



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La comunicación organizacional y gestión de procesos en una  
institución educativa de San Martín de Porres 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Cornelio Morales, Sally Lissete ([orcid.org/0000-0002-4900-3806](https://orcid.org/0000-0002-4900-3806))

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano ([orcid.org/0000-0003-4627-6339](https://orcid.org/0000-0003-4627-6339))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a las personas que me motivan a cada paso de mi preparación profesional, mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A la institución que me acogió en sus alas, y que me guían paso a paso en todo mi proceso de formación, a los maestros, asesores, y a la universidad en general.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de gráficos .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y Operacionalización. ....	9
3.3. Población, muestra y muestreo. ....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos. ....	12
3.7. Aspectos éticos. ....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Distribución de los docentes según el nivel de comunicación organizacional.....	14
<b>Tabla 2:</b> Distribución de docentes según el nivel de las dimensiones de comunicación organizacional. ....	15
<b>Tabla 3:</b> Resultado de distribución de los docentes según el nivel de gestión de procesos.	16
<b>Tabla 4:</b> Resultado de distribución de los docentes según el nivel de las dimensiones de la gestión de procesos.....	17
<b>Tabla 5:</b> Pruebas de normalidad entre la dimensión comunicación interna y gestión de procesos .....	18
<b>Tabla 6:</b> Correlación entre comunicación organizacional y gestión de procesos .....	18
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre la dimensión de comunicación interna y gestión de procesos.....	19
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre la dimensión de comunicación externa y gestión de procesos....	19
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre la dimensión de comunicación digital y gestión de procesos.....	20
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre comunicación organizacional y gestión de procesos .....	20

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Distribución porcentual de Comunicación organizacional .....	14
<b>Figura 2:</b> Dimensiones de Comunicación organizacional.....	15
<b>Figura 3:</b> Gestión de procesos.....	16
<b>Figura 4:</b> Dimensiones de Gestión de procesos .....	17

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar si existe o no una relación entre la comunicación organizacional y el desarrollo de los procesos establecidos y sus posibles cambios en una institución educativa privada en San Martín de Porres. Según el Nunura (2019), dentro de una organización, la comunicación organizacional es una herramienta estratégica para implementar procesos de manera efectiva dentro de una organización para lograr una mejor productividad, objetivos y resultados deseados. La metodología aplicada fue correlacional dado que analizó la relación existente entre las variables “Comunicación organizacional” y “Gestión de procesos”. El diseño de investigación utilizado fue no experimental con corte transversal. La muestra de la investigación se realizó a los 11 maestros de la institución educativa en San Martín de Porres. El resultado obtenido a través del instrumento de investigación (cuestionario), es que con un nivel de confianza de 99% y un nivel de significancia (0.001) es  $<0.01$  con un valor estadístico de Rho Spearman = 0.867, se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables Comunicación organizacional y gestión de procesos, aceptando así la hipótesis general de investigación.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, desarrollo, procesos, cambios

## ABSTRACT

The present work aimed to determine whether or not there is a relationship between organizational communication and the development of established processes and their possible changes in a private educational institution in San Martin de Porres. According to the Nunura (2019), within an organization, organizational communication is a strategic tool to implement processes effectively within an organization to achieve better productivity, objectives and desired results. The methodology applied was correlational since it analyzed the relationship between the variables "Organizational communication" and "Process management". The research design used was non-experimental and cross-sectional. The research sample consisted of 11 teachers of the educational institution in San Martin de Porres. The result obtained through the research instrument (questionnaire), is that with a confidence level of 99% and a significance level (0.001) is  $<0.01$  with a statistical value of Rho Spearman = 0.867, it was concluded that there is a very strong positive correlation between the variables Organizational Communication and Process Management, thus accepting the general research hypothesis.

**Keywords:** Organizational communication, development, processes, changes



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centró en la evaluación del nivel de comunicación organizacional con los maestros y como se relaciona a la gestión de procesos de los colegios particulares.

En la investigación realizada en una institución educativa privada de San Martín de Porres 2022, en Lima, que abarca los niveles: inicial, primaria, secundaria y Ceba, se detectó diferentes inconvenientes en la distribución de la información y aplicación de los procesos y seguimientos realizados para los docentes a partir del inicio de la pandemia, y su posterior cambio a presencial (parcial), dado que aun cuentan con un porcentaje del alumnado que participa de manera virtual y otro presencial. Esto supone un reto para el desarrollo de las clases, y, por ende, una mayor presión a los maestros y estudiantes a fin de terminar el año lectivo con las competencias adecuadas para el paso al siguiente curso escolar, sobre todo en esta situación cambiante y coyuntural causada por la Covid-19.

Según Minedu el 76% de las instituciones en Lima son privadas (7700), de las cuales 1315 son informales y 1315 que tienen autorización, no dan un servicio adecuado para los escolares.

La poca supervisión o un adecuado flujo de seguimiento a profesorado y al nivel de logro del alumnado conllevan a que los alumnos no alcancen el adecuado nivel de habilidades para pasar a un siguiente año escolar.

Con la pandemia esta problemática se llevó a otro nivel, ya que la educación virtual, no es, desde lejos el mejor ambiente que permita el crecimiento educativo para los estudiantes en formación, y esto hizo notable los problemas ya persistentes en el sistema educativo.

Al inicio de la virtualidad, se asumieron nuevos retos para las instituciones privadas, ya que esto dificultaba a los profesores la posibilidad de una evaluación real, y esto se fue volviendo cada vez más subjetivo, ya que, en algunos colegios, las clases virtuales, sobre todo en los años de preescolar y en los primeros años de nivel primaria, eran de 2 a 3 veces por semana, se basaba principalmente en el desarrollo de tareas para casa, que en un gran porcentaje no eran

desarrolladas adecuadamente en casa, ya sea por tiempo, o por la falta de preparación en ese aspecto de parte de los padres, estos terminaban haciendo la tarea por los hijos, o en su defecto, estas se hacían, sin un adecuado entendimiento del tema.

Este tipo de problemas, en definitiva, generó muchas dificultades, para los maestros, tanto profesionalmente, como emocionalmente. En la actualidad con el regreso a las aulas de forma parcial, se denotan los problemas ocasionados por una educación muy irregular. Es ahora cuando las instituciones educativas deben trabajar en conjunto con los maestros para adaptarse a los cambios, y generar el mayor beneficio a los educandos y a la calidad de la instrucción que dichas instituciones ofrecen.

Por tanto, se formuló como Problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022?

Problemas específicos; ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes de la institución educativa privada en San Martín de Porres 2022?, ¿Qué relación existe entre la comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres?, ¿Qué relación existe entre la comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres?

El presente trabajo de investigación tiene una justificación teórica, dado que se valió de la recolección de las diferentes teorías administrativas, para la aplicación y medición de las variables “Comunicación organizacional” y “Gestión de procesos”. En la actualidad en la I.E. ubicada en el distrito de SMP, departamento de Lima, se encuentra asumida el reto de ayudar a los maestros y alumnos a la transición de regresar a la educación presencial, con la calidad y las condiciones necesarias para un buen desarrollo escolar. U el estudio se justifica en el aporte que puede brindar a la institución educativa para aportar las adecuadas medidas de mejora y solución.

En los que respecta al Objetivo General es: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Como Objetivos específicos: Analizar la relación entre la dimensión comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Analizar la relación entre la dimensión comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Y Finalmente, analizar la relación entre la dimensión comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Hipótesis General: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Por tanto, se consideran en las hipótesis específicas:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Hipótesis específica:  $H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional los principales problemas de gestión que se encuentran en las instituciones particulares, es la relación calidad-precio, es decir, muchos colegios no pueden pagar nóminas de docentes calificados, por la alta demanda y competencia de colegios de menor costo (esto incluye informales).

Esto a su vez implica que en la gestión en general se encuentran mayores deficiencias, como una malla curricular no adecuada para el alumnado, profesores que no están debidamente preparados, o que por el bajo salario que perciben, no se involucran más de lo necesario en lo que refiere a gestión, y no se fomenta ni cambios, ni desarrollo profesional en el entorno laboral.

A nivel internacional, según Peraza (2018) la comunicación ha sido un instrumento esencial para el crecimiento de las personas como sociedad, a través de ellos encontramos mecanismo a través de los cuales podemos comunicar nuestros sentimientos, pensamientos e ideas de lo que entendemos sobre el mundo. También, el uso del lenguaje a través de la comunicación, nos otorga la capacidad de pensamientos e ideas sobre lo que entendemos sobre el mundo. Además, la comunicación a través del uso del lenguaje nos brinda la capacidad de interactuar y relacionarnos con otras cosas, permitiéndoles realizar cambios, comportamiento y crear el conocimiento necesario que permitirían lograr los fines trazados a un determinado grupo u organización. En su estudio, las percepciones de los encuestados sobre la comunicación interna de la organización fueron en su mayoría buenas o malas, en parte debido a las evaluaciones negativas de los subordinados como gerentes, personal, almacén y secretaría, y, por otro lado, los factores dependientes más importantes fueron la coordinación, biblioteca y facultad.

Para Orozco (2016), En las empresas, la comunicación es una de las cosas más comunes que suceden de en todos lados, pero algunos emisores no aclaran sus mensajes a los destinatarios. Por eso, para tener una buena comunicación en la organización, se deben buscar métodos, patrones o códigos que cada miembro entienda y utilice adecuadamente y así pueda reducir la incertidumbre sobre qué hacer. En su diagnóstico nos permite monitorear algunas fortalezas como el deseo de las personas de mejorar el proceso de comunicación,

identificar necesidades de comunicación y reconocer oportunidades para mejorar la estrategia de comunicación, debilidades como el hecho de que nadie se encarga de dirigir la comunicación de la organización, falta de continuidad en el seguimiento del uso de la información, oportunidades de brindar un modelo de comunicación basado en las necesidades organizacionales, conformar un comité de comunicación, capacitar al personal y utilizar la comunicación nos dará las herramientas para comenzar a construir el modelo de comunicación para la organización.

Por otro lado, Tutivén (2018), Expresó que al analizar la definición del término y las actividades del gerente educativo utilizando sus elementos para mejorarlo, se puede decir que la rendición de cuentas crea un ambiente de trabajo que permite crear las condiciones necesarias para lograr un ambiente educativo. Culmina con el establecimiento y diseño de alianzas que contribuyen significativamente a las relaciones interpersonales y sirven de guía para el liderazgo administrativo, creando un ambiente escolar que brinda condiciones para las tareas cotidianas tales como la culminación, la solución de disparidades y la dirección de grupos para otorgar una instrucción de alta calidad y así contribuir a la convivencia en la institución.

En lo que respecta a nivel nacional, para Nunura (2019), dentro de las organizaciones y la comunicación organizacional es un instrumento de planeación para ejecución efectiva de los procesos en las organizaciones y el logro de una mejor productividad, metas y resultados esperados. Por lo tanto, las empresas consideran que esta herramienta es efectiva, ya que frente a la globalización del desarrollo de la organización se logra mayor competitividad. Esta es la mejor manera cuando se desarrolla una gestión óptima y ahora es una buena comunicación relacionada con las actividades de las organizaciones institucionales en acuerdos positivos en las actividades del proyecto, los procedimientos y el concepto de la comunidad educativa en la comunidad.

Según Villalobos (2017). La Dirección de Operaciones en instituciones y la Comunicación Organizacional es un ambiente ideal para la investigación porque los bajos niveles de comunicación, posiblemente debido a relaciones interpersonales tensas, se presentan en un ambiente de desconfianza y confrontación entre administradores y docentes. Los resultados descriptivos muestran que la gestión de procesos corporativos a menudo se considera

adecuada, al igual que el intercambio de información por parte de la organización. La relación entre las variables analizadas fue negativa y alta.

Por otro lado Guevara & Liza (2019) Expresó que su importancia en una institución educativa radica no solo en ser un sistema estructural organizado para diligenciar el desarrollo de educación y formación, sino que va más allá; Más bien, es una entidad que apoya el patrimonio cultural; principios, conocimientos, valores y obligaciones; Por ello, el clima organizacional presente en esta unidad hace necesario que los integrantes se comuniquen internamente para sentir el ambiente propicio para el desempeño de sus funciones, las cuales deben desempeñarse con entusiasmo, trabajo y compromiso; Por lo tanto, participar en alcanzar los fines trazados por la organización. Luego se constató que, entre los integrantes de las instituciones educativas, existen verdaderos vacíos en los procesos de comunicación interna que inciden directa y significativamente en su entorno organizacional.

Para Idrogo (2018) La adopción de la lectura de cartas como estrategia surge de la necesidad de mejorar la comprensión lectora a través de procedimientos más o menos generales según el número de acciones o pasos involucrados en su ejecución, la estabilidad determinada en el orden de estas etapas y el tipo de objetivo que persiguen, y el objetivo a lograr.

Para Medina y Aquino (2018) La comunicación es un proceso conocido y aceptado por los demás a través del conocimiento, las inclinaciones y las emociones, que posibilita la integración y coordinación de todos los departamentos internos y externos a la empresa.

Según Parra, Visbal, Dura & Badde (2019). Un aspecto que puede provocar o generar dificultades es el proceso de comunicación organizacional, aspecto fundamental hoy en día, ya que se debe analizar el comportamiento y características de los individuos que conforman la organización, viéndolos por su lado humano. Dicho esto, muchos aspectos dependen del comportamiento y el actuar de los colaboradores, sobre todo ante retos y cambios constantes que se suscitan en la empresa. Por tanto, es fundamental la mejora en este aspecto para el desarrollo y aplicación de los cambios y nuevos procesos que van apareciendo con el tiempo.

En cuanto a la gestión por procesos Albán, Vizcaíno & Tinajero (2017), mencionan que las instituciones educativas obtienen los resultados a partir de las habilidades y competencias que finalmente alcanzan los estudiantes, y por tanto tienen gran relevancia en la sociedad, porque la ejecución de su método de formación, ayuda y se refleja en los estudiantes, que saldrán ya sea a trabajar o a continuar con su educación a nivel superior.

Con respecto a la comunicación externa, Quispe Asto, E. R. (2018) menciona que se debe prestar atención a la constante mejora de los medios de comunicación con el cliente. Mejorar los medios de comunicación utilizados por empleados y clientes es importante para una organización.

Para Valdez (2021), La comunicación digital es una forma de comunicación en la que intercambian mensajes entre un emisor y un receptor a través de un medio digital. El receptor tiene un mayor grado de interacción y puede ajustar la información que recibe según sus deseos. Este tipo de comunicación se realiza online, por lo que puedes utilizar foros, chats, redes sociales, correos electrónicos, entre otros.

El uso de la red mundial, en la que se almacena todo tipo de datos e información, la digitalización en los canales de comunicación ha permitido desarrollar y establecer nuevos tipos y formas de comunicarse.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

Para Burgo, León, Cáceres, Pérez y Espinoza (2019). La investigación en la educación tiene una función importante para abordar las diferentes situaciones y retos que existen en diferentes contextos sociales, y para respetar las políticas educativas y mejorar los sistemas educativos que son diferentes entre sí mismos. El tipo de investigación aplicada es cuantitativa, con enfoque correlacional, ya que analizará la existencia de relación entre las variables de la investigación: Comunicación organizacional y Gestión de procesos.

La investigación tuvo un enfoque correlacional ya que analiza la relación entre la comunicación organizacional y las variables de gestión de procesos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2017), La investigación de correlación tiene como objetivo estudiar el nivel de relación o asociación entre las variables o categorías (dos a más) en una muestra o contexto particular. Su uso principal es verificar cómo se comporta una determinada variable cuando se conoce el comportamiento de otras variables relacionadas.

El diseño de la investigación fue no experimental con corte transversal. Según Sousa, Driessnacky (2007), los diseños no experimentales no involucran aleatorización, manipulación de variables o grupos de comparación. En este caso, es el investigador quien observa lo que observa naturalmente sin ninguna intervención.

La investigación fue de enfoque Cuantitativo. Sousa D., Driessnack M., Costa I., (2007) Mencionan también que los diseños de investigación cuantitativa a menudo reflejan una filosofía determinista basada en modelos o una escuela de pensamiento postpositivista. El modelo pospositivista aplica la filosofía de que la realidad puede descubrirse de manera imperfecta y probabilística. El enfoque suele ser deductivo: la mayoría de las ideas o conceptos se reducen a variables y se examinan las relaciones entre ellos. El conocimiento se adquiere en base a la cuidadosa observación, medición e interpretación de la realidad objetiva.



### **3.2. Variables y Operacionalización.**

En esta investigación se consideraron dos variables: Comunicación Organizacional y Gestión de procesos.

#### **Variable 1: Comunicación organizacional.**

##### **Definición conceptual.**

Para De Castro (2017), La comunicación organizacional es un tipo de comunicación creada por las organizaciones y parte de su cultura o normas. Por ello, la comunicación entre los directivos de los diferentes niveles, sus superiores y subalternos, el directivo y el resto de la organización, debe ser fluida.

##### **Definición Operacional.**

La variable Comunicación organizacional (cuantitativo) se evaluó según las dimensiones: Dimensión 1: Comunicación Interna, Dimensión 2: Comunicación Externa, Dimensión 3: Comunicación digital. Estas dimensiones están agrupadas en un total de 9 indicadores, que permitió medir cuantitativamente dicha variable.

##### **Indicadores**

Esta variable tuvo la participación de 3 dimensiones y los indicadores que lo componen: Dimensión 1: comunicación interna, que se medirá con los indicadores: comunicación interna – formal, comunicación interna – informal, comunicación bidireccional, Dimensión 2: comunicación externa, que tuvo como indicadores comunicación externa – formal, comunicación externa – informal, comunicación externa operativa, y la Dimensión 3: comunicación digital que está conformada por los indicadores: redes, email, videoconferencia.

#### **Variable 2: Gestión de procesos.**

##### **Definición conceptual.**

Según Capcha, Y. (2019). La gestión por procesos es un enfoque que tiene como objetivo trabajar principalmente en la satisfacción del cliente, y se da retroalimentación de la evaluación para implementar la mejora continua.

Por tanto, está sujeto a un cambio constante y es adaptable a través del tiempo.

### **Definición Operacional**

La variable Gestión de procesos (cuantitativo) se evaluará según las dimensiones: Dimensión 1: Identificación de Procesos, Dimensión 2: Gestión de mejora de procesos, Dimensión 3: Seguimiento de procesos. Estas dimensiones están agrupadas en un total de 9 indicadores, que permitirán medir adecuadamente dicha variable.

### **Indicadores**

Esta variable tuvo la participación de 3 dimensiones y los indicadores que lo componen: Dimensión 1: identificación de procesos, que se medirá con los indicadores: planeación, procesos estratégicos, calidad, Dimensión 2: gestión de mejora de procesos, que se medirá con los indicadores: coordinación y control del funcionamiento, procesos clave, procesos de soporte, Dimensión 3: seguimiento de procesos, con los indicadores: seguimiento, medición, análisis.

### **Escala de medición.**

La escala de medición que se utilizó para las dos variables de estudio, fue la escala ordinal, a través de las cuales se analizó las impresiones de los maestros sobre la comunicación organizacional y la gestión de procesos en su institución educativa.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

La población considerada para el proyecto de investigación estuvo compuesta por 11 maestros sin distinción de género o edad que laboran en una institución educativa de San Martín de Porres.

Criterios de inclusión: Se consideró al personal docente de todos los niveles en la institución educativa: inicial, primaria, secundaria y ceba.

### **Muestra**

El tamaño de la muestra se conformó por 11 docentes sin distinción de género o edad de todos los niveles de educación, para realizar el análisis necesario.

## **Muestreo**

El muestreo no probabilístico fué por conveniencia, dado que esto se realizó a juicio y requerimiento del investigador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El método que se empleó para la compilar los datos en la presente investigación es el cuestionario. Para López & Fachelli (2016). La encuesta es uno de los procedimientos de estudio más usados porque ha ido más allá de la investigación científica seria y se ha transformado en un ejercicio que se ejecuta a diario en la que todos participamos tarde o temprano.

La herramienta utilizada fue la encuesta (cuestionario). Según Meneses, J. (2016) Los cuestionarios, por definición, son una herramienta estándar para recopilar datos de investigación de campo de una variedad de estudios cuantitativos, que son esencialmente encuestas realizadas en forma de encuesta. En resumen, es una herramienta que permite a un sociólogo formular una serie de cuestionamientos, que permite recopilar datos de manera organizada sobre una determinada muestra de individuos del estudio, empleando manipulaciones cuantitativas y generales para recopilar respuestas, describir la población a la que pertenecen y/o actitud estadísticamente irrelevante entre medidas de interés.

## **Validez**

Según Medina & Verdejo (2020). La validez es definida como el grado en que la evidencia y las teorías respaldan la interpretación de los resultados de las pruebas o las medidas para su uso previsto, incluido el juicio sobre la interpretación de los resultados o información obtenida de la herramienta.

Por esta razón, y para que el presente trabajo sea válido, se realizó en base a juicio de expertos, para poder evaluar cada ítem para su uso, y de esta forma conocer las variables medibles, y determinar si existe concordancia entre ellos.

## **Confiabilidad**

Para Medina & Verdejo (2022), La confiabilidad hace referencia a la corrección o consistencia de los resultados o la información obtenida de un instrumento que se administra repetidamente. También se relaciona con la

exactitud o exactitud de las calificaciones u otra información para un grupo de estudiantes, con el menor número de errores posible. Los errores pueden estar relacionados con cambios en las condiciones de manejo de los equipos, subjetividad en la reparación o calificación de los docentes, ambigüedad en las entradas, así como falta de motivación y adaptación o conjeturas de los estudiantes.

Para que el instrumento fuera corroborado para una validez por un dictamen de profesionales expertos siendo:

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
01	Montenegro Príncipe, Luis	APLICABLE	ADMINISTRACIÓN
02	Lino Gamarra, Edgar Laureano	APLICABLE	ADMINISTRACIÓN
03	Merino Garces, José Luis	APLICABLE	ADMINISTRACIÓN

Para la confiabilidad se empleó una encuesta de muestra (piloto) a 11 docentes con parecidas cualidades muestrales y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0.955$  para la variable de comunicación organizacional y  $\alpha = 0.967$  para la variable de gestión de procesos, con lo cual se concluyó que el cuestionario muestra confiabilidad debido a la consistencia interna y se puede aplicar a los participantes de la muestra.

### **3.5. Procedimientos.**

Se solicitó la autorización del dueño y gerente de una institución educativa privada de San Martín de Porres, para poder recolectar la información y datos a través de la aplicación de la herramienta de cuestionario a los maestros de la institución educativa. Dicho cuestionario se realizó de manera presencial en la institución educativa y también de manera presencial a través de la herramienta del cuestionario a través de ello se obtuvieron los resultados, los que posteriormente se procesaron mediante el programa estadístico SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Con la recopilación de datos concluida, se realiza la primera transcripción de dichos datos en archivo de Excel y luego los datos se transfieren al software de estadística SPSS, dicho programa procesa y analiza los datos ingresados. Se toma en consideración la clasificación de niveles de fiabilidad en la tabla 13 en anexos.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Tomando en cuenta que el desarrollo del presente trabajo de investigación está parametrado por lineamientos establecidos por la universidad, que permiten determinar si dicho trabajo de investigación cumple con todos los requerimientos para la aprobación y publicación de la misma, cumpliendo con los principios éticos profesionales innatos a la carrera de Administración, se solicitó los correspondientes acuerdos y consentimientos a los colaboradores que forman parte del estudio. Esta información fue obtenida de manera confidencial, por lo que solo el investigador tendrá acceso a ella y por tanto estas será realizadas sin ninguna pregunta que delate la identidad de los entrevistados, con el fin de proteger sus datos personales y de la institución para la que trabajan.

Como evidencia del cumplimiento del presente trabajo en las políticas anti plagio, se adjunta constancia de comprobación de la plataforma turnitin, arrojando un porcentaje 24%.

## IV. RESULTADOS

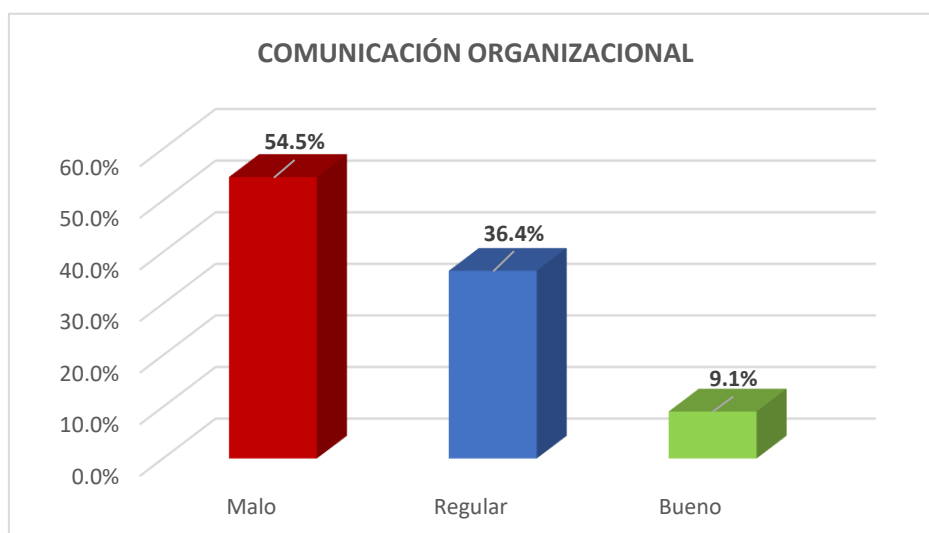
### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1:**

*Distribución de los docentes según el nivel de comunicación organizacional*

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	54,5%
Regular	4	36,4%
Bueno	1	9,1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 1:** Distribución porcentual de Comunicación organizacional

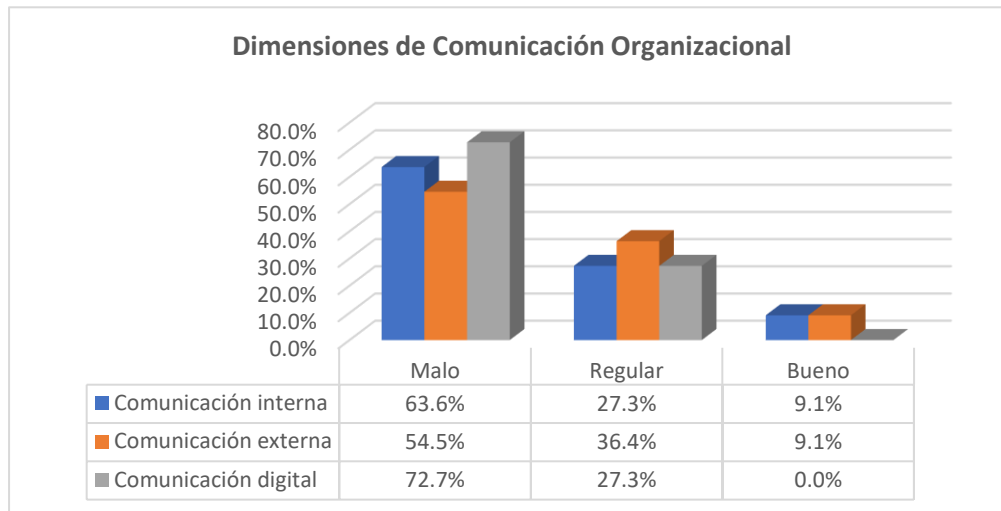
En la Figura 1 y Tabla 1, dependiendo de la variable de comunicación organizacional, es evaluada por los docentes con un nivel Malo, que es el 54,5%, el 36,4% de los docentes lo consideraron con un nivel Regular, el 9,1% de los docentes la evalúan con ella un nivel Bueno.

**Tabla 2:**

*Distribución de docentes según el nivel de las dimensiones de comunicación organizacional.*

Niveles	Comunicación interna		Comunicación externa		Comunicación digital	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	63,6%	6	54,5%	8	72,7%
Regular	3	27,3%	4	36,4%	3	27,3%
Bueno	1	9,1%	1	9,1%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 2:** Dimensiones de Comunicación organizacional

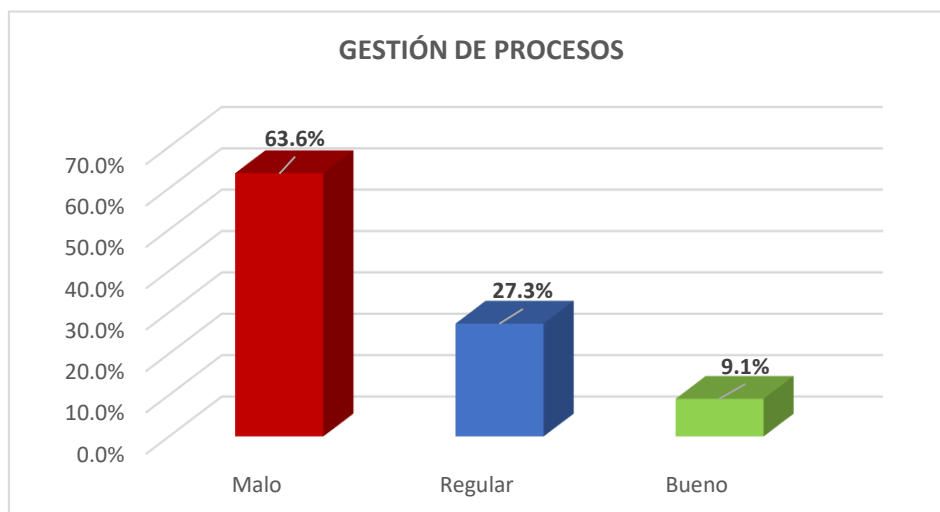
Como se puede observar en la tabla 2, el 63,6% de los profesores sienten como Malo la dimensión de la comunicación interna, el 54,5% de los docentes perciben como Malo la dimensión comunicación externa, mientras que el 72,7% de los docentes califican la comunicación digital con un nivel Malo.

**Tabla 3:**

*Resultado de distribución de los docentes según el nivel de gestión de procesos.*

<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	7	63,6%
Regular	3	27,3%
Bueno	1	9,1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 3:** Gestión de procesos

En la Tabla 3, en lo que respecta a la variable gestión de procesos, se observa que los docentes consideran con un nivel Malo correspondiente al 63,6%, el 27,3% de los docentes la consideran Regular, y el 9,1% de los docentes consideran calificarlo en un nivel Bueno.

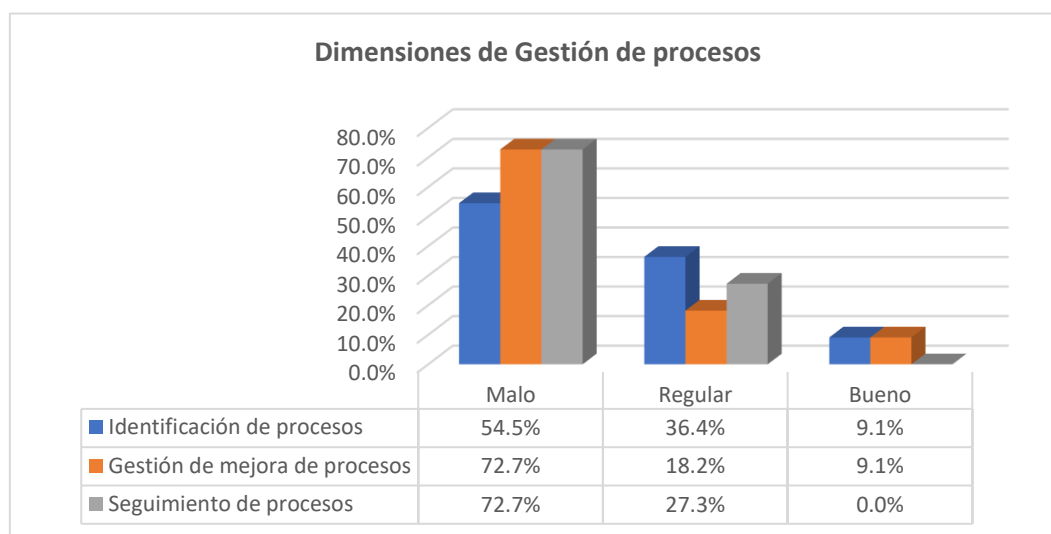


**Tabla 4:**

*Resultado de distribución de los docentes según el nivel de las dimensiones de la gestión de procesos*

Niveles	Identificación de procesos		Gestión de mejora de procesos		Seguimiento de procesos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	54,5%	8	72,7%	8	72,7%
Regular	4	36,4%	2	18,2%	3	27,3%
Bueno	1	9,1%	1	9,1%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos en el spss



**Figura 4:** Dimensiones de Gestión de procesos

La tabla 4 muestra que el 54,5% de los docentes perciben como Malo la dimensión identificación de procesos, el 72,7% de los docentes perciben como Malo la dimensión de mejora de procesos, mientras que el 72,7% de los docentes califican la dimensión seguimiento de procesos como nivel Malo

## 4.2 Resultados inferenciales:

**Tabla 5:**

*Pruebas de normalidad entre la dimensión comunicación interna y gestión de procesos*

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0,382	11	0,000	0,701	11	0,000
Gestión de procesos	0,382	11	0,000	0,701	11	0,000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

Como podemos observar en la tabla 5, en cuanto a la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos tenemos como resultado ( $p=0,000$ ) < 0,05; Por lo tanto, se rechaza  $H_0$ , es decir, los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para encontrar la relación entre la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos, se realiza una prueba no paramétrica del estadístico Rho Spearman. Los criterios para la prueba de normalidad se visualizan en la tabla 15 en anexos.

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

**Tabla 6:**

*Correlación entre comunicación organizacional y gestión de procesos*

Correlaciones		GESTIÓN DE PROCESOS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

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

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

Según se logra observar en la tabla 6 que una confianza al 99% se observa que el nivel de significancia (0.001) es < 0.01, con un valor estadístico de Rho Spearman = 0.867, se puede apreciar que existe una correlación positiva muy fuerte entre el desempeño organizacional variables comunicación organizacional y gestión de procesos. Por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación si existe una relación significativa entre la comunicación

organizacional y la gestión de procesos de los docentes en la institución educativa privada de San Martín de Porres 2022.

**Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

**Tabla 7:**

*Correlación entre la dimensión de comunicación interna y gestión de procesos*

		Correlaciones	GESTIÓN DE PROCESOS
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación interna</b>	Coefficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	11

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

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

En la tabla 7 se señala que con 99% de confianza observamos que el nivel de significancia es  $(0.00) < 0.01$  con un valor estadístico de Rho Spearman = 1.00, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y podemos decir que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022

**Tabla 8:**

*Correlación entre la dimensión de comunicación externa y gestión de procesos*

		Correlaciones	GESTIÓN DE PROCESOS
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación externa</b>	Coefficiente de correlación	,867**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	11

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

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

En la tabla 8 se observa que con un nivel de confianza al 95% observamos que el nivel de significación es  $(0.001) < 0.05$ , con un valor estadístico de Spearman

$\rho = 0.867$ , por lo que se acepta la hipótesis específica 2 y podemos afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación externa y la variable gestión de procesos.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022

**Tabla 9:** *Correlación entre la dimensión de comunicación digital y gestión de procesos*

		Correlaciones	GESTIÓN DE PROCESOS
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación digital</b>	Coefficiente de correlación	0,454
		Sig. (bilateral)	0,037
		N	11

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

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

La Tabla 9 muestra que al nivel de confianza del 95% observamos que el nivel de significancia es  $(0.037) < 0.05$ , con un valor estadístico de Rho Spearman = 0.454, por lo que se acepta la hipótesis específica 2 y se puede decir que existe una correlación positiva media entre la dimensión de la comunicación digital y la gestión de procesos.

**Hipótesis Nula:** No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

**Tabla 10:**

*Correlación entre comunicación organizacional y gestión de procesos*

		Correlaciones	GESTIÓN DE PROCESOS
<b>Rho de Spearman</b>	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Coefficiente de correlación	<b>,867**</b>
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	11

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

**Fuente:** Datos tomados Software SPSS V.26

En la tabla 10 se muestra que al 99% de nivel de confianza se observa que el nivel de significancia  $(0.001) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.867, se puede apreciar que existe una correlación positiva muy

fuerte entre las variables de la comunicación organizacional y la gestión de procesos. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, si existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en la institución educativa privada de San Martín de Porres 2022.

Se considera para determinar el nivel de correlación la tabla 14 en anexos.

## V. DISCUSIÓN

En el presente proyecto de investigación estableció como Hipótesis general “Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022”. Por lo que, a través de un cuestionario realizado a los 11 docentes de la institución educativa, se obtuvo como resultado de acuerdo a los datos obtenidos con una confianza de 99% que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 1, aceptándose así la hipótesis general, y podemos decir que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

Esto refleja que las políticas y medidas que se toman en la institución educativa en cuanto al manejo de la información a nivel interno, impactan directamente en la ejecución de procesos y gestiones, así como la percepción de los mismo a los docentes, y por tanto también en los estudiantes.

Estos resultados son consistentes con la investigación de Nunura (2019), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos, y concluyó que a través de la correlación de Spearman = 0.596 con Sig. bilateral que 0.000 y, por lo tanto, se determinó que existe una relación positiva moderada para las variables de comunicación organizacional y gestión de procesos. También muestra coherencia en la mencionada teoría de Medina y Aquino (2018) de que la comunicación es un proceso conocido y aceptado por los demás a través del conocimiento, la inclinación y las emociones, lo que requiere la integración y coordinación de todos los departamentos internos y externos de la empresa. permite.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1 se determinó que sí existe relación significativa entre la dimensión comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022, el resultado de dicha hipótesis se estableció mediante la prueba estadística de Rho de Spearman = 1,00 con un nivel de significancia (0.00) <0.01, por tanto, se declara que si existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Estos resultados son congruentes con la investigación de Peraza (2018), quien en su investigación demuestra que una buena comunicación es un gran paso para lograr las metas educativas de las personas que cambian la realidad. Se tiene en cuenta aquí que una adecuada gestión de las comunicaciones internas de la organización, especialmente aquellas que tienen una relación directa con el público (servicios), permite la mejora continua de la gestión de los procesos de la organización.

En la hipótesis específica 2 se estableció que existe una relación significativa entre la dimensión comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Este resultado se evidenció a través de la prueba estadística de Rho de Spearman = 0.867, con un nivel de significancia (0.001) <0.05, permitiendo afirmar que si existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación externa y la variable gestión de procesos en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Este resultado es consistente con la teoría de Quispe (2018) antes mencionada, que destaca la importancia de enfocarse en mejorar los medios de comunicación con los clientes (padres y estudiantes), y esto se traduce en mejorar los medios utilizados por los trabajadores de los medios como parte importante de la organización. Cuando estas mejoras se manifiestan, se afecta el correcto desarrollo del personal (docentes) para un mejor desempeño de los objetivos.

Sobre la hipótesis específica 3 se estableció que existe relación significativa entre la dimensión comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Dicho resultado fue establecido mediante la prueba estadística de Rho de Spearman = 0.454, con un nivel de significancia (0.037) <0.05, afirmando así que existe una correlación positiva media entre la dimensión comunicación digital y la variable gestión de procesos en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Este resultado es consistente con la teoría antes mencionada de Valdez (2021), quien afirma que la comunicación digital es una forma de comunicación en la que se intercambian mensajes entre el emisor y el receptor a través de un medio digital (utilizando foros, salas de chat, redes sociales, e-mail, etc.), donde se puede encontrar cualquier tipo de información, y la digitalización de la comunicación fue el motivo de la aparición de nuevas formas de comunicación. Actualmente, debido a la pandemia del Covid-19, la importancia de estas herramientas se ha vuelto crucial para el desarrollo de cualquier organización, por lo que el uso adecuado de estas herramientas conduce a la mejora de la cadena de comunicación.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

De acuerdo a la hipótesis general del estudio que determinó si existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en la institución educativa privada de San Martín de Porres 2022. Según el valor estadístico de Rho Spearman = 0,867 y el nivel de significancia  $(0,00) < 0,01$ , se confirma una relación positiva muy fuerte entre las variables de comunicación organizacional y gestión de procesos. De ello se deduce que el nivel de comunicación organizacional en la organización incide en la implementación y ejecución de los procesos de la institución educativa.

### **Segunda**

Conforme a la hipótesis específica 1 establecida en esta investigación que se dispuso si existían o no una relación significativa entre la dimensión comunicación interna y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Según el valor estadístico de Rho de Spearman = 1.00 y un nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , se confirma que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión comunicación interna y la variable gestión de procesos. Por tanto, se concluye, que la comunicación interna, es decir entre los miembros de la institución educativa impactan en la ejecución de procesos de la organización.

### **Tercera**

Según la hipótesis específica 2 de la investigación que se estableció si existe relación significativa entre la dimensión comunicación externa y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. De acuerdo al valor estadístico de Rho de Spearman = 0.867 y un nivel de significancia  $(0.001) < 0.05$ , se confirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación externa y la variable gestión de procesos. Lo que concluye, que la manera en que actualmente se maneja la comunicación externa, es decir con los padres de familia y alumnos de institución educativa, afectan al desempeño y cumplimiento de los procesos de la organización.

#### **Cuarta**

De acuerdo a la hipótesis específica 3 de la investigación que se determinó si existe relación significativa entre la dimensión comunicación digital y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022. Conforme al valor estadístico de Rho de Spearman = 0.454, y un nivel de significancia (0.037) <0.05, se confirma que existe una correlación positiva media entre la dimensión comunicación digital y la variable gestión de procesos. Por tanto, se concluye que la forma de comunicación a través de los medios digitales, tanto de forma interna como externa afectan al buen desempeño y ejecución de los procesos establecidos de la organización.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda tanto a los directivos de la institución educativa en San Martín de Porres, como a los docentes, una revisión conjunta sobre los procedimientos que se llevan a cabo actualmente, descartar y mejorar aquellos procesos que son excesivamente burocráticos, o que retrasen la solución o cumplimiento de estos.

### **Segunda**

Realizar una mejora en el flujograma y gestión, así como los canales para la comunicación y traspaso de información a nivel interno, para evitar fugas y llegar a la uniformidad que se requiere para una gestión eficiente.

### **Tercera**

Establecer nuevos canales de comunicación tanto con el alumnado como con los padres de familia, estableciendo normas y formas para realizar consultas y solicitudes a fin de que estos puedan ser correctamente mapeados y considerados.

### **Cuarta**

Realizar una digitalización de formularios, bases de datos que permitan que la información y trabajos realizados por el resto de personal pueda ser correctamente ordenado, así como un control de los índices de comunicación tanto interna como externa con los medios digitales elegidos.

## REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo"*, 1(3), 140-149.
- Aparcana Pumayalla, Y. E. (2018). La comunicación efectiva para mejorar los procesos de gestión educativa.
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521-539.
- Arnold, E., & Silva, N. (2011). Percepciones de los procesos de comunicación organizacional en la gestión de la calidad. *Revista de Psicología*, 29(1), 153–174.
- Burgo Bencomo, Odalys Bárbara, León González, Jorge Luis, Cáceres Mesa, Maritza Librada, Pérez Maya, Coralia Juana, & Espinoza Freire, Eudaldo Enrique. (2019). Some thoughts on research and educational intervention. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(Supl. 1), e383.
- Cabrera, M. D. L. Á. C. (2016). La toma de decisiones en la comunicación organizacional (Doctoral dissertation, Universidad Rey Juan Carlos).
- Camara, R. A. B. (2019). Gestión de procesos de negocio. *Inventio. La génesis de la cultura universitaria en Morelos*.
- Campos Macedo, K. V. (2019). *El Liderazgo Educativo y la Comunicación Organizacional en las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Peruana Central Este*, 2017.
- Canu, M., & Escobar, I. M. D. (2017). Sobre el coeficiente Alpha de Cronbach y su interpretación en la evaluación educativa. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería*.
- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.

- Cassano Tasaico, S. B. (2022). Comunicación organizacional en la gestión del conocimiento en contexto de la COVID-19 en universidades de Lima Norte, 2021.
- Charris Salas, A y Manjarrés Villaba, D. (2022). Comunicación organizacional: una estrategia para el fortalecimiento de la gestión directiva en instituciones educativas. Corporación Universidad de la Costa.
- De Castro, A. (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Editorial Verbum.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.
- Estrada Bermúdez, S. E. (2020). La importancia de la gestión de la comunicación organizacional para la imagen institucional.
- Florez Huicho, R. Y. (2020). Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa ENTER SAC.
- Guevara Condori, K. L., & Liza Liza, Y. S. (2019). Influencia de los procesos de comunicación interna en el clima organizacional en la Institución Educativa José María Arguedas, del distrito La Victoria.
- Henao, A. E. P. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios., 7(1), 9-25.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- López Lara, J. F. (2019). Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los centros de educación técnico productivo Arnulfo romero de San Ignacio y Neftalí Carvajal de chota.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa.
- Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. Alteridad. Revista de Educación, 15(2), 270-284.
- Meneses, J. (2016). El cuestionario.

- Navas Gómez, R. G. (2020). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Escuela de Educación Básica "Nicolás Augusto González Tola" Guayaquil, Ecuador, 2020.
- Nunura García, J. P. S. (2019). Comunicación organizacional y gestión por procesos en un aeropuerto del Perú, 2019.
- Orozco Becerra, J. F. (2016). Acciones de mejoramiento continuo en la comunicación organizacional de la Institución Educativa Carlos Enrique cortes.
- Papic Domínguez, G. K. (2016). La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas.
- Papic, K. (2018). La Comunicación organizacional interna en la organización educativa. Foro educacional.
- Parra Fernández, M., Visbal Franco, O., Duran, S. E., & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria, 36(1), 155-170.
- Peraza Gonzalez, M. R. (2018). Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED.
- Ponce, G. I. A., Cantos, M. A. B., & Chimbo, C. S. C. (2022). La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión empresarial: Caso Asociación Asoproakuri, ciudad de Archidona. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 6(1), 266-276.
- Porras Mendizabal, F. (2020). Comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL-06.
- Quispe Asto, E. R. (2018). Comunicación interna, externa y la gestión de calidad educativa en la Institución Educativa 0032 "Raúl Porras Barrenechea" distrito de Ate-Vitarte 2017.
- Quispe-Otacoma, A. L., Padilla-Martínez, M. P., Telot-González, J. A., & Nogueira-Rivera, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación

en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 81-92.

Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.

Rojas Jordan, P. R. (2019). Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red n° 13 de huaycán, ugel n° 06–2017.

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37

Sousa, Valmi D., Driessnack, Martha and Mendes, Isabel Amélia Costa An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [online]. 2007, v. 15, n. 3

Trujillo De La Cruz, J. Y. (2019). Gestión educativa y comunicación organizacional en la institución educativa Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho 2018.

Tutivén Ortega, S. M. (2018). La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Valdez Villaorduña, A. Y. (2021). Gestión de la comunicación digital en el proceso de admisión de la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático en el año 2021

Valencia, G. C. F., & Flórez, A. M. N. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional. Bogotá: Primera edición, Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

- Velázquez, M. P., Quesada, J. G. M., & Rodríguez, J. F. P. (2020). Estrategia de Comunicación Organizacional para escuelas de la Educación Primaria. *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(4), 110-134.
- Villalobos Cuya, L. R. (2017). Gestión de procesos institucionales y la comunicación organizacional en la Institución Educativa Dora Mayer – 2017.
- Vizcaya, T., de González, M. M., & Romero, R. J. G. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(1), 39-44.
- Zapata, D. E. M., Montealegre, M. V. P., & Ayala, B. C. V. (2017). Comunicación Organizacional en torno al teletrabajo. *Revista Luciérnaga-Comunicación*, 9(18), 61-71.



# ANEXOS

## ANEXO1:

### Matriz de Operacionalización

#### Variable I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Montoya Robles (2018). En las organizaciones la comunicación es integral, aun cuando existen medios de comunicación con diferentes propósitos y son utilizados en ámbitos internos o externos y ésta fluya de manera formal o informal, pues sus medios, ámbitos o tipos de comunicación deben ser vistos como complementos de algo global, asimismo incorpora diversos elementos que la hacen posible como son la estructura, organización jerárquica, cultura de sus miembros y sus comportamientos.	Se medirá a través de 3 dimensiones y 9 indicadores. Se elaborará un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, con preguntas relacionadas a las dimensiones de Comunicación interna, comunicación externa y comunicación digital. Dimensiones que permitirán medir la variable de Comunicación organizacional.	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN INTERNA – FORMAL	1,2,3	<b>ESCALA ORDINAL</b>  5. TOTALMENTE DEACUERDO 4. DEACUERDO 3. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 2. DESACUERDO 1. TOTALMENTE DESACUERDO
				COMUNICACIÓN INTERNA – INFORMAL	4,5	
				COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL	6,7	
			COMUNICACIÓN EXTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA – FORMAL	8,9	
				COMUNICACIÓN EXTERNA – INFORMAL	10	
				COMUNICACIÓN EXTERNA OPERATIVA	11	
			COMUNICACIÓN DIGITAL	REDES	12,13	
				EMAIL	14	
				VIDEOCONFERENCIA	15	

**Variable II: Gestión De Procesos**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Huayapa Capcha (2019) La gestión por procesos es un enfoque que procura trabajar primordialmente en la satisfacción del cliente, para lo cual se requiere el cumplimiento de un organigrama basado en entrada, proceso y salida. De ese modo, se produce una retroalimentación con la finalidad de evaluar con la finalidad de aplicar el mejoramiento continuo.	Se medirá a través de 3 dimensiones y 9 indicadores. Se elaborará un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, con preguntas relacionadas a las dimensiones de Comunicación interna, comunicación externa y comunicación digital. Dimensiones que permitirán medir la variable de Comunicación organizacional.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	PLENEACION	1,2,3	<b>ESCALA ORDINAL</b> 5. TOTALMENTE DEACUERDO 4. DEACUERDO 3. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 2. DESACUERDO 1. TOTALMENTE DESACUERDO
				PROCESOS ESTRATEGICOS	4,5	
				CALIDAD	6,7	
			GESTIÓN DE MEJORA DE PROCESOS	COORDINACIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO	8,9	
				PROCESOS CLAVE	10	
				PROCESOS DE SOPORTE	11	
			SEGUIMIENTO DE PROCESOS	SEGUIMIENTO	12,13	
				MEDICION	14	
				ANALISIS	15	

## Anexo 2:

### Instrumento de recolección de datos:

**Objetivo:** Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos de los docentes en una institución educativa privada en San Martín de Porres 2022.

**Instrucciones:** Leer cada pregunta con mucha atención; luego, marcar la respuesta que mejor describe su sentir con una (X) según el número que corresponda. Recordar. Contestar todas las preguntas con la verdad según la siguiente escala:

- 5 = totalmente de acuerdo**
- 4 = de acuerdo**
- 3 = ni de acuerdo ni desacuerdo**
- 2 = Desacuerdo**
- 1 = totalmente desacuerdo**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El proceso de comunicación está correctamente establecido	1	2	3	4	5
2	Se permite una vía directa de comunicación para situaciones atípicas	1	2	3	4	5
3	Existe una respuesta favorable por parte del superior directo ante dudas y/o consultas	1	2	3	4	5
4	La institución permite y promueve la fraternización en horario laboral	1	2	3	4	5
5	Siente que un ambiente rígido en la institución generaría climas laborales tóxicos	1	2	3	4	5
6	La institución fomenta las reuniones para formar parte de los cambios a realizar	1	2	3	4	5
7	Ante situaciones atípicas, siente que institución toma en cuenta sus sugerencias	1	2	3	4	5
8	Existe un medio de comunicación efectiva con los tutores de los estudiantes	1	2	3	4	5
9	En caso de dificultades con el cliente (tutor), los mecanismos de soporte al maestro los respaldan	1	2	3	4	5
10	Una comunicación más fraternal con los estudiantes genera mejores resultados	1	2	3	4	5
11	Los canales y medios de comunicación para los padres de familia permiten un contacto continuo	1	2	3	4	5
12	La distribución de la información a través de medios digitales es homogénea para todos los maestros	1	2	3	4	5
13	Cree que la actividad de los maestros en las redes sociales de la institución crearía mayor índice de confianza	1	2	3	4	5
14	Existe un control digitalizado en las evidencias de las clases y actividades de los estudiantes	1	2	3	4	5
15	Los canales digitales de comunicación permiten a los maestro y tutores tener un medio de comunicación adecuado	1	2	3	4	5
16	Siente que los protocolos son adecuados al tipo de educación que brinda el colegio	1	2	3	4	5
17	Cree que los procedimientos a seguir en la institución son extremadamente burocráticos	1	2	3	4	5
18	Las gestiones que se aplican en la institución son homogéneas en todos sus niveles	1	2	3	4	5
19	Los procedimientos a seguir permiten hallar una solución a corto plazo	1	2	3	4	5
20	Los procesos establecidos por la institución educativa se alinean al cumplimiento de los objetivos de la organización	1	2	3	4	5
21	Los procesos establecidos por la institución educativa permiten que su filosofía de enseñanza se desarrolle orgánicamente	1	2	3	4	5
22	La institución educativa tiene procesos establecidos para la organización de las clases y el cronograma que ayuda al adecuado desarrollo de estas	1	2	3	4	5
23	Se deberían simplificar pasos para la solución de ciertas situaciones	1	2	3	4	5
24	Sería beneficioso el implementar un sistema de "grupo de mejora" a fin de llevar a la mesa directiva las mejoras necesarias para las diferentes situaciones que se presentan con los estudiantes y padres de familia.	1	2	3	4	5

<b>25</b>	Ante situaciones atípicas, existen procesos que permitan mejorar el manejo de estos	1	2	3	4	5
<b>26</b>	Los actuales protocolos permiten que exista una adaptabilidad a las diferentes situaciones que se presentan	1	2	3	4	5
<b>27</b>	Existe una asesoría constante ante sus dificultades como maestro	1	2	3	4	5
<b>28</b>	El seguimiento de efectividad de cambios debe ser de al menos 2 veces al mes	1	2	3	4	5
<b>29</b>	En caso de saturación, existe un proceso de respaldo	1	2	3	4	5
<b>30</b>	Cree que una calibración constante permitiría que los procedimientos realizados como maestros serían más homogéneos	1	2	3	4	5

Anexo 3: Validación de Instrumento:

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
1	El proceso de comunicación está correctamente establecido	x		X		x		
2	Se permite una vía directa de comunicación para situaciones atípicas	x		X		x		
3	Existe una respuesta favorable por parte del superior directo ante dudas y/o consultas	x		X		x		
4	La institución permite y promueve la fraternización en horario laboral	x		X		x		
5	Siente que un ambiente rígido en la institución generaría climas laborales tóxicos	x		X		x		
6	La institución fomenta las reuniones para formar parte de los cambios a realizar	x		X		x		
7	Ante situaciones atípicas, siente que institución toma en cuenta sus sugerencias	x		X		x		
<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>								
8	Existe un medio de comunicación efectiva con los tutores de los estudiantes	x		X		x		
9	En caso de dificultades con el cliente (tutor), los mecanismos de soporte al maestro los respaldan	x		X		x		
10	Una comunicación más fraternal con los estudiantes genera mejores resultados	x		X		x		
11	Los canales y medios de comunicación para los padres de familia permiten un contacto continuo	x		X		x		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN DIGITAL</b>								
12	La distribución de la información a través de medios digitales es homogénea para todos los maestros	x		X		x		
13	Cree que la actividad de los maestros en las redes sociales de la institución crearía mayor índice de confianza	x		X		x		
14	Existe un control digitalizado en las evidencias de las clases y actividades de los estudiantes	x		X		x		
15	Los canales digitales de comunicación permiten a los maestro y tutores tener un medio de comunicación adecuado	x		X		x		

Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador                      **Mg: Merino Garces José Luis**                      **DNI 40590566**

**Especialidad del validador: Gestión de Organización**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**05 de noviembre del 2022**



**JOSE LUIS MERINO GARCES**  
MAESTRO EN CIENCIAS  
EMPRESARIALES

**Firma del Experto Informante.**



**Certificado de validez de contenido del instrumento  
que mide la Gestión De Procesos**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>								
1	Siente que los protocolos son adecuados al tipo de educación que brinda el colegio	x		x		x		
2	Cree que los procedimientos a seguir en la institución son extremadamente burocráticos	x		x		x		
3	Las gestiones que se aplican en la institución son homogéneas en todos sus niveles	x		x		x		
4	Los procedimientos a seguir permiten hallar una solución a corto plazo	x		x		x		
5	Los procesos establecidos por la institución educativa se alinean al cumplimiento de los objetivos de la organización	x		x		x		
6	Los procesos establecidos por la institución educativa permiten que su filosofía de enseñanza se desarrolle orgánicamente	x		x		x		
7	La institución educativa tiene procesos establecidos para la organización de las clases y el cronograma que ayuda al adecuado desarrollo de estas	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE MEJORA DE PROCESOS</b>								
8	Se deberían simplificar pasos para la solución de ciertas situaciones	x		x		x		
9	Sería beneficioso el implementar un sistema de "grupo de mejora" a fin de llevar a la mesa directiva las mejoras necesarias para las diferentes situaciones que se presentan con los estudiantes y padres de familia.	x		x		x		
10	Ante situaciones atípicas, existen procesos que permitan mejorar el manejo de estos	x		x		x		
11	Los actuales protocolos permiten que exista una adaptabilidad a las diferentes situaciones que se presentan	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO DE PROCESOS</b>								
12	Existe una asesoría constante ante sus dificultades como maestro	x		x		x		
13	El seguimiento de efectividad de cambios debe ser de al menos 2 veces al mes	x		x		x		
14	En caso de saturación, existe un proceso de respaldo	x		x		x		
15	Cree que una calibración constante permitiría que los procedimientos realizados como maestros serían más homogéneos	x		x		x		



Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador    **Mg: Merino Garces José Luis**    **DNI 40590566**

Especialidad del validador: **Gestión de Organización**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**05 de noviembre del 2022**



JOSE LUIS MERINO GARCES  
MAESTRO EN CIENCIAS  
EMPRESARIALES

**Firma del Experto Informante.**





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la  
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
1	El proceso de comunicación está correctamente establecido	x		X		x		
2	Se permite una vía directa de comunicación para situaciones atípicas	x		X		x		
3	Existe una respuesta favorable por parte del superior directo ante dudas y/o consultas	x		X		x		
4	La institución permite y promueve la fraternización en horario laboral	x		X		x		
5	Siente que un ambiente rígido en la institución generaría climas laborales tóxicos	x		X		x		
6	La institución fomenta las reuniones para formar parte de los cambios a realizar	x		X		x		
7	Ante situaciones atípicas, siente que institución toma en cuenta sus sugerencias	x		X		x		
<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>								
8	Existe un medio de comunicación efectiva con los tutores de los estudiantes	x		X		x		
9	En caso de dificultades con el cliente (tutor), los mecanismos de soporte al maestro los respaldan	x		X		x		
10	Una comunicación más fraternal con los estudiantes genera mejores resultados	x		X		x		
11	Los canales y medios de comunicación para los padres de familia permiten un contacto continuo	x		X		x		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN DIGITAL</b>								
12	La distribución de la información a través de medios digitales es homogénea para todos los maestros	x		X		x		
13	Cree que la actividad de los maestros en las redes sociales de la institución crearía mayor índice de confianza	x		X		x		
14	Existe un control digitalizado en las evidencias de las clases y actividades de los estudiantes	x		X		x		
15	Los canales digitales de comunicación permiten a los maestro y tutores tener un medio de comunicación adecuado	x		X		x		

Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador    **Mg: Montenegro Príncipe Luis Junior**    **DNI 43978959**

Especialidad del validador: **Gestión de Organización**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**22 de octubre del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**Certificado de validez de contenido del instrumento  
que mide la Gestión De Procesos**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>							
1	Siente que los protocolos son adecuados al tipo de educación que brinda el colegio	x		x		x		
2	Cree que los procedimientos a seguir en la institución son extremadamente burocráticos	x		x		x		
3	Las gestiones que se aplican en la institución son homogéneas en todos sus niveles	x		x		x		
4	Los procedimientos a seguir permiten hallar una solución a corto plazo	x		x		x		
5	Los procesos establecidos por la institución educativa se alinean al cumplimiento de los objetivos de la organización	x		x		x		
6	Los procesos establecidos por la institución educativa permiten que su filosofía de enseñanza se desarrolle orgánicamente	x		x		x		
7	La institución educativa tiene procesos establecidos para la organización de las clases y el cronograma que ayuda al adecuado desarrollo de estas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE MEJORA DE PROCESOS</b>							
8	Se deberían simplificar pasos para la solución de ciertas situaciones	x		x		x		
9	Sería beneficioso el implementar un sistema de "grupo de mejora" a fin de llevar a la mesa directiva las mejoras necesarias para las diferentes situaciones que se presentan con los estudiantes y padres de familia.	x		x		x		
10	Ante situaciones atípicas, existen procesos que permitan mejorar el manejo de estos	x		x		x		
11	Los actuales protocolos permiten que exista una adaptabilidad a las diferentes situaciones que se presentan	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO DE PROCESOS</b>							
12	Existe una asesoría constante ante sus dificultades como maestro	x		x		x		
13	El seguimiento de efectividad de cambios debe ser de al menos 2 veces al mes	x		x		x		
14	En caso de saturación, existe un proceso de respaldo	x		x		x		
15	Cree que una calibración constante permitiría que los procedimientos realizados como maestros serían más homogéneos	x		x		x		



Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador    **Mg: Montenegro Príncipe Luis Junior**    **DNI 43978959**

Especialidad del validador: **Gestión de Organización**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**22 de octubre del 2022**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

### Experto 3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>							
1	El proceso de comunicación está correctamente establecido	x		x		x		
2	Se permite una vía directa de comunicación para situaciones atípicas	x		x		x		
3	Existe una respuesta favorable por parte del superior directo ante dudas y/o consultas	x		x		x		
4	La institución permite y promueve la fraternización en horario laboral	x		x		x		
5	Siente que un ambiente rígido en la institución generaría climas laborales tóxicos	x		x		x		
6	La institución fomenta las reuniones para formar parte de los cambios a realizar	x		x		x		
7	Ante situaciones atípicas, siente que institución toma en cuenta sus sugerencias	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>							
8	Existe un medio de comunicación efectiva con los tutores de los estudiantes	x		x		x		
9	En caso de dificultades con el cliente (tutor), los mecanismos de soporte al maestro los respaldan	x		x		x		
10	Una comunicación más fraternal con los estudiantes genera mejores resultados	x		x		x		
11	Los canales y medios de comunicación para los padres de familia permiten un contacto continuo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN DIGITAL</b>							
12	La distribución de la información a través de medios digitales es homogénea para todos los maestros	x		x		x		
13	Cree que la actividad de los maestros en las redes sociales de la institución crearía mayor índice de confianza	x		x		x		
14	Existe un control digitalizado en las evidencias de las clases y actividades de los estudiantes	x		x		x		
15	Los canales digitales de comunicación permiten a los maestro y tutores tener un medio de comunicación adecuado	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador    Dr.: Lino Gamarra Edgar Laureano    DNI: 326540876

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. -Lic. En Educación. - Matemática e Informática. – Dr. en Administración

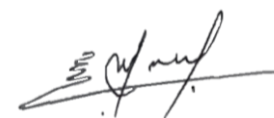
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.



**Certificado de validez de contenido del instrumento  
que mide la Gestión De Procesos**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>							
1	Siente que los protocolos son adecuados al tipo de educación que brinda el colegio	x		x		x		
2	Cree que los procedimientos a seguir en la institución son extremadamente burocráticos	x		x		x		
3	Las gestiones que se aplican en la institución son homogéneas en todos sus niveles	x		x		x		
4	Los procedimientos a seguir permiten hallar una solución a corto plazo	x		x		x		
5	Los procesos establecidos por la institución educativa se alinean al cumplimiento de los objetivos de la organización	x		x		x		
6	Los procesos establecidos por la institución educativa permiten que su filosofía de enseñanza se desarrolle orgánicamente	x		x		x		
7	La institución educativa tiene procesos establecidos para la organización de las clases y el cronograma que ayuda al adecuado desarrollo de estas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE MEJORA DE PROCESOS</b>							
8	Se deberían simplificar pasos para la solución de ciertas situaciones	x		x		x		
9	Sería beneficioso el implementar un sistema de "grupo de mejora" a fin de llevar a la mesa directiva las mejoras necesarias para las diferentes situaciones que se presentan con los estudiantes y padres de familia.	x		x		x		
10	Ante situaciones atípicas, existen procesos que permitan mejorar el manejo de estos	x		x		x		
11	Los actuales protocolos permiten que exista una adaptabilidad a las diferentes situaciones que se presentan	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO DE PROCESOS</b>							
12	Existe una asesoría constante ante sus dificultades como maestro	x		x		x		
13	El seguimiento de efectividad de cambios debe ser de al menos 2 veces al mes	x		x		x		
14	En caso de saturación, existe un proceso de respaldo	x		x		x		
15	Cree que una calibración constante permitiría que los procedimientos realizados como maestros serían más homogéneos	x		x		x		



Observaciones: Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador    Dr.: Lino Gamarra Edgar Laureano    DNI: 326540876

Especialidad del validador: Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. -Lic. En Educación. - Matemática e Informática. – Dr. en Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de octubre del 2022

-----  
Firma del Experto Informante.



## Anexo 4: Tablas

**Tabla 11:** Confiabilidad del instrumento de comunicación organizacional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	15

**Tabla 12:** Confiabilidad del instrumento de Gestión de procesos

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	15

**Tabla 13:** Clasificación de Niveles de Fiabilidad

<b>Clasificación de Niveles de Fiabilidad</b>		
Índice	Nivel de Fiabilidad	Valor Alfa de Cronbach
1	Deficiente	0.53 a menos
2	Mala	0.54 a 0.59
3	Ni buena ni Mala	0.60 a 0.65
4	Buena	0.66 0.71
5	Muy Buena	0.72 a 0.99

**Tabla 14** Grado de Correlación

Rango	Grado de Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Tabla 15: Criterios para prueba de normalidad**

<b>Hipótesis de Normalidad</b>	<b>Nivel de significancia</b>	<b>Test de normalidad</b>	<b>Criterio de decisión</b>
Ho: Los datos siguen una distribución normal	Nc: 95%	Si $m > 50$ se aplica Kolmogorov - Smirnov	Si p valor $< 0,05$ se rechaza la Ho
Hi: Los datos no siguen una distribución normal	Error: 5%	Si $m \leq 50$ se aplica Shapiro - Wilk	Si p valor $> 0,05$ se acepta la Ho

## Anexo 4: Procesamiento de datos SPSS

\*data confiabilidad comunicacion y procesos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	D1	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR00030
1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
5	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1
6	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
7	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
8	1	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
9	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1
10	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4
11	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 5: Correlaciones

			Comunicación interna	Comunicación externa	Comunicación digital	GESTIÓN DE PROCESOS
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,867**	,454	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,161	.
		N	11	11	11	11
	Comunicación externa	Coeficiente de correlación	,867**	1,000	,724*	,867**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,012	,001
		N	11	11	11	11
	Comunicación digital	Coeficiente de correlación	,454	,724*	1,000	,454
		Sig. (bilateral)	,161	,012	.	,161
		N	11	11	11	11
	GESTIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000**	,867**	,454	1,000
		Sig. (bilateral)	.	,001	,161	.
		N	11	11	11	11

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

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

## Anexo 6: Baremos

	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA	COMUNICACIÓN DIGITAL
Valor maximo	75	35	20	20
Valor minimo	15	7	4	4
Diferencia	60	28	16	16
Intervalo	3	3	3	3
Amplitud	20.00	9.33	5.33	5.33

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Bueno	Regular	Malo
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Likert	15-75	55-75	35-54	15-34
Comunicación interna		7-35	27-35	17-26	7-16
Comunicación externa		4-20	16-20	10-15	4-9
Comunicación digital		4-20	16-20	10-15	4-9

	GESTIÓN DE PROCESO	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	GESTIÓN DE MEJORA DE PROCESOS	SEGUIMIENTO DE PROCESOS
Valor maximo	75	35	20	20
Valor minimo	15	7	4	4
Diferencia	60	28	16	16
Intervalo	3	3	3	3
Amplitud	20.00	9.33	5.33	5.33

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Bueno	Regular	Malo
<b>GESTIÓN DE PROCESO</b>	Likert	15-75	55-75	35-54	15-34
Identificación de procesos		7-35	27-35	17-26	7-16
Gestión de mejora de procesos		4-20	16-20	10-15	4-9
Seguimiento de procesos		4-20	16-20	10-15	4-9



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación organizacional y gestión de procesos en una institución educativa de San Martín de Porres 2022", cuyo autor es CORNELIO MORALES SALLY LISSETE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 16-11-2022 17:31:42

Código documento Trilce: TRI - 0442438