema

15. Confiabilidad: : A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.917. Con respecto a la prueba ítem-total los valores oscilan entre 0.913 y 0,917.

16. Interpretación de valores

Deficiente	Regular	Eficiente
Quando el directivo no promueve el dialogo y toma decisiones de forma autónoma solventando los intereses de unos pocos miembros de la comunidad educativa al estar en este nivel significa que no se cumplen ninguna de las dimensiones propuestas para este objetivo. Por lo que el puntaje oscila entre 1 - 16	En este nivel se enmarca en una responsabilidad compartida entre los miembros de la comunidad educativa, es decir una gestión escolar centrada en los procesos pedagógicos de comunicación interna pero sin fortalecer la participación de la familia. El puntaje para este nivel oscila entre 17 - 33	En este nivel se enmarca en una responsabilidad compartida entre los miembros de la comunidad educativa, es decir una gestión escolar centrada en los procesos de comunicación interna través de diversos espacios democráticos, orientando sus aportes hacia el logro de formación integral. El puntaje oscila entre 34 - 50

N. o.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50				
1	4	5	4	3	4	4	4	4	1	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3		
2	4	5	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	
4	4	5	3	5	4	4	1	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	5	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	4	4	4	2	1			
5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3			
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4		
7	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	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	5		
8	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	
9	5	5	3	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	3	3	2	5	2	4	3	4	1	3	2	4	5	4	5	1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3				
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
11	2	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4			
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	1	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	2	1	2	1	2				
15	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	1	1	2	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2			
16	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	4	3	1	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3				
17	2	4	5	2	2	4	2	2	2	5	2	5	2	3	2	1	3	3	2	3	2	5	4	3	4	5	4	2	2	1	5	2	3	4	4	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1			
18	5	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3
19	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	3	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3			
20	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
21	5	4	2	5	4	5	4	4	4	2	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	5	4	2	2	5	4	1	2	1	2	1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4			
22	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	
23	2	3	5	4	2	5	3	4	4	4	3	5	2	4	3	3	2	3	3	4	1	4	2	1	2	4	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	2	2	3	4	1	3	1	1				
24	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3			

Anexo 4: Estadístico de fiabilidad de la variable

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	50

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	179,0417	640,389	,356	,941
VAR00002	178,6250	639,549	,339	,941
VAR00003	179,2083	668,259	-,159	,945
VAR00004	178,8333	663,449	-,081	,944
VAR00005	179,0000	629,652	,488	,940
VAR00006	178,7083	674,650	-,394	,944
VAR00007	178,8750	635,679	,383	,941
VAR00008	178,7917	647,042	,250	,942
VAR00009	179,1667	662,928	-,067	,944
VAR00010	179,0833	665,993	-,135	,944
VAR00011	178,6667	632,493	,593	,940
VAR00012	178,5417	659,998	-,003	,942
VAR00013	178,8750	640,810	,404	,941
VAR00014	178,7917	650,955	,305	,941
VAR00015	179,1250	622,549	,621	,939
VAR00016	179,3333	625,623	,590	,939
VAR00017	178,9583	631,868	,615	,940
VAR00018	178,8333	626,493	,663	,939
VAR00019	179,2500	647,500	,337	,941
VAR00020	178,8333	654,058	,220	,941
VAR00021	179,0833	631,819	,597	,940
VAR00022	179,0417	665,433	-,153	,943
VAR00023	178,7917	637,650	,614	,940
VAR00024	178,8750	629,940	,681	,939
VAR00025	179,0000	634,348	,523	,940
VAR00026	178,7917	653,476	,136	,942
VAR00027	179,0833	656,167	,102	,942

VAR00028	179,2500	621,848	,706	,939
VAR00029	179,4167	633,645	,643	,939
VAR00030	179,2500	628,978	,568	,940
VAR00031	178,9583	643,085	,386	,941
VAR00032	179,2917	621,694	,658	,939
VAR00033	179,5833	625,210	,632	,939
VAR00034	179,1667	617,971	,621	,939
VAR00035	179,0833	631,123	,581	,940
VAR00036	179,1250	622,897	,637	,939
VAR00037	179,2917	610,389	,672	,939
VAR00038	179,1667	617,101	,740	,938
VAR00039	178,8750	629,245	,625	,939
VAR00040	179,6667	619,188	,647	,939
VAR00041	178,9167	622,167	,765	,938
VAR00042	178,9583	622,824	,741	,939
VAR00043	178,9583	621,607	,805	,938
VAR00044	179,0833	625,906	,691	,939
VAR00045	178,9583	630,042	,592	,940
VAR00046	179,1250	619,592	,723	,939
VAR00047	179,5000	607,913	,761	,938
VAR00048	179,0833	622,254	,769	,938
VAR00049	179,2917	607,781	,764	,938
VAR00050	179,5000	618,609	,713	,939

Anexo 5: Matriz de validación del experto del Instrumento de la variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN

La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Matriz de validación del cuestionario

VARIABLE	DIMENSIÓN DEFINICIÓN CONCEPTU AL	INDICADOR ES	ÍTEMS						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ÍTEM		Relación entre el ÍTEM y la opción de respuesta		Observaciones	
				MA	DA	N	ED	MD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Comunicación interna	La comunicación interna se encarga de ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre sus miembros. (Costa, 2015, pág. 23)	Dimensión operativa.	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?							X	X	X	X					
			¿Conoce los servicios educativos que brinda la Institución a la sociedad?							X	X	X	X					
			¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?							X	X	X	X					
			¿Existe respeto en las relaciones de comunicación entre compañeros?							X	X	X	X					
			¿Conoce la función de su institución?							X	X	X	X					
			¿Conoce el posicionamiento de la Institución en la sociedad?							X	X	X	X					
			¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?							X	X	X	X					
			¿Conoce a cabalidad los procedimientos o tareas que debe desarrollar desde su puesto de trabajo?							X	X	X	X					
			¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?							X	X	X	X					
			¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?							X	X	X	X					

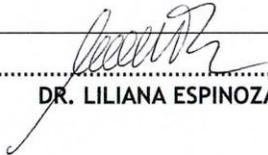
Carla

Dimensión estratégica.	¿Cree que una comunicación adecuada permite lograr un trabajo en equipo y que se logren mejor los objetivos institucionales?									X	X	X	X		
	¿Participa de manera proactiva con sus opiniones en las reuniones?									X	X	X	X		
	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?									X	X	X	X		
	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo a través de su colaboración ideológica?									X	X	X	X		
	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?									X	X	X	X		
	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?									X	X	X	X		
	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?									X	X	X	X		
	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren mejor los objetivos institucionales?									X	X	X	X		
	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?									X	X	X	X		
	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?									X	X	X	X		
Dimensión Cultural	¿El trato entre sus compañeros es con confianza y respeto?									X	X	X	X		
	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?									X	X	X	X		
	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto a través de una comunicación adecuada?									X	X	X	X		
	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?									X	X	X	X		
	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?									X	X	X	X		

Alvarez

		¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?						X	X	X	X	
		¿Se realizan actividades de integración para conocer las costumbres y fortalezas de cada uno de los compañeros?						X	X	X	X	
		¿Cree que la solidaridad es la base del trabajo eficiente en equipo?						X	X	X	X	
		¿La institución promueve capacitaciones sobre las relaciones internas en la institución?						X	X	X	X	
		¿Existe comunicación adecuada entre los directivos y los miembros del equipo de trabajo?						X	X	X	X	
	Dimensión Motivacional.	¿Existe motivación para efectuar su labor en la institución educativa?						X	X	X	X	
		¿Sus relaciones interpersonales mantienen la comunicación abierta?						X	X	X	X	
		¿Existe un programa de capacitación continua en la institución educativa?						X	X	X	X	
		¿Cree que asistir a los cursos de capacitación es importante para el perfeccionamiento docente?						X	X	X	X	
		¿Siente que puede crecer profesionalmente desarrollando en su labor?						X	X	X	X	
		¿Se siente orgulloso de ser parte de la institución educativa?						X	X	X	X	
		¿Sus relaciones interpersonales son siempre amistosas?						X	X	X	X	
		¿Cree que la experiencia es la base del buen desarrollo profesional?						X	X	X	X	
		¿Es importante el aplicar adecuadamente los procedimientos?						X	X	X	X	
		¿Le gusta que se reconozcan sus méritos en la institución?						X	X	X	X	

	Dimensión Feedback.	¿Considera que la retroalimentación es importante para mejorar los procesos educativos?						X	X	X	X		
		¿Tiene claro sus metas e indicadores de evaluación al momento de desarrollar su labor?						X	X	X	X		
		¿Los parámetros de evaluación sirven para mejora de procesos?						X	X	X	X		
		¿Está satisfecho con el resultado de la evaluación anual de su desempeño laboral?						X	X	X	X		
		¿Cree que se aprende tanto de los aciertos como de los errores?						X	X	X	X		
	Dimensión Propositiva.	¿Conoce usted cual es el objeto de hacer mejor sus tareas?						X	X	X	X		
		¿Conoce el reglamento interno de la institución educativa?						X	X	X	X		
		¿Respeto la privacidad de sus compañeros al momento de entablar conversaciones?						X	X	X	X		
		¿Considera usted que se debe respetar los horarios de trabajo establecidos?						X	X	X	X		
		¿Existe un plan de incentivos por el desempeño laboral?						X	X	X	X		

.....

 DR. LILIANA ESPINOZA SALAZAR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir el nivel de comunicación interna

OBJETIVO : Medir el nivel el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

DIRIGIDO A: : Docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Espinoza Salazar Liliana

GRADAO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

VALORACIÓN :

INADECUADO	REGULAR	ADECUADO
------------	---------	----------


.....
DR. LILIANA ESPINOZA SALAZAR

Anexo 7: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal . 2018?	General Determinar el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal , 2018.	General El nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal , 2018.	Comunicación interna	Dimensión Operativa	Conocimiento de la institución Conocimiento de funciones	Escala ordinal para evaluar el equipo
Específicos	Específicos	Específicas		Dimensión estratégica	Formación Integración Participación	
¿Cuál es el nivel de la dimensión operativa?	Determinar el nivel de la dimensión operativa.	El nivel de la dimensión operativa es deficiente		Dimensión Cultural	Confianza Valores	
¿Cuál es el nivel de la dimensión estratégica?	Conocer el nivel de la dimensión estratégica.	El nivel de la dimensión estratégica es deficiente		Dimensión Motivacional	Motivación Capacitación	Encuesta
¿Qué nivel tiene la dimensión cultural?	Identificar el nivel de la dimensión cultural.	El nivel de la dimensión cultural es regular		Dimensión Feedback	Mejora Evaluación	
¿Cuál es el nivel de la dimensión motivacional?	Conocer el nivel de la dimensión motivacional.	El nivel de la dimensión motivacional es regular		Dimensión Propositiva	Propuesta Normas de trabajo	
¿Qué nivel de facilidad produce la dimensión Feedback?	Establecer el nivel de la dimensión Feedback. Conocer el nivel de la dimensión propositiva	El nivel de la dimensión Feedback es deficiente •El nivel de la dimensión propositiva es deficiente.				

Anexo 8: Solicitud de autorización de estudio

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

SOLICITO: Autorización aplicación de instrumentos de
investigación

Sra.

Lcda. Dalila Muñoz Tandazo.

RECTORA de la Unidad Educativa “ **Presidente Jaime Roldós** ”

Presente. -

Viviana Dolores Castro Landin, docente de la U.E.M “GENERAL ELOY ALFARO DELGADO”, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para la aplicación de los instrumentos de la investigación titulada “Comunicación interna en docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018”.

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente



Viviana Castro Landin
Firma



12 de Noviembre del 2018

Anexo 9: Documento de autorización del estudio

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Castro Landin Viviana Dolores, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa, Maestría en Administración en la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 1206275982, con el artículo titulado “La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Enero, 2019

Viviana Dolores Castro Landin

Anexo 10: Protocolo de consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: "La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018".

Objetivo de la investigación: Determinar el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, la troncal , 2018.

Autor: Br. Viviana Dolores Castro Landin

Lugar donde se realizará la investigación: La Troncal, 2018

Nombre del participante: Unidad Educativa "Presidente Jaime Roldós "

Yo, Dalila Muñoz Tandazo. Identificado con documento de identidad N°0924887177 he sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convento y autorizo la participación en este estudio de investigación.

Firma:.....



12 de Octubre del 2018

Anexo 11: Fotografías



Encuesta a la autoridad de la institución educativa MSc. Dalila Muñoz



Encuesta con los docentes de la Institución educativa.

Anexo 12: Artículo Científico

1. TÍTULO

La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

2. AUTORA

Castro Landin Viviana Dolores, viviana-c-l@hotmail.com, Unidad Educativa del Milenio “General Eloy Alfaro Delgado”.

3. RESUMEN

El tema de esta tesis es la comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018 cuyo principal objetivo es determinar el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

La investigación planteó la hipótesis el nivel de comunicación interna en los docentes de una unidad educativa La Troncal 2018. La población del estudio está conformada por 24 docentes de una Unidad Educativa del Cantón La Troncal, 2018. El estudio es no experimental la investigación se realizó aplicando la técnica de la encuesta para lo que se elaboró un cuestionario estuvo comprendido por 6 dimensiones las cuales dan un total de 50 preguntas. Distribuidas de la siguiente manera operativa 10 ítems, estratégica 10 ítems, cultural 10 ítems, motivacional 10 ítems feedback 5 ítems, propositiva 5 ítems. La confiabilidad se dio mediante un estudio en encuesta. Para la validación del cuestionario, se utilizará el Alfa de Cronbach's, la misma que se encuentra en un nivel de 0,917, quedando como un método confiable.

En conclusión, existe una adecuada información de los objetivos de la institución educativa, del contexto en el que se desenvuelve, así como la evaluación en el desempeño de su trabajo. Esta investigación según los resultados concluye que la comunicación interna es eficiente, aunque existen muchos aspectos relacionadas a la misma que se debe corregir logrando que los docentes se sientan orientados, valorados, comprometidos y motivados, al conocer la importancia de sus puestos de trabajo en el desarrollo eficiente de los procesos educativos.

4. PALABRAS CLAVE:

Dimensión operativa, dimensión estratégica, dimensión cultural, dimensión motivacional, dimensión feedback y propositiva.

5. ABSTRACT

The theme of this thesis is the internal communication in the teachers of an Educational Unit, La Troncal, 2018 whose main objective is to determine the level of internal communication in teachers of an Educational Unit, La Troncal, 2018.

The research hypothesized the level of internal communication in the teachers of an educational unit La Troncal 2018. The study population is made up of 24 teachers from an Educational Unit of the Canton La Troncal, 2018. The study is non-experimental, the research was conducted applying the survey technique for which a questionnaire was developed was comprised of 6 dimensions which give a total of 50 questions. Distributed in the following operative way 10 items, strategic 10 items, cultural 10 items, motivational 10 items feedback 5 items, propose 5 items. Reliability was given by means of a survey study. For the validation of the questionnaire, the Cronbach's Alpha, which is at a level of 0.917, will be used, remaining a reliable method.

In conclusion there is adequate information on the objectives of the educational institution, the context in which it operates, as well as the evaluation in the performance of their work. This research according to the results concludes that internal communication is efficient although there are many aspects related to it that should be corrected, making teachers feel oriented, valued, committed and motivated, knowing the importance of their jobs in the development efficient of educational processes.

6. KEYWORDS

Operational dimension, strategic dimension, cultural dimension, motivational dimension, feedback and proactive dimension.

7. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. Cuya línea de investigación está relacionada con la Gestión de la calidad educativa, La comunicación interna en el actual mundo se ha posicionado como un elemento indispensable en la organización de las instituciones educativas, su aporte es crucial para la buena marcha de los procesos tanto internos como externos abarcando especialmente a quien dirige porque a diario el direccionamiento exige que se mantengan los niveles de comunicación como una forma de transmitir el liderazgo hacia sus subordinados manteniendo la mente abierta a sus necesidades permitiendo esto lograr una cultura

de manejo grupal de para la obtención de resultados exitosos. Entre los trabajos encontrados se puede referir el de Cabrera (2015) En su investigación denominada Gestión educativa de la comunicación interna en el centro educativo NOVUS en la ciudad Guayaquil año 2015. Tiene como objetivo el fortalecimiento de la comunicación y capacitación de los docentes como pilar fundamental para que las gestiones educativas sean eficaces, la investigación es de tipo cualitativa no experimental en la institución educativa en el Ecuador la encuesta fue dirigida para los docentes que realizan el desempeño de sus labores de forma empírica basadas en la experiencia que han adquirido a los largo de los años de trabajo con los estudiantes. Este objetivo es posible únicamente a partir de una estrategia global de transparencia informativa que facilite la participación y la implicación de las personas en un clima de confianza mutua y responsabilidad.

En la Unidad Educativa, los directivos y docentes mantienen relaciones comunicativas internas deficientes por cuanto es muy común que los vínculos de comunicación se pierdan lo que afecta la administración y desarrollo adecuado de los procesos organizativos. Es evidente que entre los docentes actualmente existe un interés por el mejoramiento de la calidad, es así que existe la necesidad de creación de espacios académicos y sociales para el desarrollo de las labores académicas ofreciendo una propuesta para mejorar la comunicación interna especialmente en este nivel y entre estos actores de los procesos educativos la misma que se hace necesaria e indispensable, ya que la calidad en la educación implica el mejoramiento en la convivencia de quienes son los actores y guías del proceso educativo. Entre los objetivos que se plantean se encuentra

Objetivo General.

Determinar el nivel de comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la dimensión operativa.
- Conocer el nivel de la dimensión estratégica.
- Identificar el nivel de la dimensión cultural.
- Conocer el nivel de la dimensión motivacional.
- Establecer el nivel de la dimensión Feedback.
- Conocer el nivel de la dimensión propositiva.

La falta de una adecuada comunicación causa muchos conflictos dentro y fuera del aula ya que al existir agresiones hacia los compañeros y docentes se torna un ambiente poco adecuado para el

desarrollo de los procesos educativos para todos quienes conforman la población estudiantil. Este problema afecta a todos los miembros de la comunidad educativa especialmente a los niños en su rendimiento académico lo que implica que la comunicación entre los docentes y el DECE necesariamente debe permitir mejorar en gran medida este problema logrando estudiantes activos participativos con una educación integral.

Es evidente que entre los docentes existe interés por el mejoramiento de la calidad de la educación pero para ello es necesario aprender a comunicarse, es así que existe la necesidad de creación de espacios académicos y sociales para el desarrollo de las labores académicas ofreciendo una propuesta para mejorar la comunicación interna especialmente en este nivel y entre estos actores de los procesos educativos la misma que se hace necesaria e indispensable, ya que la calidad en la educación implica el mejoramiento en la convivencia de quienes son los actores y guías del proceso educativo.

8. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo no experimental de enfoque transversal. La variable independiente es la Comunicación interna, La población del estudio está conformada por 24 docentes de una Unidad Educativa del Cantón La Troncal, 2018, la técnica empleada es la encuesta basada en un cuestionario que estuvo comprendido por 6 dimensiones las cuales dan un total de 50 preguntas. Distribuidas de la siguiente manera operativa 10 ítems, estratégica 10 ítems, cultural 10 ítems, motivacional 10 ítems feedback 5 ítems, propositiva 5 ítems.

El estudio cumplió con la validación de la docente del curso Dra. Liliana Espinoza quien determino la pertinencia de los instrumentos, a quien se le entrego la matriz de consistencia de esta investigación para su respectiva evaluación. La confiabilidad se dio mediante un estudio en encuesta. Para la validación del cuestionario, se utilizará el Alfa de Cronbach's, la misma que se encuentra en un nivel de 0,917, quedando como un método confiable. Entre los métodos profesionales que se aplicaron, están considerados Excel, Test, encuesta estructurada. Los mismos que son la base para la interpretación y concreción de los resultados que permitan buscar soluciones efectivas para lograr el desarrollo de una educación de calidad acorde a las necesidades que presenta la población de la Unidad Educativa La Troncal.

9. RESULTADOS

Dimensión operativa. En base a los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión operativa el 83% es eficiente es decir que se conoce las normas de trabajo, las funciones que se debe desempeñar

Dimensión estratégica. En el resultado que se obtuvo que el 75% es eficiente lo que indica que, del contexto en el que se desenvuelve, así como la evaluación en el desempeño de su trabajo.

Dimensión cultural. El 75% es eficiente lo que demuestra que la comunicación interna permite que los docentes demuestren sus capacidades sin dejar a un lado sus costumbres.

Dimensión motivacional un 54,2% de los docentes consideran que esta dimensión es regular; esto demuestra que dentro del grupo de trabajo no existen, formas equitativa y confiable en todos los ámbitos y con todos los actores del proceso educativo.

Dimensión motivacional. Un 54,2% de los docentes consideran que esta dimensión es regular por cuanto las comunicaciones no permiten lograr la motivación como una forma de mejorar la productividad, obteniendo mejores resultados.

Dimensión Feedback . Los docentes de la Unidad Educativa “Presidente Jaime Roldós” el 66.7% eficiente por lo que se demuestra la comunicación interna no funciona regularmente como una forma de democratizar la comunicación para que se solucionen problemas, y además que circulen las sugerencias que hagan que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el desarrollo de la misma.

Dimensión propositiva. El 50% es eficiente lo que permite determinar que en la institución educativa si se busca espacios de diálogo para que los docentes transmitan sus ideas y sugerencias sobre cómo mejorar sus labores en la institución educativa.

10. DISCUSIÓN

Objetivo Especifico 1. Determinar el nivel de la dimensión operativa. Es importante determinar que esta dimensión permite generar cambios importantes en el desarrollo de los procesos de comunicación interna en la institución educativa.

Objetivo específico 2. Verificar el nivel de la dimensión estratégica. Es una de las más importantes del proceso educativo se demuestra que existe una adecuada información de los objetivos de la institución educativa.

Objetivo específico 3. Conocer el nivel de la dimensión cultural. En este caso la institución educativa esta llamada a lograr el respeto por la interculturalidad y la diversidad, pero sobre todo sentirse identificados con la cultura organizacional

Objetivo específico 4. Conocer el nivel de la dimensión motivacional. En base a los resultados se obtuvo que dentro de la dimensión motivacional un alto porcentaje de los docentes consideran que esta dimensión es regular por lo que dentro del grupo de trabajo no existen, formas equitativas y confiables con los actores del proceso educativo.

Objetivo específico 5. Determinar el nivel de la dimensión Feedback. En el caso de la institución educativa es una herramienta que permite el diálogo entre la dirección y los docentes para que se transmitan eficientemente las ideas.

Objetivo específico 6. Conocer el nivel de la dimensión propositiva. Es eficiente porque permite determinar que en la institución educativa si se busca espacios de diálogo para que los docentes.

11. CONCLUSIONES

- El nivel de la dimensión operativa de los docentes se encuentra entre el nivel eficiente (83,3%) y el nivel regular (12,5%), (tabla2)
- El nivel de la dimensión estratégica, indica que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (75%) y el nivel regular (25%), (tabla3)
- El nivel de la dimensión cultural, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (75%) y el nivel regular (25%), (tabla4)
- El nivel de la dimensión motivacional, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (54,2%) y el nivel regular (45,8%), (tabla5)
- El nivel de la dimensión feedback, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (66,7%) y el nivel regular (33,3%), (tabla6)
- El nivel de la dimensión propositiva, muestra que los docentes se encuentran entre el nivel eficiente (50%) y el nivel regular (45,8%), (tabla7)
- La comunicación interna de una Unidad educativa, La Troncal 2018, determina según la tabla 8 que los docentes consideran que la comunicación interna es eficiente con un 62%, mientras que la comunicación interna tiene in nivel regular con solo el 37%.

12. REFERENCIAS

- Aristizabal, M. (2015). *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Ariza, C. (2015). *Dirección y administración integrada de personas: fundamentos, procesos y técnicas en práctica*. Madrid: McGraw-Hil.
- Armas, P. (2015). *Comunicación interna y clima laboral*. Mexico: Quetzaltenango.
- Arreaga, E. (2015). *Los procesos comunicativos en los docentes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Asín, F. (2016). *Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana*. Habana: Universidad de la Habana.
- Balarezo, I. (2016). "La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive." Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Barnes, P. (14 de octubre de 2015). *Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ciudad de la Juventud (Venezuela) / Grupo Santander*. Obtenido de <http://www.Gestiopolis.com>
- Bautista, A. (2016). *Análisis de la importancia de las tic en el fortalecimiento del aprendizaje significativo en los niños del primer año de educación básica de la Unidad Educativa san José Benito Cottolengo en el año 2016*. Quito: Universidad Católica.
- Brandolini, T. (2015). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*. Argentina: La crujía.
- Cabrera, P. (2015). *Gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en el centro educativo NOVUS en la ciudad Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Casierra, P. (2016). *Metodología de la investigación*.
- Cordova, L. (2015). *Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Costa, A. (2015). *La comunicación efectiva en la organización*. Medellín: Estrella.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Castro Landin Viviana Dolores, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa, Maestría en Administración en la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 1206275982, con el artículo titulado “La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018.”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Enero, 2019

Viviana Dolores Castro Landin