



**La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas
Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Elva Mercedes Mamani Llatas.

ASESORA:

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA- PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MAMANI LLATAS ELVA MERCEDES

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

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA RED 05, UGEL VENTANILLA, 2018.

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Nancy Cuenca Roble

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Firma: [Signature]

VOCAL: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

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

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar presentación a APA.

[Empty lines for recommendations]

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

Dedicatoria

A mis padres, hermanos y sobrinas por ser las personas más importantes en mi vida y mi motivación permanente para seguir firme en alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, a la Dra. Gliria S. Méndez Ilizarbe, Estrella Azucena Esquiagola Aranda, por la paciencia, confianza y apoyo para facilitar el desarrollo de mis potencialidades que han permitido el crecimiento en mi formación profesional y personal.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elva Mercedes Mamani Llatas, identificado con DNI 42195092, estudiante de la Escuela de Posgrado con mención en Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, sede de Los Olivos Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado: La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, presentada con 129 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por tanto, manifiesto lo siguiente:

Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, señalando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.

El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De descubrir uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto del 2018

Elva Mercedes Mamani LLatas

DNI: 42195092

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Administración de la educación, presento la tesis que lleva por título: La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

La presente investigación representa una gran contribución al conocimiento de la variable comunicación organizacional; la cual tiene como objetivo determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

La investigación se ha estructurado en ocho apartados teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El apartado I, se denomina introducción, donde se describen la realidad problemática del estudio, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación de los problemas, la justificación, las hipótesis y los objetivos de investigación. En el apartado II, se presentan el diseño correspondiente a la investigación, las variables a estudiar, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el apartado III, se describen los resultados tanto descriptivos como inferenciales. En el apartado IV, se discuten los resultados con los estudios previos y con la literatura científica. Finalmente, en siguientes apartados se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos de la investigación.

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

La autora

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	20
1.2.1 Antecedentes internacionales	20
1.2.2 Antecedentes nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas a la comunicación organizacional	25
1.3.1 Variable: comunicación organizacional	25
1.3.2 Formulación del problema	53
1.3.3 Hipótesis	55
1.3.4 Objetivos	56
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	58
2.1.1 Enfoque	58
2.1.2 Tipo	58
2.2 Variable operacionalización	59
2.3 Población y muestra	61
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.4.1 Técnica	61
2.4.2 Instrumento	62
2.4.3 Validación	63

2.4.4 Confiabilidad	64
2.5 Método de análisis de datos	67
2.6 Aspectos éticos	67
III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	69
3.2. Prueba de hipótesis	85
IV. Discusión	91
V. Conclusiones	95
VI. Recomendaciones	98
VII. Referencias	101
Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	105
Anexo 2. Matriz de consistencia	117
Anexo 3. Cuestionario de comunicación organizacional	120
Anexo 4. Certificado de validez	123
Anexo 5. Base de datos	129
Anexo 6. Constancia de autorización	132

Lista de tablas

	Pag
Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación organizacional.	60
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	62
Tabla 3. Resultados de la validez de contenido del instrumento.	63
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos.	65
Tabla 5. Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para la variable comunicación organizacional.	65
Tabla 6. Ficha técnica del instrumento 1.	66
Tabla 7. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Virgen de Fátima” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	69
Tabla 8. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	70
Tabla 9. Nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	71
Tabla 10. Nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	74
Tabla 11. Nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	76
Tabla 12. Nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	79

Tabla 13. Nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	81
Tabla 14. Nivel de la comunicación organizacional y el nivel de estudio de los docentes en las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	83
Tabla 15. Nivel de la comunicación organizacional y la condición laboral de los docentes en las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	84
Tabla 16. Nivel de significación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	85
Tabla 17. Nivel de significación de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	86
Tabla 18. Nivel de significación de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	87
Tabla 19. Nivel de significación del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	88
Tabla 20. Nivel de significación de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas	

“Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05,
UGEL Ventanilla, 2018.

Lista de figuras

	Pag
Figura 1. Proceso de la comunicación organizacional formal.	37
Figura 2. Impacto relativo de los canales de transmisión en un proceso de comunicación.	40
Figura 3. Proceso de la comunicación visual	40
Figura 4. Proceso de la comunicación corporal.	41
Figura 5. Comportamientos comunicativos.	45
Figura 6. Grupos de trabajo versus equipos de trabajo.	46
Figura 7. Particularidades del trabajo en equipo.	47
Figura 8. Habilidades para una buena comunicación.	50
Figura 9. ¿Cómo planear una reunión efectiva?	51
Figura 10. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Virgen de Fátima” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	69
Figura 11. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	70
Figura 12. Nivel comparativo de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	72
Figura 13. Nivel comparativo de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	73
Figura 14. Nivel comparativo de la comunicación formal e informal entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y	

“Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	74
Figura 15. Nivel comparativo de la comunicación formal e informal entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	75
Figura 16. Nivel comparativo de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	77
Figura 17. Nivel comparativo de la comunicación asertiva entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	78
Figura 18. Nivel comparativo del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	79
Figura 19. Nivel comparativo del trabajo en equipo por las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	80
Figura 20. Nivel comparativo de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	81
Figura 21. Nivel comparativo de los lineamientos para una buena comunicación por las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	82

Resumen

El presente trabajo, titulado La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018; responde a la pregunta: ¿Cuál es la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018? Planteándose el objetivo general: Determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo comparativo, de diseño no experimental, el método utilizado fue la encuesta mediante un cuestionario que consta de 33 items, tipo escala Likert; elaborado y validado por juicio de expertos, el cual se comprobó la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach , obteniendo un puntaje de 0,961, que permitió ser aplicado en una muestra de 110 docentes que pertenecen a las Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, el tamaño muestral fue elegido de manera intencional no probabilístico. Finalmente, los resultados fueron analizados usando el software estadístico SPSS versión 24 para la presentación de los resultados de dicha investigación.

La conclusión a la que se arribó es que la comunicación organizacional que se desarrolla en las Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018 se percibe de manera regular y no existe mucha diferencia entre ambas Instituciones, sin embargo, es necesario generar algunos cambios para que la comunicación organizacional pueda alcanzar el nivel óptimo.

Palabras claves: comunicación organizacional, instituciones educativas, comunicación asertiva.

Abstract

The present work, entitled Organizational communication between Public Educational Institutions of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018; answers the question: What is the difference in the level of organizational communication between Public Educational Institutions of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018? Raising the general objective: Determine the difference in the level of organizational communication between Public Educational Institutions of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

The study corresponds to the quantitative approach of a comparative descriptive type, of non-experimental design, the method used was the survey by means of a questionnaire that consists of 33 items, Likert scale type; elaborated and validated by expert judgment, which proved the reliability with the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a score of 0.961, which allowed to be applied in a sample of 110 teachers belonging to the Public Educational Institutions of NETWORK 05, UGEL Ventanilla, 2018, finally the results were analyzed using the statistical software SPSS version 24 for the presentation of the results of this investigation.

The conclusion reached is that the organizational communication that takes place in the Public Educational Institutions of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018 is perceived on a regular basis and there is not much difference between both Institutions, however, it is necessary to generate some changes so that the organizational communication can reach the optimum level.

Keywords: organizational communication, educational institutions, assertive communication.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En estos tiempos, es necesario considerar que la comunicación organizacional es una pieza fundamental y muy importante dentro de cualquier organización, ya que no siempre se maneja de forma adecuada, ni se desarrolla en las personas, quizá por desconocimiento del tema o por considerarlo algo poco importante, viéndose reflejado en que no se sigue con los procesos requeridos para su desarrollo.

En lo que respecta a los procesos de globalización mundial no hace falta ver que en nuestro entorno inmediato existen muchos problemas por no mantener una comunicación adecuada, por no manejar estrategias para relacionarse mejor con los demás, por no desarrollar la escucha activa, y aprender a comprender los mensajes enviados ya sea de forma escrita o verbal y que en muchos casos es tomado de forma personal y conduciéndolo a tener una mala percepción de lo que se entiende, a esto unimos que estamos en tiempos tecnológicos, por lo tanto las redes sociales han acaparado casi todos las formas de comunicarse, generando que sea de forma aislada sin necesidad de compartir espacios para que se dé un diálogo directo y que esto genere el casi nulo desarrollo de habilidades sociales, habilidades blandas y que la comunicación este susceptible a que no sea óptima e insostenible en los diferentes equipos de trabajo de las organizaciones.

De lo anterior, cada vez hay más evidencias de que es necesario el establecimiento de políticas de comunicación que viabilicen el logro de los objetivos tanto en las organizaciones privadas como públicas, para cambiar el paradigma organizacional, donde el estado sea más protagonistas y se tenga un mayor impacto en la sociedad, (Fetcmam & Blutman, 2016). Tomando en cuenta este enfoque y desde esta perspectiva se enfatizan las dimensiones como: la comunicación formal e informal, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, los lineamientos para una buena comunicación, además se toma mucho en cuenta el desarrollo de destrezas de las personas, la motivación, la sinergia; que es la suma de energía de todos los colaboradores de una institución y los aspectos que son parte del clima de toda institución.

En el contexto de Latinoamérica, el panorama relacionado a la comunicación organizacional es aún más preocupante, donde en un grupo mayoritario de

organizaciones aún prevalece un sistema de comunicación obsoleto o burocrático, es por tal que la comunicación organizacional ha cobrado mucha importancia para investigar, tanto así que se han publicado una gran cantidad de libros del tema en mención: en México tenemos a Carlos Fernández collado con “La comunicación en las organizaciones” (2012), a Thierry Libaert “El plan de la comunicación organizacional” (2006), en España con Jesús Timoteo Álvarez “Manejo de la comunicación en las organizaciones” (2012), con José Carlos Losada Díaz “Gestión de la comunicación en las organizaciones” (2004), en Colombia a Adela De Castro con “Comunicación organizacional” (2014); lo cual nos plantea que los términos de comunicación organizacional está siendo cada vez más considerado dentro de estudios en las universidades o instituciones de educación básica y superior de América Latina.

En lo respecta al contexto peruano, la situación es similar a otros países de la región, a pesar de los esfuerzos de algunas organizaciones existen muchas barreras que impiden un proceso eficaz de comunicación en las Instituciones. En el Perú, el Ministerio de Educación en coordinación con la UNESCO (2011) elaboraron el Manual del Director, en este documento se menciona los tipos de gestión educativa entre ellos la gestión comunicacional que lo define como la base fundamental para comprender toda organización como una entidad y al acto de comunicarse como generador de redes comunicacionales.

La comunicación es el elemento fundamental para la coordinación de acciones que conlleven al manejo y desarrollo de destrezas propias de la comunicación y que facilitará para que ocurran las acciones planteadas. Además, se entiende que está orientada a desarrollar una gestión manejable, transparente y principalmente utilizar a la comunicación organizacional como una herramienta aliada y que sume para las estrategias de gestión necesarias en toda organización, siendo flexible en la toma de decisiones de grupos establecidos que toman acuerdos en común y teniendo responsabilidades compartidas en un trabajo de equipos cooperativos.

Es necesario reconocer que el tipo de comunicación que se aplica en nuestras Instituciones Educativas posee una visión autoritaria y vertical que muy

pocas veces existe la horizontal, que no se debe dejar de lado la organización como ente principal, ya que tiene una misión, visión y unos objetivos preestablecidos que responden al logro de metas a corto, mediano o largo plazo y que es la brújula que orienta, une y gestiona todas las acciones que se realizarán en todo el proceso de la organización.

En el contexto institucional, el panorama relacionado a la comunicación organizacional es aún más preocupante, es por tal que en esta parte de la investigación es necesario poner como ejemplo que en las instituciones educativas de la red 05 de la UGEL de Ventanilla 2018, se pudo observar in situ los diversos problemas y que son, por no decir menos, los más resaltantes en su clima laboral, la falta de liderazgo, las inadecuadas relaciones de comunicación ya sea manera verbal o escrita entre los trabajadores de las instituciones Educativas, la poca disposición para realizar actividades extracurriculares; es decir fuera de la hora de trabajo, algunos docentes no se encuentran satisfechos con su labor, sino por el contrario, se sienten coaccionados en el cumplimiento de dicha labor, inadecuada información en relación a actividades, planes, modificaciones etc. Las comisiones de trabajo están desintegradas, existe poco uso de la comunicación horizontal por el contrario la comunicación vertical sobresale en las relaciones diarias, en muchos casos existe un desconocimiento de sus funciones del personal administrativo y de docentes. Finalmente, la escasa comunicación y coordinación entre los directivos del nivel primario y secundario, genera una comunicación organizacional no óptima en dichas instituciones educativas de la zona.

Ante este problema presentado, se origina la necesidad de investigar y ahondar en la búsqueda de conocimiento acerca de la diferencia del nivel de la comunicación organizacional que existe entre las instituciones educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la Red 05, UGEL Ventanilla, en las que se aplicó una encuesta tomando en cuenta la variable en mención y la medición de sus dimensiones. Además, que esto permitirá dar apertura a las posibilidades para extender el interés y demostrar que hay formas, estrategias, métodos y técnicas para mejorar la comunicación organizacional en las organizaciones, así mismo proponiendo recomendaciones y posibles alternativas de solución, para superar los problemas más comunes que afectan notoriamente

el proceso comunicativo entre los sujetos de las instituciones y que su mejora se vea reflejado en los logros obtenidos por la organización que se encuentra establecido en la visión de toda institución educativa y que por medio de un adecuado desarrollo de la comunicación organizacional se podrá gestionar el logro de las metas trazadas como organización.

1.2 Trabajos previos

Tomando en cuenta que se buscó información en las diferentes bibliotecas de Lima, como: Universidad César Vallejo, en la Biblioteca Nacional del Perú, la UNE; universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle y Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se pudo encontrar los siguientes trabajos que tienen relevancia con esta investigación.

1.2.1 Antecedentes internacionales

Núñez (2013) en su investigación: *Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de Educación Superior*, indica que si la comunicación se maneja eficiente y eficazmente se puede avizorar el logro de metas institucionales, que son procesos primordiales para las empresas hasta el punto que una metodológica gestión y planificación promueven una gran optimización de las actividades y un mejor aprovechamiento del talento humano y de los materiales, es por ello que las universidades han visto la necesidad de desarrollar y potencializar las ventajas estratégicas que proporcionan los recursos, resaltando la aplicación de técnicas y métodos gerenciales al observar a las instituciones desde la perspectiva empresarial, dentro de ello se cumple un papel importante en el proceso, es la comunicación que genera las actitudes que nos ayuda a prevenir regulando comportamientos de conflicto . Además de haber aportado a la investigación desde el enfoque sistémico y de procesamiento.

Según Canto (2014) en su investigación realizada en la universidad de León, que se denominó: *La Comunicación en los centros Educativos*, los resultados hacen referencia que la comunicación en los centros educativos constituye un elemento más que importante para su adecuado funcionamiento y proceso. Se utilizó una

revisión bibliográfica con las definiciones comunicativas y el trabajo fue orientado con la metodología del estudio de caso. Los instrumentos fueron la observación, la entrevista en profundidad, el análisis documental y el cuestionario. Los resultados tanto cualitativos, como cuantitativos fueron jerarquizados e interpretados. Se pudo recoger las fortalezas y debilidades comunicativas de dicha institución educativa estudiada. Y se pudo concluir que este centro no cuenta con una organización comunicante y tampoco se observa una comunicación organizada, por lo que existen carencias de integración entre los sujetos. La organización logra alcanzar sus metas establecidas de un modo relativamente pasivo por la constancia de un equipo humano de trayectoria permanente, muy homogéneo, que se desenvuelven en un ambiente de valores marcados y que aún tiene la energía y motivación necesaria para mantener bajo sustento un adecuado clima laboral y controlar así las voces disidentes y que puedan manejar los conflictos que se presenten.

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

Blanco (2013) en su investigación titulada: *Estudio preliminar sobre aprendizaje organizacional en empresas cubanas para el Centro de Estudios de la Economía Cubana*, realizó una indagación bibliográfica y documental de tipo cualitativo, en la que no hubo muestra por tratarse de una revisión bibliográfica. El instrumento fue la revisión bibliográfica por medio de fichas y su registro computarizado. Indica que las variables benchmarking, retención y estimulación exhiben los valores más críticos, mientras que el dominio de los factores clave del

éxito en el sector, con las limitaciones ya apuntadas, y la actitud ante los errores mostraron los más altos resultados. Entre sus primordiales conclusiones el estudio preliminar a las principales empresas cubanas, Blanco indica que: “la sistematización de la información obtenida nos muestra para la mayoría de las empresas encuestadas, una frecuencia limitada de comportamientos y desarrollo de capacidades asociados al aprendizaje organizacional, por lo que no trascendería de forma oportuna el clasificarlas como organizaciones que aprenden y emprenden”.

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

1.2.2 Antecedentes nacionales

León (2012) tesis denominada: *Comunicación organizacional y desempeño docente en la institución emblemática “Melitón Carbajal”, distrito de Lince, UGEL N° 03, año 2012*, se obtuvo las siguientes conclusiones: los resultados de la investigación efectuada en la institución educativa “Melitón Carbajal”, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima, reportan la existencia de una relación positiva y significativa (0,679) entre la comunicación organizacional y desempeño docente. Esto indica que el desempeño profesional en cuanto al cumplimiento de

obligaciones, programación curricular, metodología, uso de materiales didácticos actitud positiva del docente y evaluación a estudiantes que realizan los docentes, que se da mayoritariamente en un nivel óptimo está en directa relación con la comunicación organizacional. Los resultados de dicha investigación indican la existencia de una relación débil (0,232) entre la comunicación organizacional, en cuanto a procesos internos y el desempeño profesional de los docentes en la mencionada institución educativa. Es decir, el desempeño profesional de los docentes está en directa relación, aunque débil con la comunicación organizacional. Los resultados obtenidos en el trabajo de campo dan cuenta de la existencia de una relación positiva y media (0,446) entre la comunicación organizacional, referida a las funciones de mando y el desempeño docente en la institución educativa “Melitón Carbajal”, distrito de Lince. Esto indica que el desempeño docente óptimo, en la mayoría de los casos, tiene relación media con la comunicación organizacional en cuanto a funciones de mando. Los resultados de la investigación reportan que no existe relación significativa (0,189) entre la comunicación organizacional, referida a la solución de problemas y el desempeño docente de la institución educativa “Melitón Carbajal”, distrito de Lince. Esto indica que el desempeño profesional de los docentes tiene que ver con la solución de problemas como parte de la comunicación organizacional en el colegio.

Podemos indicar entonces que la comunicación organizacional tiene relación significativa con el desempeño docente, ya que dependerá del compromiso del maestro para cumplir con los objetivos establecidos y que esto conlleve a una adecuada comunicación entre los agentes de la comunidad educativa.

Mucha (2012) en la tesis titulada *“Liderazgo y Asertividad comunicacional en tres IST” desarrollada en la Universidad Nacional Federico Villarreal*, es una investigación descriptiva de diseño no experimental de nivel correlacional, aquí se analiza una muestra aleatoria de 78 docentes de los Institutos CEPEA, IDAT y CUNI. El reporte estadístico indica una alta correlación $r= 0.987$ y $p< 0.05$ entre las dos variables, asimismo se reporta una inferencia general en la que se puede deducir que el liderazgo juega un rol importante ya que es una habilidad o destreza que está en función en la que el individuo desarrolle el autoconocimiento, la autorregulación, el autocontrol y la constancia. El acto de liderar implica motivar y

generar en los seguidores esa motivación intrínseca por mover todo aquello que le permita gestionar para obtener mejores resultados. La comunicación organizacional contribuye y cultiva el desarrollo de las competencias y capacidades de los líderes en potencial, especialmente de los adolescentes y jóvenes. De esta forma en este accionar es necesario que se aprenda a hacer todo diferente y con la visión de que conlleve a satisfacer aquellas actividades en las que antes no se obtenía logro. Además, este nos conlleva a desarrollar aspectos necesarios para el liderazgo; como una visión positiva y un equipo de trabajo enfocado en un solo fin. En función que la persona conoce mejor su propio nivel emocional, tiene un mejor manejo de su propia vida. Esto genera también que se pueda entender mejor a los demás y que se logre mejorar su comunicación usando el razonamiento.

Calderón (2013) en esta investigación realizada sobre: *La autoevaluación de la calidad de la comunicación asertiva interna en la Institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo*, se puede inferir que la falta o la limitación de la comunicación asertiva recae de forma directa en un clima institucional negativo esto genera la necesidad de elaborar un plan de mejora en la institución ,además la aplicación de los diversos instrumentos de recolección de información y el análisis de datos nos llevó a la siguiente conclusión : la variable autoevaluación nos permitió recabar información trascendente, sobre características dentro de una organización educativa, con participación activa de los agentes educativos, que nos llevaron a una auto reflexión sobre los resultados encontrados para replantear estrategias de mejora. El abordaje de la propuesta orienta y enriquece la propuesta de esta tesis.

Perilla (2012) con la siguiente investigación: *La comunicación asertiva como competencia exitosa en la relación laboral de jefe-colaborador*, pudo obtener los siguientes objetivos: definir la comunicación asertiva como una capacidad importante en las interrelaciones de trabajo entre jefe y colaborador, así mismo detallar qué es la comunicación asertiva, identificar los parámetros en que se enmarca una adecuada comunicación asertiva en las interrelaciones de trabajo de jefe y colaborador y dar a conocer las ventajas y desventajas que pueden existir en las interrelaciones laborales de jefe y colaborador, cuando la comunicación asertiva es tomada como prioridad. Esta investigación ha sido desarrollada en la revisión teórica, finalmente, la investigación estableció las siguientes conclusiones:

la comunicación asertiva es una estrategia muy sustancial para todas las organizaciones sin importar el tamaño o extensión, en mayor parte depende de un óptimo desarrollo y comodidad con la organización, sin dejar de lado que de su adecuado uso se desprenden elementos fundamentales; como el desarrollo de una cultura y clima laboral favorable y óptimo para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Rengifo (2014) en la siguiente investigación: *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional*; se obtuvo los siguientes objetivos: demostrar cómo influye de manera significativa la asertividad en la comunicación de toda empresa y cómo cambia la actitud de la masa humana para alcanzar los objetivos esperados en una empresa cuando el trato es con respeto y cuando se le hace saber lo importante que es para la empresa y para las actividades que realiza; la investigación ha sido desarrollada enmarcándola en un modelo de interpretación e investigación básica; se obtuvo las siguientes conclusiones: se puede deducir que la comunicación y la asertividad se encuentran directamente relacionadas entre sí, que si están de la mano y se logra un adecuado uso y desarrollo se tornan eficientes, eficaces, pero sobre todo hacen que la comunicación sea flexible, transparente y que se vaya insertando el respeto mutuo entre los compañeros de trabajo.

1.3 Teorías relacionadas a la comunicación organizacional

1.3.1 Variable: comunicación organizacional

Para iniciar con las teorías que sustentan la variable “Comunicación organizacional” es necesario definir cada uno de los términos por separado, puesto que nos ayudará a conocer a profundidad los conceptos que se manejan desde años atrás hasta la actualidad, veamos a continuación:

Teorías

La comunicación

Para dar inicio al análisis de la teoría sobre el término comunicación, es necesario entender que el trabajo es la circunstancia básica y esencial de toda la vida del ser

humano. Y lo es hasta tal punto que se puede inferir que el trabajo ha concebido al propio hombre

Desde los tiempos más antiguos la sociedad y el hombre, han realizado un trabajo en conjunto y las necesidades de toda sociedad en proceso de desarrollo han ayudado a que la sociedad estructurada logre evolucionar, en un inicio, la forma de comunicarse era singularmente por medio de sonidos algo confusos, apoyado de un lenguaje no verbal, no obstante, llegó el momento en que hablarse era una necesidad primordial que hizo que se modificara su laringe y es así como a través de largos años surge la comunicación en la sociedad primitiva.

Aristóteles definió el estudio de la comunicación como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". Analizó las posibilidades de los demás propósitos que puede tener un orador. Sin embargo, dejó muy claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el orador de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.

De acuerdo a lo mencionado, se afirma en el análisis transitorio de la comunicación, que:

Durante esas épocas, el trabajo o actividad que se realizaba era colectivo, en grupos humanos y la utilización de los mismos era por medio de la distribución. En esta cultura, aparece la repartición del trabajo, surge la productividad industrial o comercial, en este punto la meta no era la producción a nivel individual, sino la elaboración máxima de los productos para mercantillarlos por otros y conseguir más beneficios adicionales a los grupos humanos.

En consecuencia; las asociaciones y/o corporaciones surgen en la edad media como una réplica de la necesidad de proteger los intereses en común entre los hombres que se desarrollaban en una misma profesión, especialidad, y es en estas juntas que nace así la relación patrón – trabajador dando el inicio de las organizaciones que podían existir.

Teoría estructural funcionalista

La teoría estructural funcionalista fue desarrollada por Lasswell; ésta, al igual que casi todas las teorías de la comunicación, hablaba del poder de los medios de comunicación frente al público (frente a las masas). Esta teoría tenía como principio lograr la persuasión por medio de las siguientes preguntas: quién dice que, a través de qué medio, a quién y con qué efecto, preguntas que, en últimas, se referían, sobre todo, al poder político de los medios y al análisis de contenidos de lo que transmitían o emitían. En ella se prestaba especial atención a la superficie de los discursos; es decir, a lo que la información podía lograr en un primer momento.

Teoría crítica

La teoría crítica representa uno de los capítulos más importantes para la teoría sociológica del siglo XX. En lo que atañe al estudio del papel de los medios de comunicación, ésta también tomó como punto de partida a la teoría de los efectos, la cual decía que los medios de comunicación masiva tenían efectos sobre la sociedad sin que ésta pudiese impedir dichos efectos, más bien creía que, cuando se enviaba un mensaje, el público lo recibía y, sin discriminación alguna, se veía afectado por él. Max Horkheimer, el representante más notorio de esta escuela, pensaba que los efectos de un mensaje eran diferentes a la efectividad que éste podía tener sobre el público; es decir, pensaba que un medio podía emitir determinada información con la idea de lograr un efecto concreto, pero que dicho efecto podía no ser eficaz en términos de lo que se estaba pensando y deseando cuando se enviaba y que, por lo tanto, esto podía ser completamente negativo para la sociedad de masas.

Rodríguez (2001) señala que, “la comunicación es entendida originalmente como un proceso de intercambio de información y de transmisión de significados” (p. 120).

Con esta definición se toma en cuenta aspectos con el propio sentido que sea necesario para los sujetos que participan en el proceso y no solo en la mera transmisión de información.

Para, Chiavenato (2009) “La comunicación es el proceso mediante el cual

se pasa información y este proceso comprende de una persona a otra. En consecuencia, en toda comunicación intervienen por lo menos dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe". (p. 162)

Por consiguiente, para que toda comunicación pase por este proceso y sea denominada como tal, debe existir dos elementos básicos: un emisor; que es quien emite el mensaje y un receptor; quien recibe el mensaje. Ya que en este acto se evidencia lo que necesita observar el comunicador y lo que desea transferir a su destinatario.

Además, la comunicación es una manera de estar en contacto con las personas de su entorno, grupos o equipos de trabajo; haciendo uso de los mensajes, pensamientos, ideas, actitudes, comportamientos; buscando alguna reacción o acción a la información que se ha dispuesto para dar por concluido así el proceso de la comunicación.

Se puede concluir, que la comunicación constituye, en toda organización un eje principal tanto interna como externa. Sin embargo, las rutinas permanentes generan un aislamiento en los elementos de la comunicación ocasionando fallas en la información y se sufre una falta de eficiencia y eficacia en lo que se desea transmitir.

La organización

La primera de estas teorías es la clásica, burocrática o mecanicista como se la conoce también, y su creación y desarrollo surge por el aporte de varias personalidades entre las que se destacan uno de sus precursores, Adam Smith cuya contribución sobre los aspectos relacionados con la división del trabajo tuvieron incidencia en la economía del tiempo y del trabajo, Robert Owen con sus argumentos sobre el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y la influencia de estos en el incremento de la producción y las utilidades.

Henry Fayol con su exposición sobre los principios de la administración, ya que pensaba que pronosticando científicamente y aplicando métodos también científicos se alcanzarían resultados superiores, Frederick W. Taylor con su análisis de tiempo, cronometrando los movimientos de los empleados para aplicar

métodos científicos al proceso de trabajo, lo que posteriormente se denominó Organización Científica del Trabajo, todos ellos incluido Max Weber con su concepción burocrática sobre la administración en la que planteaba, que una jerarquía bien definida con conceptos, reglas y normas precisas contribuía al desarrollo y rendimiento de la organización.

La teoría clásica se caracteriza por los aspectos siguientes:

- División de las actividades en tareas simples y repetitivas.
- Establecimiento de procedimientos precisos y rígidos.
- Jerarquía bien centralizada y definida a través de la estructura organizacional.
- Separación de las actividades de dirección de las actividades ejecutoras.
- Comunicación en una sola dirección.
- Centralización y control bien definidos sobre la base de la autoridad formal del cargo.
- Limitados conocimientos de los trabajadores, sólo sobre las actividades a realizar, que como se expuso eran muy simples.
- Introducción de las líneas de montaje con gran rigidez para la realización de una producción rígida también

Las organizaciones, son grupos sociales conformados de manera libre con la única finalidad de alcanzar objetivos y metas específicas, para esto es necesario saber que se cuenta con tres tipos de recursos: materiales, como: materia prima, equipos, etc. Técnicos, como: procedimientos, instructivos, etc. Y humanos, como: habilidades, destrezas, conocimientos, experiencias, etc. de los sujetos de toda la organización. (Arias, 2004, p.43)

Se debe tener en cuenta que, en una organización, los recursos humanos son los más importante, porque sin ellos la organización simplemente no existiría, ya que no habría a quien se pueda comunicar los objetivos, o metas establecidas y quien los lleve a cabo para su ejecución, mediante el esfuerzo y compromiso de cada uno de sus integrantes, este esfuerzo es imperceptible, por lo tanto, no se podría medir a simple vista o con una simple observación.

Asimismo, se menciona que:

No existe un cálculo que nos indique los movimientos que tiene la organización en el área de recursos humanos, como: habilidades, destrezas, conocimientos, experiencias, etc. Al igual que ninguna fase de resultados puede arrojar una ganancia o pérdida en complacencia o en motivación de los sujetos de la organización, puesto que dependerá de la mayor parte de los recursos humanos, ya que ellos como elementos importantes de este proceso podrán definir el destino de la organización. (Arias, 2004, p.68)

El mérito que tienen las capacidades, las habilidades y destrezas de cada uno de los colaboradores constituyen para la organización el capital humano, cuando un colaborador solicita su renuncia o lo despiden, la organización descamina una gran porción de su capital humano.

En el mismo sentido se puede manifestar que:

Las organizaciones son redes que están sumergidos en un macro sistema, y a su vez está conformado por subsistemas, así como tenemos los departamentos de cada área de la empresa, además el subsistema se encuentra con la apertura para recepcionar y retroalimentar la información a cada uno de los diferentes equipos de cada área. (Basilio, 2006, p. 23)

Si se relaciona la posición hipotética con la del contexto en las instituciones educativas se discierne que para que toda la organización logre obtener sus metas establecidas como institución se requiere de una sinergia de todos los recursos, ya sea: materiales, técnicos y humanos, necesarios para que las instituciones educativas se gestionen como organización.

Para Fernández (1999) una institución para poder ser llamada organización es necesario que este conformada por dos o más personas, que logren tener independencia e interrelación aprovechando al máximo los insumos en pro de la obtención de un producto o servicio en particular y que el mismo se caracteriza por poseer buena calidad a través del control ejercido de una forma coordinada. (p.67)

Existen cinco elementos importantes con lo que debe contar una organización para poder funcionar dentro del marco de la sociedad como tal, ellos son:

- Tamaño
- Independencia
- Insumos
- Transformación
- Productos y servicios.
- A continuación, se detallan estos elementos:
- Tamaño
- Es el número de personas que trabajan en una organización.
- Independencia

Se refiere al juego de intereses grupales que están involucrados a la hora de que los altos mandos tomen decisiones, es decir, gravita en las interacciones que entretienen a los integrantes que constituyen una organización.

Insumos

Es el equipo con el que debe contar una empresa u organización para poder funcionar, por ejemplo: recursos humanos, recursos materiales y recursos comunicacionales.

Transformación

Es el proceso que sufre un insumo para convertirse en producto o servicio; esto sucede desde el tiempo en que los recursos materiales, financieros y la comunicación se insertan en la organización.

Productos y servicios

Es la consecuencia de toda la transformación. Son actividades que suelen reintegrarse al medio ambiente y que están controladas y coordinadas por la organización.

Comunicación organizacional

La teoría humanística

La teoría humanística de comunicación organizacional, está enfocada a las conectividades sociales conformadas por estructuras donde el rendimiento organizacional está ligado directamente a la comprensión y el interés de la gerencia respecto a las necesidades e ideas de los trabajadores, es de ahí de donde nacen las relaciones humanas en las organizaciones basadas en la comunicación entre obreros y la administración.

Esta teoría se da a comienzos de los años treinta y se sigue hasta los años setenta. Los humanistas proponen una organización justa que base su estructura en la atención a los más bajos niveles de jerarquía y en la integración en la organización (colaboración). Sostiene que todos los empleados son capaces de auto dirigirse, auto controlarse y ser creativos para lograr un mejor desempeño.

La visión de la empresa Bimbo cabe como ejemplo en esta teoría pues entre sus preceptos encontramos que lo más importante es la comunicación con los empleados y eso lo corroboramos con el siguiente párrafo extraído de la página web de la empresa. En el nuevo panorama empresarial hablamos de nuevas necesidades, de comunicación ascendente, horizontal y descendente, pero no queda ahí la cosa.

Ahora estamos ante una realidad en la que el trabajador es "persona" que requiere, además de un salario, satisfacer unas necesidades de pertenencia, de reconocimiento, de desarrollo profesional y personal.

Como dice la teoría "Y" de Mc Gregor se debe motivar a los empleados para que tomen decisiones desarrollando su capacidad intelectual y aprendan a satisfacer sus necesidades por medio del trabajo quedando a tras los tiempos en que eran necesario dirigir y amenazar para que los empleados cumplieran sus labores (teoría clásica).

King Núñez (2012) concluye que la comunicación organizacional:

Es una importante herramienta de mucho aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. La comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo. (p. 25)

De lo expuesto, según King; la comunicación organizacional es el eje fundamental en toda organización, ya que permite transmitir información en tiempo real entre los sujetos que intervienen en este proceso, además su involucramiento permite que conozcan los recursos que hay en la empresa y que estos permitan el logro de objetivos planteados para su crecimiento.

Según Torres (2012) “la comunicación organizacional debe de ser una facilitadora para la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de la identidad corporativa y la vivencia plena de la cultura organizacional por cada uno de sus miembros tomando varios autores”. (p.23)

“La comunicación es un aspecto del pensamiento constructivo, pero el otro es la comunicación empírica, hoy llamada comunicación organizacional que muchas veces está estrechamente relacionada con el éxito que se tiene en la vida”. (Arias, 2004, p. 75)

De acuerdo a estos últimos autores, cabe mencionar que ubican a la comunicación organizacional como una comunicación empírica que está muy relacionada con el rumbo que toma toda empresa o institución, puesto que va a depender mucho del gestionamiento y motivación del capital humano para que se logre alcanzar las metas establecidas y por ende el crecimiento de toda organización.

Conceptos:

Según Fernández (2002) la comunicación organizacional es:

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (p.56)

De lo anterior detallado, se puede deducir que la comunicación organizacional es un conjunto de métodos, técnicas y acciones que conlleven a movilizar y gestionar los flujos que se desarrollan en este proceso comunicativo entre los sujetos principales de una organización en la que influye el compromiso y responsabilidad de cada uno de los integrantes para el logro de las metas establecidas en los documentos formales de la institución.

Tomando en cuenta todas las definiciones encontradas en la investigación que se ha realizado se considera como autor base a:

De Castro (2014) quien define a la comunicación organizacional, como:

“Aquella que establecen las instituciones y forma parte de esa cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. (p. 5)

En resumen, en este apartado se refleja el valor fundamental de la comunicación organizacional, para que sea efectiva es necesario que los entes comunicadores la reconozcan como tal, y no solo eso sino, que apliquen cada una de las estrategias y técnicas para que se pueda desarrollar una verdadera comunicación, entendiendo de que si no se tiene el conocimiento, flexibilidad y/o apertura la comunicación dentro de la organización caerá en crisis y esto generará el no cumplimiento de los objetivos, metas planteadas en toda institución y que se

puede observar en la misión y visión que contemplan los lineamientos y sirve de brújula dentro de las organizaciones.

En consecuencia, es uno de los factores importantes considerar a Adela De Castro, como autora base de mi investigación, porque la investigación que la docente ha realizado está estrechamente relacionada con las instituciones educativas, es tallerista de comunicación organizacional de la universidad de Colombia.

Si lo relacionamos con el contexto de las instituciones educativas, actualmente, se puede reafirmar que los nuevos directivos están adquiriendo mucho más conocimiento respecto a los términos en mención, en contraposición con los directivos de antaño, que estaban desmotivados y sin predisposición por aprender cosas nuevas y adaptarse con facilidad, muchos de ellos se tornaban reacios a los cambios que genera todo lo bueno, asimismo cabe resaltar que los actuales directivos poseen una visión diferente de lo que debe ser la comunicación en las organizaciones.

La comunicación entre los directivos, docentes y personal administrativo debe desarrollarse en un contexto de confianza y respeto, además debe estar enmarcado dentro de la eficiencia en una adecuada comunicación de los directivos para con sus colaboradores. Por lo tanto, al director le urge reconocer el proceso adecuado de comunicación con la utilidad que este término posee en sus actividades para el logro de objetivos y metas organizacionales planteadas.

Sistematizando la postura de los autores citados líneas arriba, se desprende que la comunicación puede ser diferenciada de dos maneras: en la primera no se espera respuesta, porque va en una sola dirección, aquí encontramos las cartas, avisos, correos electrónicos, etc. En la segunda si se espera una respuesta o retroalimentación, como es el caso de asuntos complicados, que deben ser aclarados en su momento y se puede desarrollar mediante las entrevistas y reuniones.

Es importante tener claro que, en toda institución educativa la comunicación debe ser fluida mediante las relaciones humanas, de forma positiva y para que

estas interacciones sean positivas, es necesario que exista una comunicación horizontal , en un ambiente de tranquilidad y confianza entre los sujetos que son parte de este proceso, en el caso de los directivos y docentes, esto significa lograr que la comunidad educativa crea fehacientemente en lo que dice su líder, el director y que se tengan la convicción de que todo lo que se plantea debe cumplirse conforme a lo establecido.

Dimensiones

Dimensión 1: Comunicación formal e informal.

De castro (2014) “define que dentro de las organizaciones debemos saber diferenciar el tipo de comunicación que se establece dentro de ella, por tanto, en las organizaciones puede existir dos tipos: la formal e informal”. (p. 6)

La comunicación formal

De castro (2014) la establece la propia empresa: es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta reglas.

Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de la empresa está el memorándum, correspondencia escrita entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de las computadoras en intranet entre otras, además los mensajes se envían respetando la jerarquía dentro de la organización, esta puede ser descendente, ascendente, horizontal y diagonal. (p. 6)

De lo anterior se puede indicar que la comunicación formal se transmite por medio de documentos en tiempo real, ya sea para informar sobre las reuniones o para hacer alguna consulta sobre un tema específico y que ahora gracias a la tecnología, se puede hacer de manera rápida, mediante las aplicaciones con los correos electrónicos.

La comunicación formal en las organizaciones tiene sentido y dirección, esto nos indica la importancia o intención dentro de este proceso de comunicación, es por tal que la autora lo ha clasificado de la siguiente forma:

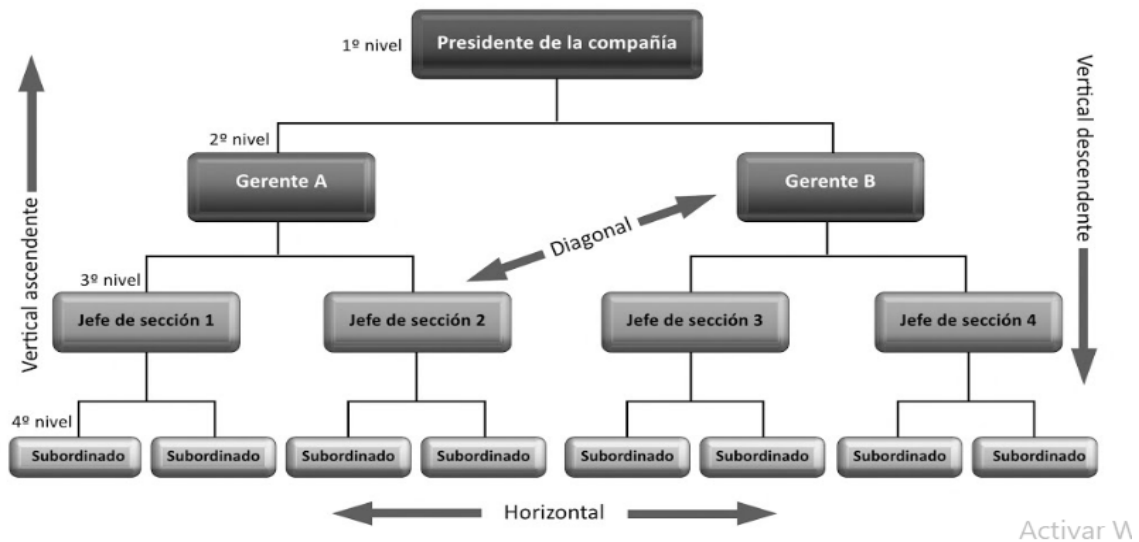


Figura 1. Proceso de la comunicación organizacional formal.

Así mismo, se definen cada uno de los tipos de comunicación:

Comunicación descendente

“De la dirección o gerencia hacia el personal. Generalmente la constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc. “Los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo””. (De Castro, 2014, p. 7)

Es bastante necesario que la información que los directivos puedan brindar a la plana docente sea clara y determinante para que los docentes logren comprender las indicaciones establecidas y precisas acerca de las actividades a realizar.

Es básica, la responsabilidad de los directivos establecer la información primordial, para lleven a cabo sus actividades y dispersar las dudas de los trabajadores, si los docentes se percatan que no tiene los conocimientos básicos,

investigaran en otras fuentes de información y por ende perderán la credibilidad en él.

Korman (2006) indica que cuando los directivos requieran información más detallada sobre el trabajo a realizar, también deben tener claro a quién recurrir, es necesario entonces que los directivos mantengan una actitud positiva hacia una comunicación horizontal en un ambiente de confianza y acogida, ya que es un elemento necesario para la comodidad y el clima favorable de trabajo. (p. 31)

Mediante la comunicación directa los directivos adquieren la confianza y credibilidad de los colaboradores en relación a los datos que se les facilita, por el contrario, cuando no nace esta convicción siempre habrá refutaciones de mensajes que puedan brindar los directivos, retrasando así el buen desarrollo de las actividades encomendadas.

Así mismo, los criterios de trabajo tienen que ser precisadas por los directivos hacia los trabajadores, de ser necesario deben de promoverse las reuniones mensuales en las que se pueda: verificar las metas organizacionales, tener en cuenta los logros que se esperan para el futuro y debe estar claro las actividades que el colaborador debe realizar.

También se debe tener en cuenta que la saturación de información es tan perjudicial como la mínima información. Es necesario que en toda comunicación se pueda practicar la retroalimentación sobre el proceso del trabajo, para este punto debe darse una retroalimentación informal y flexible, un colaborador es mucho más reflexivo cuando el director(a) le informa de su buen o mal desempeño en la organización, si se hace en el mismo instante en que se observa la situación.

Comunicación ascendente

De castro (2014) “Va del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente”. (p. 7)

La comunicación ascendente puede brindar información a los directivos inmediatos de cómo están recibiendo la información los colaboradores y pueden revelar las inconformidades o lo que origina una baja productividad, permitiendo

buscar la solución a tiempo sin necesidad de inducirlos a iniciar conflictos entre los sujetos de la organización, pudiendo desenlazarse en una huelga o una paralización de trabajo, mediante la cual se pueda medir el clima organizacional.

Los trabajadores deben tener claro que la primera instancia es conversar con el jefe inmediato o, en consecuencia, si no se obtiene una respuesta, pueden hacerlo a un nivel superior. El atravesar las puertas de la oficina, genera que el directivo pueda aproximarse más a los trabajadores, además de tener acceso a conocer sus dudas, quejas, o sugerencias. (Blum, Naylor C, 2004, p. 176)

La comunicación ascendente, se puede desarrollar con mayor facilidad en reuniones informales, más que dentro del ambiente de la organización. Para que la comunicación ascendente se mantenga, es necesario que los colaboradores tengan una respuesta fluida con los directivos, por el contrario, si se torna de otra manera poco accesible, la comunicación se deteriora.

Comunicación horizontal.

De castro (2014) “Entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de su engranaje”. (p. 8)

La comunicación horizontal nace como una afirmación a la necesidad que poseen los trabajadores para conseguir información de otras áreas de la organización y que esto permita un mejor desarrollo de sus actividades programadas, esta comunicación es bastante abierta y flexible en un ambiente de confianza puesto que, los integrantes pertenecen al mismo nivel subordinado.

Esta comunicación horizontal permite que los entes de una organización se comuniquen de forma directa e inmediata, utilizando un lenguaje coloquial, aquí no se establece normas, ni reglas y el trato es de confianza y compañerismo.

Comunicación diagonal

De castro (2014) “Entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma escrita; por ejemplo, contraloría solicita – urgente- a la gerencia de recursos humanos la nómina de la institución”. (p. 8)

Otros tipos de comunicación:

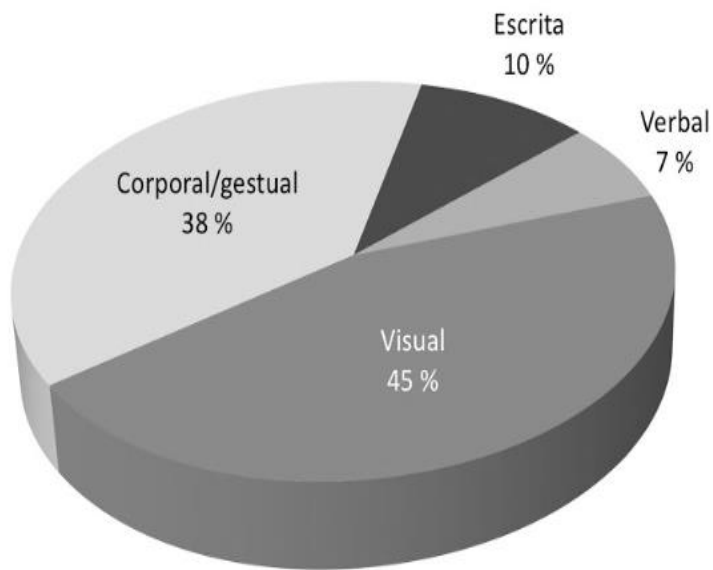


Figura 2. Impacto relativo de los canales de transmisión en un proceso de comunicación.



Figura 3. Proceso de la comunicación visual



Figura 4. Proceso de la comunicación corporal.

Comunicación informal

Según De castro (2014) este tipo de relaciones está básicamente gerenciado en lo espontaneo, sin normas, ni reglas establecidas, sin jerarquía; surge de la interrelación social de los sujetos y de los lazos de afecto, cariño o amistad que se pueda dar entre las personas de una organización; aunque no siempre se establecen lazos muy fuertes de afecto con las personas de nuestro entorno laboral, pero debemos tener en cuenta que la comunicación informal puede traer muchos beneficios o perjudicar de forma notable a las empresas, de acuerdo a como se maneje en las organizaciones. (p. 19)

Este tipo de comunicación es coloquial, del momento y situación; no tiene reglas, ni normas y se desarrolla en un ambiente de amistad dentro del trabajo, así mismo, este tipo de comunicación puede ser efectiva, ya que desarrolla lazos de unión en el grupo y genera que se produzca la retroalimentación de aspectos diferentes en el área trabajo.

De forma contraria, puede también ser negativa y perjudicial, puesto que, salen a flote los rumores, chismes que son tergiversados y no ayudan, por el

contario deterioran la comunicación entre las personas de la organización en la que realizan sus actividades cotidianas.

Según Robbins (2002) “Es el intercambio de información entre los trabajadores de la organización, independientemente del status de cada uno, no tiene canales, ni procedimientos formales”. (p. 47)

La comunicación informal, se transmite de forma oral, acorta tiempo y espacio, además que es información no oficial y que nace de la interrelación de los colaboradores de una misma organización.

Así mismo, este autor indica que el rumor forma parte de una comunicación informal, y que se refiere a toda la información equivocada o fraccionada, que no tiene evidencia real sobre alguna situación, pero que en algunas excepciones esta información puede ser verídica, además se divulga por conductos informales y no está dirigido a sujetos específicos.

Dimensión 2: Comunicación asertiva

Autoestima

Según De castro (2014) “Es un conjunto de percepciones, sentimientos, autoevaluaciones y comportamiento que cada uno tiene. Comprende un crecimiento de la persona sin autoevaluarse en demasía, sino en la justa medida”. (p. 23)

Entonces se puede decir que la autoestima es el juicio de valor más primordial para el desarrollo psicológico y la motivación del sujeto.

Va mucho más allá de lo que una persona dice conscientemente sobre sí misma, pues desde antes de nacer y durante toda la vida vamos recogiendo vivencias, sentimientos, pensamientos y emociones que están relacionadas con nuestro ser.

Esa abundancia de experiencias y emociones que es interiorizada, por lo general de manera inconsciente en nuestro cerebro, hace que se construya un conjunto de conceptos “automáticos” respecto a la propia persona.

Un sin número de impresiones reunidas de esta manera se integran en una imagen, formando la autoimagen, la cual puede tornarse positiva siendo beneficiosa

para la persona o, por el contrario, puede ser negativa, perjudicando consecuentemente la vida del sujeto.

Se puede deducir entonces, que el nivel de autoestima puede actuar de manera favorable o desfavorable en todo lo que el individuo puede hacer.

Por lo tanto, podemos definir que la autoestima de un individuo establece la calidad de las relaciones interpersonales que pueda tener con otras personas o las intrapersonales; es decir cómo se relaciona consigo mismo y con su entorno que es todo lo que le rodea. De esta manera, a continuación de detalla en que ambientes y con qué personas se da esta comunicación organizacional:

- Los aspectos interpersonales se definen con:

Compañeros de trabajo

Clientes

Jefes

Colaboradores

Proveedores

Público en general

- La calidad de estas interrelaciones es muy importante ya que permitirá obtener logros en los diferentes campos:

Ambiente laboral

Ventas

Servicio al cliente

Imagen institucional

Resolución de conflictos

Trabajo en equipo

- Las relaciones intrapersonales determinan si el individuo posee:

Metas individuales

Autoconfianza

Predisposición para el logro

Actitud favorable al cambio

Adaptación

Automotivación

- La calidad de interrelaciones intrapersonales es primordial para asuntos tan variados como:

Toma de decisiones

Afrontar y superar el fracaso

Disfrutar adecuadamente el éxito

Interacción con otras personas

Actitud favorable hacia el trabajo

Actitud de servicio

Asertividad

Según De castro (2014) “Este es otro componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas. El asertividad es autoafirmación y reconocimiento del valor de la otra persona; es la expresión cabal de mis sentimientos y los sentimientos del otro”. (p. 24)

Por consiguiente, la comunicación asertiva es tomada como una pieza fundamental para el crecimiento de las organizaciones, ya que de ella depende el buen desarrollo y satisfacción con la organización. De su buen uso se desprenden elementos como la cultura y el clima laboral, como así también el efectivo alcance de los objetivos organizacionales. El buen ambiente se define, en parte, por la motivación que tiene un trabajador en la empresa y por el desempeño que tiene en su rutina diaria. Cuanto más feliz es un empleado mayor es su rendimiento laboral.

La verdadera clave del éxito reside en una comunicación asertiva, que implica respeto a la hora de transmitir un mensaje. Es decir, no se trata de valorar el talento propio, sino también el ajeno. De este modo, es posible aprender de los demás.

La comunicación asertiva implica transmitir un mensaje de una forma consciente, responsable y madura. Dentro de la comunicación empresarial, existen palabras claves que nunca deben faltar: “gracias”, “disculpe” y “por favor”. Es decir, se gana mucha calidad en el ambiente laboral cuando se aprenden a pedir las cosas de forma educada, a dar las gracias y también a pedir disculpas ante un error.

Los líderes deben crear espacios propicios de entendimiento y vislumbrar las necesidades de la organización, comprendiendo a la misma como única y analizando las situaciones no desde una perspectiva global de otras organizaciones, sino desde el interior de la misma.

Comportamientos comunicativos

En la siguiente figura se presenta los comportamientos comunicativos en una organización y que se desarrolla en todo proceso de comunicación:



Figura 5. Comportamientos comunicativos.

Esta autora, De Castro Adela, indica o clasifica 4 tipos de comportamientos comunicativos, tal como se muestra en la figura 5 y los que se detallan a continuación:

- Comportamiento coercitivo directo: se plantea como el de una persona considerada agresiva, es un individuo que tiene opiniones o ideas bastante marcadas, no tiene miedo a expresar lo que piensa sin temor a la reacción de los demás.
- Comportamiento coercitivo indirecto: en esta parte se considera al individuo pasivo-agresiva, porque es aquella persona que evita el conflicto, muy pocas veces opina de forma directa, guarda mucha ira y frustración por estar pendiente del que dirán respecto a lo que él dice.
- Comportamiento no coercitivo indirecto: aquí están las personas pasivas, casi nunca se involucran, no se quejan, evitan siempre el conflicto, su timbre de voz es bastante suave, no tiene contacto visual.
- Comportamiento no coercitivo directo: por último, pero guardando bastante distancia están las personas asertivas, esas que dan la cara, que no tienen miedo, siempre son positivas con lo que deseen hacer, expresan sus necesidades e intereses y usan un lenguaje corporal abierto.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Según De castro (2014) “Es importante analizar y profundizar sobre la urgencia de la empresa de aprender a trabajar en equipo, lo que prácticamente le asegura su permanencia en el mercado competitivo, así como ayuda a horizontalizar las comunicaciones internas de la empresa para un objetivo común”. (p. 55)

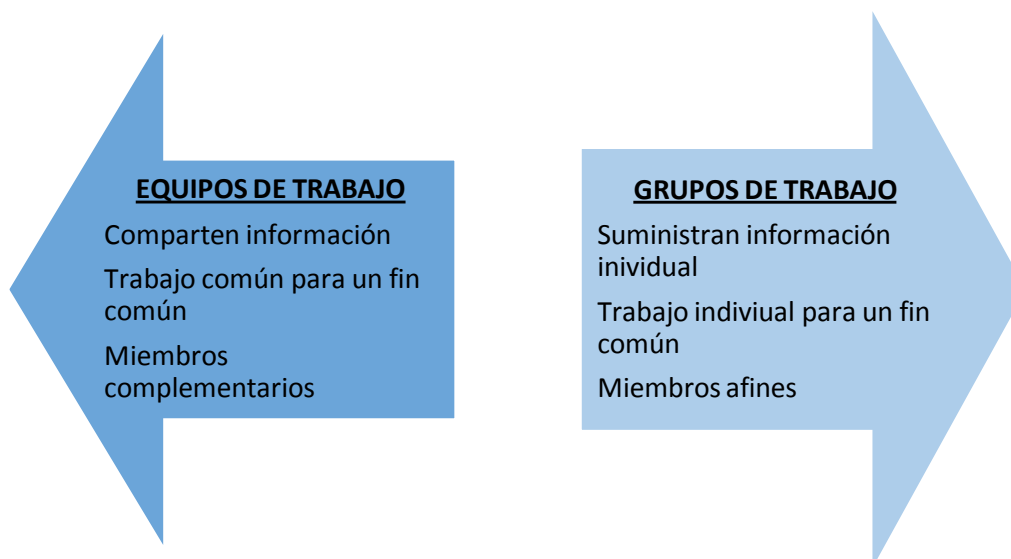


Figura 6. Grupos de trabajo versus equipos de trabajo.

Se puede definir que un equipo de trabajo es un conjunto de sujetos que se unen entre sí para desarrollar actividades en común y que dichas actividades sirven de guía para alcanzar las metas trazadas. Muy distante a estos términos existen los grupos de trabajo que se interrelacionan para compartir conocimientos o experiencias, por lo tanto, cada uno por su lado buscará lo que desee para lograr sus metas personales.



Figura 7. Particularidades del trabajo en equipo.

Como se observa en la figura, por lo general los equipos de trabajo tiene un número reducido de personas, las cuales podrían intercambiar funciones o tareas de manera flexible, ya que todos se apoyan entre sí, además son conscientes que, a la falta de uno, todos cubren por el bien del equipo, manejan sus diferencias de forma asertiva, todo por el bien común de la organización.

Robert Kaplan (2004) mencionan que el factor primordial para que una organización tenga éxito es la participación completa de todos sus colaboradores, sin importar la jerarquía en la que se ubiquen. Hace énfasis cuando establece que los objetivos por conseguir son: más ingresos, crecimiento permanente y competencia eficiente y eficaz en una economía que sea sostenible en el tiempo y

fundamenta el por qué las organizaciones deben desarrollar esta habilidad del trabajo en equipo.

Por otro, Jon Katzenbach (2004) indica que el trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida". (p. 73)

Tomando en cuenta lo que dice Katzenbach, se puede considerar como un grupo de personas bien organizadas, que tiene claro sus responsabilidades y tareas perfectamente establecidas, con un sobresaliente liderazgo que guiará los esfuerzos en forma mancomunada y comprometida hacia un mismo fin.

En este sentido, el punto crucial para desarrollar el trabajo en equipo es lograr la participación y compromiso de las personas dentro de una organización. Pero es necesario que previo a esto los colaboradores se sientan parte de la organización, lo cual genera que tomen parte de la misma, mediante sus acciones y la toma de decisiones en las actividades que se emprenden.

Solo así, la contribución individual y el aprovechamiento estará en beneficio del equipo y esto genera un sentimiento de realización individual y mayor compromiso por el trabajo.

– Ventajas del trabajo en equipo

Integración de metas personales en una sola meta o llamada meta común.

Mayor claridad en las metas y objetivos en común.

Mejor manejo de la tolerancia y respeto por los demás.

Motivación permanente para trabajar, al sentirse pieza fundamental de su equipo.

Mayor compromiso y responsabilidad para el cumplimiento de las tareas.

Resolución de situaciones un tanto complejas e imposibles de replantear y solucionarlas de forma individual.

Diversidad de ideas que permite un enriquecimiento mutuo.

El fenómeno de la sinergia, traerá mejores resultados para el equipo.

- Requerimientos del trabajo en equipo
- Comunicación: Una comunicación fluida entre los colaboradores del equipo es primordial para llegar a una aprobación e ir en busca del logro de metas establecidas.
- Planificación: mediante el liderazgo se debe establecer un plan de actividades destinados al trabajo en equipo.
- Complementación: se debe tener en cuenta que a pesar de la diversidad que pueda existir ya sea en las opiniones, nivel profesional, años de experiencia, cargos, etc., los colaboradores deben complementarse en todo momento.
- Formalidad de las relaciones: Las relaciones interpersonales son formales y sostenibles en todo momento.
- Dirección: Debe estar la presencia de un líder para que oriente, guie las acciones y evalúe los resultados obtenidos.
- Claridad en los objetivos: los objetivos deben estar claros para todo el equipo ya que esto va a permitir desarrollar un efectivo trabajo en equipo.
- Confianza: El trabajo en equipo requiere de la confianza mutua y permanente para llevar adelante las actividades que requieran compartir información o alguna tarea que requiere de un alto grado de responsabilidad, etc.
- Compromiso: Debe generarse que el conjunto de sujetos que trabajan en equipo se sientan parte de él, como si fuera algo propio.

Así mismo es necesario reconocer que la implementación de sistemas de gestión en instituciones donde tiene contacto permanente con personas, puede verse favorecida y enriquecida con el trabajo en equipo, porque ambos son términos complementarios y permiten un aporte trascendental en función al éxito de la organización.

Además, se necesita de un proceso de enseñanza - aprendizaje, a través del cual permita que los sujetos que conforman la organización adquieran los conocimientos y habilidades necesarias.

Otro aspecto importante en las interrelaciones en el trabajo de equipo y el desarrollo de proyectos transversales es el evitar el efecto de la “territorialidad”, mencionada habitualmente por los colaboradores, frases como: “esto es competencia mía” o “esto no me corresponde a mí”, mediante el cual se trata de no tener ninguna responsabilidad de lo que pueda suceder.

Este problema puede ser notorio, cuando se encaminan proyectos en donde la participación se amplía a muchos colaboradores de diferentes equipos y obviamente las responsabilidades se extienden a más de dos sujetos.

Lo importante del trabajo en equipo es alcanzar la motivación y compromiso para lograr alcanzar el objetivo de forma compartida o mancomunada, realizar bien el trabajo, tomando en cuenta las competencias personales que cada uno aporta al equipo.

Dimensión 4: Lineamientos para una buena comunicación

Según De castro (2014) “toda organización merece manejar una serie de reglas básicas para hacer que sus comunicaciones internas funcionen. Es por ello que se presenta a continuación un plan de implementación para que estas fluyan mejor”.
(p. 36)

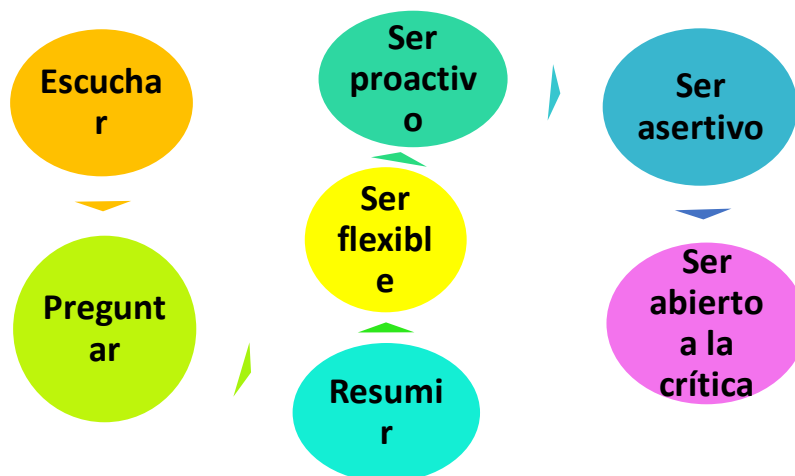


Figura 8. Habilidades para una buena comunicación.

En consecuencia, podemos afirmar que en toda organización y más aún en las instituciones educativas se necesita de mecanismos que permitan un adecuado manejo de lineamientos que propicien una buena comunicación, como, por ejemplo:

- Reportes semanales de los avances realizados.
- Reuniones mensuales de todos los empleados.
- Evaluaciones anuales del desempeño.
- Monitorear a los equipos de trabajo.
- Reuniones de par: docente-director, director-docente.
- Las retroalimentaciones.

Otras formas de comunicar: correo electrónico, buzón de sugerencias, videoconferencias, revistas, folletos, plataformas, etc.

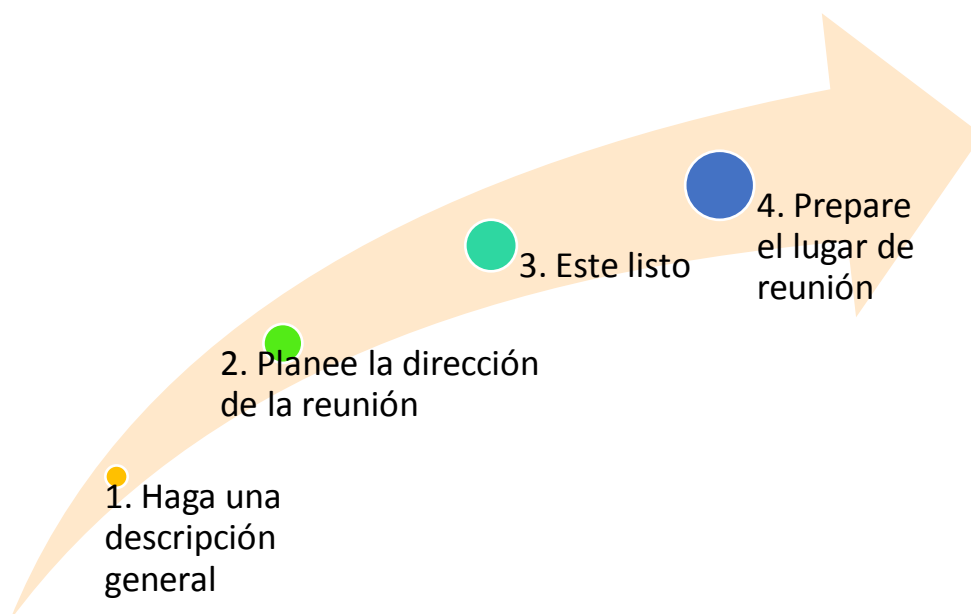


Figura 9. ¿Cómo planear una reunión efectiva?

Según De castro (2014) “La clave para esta es acercarse más a los empleados, tratarlos por igual (sin preferencias) y gestionar la relación como una amistad y no como un régimen militar” (p. 46)

Se debe tener en cuenta que la mayoría de los problemas que suscitan en las organizaciones están relacionados con una comunicación organizacional

demasiado formal, esto no ayuda a manejar de forma adecuada el clima laboral. Así mismo no se puede tener una cultura de comunicación organizacional de la noche a la mañana. Todo esto conlleva un proceso, porque la confianza se obtiene con el tiempo.

El autor nos brinda algunos pasos dentro de los lineamientos para una buena comunicación, que a continuación se detalla:

- Observar la situación actual de la comunicación organizacional en la Institución.

Se tiene que identificar cada detalle observando las actividades diarias dentro de la organización, es decir se debe ser minucioso para ubicar la forma en que se comunican los colaboradores.

- Planificar o diseñar una estrategia de comunicación.

Tener claro los organigramas institucionales y flujos de la organización, los objetivos claros y establecidos en un lugar visible para que toda la motivación sea para alcanzar el logro de dichos objetivos, actividades a realizar, el tiempo destinado, etc.

- Usar vídeos, u organizadores para explicar mejor en las reuniones mensuales que hayan en la organización el internet debe ser un aliado ya que se cuenta con recursos para hacer presentaciones y animaciones como Prezzi, ppt, video Scribe; que muestren la información con audio y vídeo.

- No es la cantidad, sino la frecuencia

Se tiene que establecer las fechas de las reuniones, no deben pasar de 40 o 60 minutos, deben ser quincenales o mensuales, para mantener al equipo conectado y motivado, además se debe mantener una reunión sobre la calidad del trabajo, los objetivos y las actividades realizadas.

- Comunicar los problemas a tiempo

Es necesario en este punto manejar la asertividad, ya que los colaboradores son los que mantienen activa las instituciones, cuando se detecte el problema se

debe actuar en el momento siendo comprensivo y sabiendo negociar, ya que los resultados de los colaboradores va a depender mucho de su estado emocional.

- Incluir a los empleados en las actividades de las instituciones

Los colaboradores deben sentirse parte de la institución deben estar contentos con su trabajo y de lo que hacen a diario tan solo así habrá un grado de compromiso que permita obtener mejores resultados.

- Detenerse y mirar qué funciona y qué no

Se necesita realizar una evaluación para medir cómo va el trabajo y las metas establecidas, esto permitirá hacer una retroalimentación a las actividades encomendadas y ajustar de ser necesario.

- Incorporar la tecnología para comunicarse

Es necesario estar a la par de los recursos digitales y más aun con las redes sociales, como el WhatsApp, el uso de correos electrónicos, mensajes de texto, etc. Así los colaboradores estarán mejor comunicados.

1.3.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?

Problema específico 1

¿Cuál es la diferencia del nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la diferencia del nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la diferencia del nivel de trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la diferencia del nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?

Justificación del estudio

Desde la percepción pedagógica: la investigación va a permitir que se conozca el nivel de la comunicación organizacional de las Instituciones Educativas de la ED 05, UGEL, Ventanilla; cómo se viene desarrollando en las I. E y cuál es el nivel de comparación que existe entre I.E objeto de estudio asimismo contribuirá a la aplicación de estrategias o técnicas que permitan mejorar el nivel de la comunicación organizacional.

Desde la percepción científica: la presente investigación va a contribuir en enriquecer el andamiaje de conocimientos, teorías, conceptos de la variable y que se pueda determinar cuál es el nivel de comunicación organizacional que existe entre Instituciones Educativas de la RED 05 y que se ubican en diferentes zonas del distrito en donde se pudo establecer el planteamiento del problema, además realiza la función de servir como fuente de consulta de otras investigaciones relacionadas al área de educación.

Desde la percepción social: la investigación va a permitir que se pueda relacionar con el contexto externo inmediato de las Instituciones Educativas, la aplicación de estrategias, talleres que permitan mejorar el desarrollo de la comunicación organizacional entre la comunidad educativa.

Desde la percepción práctica: la investigación va a contribuir en ser la solución del déficit de comunicación organizacional que se han encontrado en la

recolección de datos de las Instituciones Educativas y que estas a su vez logren mejorar en dicho desarrollo.

1.3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específico 1

Existe diferencia del nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específico 2

Existe diferencia del nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específico 3

Existe diferencia del nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específicos 4

Existe diferencia del nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

1.3.4 Objetivos

Objetivo general

Determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 1

Establecer la diferencia del nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 2

Establecer la diferencia del nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la diferencia del nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 4

Establecer la diferencia del nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

Tomando a Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta investigación presenta un enfoque cuantitativo porque se aplica un diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular, tomando en cuenta los lineamientos de la investigación, se inspecciona y se indaga información previa para hacer contraste con las definiciones del marco teórico, está basada en la medición numérica, es analizada través del análisis estadístico SPSS y se determina una serie de conclusiones, recomendaciones en relación a aprobar las hipótesis planteadas en la investigación. (p.69)

2.1.2 Tipo

Carrasco (2007) indica que la investigación realizada en dicha tesis corresponde al tipo de Investigación Sustantiva; porque está orientada a dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación y que han sido observadas en un contexto real. A sí mismo cabe indicar que este estudio se asienta en una investigación Sustantiva Descriptiva porque solo presenta las características o rasgos de dichos fenómenos estudiados. (p. 44)

Además, en esta tesis encontramos que la investigación es de tipo Sustantiva descriptiva - comparativa porque se responderán las preguntas planteadas en un determinado contexto real y se realizarán comparaciones con diferentes instituciones objetos de estudio para hallar el nivel de la variable propia a investigar.

2.1.3 Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 149-155) esta investigación se asienta en un diseño no experimental porque se observan los fenómenos tal y como están en la realidad para después ser analizados, no se presenta la manipulación ni manejo intencional de la variable en estudio. Asimismo, se indica que la clasificación según el tipo de diseño no experimental es de corte transeccional o transversal; porque compilan datos en un momento único.

Esta clasificación de transeccional se define como descriptivo comparativo; porque tienen como propósito describir, rasgos o características de los niveles de una o más variables de una población para luego ser analizadas.

2.2 Variable operacionalización

Carrasco (2007) define la Operacionalización de variable como “un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico”. (p. 226)

Según lo definido por el autor, la Operacionalización de variables es un procedimiento que consiste en disgregar, descomponer en sus partes mínimas las dimensiones, los indicadores e ítems, niveles de rango y escala, permitiendo así, un mejor estudio de la investigación en mención.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Comunicación organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Comunicación formal e informal	Descendente	Del 1 al 3	Nunca (1)	No óptima (33 - 87)
	Ascendente	Del 4 al 6		
	Horizontal	Del 7 al 9	Ocasionalmente (2)	Regular (88 - 143)
	Diagonal	Del 10 al 12		
Comunicación asertiva	Autoestima	Del 13 al 15	Algunas veces (3)	Óptima (144 - 165)
	Asertividad	Del 16 al 18	Frecuentemente (4)	
	Comportamiento comunicativo	Del 19 al 21		
	Comunicación interpersonal	Del 22 al 24	Siempre (5)	
Trabajo en equipo	Habilidades sociales	Del 22 al 24		
		Del 25 al 27		
Lineamiento para una buena comunicación	Autoevaluación	Del 28 al 30		
	Reuniones eficaces	Del 31 al 33		

2.3 Población y muestra

Carrasco (2007) señala que la población “es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p. 236)

Tomando en cuenta lo señalado por el autor, la población es el grupo total de sujetos que pertenecen al contexto real en el que se lleva a cabo el estudio.

En la presente investigación, la población registrada es de 356 docentes; conformado por cinco Instituciones Educativas pertenecientes a la RED 05, UGEL Ventanilla.

Carrasco (2007) asimismo, la muestra, se reconoce como no probabilística, puesto que no están sujetas a reglas estadísticas, por el contrario solo dependen de la voluntad del investigador. En este caso tenemos como tipo muestra intencionada porque se seleccionó a las Instituciones Educativas Públicas que solo contaban con los dos niveles educativos: Primaria y secundaria; siendo un total de 110 docentes encuestados y que representan la muestra de dicha investigación. (p. 243)

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

2.4.1 Técnica

La técnica, es un conjunto de pautas o reglas que guían el trabajo realizado por los investigadores. En la presente investigación se ha utilizado la encuesta.

Carrasco (2007) establece que la encuesta, “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”. (p. 314)

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la encuesta es una técnica muy usada para los estudios sociales, por tener un estilo sencillo y objetivo para la acumulación de datos. Esta encuesta nos permitió determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

2.4.2 Instrumento

El instrumento usado para la recopilación de datos de dicha investigación, es el cuestionario, porque nos permite obtener una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se les proporciona, además este instrumento es propio para el estudio de un alto número de personas y que en esta oportunidad ha sido de elaboración propia.

Este instrumento es de tipo escala Likert, porque la variable presentada es de enfoque cuantitativo; realizado a través de una lista de 33 ítems, con el único propósito de recolectar datos, que nos permitió determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018; sus respuestas fueron politómicas y con escalas de: Nunca 1, Ocasionalmente 2, Algunas veces 3, Frecuentemente 4 y Siempre 5. La administración se realizó de forma individual y colectiva; teniendo como tiempo de duración de 15 a 20 minutos.

La calificación se realizó de forma manual, se ha considerado como puntuación mayor a 165 y puntuación menor a 33. La puntuación mayor nos indica la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Tabla 2.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumentos
Comunicación organizacional	Encuesta.	Cuestionario de comunicación organizacional – Elaboración propia.

2.4.3 Validación

Según Carrasco (2007) la validez “consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio”. (p. 336)

La validez es el grado en que un instrumento de manera real mide la variable que busca calcular, es importante porque nos presta confianza de que el instrumento cumple con los requisitos de una adecuada elaboración.

La validez del instrumento de la variable que está siendo investigada, fue realizada por juicio de tres expertos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo que determinaron su validez de contenido.

De acuerdo a Carrasco (2007) la validez de contenido “es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido (variables, indicadores e índices), de aquello que se mide”. (p. 337)

Se puede concluir entonces, que la validez del contenido es el valor del instrumento de estudio y que depende de la relación, autenticidad, continuidad de los indicadores con los ítems utilizados y que estos estén de acuerdo a las dimensiones de la comunicación organizacional.

Tabla 3.

Resultados de la validez de contenido del instrumento.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe.	Aplicable
Dr. Yolvis Ocaña Fernandez.	Aplicable
Dr. Segundo Pérez Saavedra.	Aplicable

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

2.4.4 Confiabilidad

Carrasco (2007) indica que “es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo.” (p. 339)

Entonces de acuerdo a lo establecido por el autor, la confiabilidad, es el grado de precisión y exactitud, en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes; permitiendo tener la seguridad necesaria que se obtengan los mismos resultados al aplicar el instrumento a un mismo sujeto o grupo de sujetos varias veces y en diferentes fechas, por el contrario, su ausencia puede conducir a obtener resultados ambiguos y sesgados.

Para comprobar la confiabilidad en esta investigación, se realizó una prueba piloto para medir el grado de confiabilidad del instrumento a 30 colaboradores de la Institución Educativa N° 5051 “Virgen de Fátima”; comprobándose la confiabilidad con el método del Coeficiente de Alfa de Cronbach, ya que la investigación tiene una medición de consistencia interna y logrando un puntaje de ,961 que es considerado como un nivel elevado, según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tuvimos el consentimiento respectivo para realizar la prueba piloto gracias a la disposición de los directivos y de los docentes de la institución educativa mencionada.

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos.

		Nº	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0
	Total	30	100,0

Tabla 5.

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,961	33

En la presente tabla se percibe el índice de confiabilidad mediante el método de alfa de Cronbach donde se obtuvo un nivel de coeficiente de 0,961 el cual indica que el instrumento tiene una elevada confiabilidad.

Ficha técnica del instrumento

Tabla 6.

Ficha técnica del instrumento 1.

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario de comunicación organizacional
Autor del instrumento:	Elaboración propia – Elva M. Mamani Llatas.
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de comunicación organizacional
Ámbito:	Organizacional e investigación científica.
Administración	Individual y/o colectiva
Características y modo de aplicación:	El cuestionario ha sido elaborado por autoría propia, el cual permite medir el nivel de la comunicación organizacional mediante cuatro dimensiones establecidas por De Castro (2014): comunicación formal e informal, comunicación asertiva, trabajo en equipo, lineamientos para una buena comunicación. El cuestionario está constituido por 33 ítems, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 12 ítems para la dimensión 1, 9 ítems para la dimensión 2 y 6 ítems para la dimensión 3 y 4, respectivamente; pudiendo ser contestadas mediante una escala de valoración de 5 respuestas tipo Likert: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5), siendo su puntaje mínimo de 33 y el máximo de 165.
Validación:	Validez por criterio de jueces
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0,961

2.5 Método de análisis de datos

El método de análisis usado es del software estadístico SPSS versión 24, que es un software estadístico que nos ayudó a la representación de los datos.

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados en esta investigación, es que se aplicó la encuesta con el consentimiento respectivo de los directivos de las Instituciones Educativas Públicas que pertenecen a la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018. A su vez los encuestados fueron informados de forma detallada del procedimiento de la encuesta, además las encuestas tienen una característica primordial que son anónimas y no hubo manipulación de resultados.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Después de la recolección de los datos a partir de la aplicación del instrumento sobre comunicación organizacional, se obtuvieron los resultados de las Institución Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén”, los cuales se muestra de manera descriptiva - comparativa y mediante las pruebas de hipótesis respectivamente.

Resultados por Institución Educativa Pública del nivel de la comunicación organizacional

Tabla 7.

Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Virgen de Fátima” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No óptima	2	3,3
	Regular	43	71,7
	Óptima	15	25,0
	Total	60	100,0

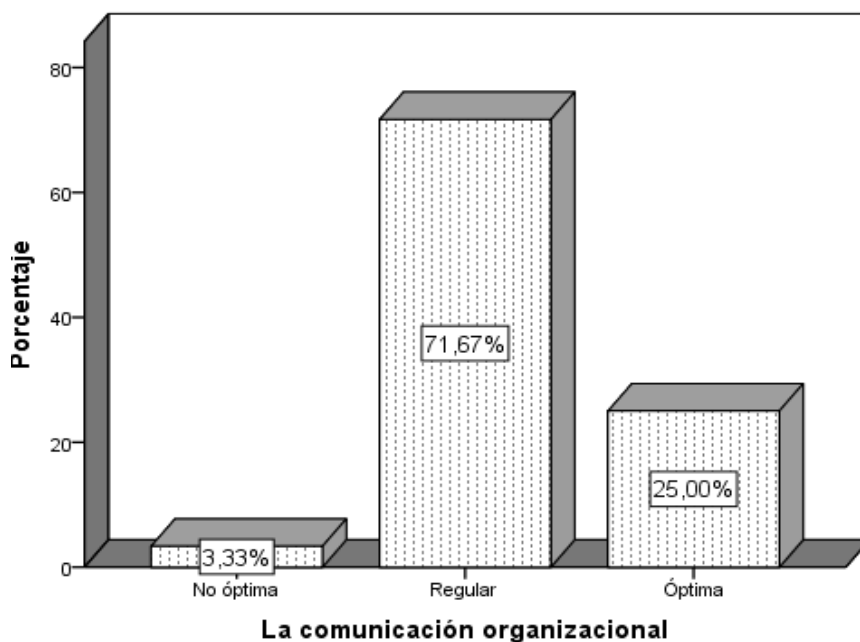


Figura 10. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Virgen de Fátima” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

En cuanto al nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Virgen de Fátima”, como se muestra, los encuestados fueron 60 docentes, de los cuales se tiene que el 3.33% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional es no óptima, sin embargo, el 71.67% percibe que el nivel es regular y el 25% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Virgen de Fátima” es óptima.

Tabla 8.

Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No óptima	2	4,0
	Regular	43	86,0
	Óptima	5	10,0
	Total	50	100,0

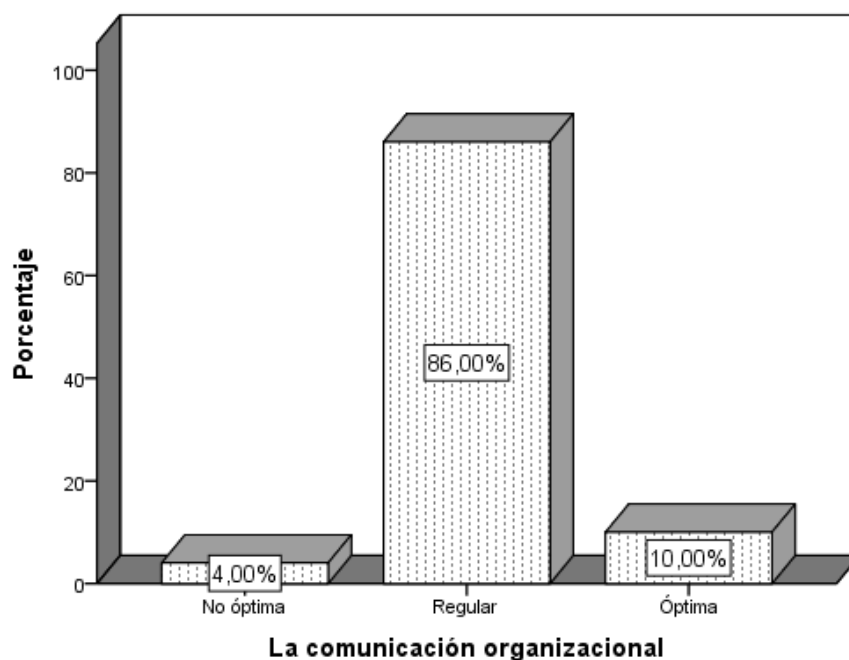


Figura 11. Nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo se tienen los niveles de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén”, como se muestra en la figura, los encuestados fueron a 50 docentes, de los cuales se tiene que el 4% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional es no óptima, sin embargo, el 86% percibe que el nivel es regular y el 10% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén” es óptima.

Nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Tabla 9.

Nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		I.E.			
			“Virgen de Fátima”	“Nuestra Señora de Belén”	Total
La comunicación organizacional	No óptima	Recuento	2	2	4
		% del total	1,8%	1,8%	3,6%
	Regular	Recuento	43	43	86
		% del total	39,1%	39,1%	78,2%
	Óptima	Recuento	15	5	20
		% del total	13,6%	4,5%	18,2%
Total	Recuento	60	50	110	
	% del total	54,5%	45,5%	100,0%	

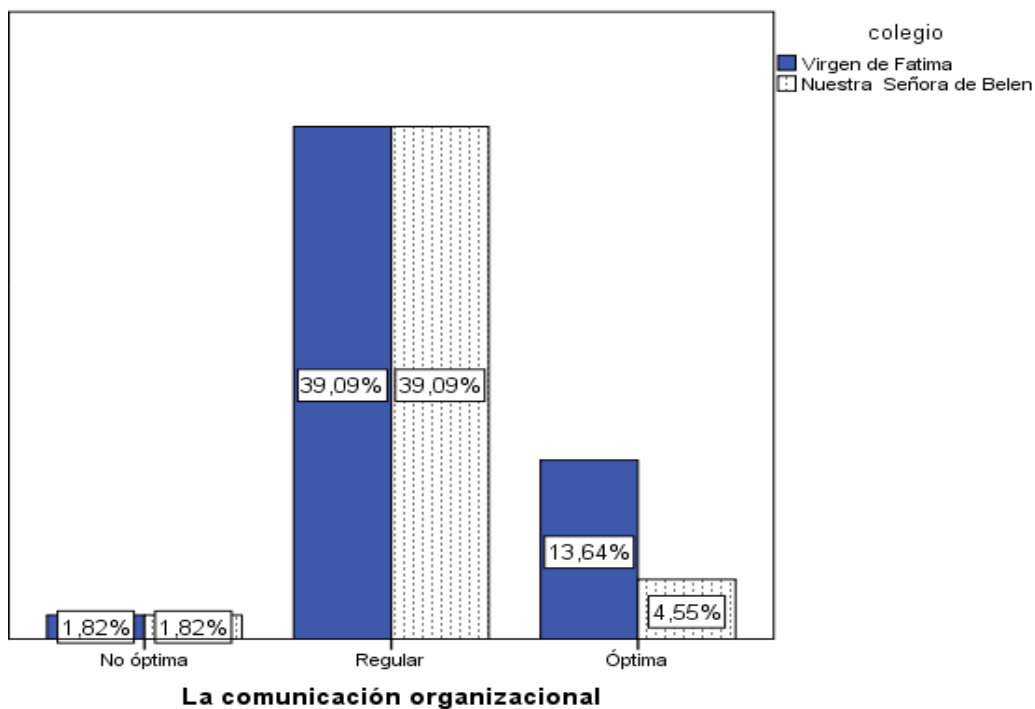


Figura 12. Nivel comparativo de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Al realizar la comparación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene que al 1.8% de los docentes de la I.E “Virgen de Fátima” y el 1.8% de la I.E “Nuestra Señora de Belén”, perciben que el nivel es no óptima, mientras que el 39.1% de los docentes de ambas Instituciones perciben que el nivel es regular y el 13.6% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima” y el 4.5% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima, de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

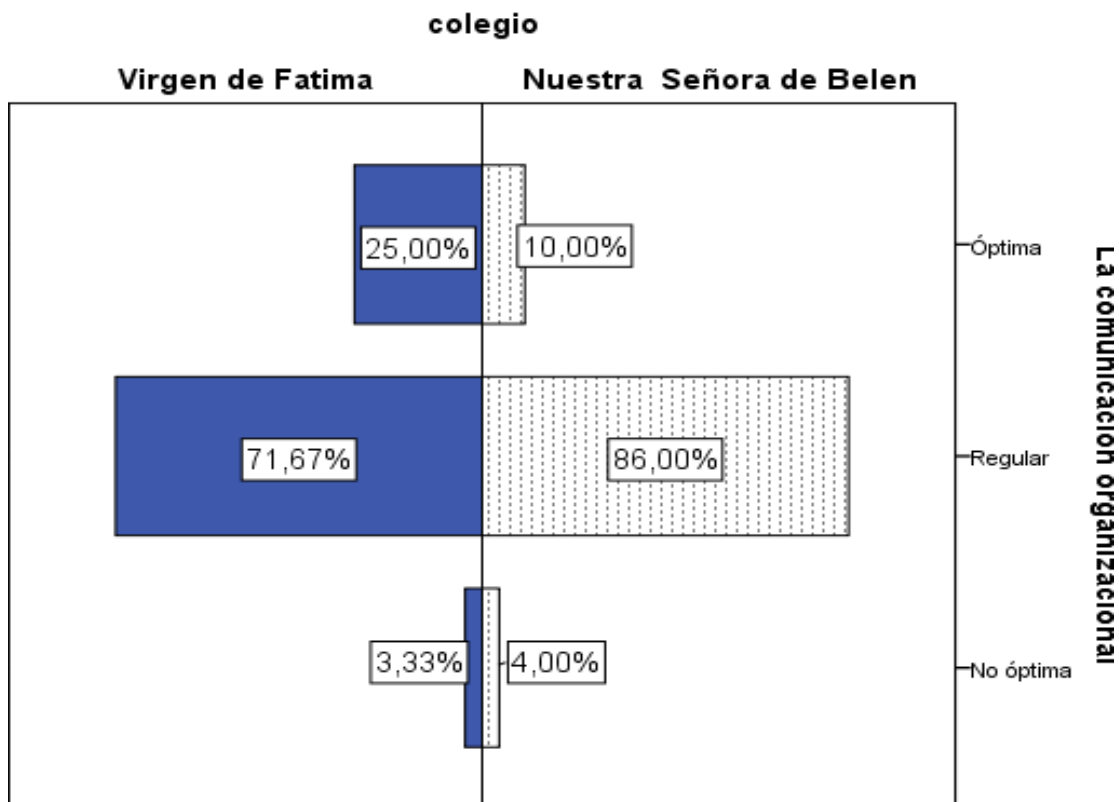


Figura 13. Nivel comparativo de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

El presente diagrama muestra la comparación por Instituciones Educativas Públicas entre “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tiene que los comportamientos de los niveles entre ambas instituciones son similares en el nivel regular, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo a favor de la I.E “Virgen de Fátima”; con un 25% frente al 10% en la I.E “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 1

Tabla 10.

Nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		I.E			
		Virgen de Fátima	Nuestra Señora de Belén	Total	
Comunicación formal e informal	No óptima	Recuento	4	5	9
		% del total	3,6%	4,5%	8,2%
	Regular	Recuento	42	40	82
		% del total	38,2%	36,4%	74,5%
	Óptima	Recuento	14	5	19
		% del total	12,7%	4,5%	17,3%
Total	Recuento	60	50	110	
	% del total	54,5%	45,5%	100,0%	

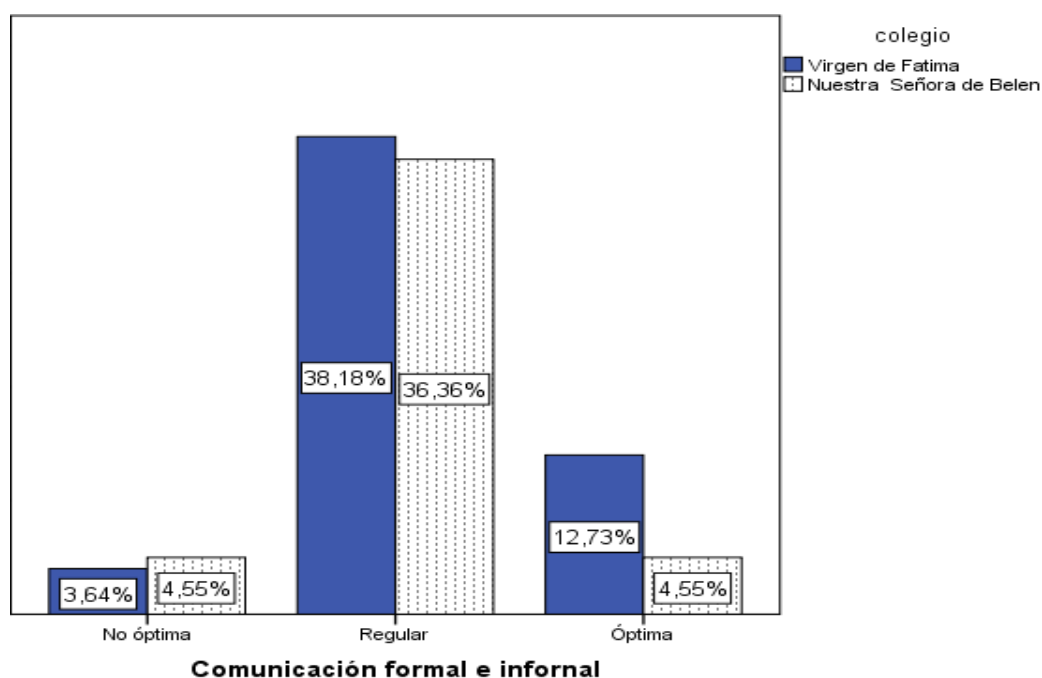


Figura 14. Nivel comparativo de la comunicación formal e informal entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

La comparación de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene que al 3.64% de los docentes de la I.E “Virgen de Fátima” y al 4.55% de la I.E “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es no optima, mientras que el 38.18% de los docentes de la Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y el 36.36% de los docentes de la IE “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es regular y el 12.73% de los docentes de la IE Virgen de Fátima” y el 4.55% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

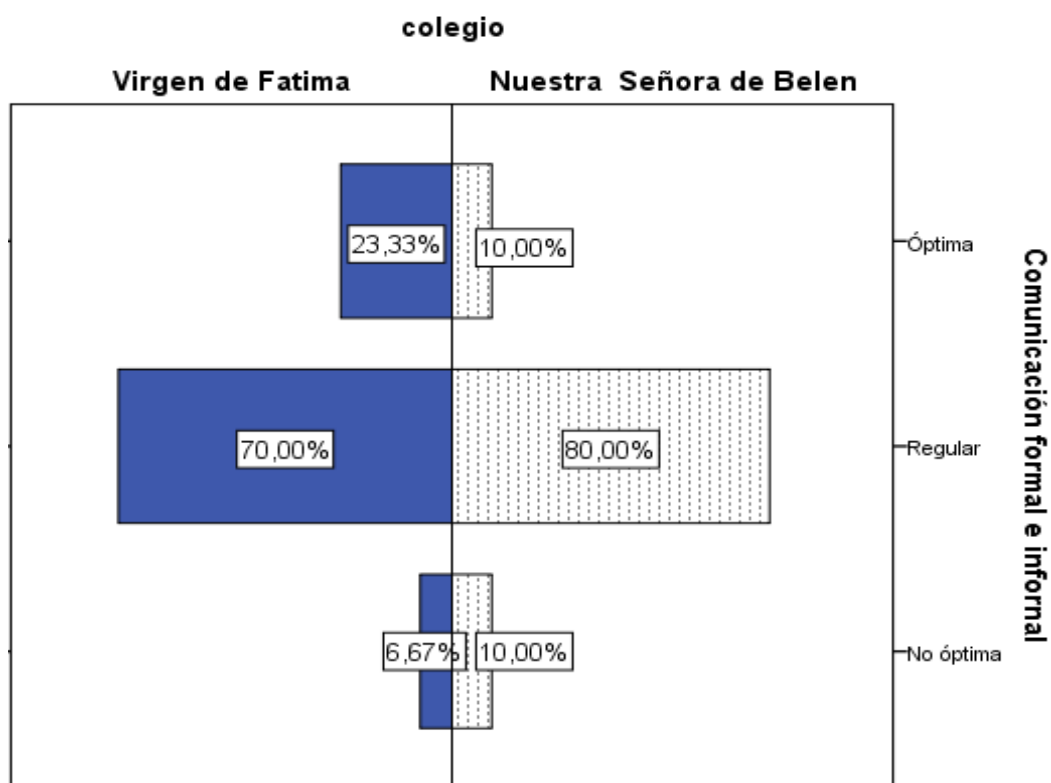


Figura 15. Nivel comparativo de la comunicación formal e informal entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

El presente diagrama muestra la comparación de la comunicación formal e informal en las Instituciones Educativas Públicas entre “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tienen al comportamiento de los niveles entre ambas instituciones son similares, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo

a favor de la IE Virgen de Fátima con un 23.33% frente al 10% en la IE “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 2

Tabla 11.

Nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		colegio			
			Virgen de Fátima	Nuestra Señora de Belén	Total
La comunicación asertiva	No óptima	Recuento	4	4	8
		% del total	3,6%	3,6%	7,3%
	Regular	Recuento	51	43	94
		% del total	46,4%	39,1%	85,5%
	Óptima	Recuento	5	3	8
		% del total	4,5%	2,7%	7,3%
Total	Recuento	60	50	110	
	% del total	54,5%	45,5%	100,0%	

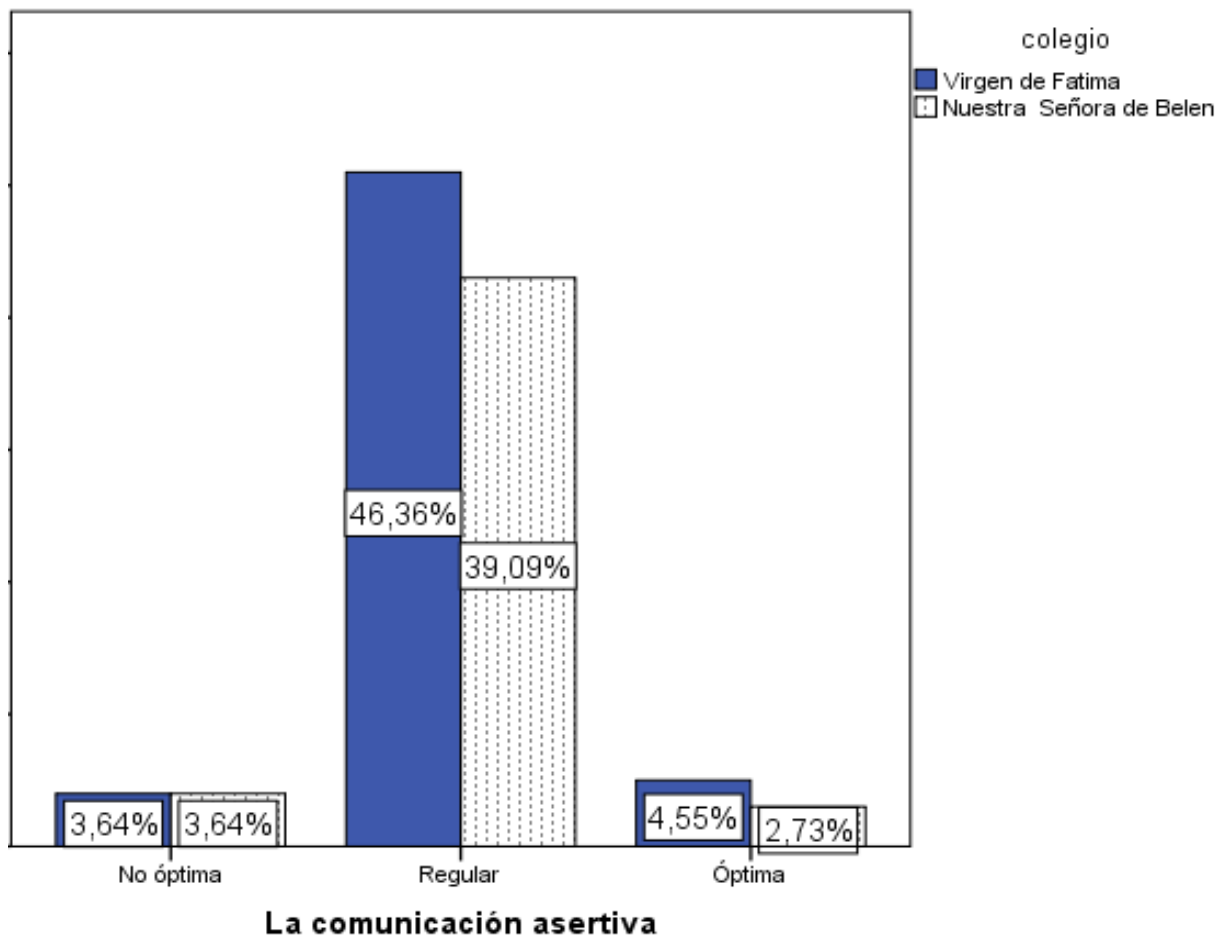


Figura 16. Nivel comparativo de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo se tiene la comparación de manera de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene al 3.64% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima y al 3.64% de la I.E Nuestra Señora de Belén perciben que el nivel es no óptima, mientras que el 46.36% de los docentes de la Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y el 39.09% de los docentes de la I.E “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es regular y el 4.55% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima” y el 2.73% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

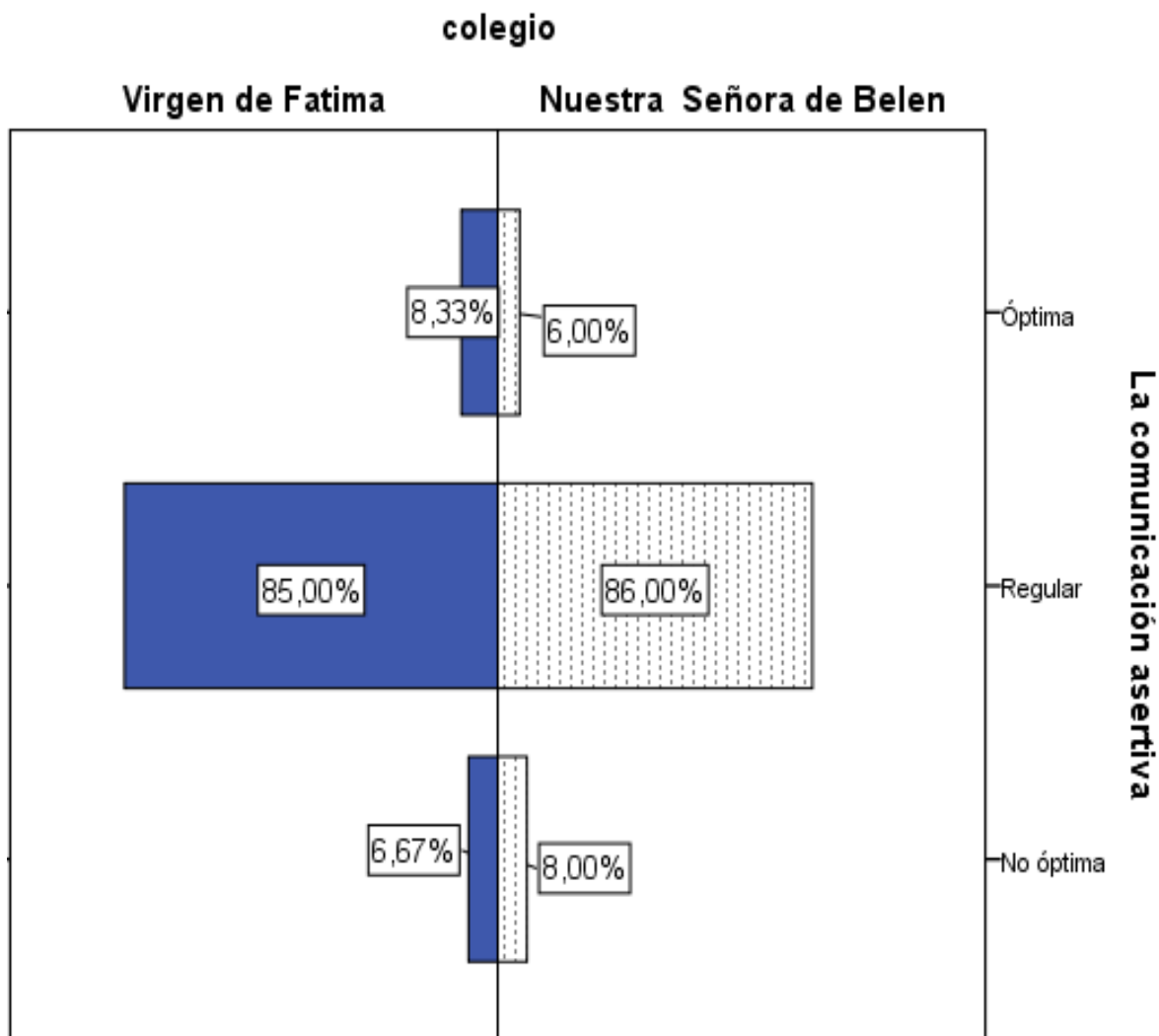


Figura 17. Nivel comparativo de la comunicación asertiva entre Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo, se tiene el diagrama muestra de la comparación por Instituciones de la comunicación *asertiva* entre las IE “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tiene que el comportamiento de los niveles entre ambas instituciones son similares, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo a favor de la I.E Virgen de Fátima con un 8.33% frente al 6% en la I.E “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 3

Tabla 12.

Nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		colegio			Total
		Virgen de Fátima	Nuestra Señora de Belén		
Trabajo en equipo	No óptima	Recuento	2	2	4
		% del total	1,8%	1,8%	3,6%
	Regular	Recuento	47	45	92
		% del total	42,7%	40,9%	83,6%
	Óptima	Recuento	11	3	14
		% del total	10,0%	2,7%	12,7%
Total		Recuento	60	50	110
		% del total	54,5%	45,5%	100,0%

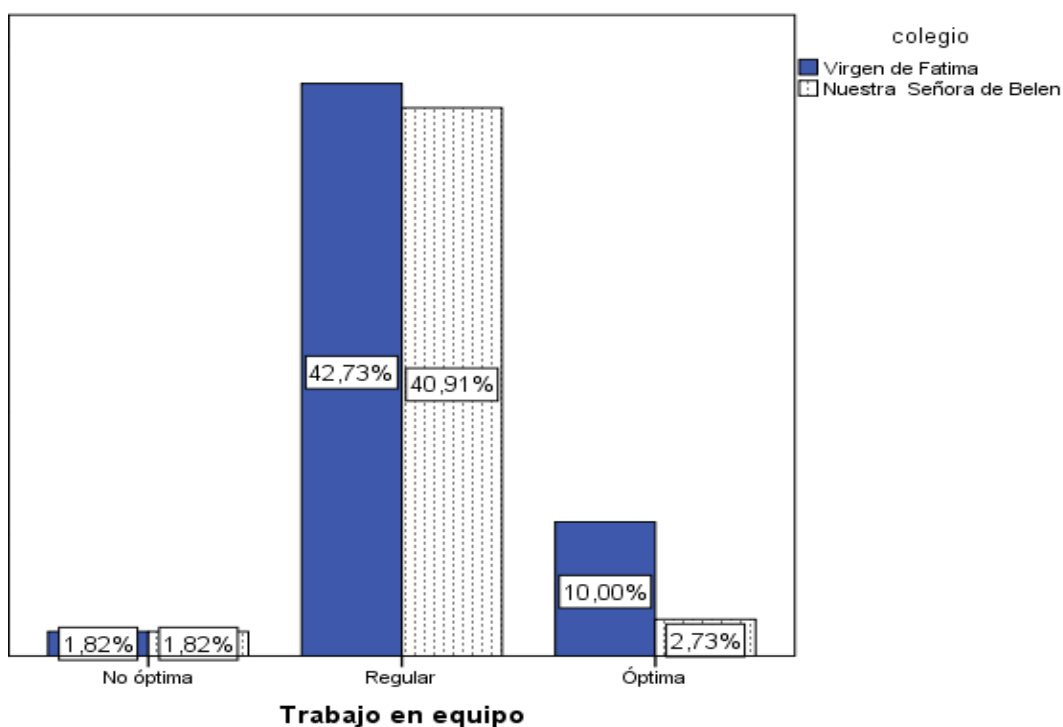


Figura 18. Nivel comparativo del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo se tiene la comparación del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene al 1.82% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima y al 1.82% de la I.E Nuestra Señora de Belén perciben que el nivel es no optima, mientras que el 42.73% de los docentes de la Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y el 40.91% de los docentes de la I.E “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es regular y el 10% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima” y el 2.73% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

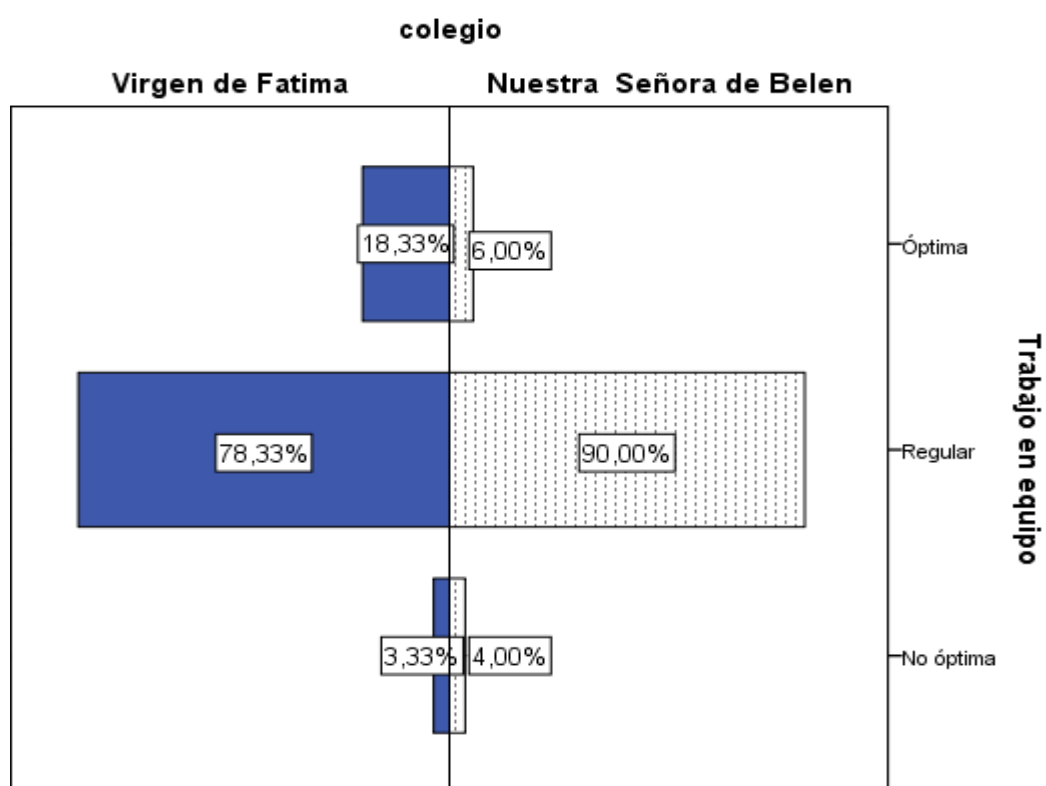


Figura 19. Nivel comparativo del trabajo en equipo por las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo, se tienen el diagrama muestra la comparación del trabajo en equipo entre las IE Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tienen al comportamiento de los niveles entre ambas instituciones son similares, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo a favor de la I.E Virgen de Fátima con un 18.33% frente al 6% en la I.E “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Objetivo específico 4

Tabla 13.

Nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

			colegio		Total
			Virgen de Fátima	Nuestra Señora de Belén	
Lineamientos para una buena comunicación	No óptima	Recuento	4	3	7
		% del total	3,6%	2,7%	6,4%
	Regular	Recuento	46	42	88
		% del total	41,8%	38,2%	80,0%
	Óptima	Recuento	10	5	15
		% del total	9,1%	4,5%	13,6%
Total	Recuento	60	50	110	
	% del total	54,5%	45,5%	100,0%	

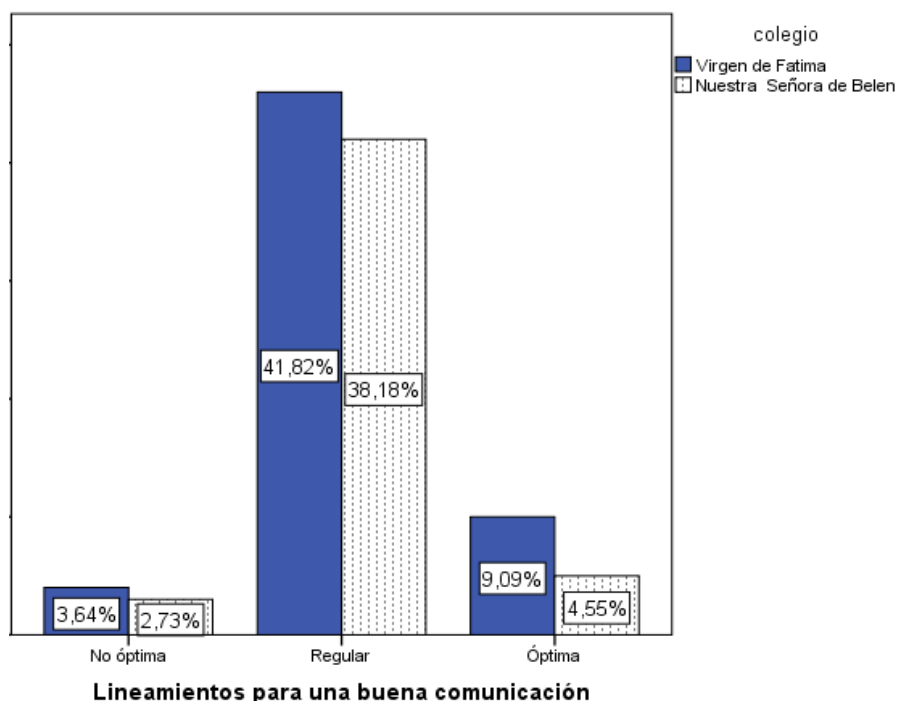


Figura 20. Nivel comparativo de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo se tiene la comparación de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene al 3.64% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima y al 2.73% de la I.E Nuestra Señora de Belén perciben que el nivel es no optima, mientras que el 41.82% de los docentes de la Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y el 38.18% de los docentes de la I.E “Nuestra Señora de Belén perciben que el nivel es regular y el 9.09% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima” y el 4.55% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

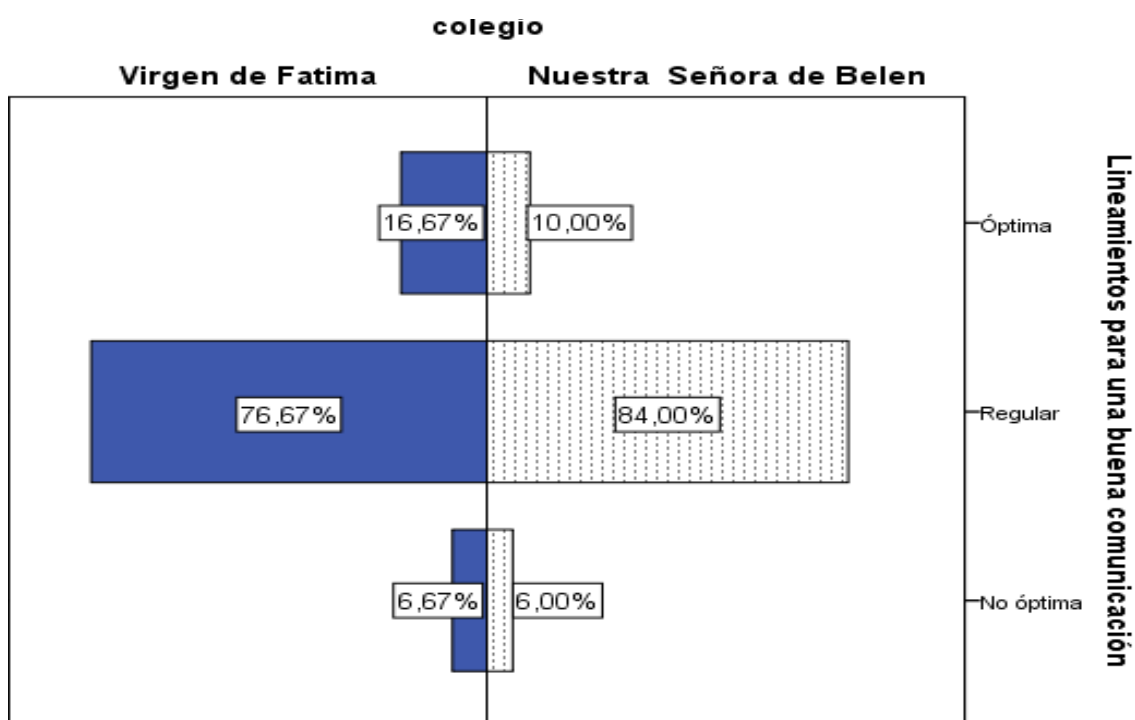


Figura 21. Nivel comparativo de los lineamientos para una buena comunicación por las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Asimismo se tienen el diagrama que muestra la comparación de los lineamientos para una buena comunicación entre las I.E “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tienen que el comportamiento de los niveles entre ambas instituciones son similares, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo

a favor de la I.E Virgen de Fátima con un 16.67% frente al 10% en la I.E “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Análisis comparativo entre variables latentes

Tabla 14.

Nivel de la comunicación organizacional y el nivel de estudio de los docentes en las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

			Nivel de estudio				Total
			Profesor	Licenciado	Magister	Doctor	
La comunicación organizacional	No óptima	Recuento	0	4	0	0	4
		% del total	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%
	Regular	Recuento	24	46	15	1	86
		% del total	21,8%	41,8%	13,6%	0,9%	78,2%
	Óptima	Recuento	5	11	4	0	20
		% del total	4,5%	10,0%	3,6%	0,0%	18,2%
Total	Recuento	29	61	19	1	110	
	% del total	26,4%	55,5%	17,3%	0,9%	100,0%	

De los resultados que se muestran en la tabla, se presentan a nivel de formación del docente en ambas instituciones, de los cuales se tienen al 26.4% que presentan títulos de profesor, mientras que el 55.5% título de licenciado, así mismo se tienen al 17.3% docentes con grado académico de magister y solo el 0.9% de los docentes con grado de doctor; sin embargo en la comparación se tiene al 3.6% de los docentes con título de licenciado percibe que el nivel de la comunicación organizacional no es óptima, mientras que el 0.9% de los doctores percibe que el nivel es regular y el 13.6% de los magisteres perciben que el nivel es regular, mientras que el 10% de los licenciados perciben que el nivel es óptima en cuanto a la comunicación organizacional en las I.E. “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Tabla 15.

Nivel de la comunicación organizacional y la condición laboral de los docentes en las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

		Condición laboral			
		Nombrado	Contratado	Total	
La comunicación organizacional	No óptima	Recuento	4	0	4
		% del total	3,6%	0,0%	3,6%
	Regular	Recuento	58	28	86
		% del total	52,7%	25,5%	78,2%
	Óptima	Recuento	12	8	20
		% del total	10,9%	7,3%	18,2%
Total	Recuento	74	36	110	
	% del total	67,3%	32,7%	100,0%	

Finalmente, en cuanto al tratamiento estadístico por las variables latentes se tienen la comparación frente a la condición del docente contratado o nombrado, de los cuales se tienen al 3.6% de los docentes nombrados manifiestan que el nivel de la comunicación organizacional es no óptima, sin embargo el 52.7% del docente nombrado y el 25.5% de los docentes contratados perciben que el nivel es regular y el 10.9% de los docentes nombrados y al 7.3% de los docentes contratados perciben que el nivel es óptima en cuanto a la comunicación organizacional en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El nivel de la comunicación organizacional es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_0: me_1 = me_2.$$

H1: El nivel de la comunicación organizacional es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Tabla 16.

Nivel de significación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

La comunicación organizacional	Nº	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
“Virgen de Fátima”	60	60,66	3639,50	U= 1190.50
“Nuestra Señora de Belén”	50	49,31	2465,50	Z=-1.859
Total	110			Sig. asintót = 0,063

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia de comunicación organizacional entre las Instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.859 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.859 > -1,96) y además el valor $p=0,063$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación

organizacional es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: El nivel de la comunicación formal e informal es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_o: me_1 = me_2.$$

H1: El nivel de la comunicación formal e informal es diferente entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_i: \mu_1 \neq \mu_2$$

Tabla 17.

Nivel de significación de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Comunicación formal e informal	Nº	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
“Virgen de Fátima”	60	61,08	3665,00	U= 1165.00
“Nuestra Señora de Belén”	50	48,80	2440,00	Z=-2.014
Total	110			Sig. asintót = 0,044

Asimismo se tiene los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación organizacional en la dimensión comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia de comunicación organizacional en la dimensión comunicación formal e informal entre

las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ ($-2.014 < -1,96$) y además el valor $p=0,044$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación formal e informal es diferente entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 2

Ho: El nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_o: me_1 = me_2.$$

H₁: El nivel de la comunicación asertiva es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_i: \mu_1 \neq \mu_2$$

Tabla 18.

Nivel de significación de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Comunicación asertiva	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Virgen de Fátima	60	57,73	3464,00	U= 1366.00
Nuestra Señora de Belen	50	52,82	2641,00	Z=-0.807
Total	110			Sig. asintót = 0,420

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si

existe diferencia de *comunicación asertiva* entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -0.807 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ (-0.807 > -1,96) y además el valor $p=0,420$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 3

H_0 : El nivel del trabajo en equipo es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_0: me_1 = me_2.$$

H_1 : El nivel del trabajo en equipo es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Tabla 19.

Nivel de significación del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

trabajo en equipo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Virgen de Fátima	60	59,11	3546,50	U= 1283.00
Nuestra Señora de Belen				Z=-1.307
Total	50	51,17	2558,50	
	110			Sig. asintót = 0.191

Asimismo se tienen los resultados específicos en cuanto a los valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con

el fin de detectar si existe diferencia del trabajo en equipo entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.307 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ ($-1.307 > -1,96$) y además el valor $p=0,191$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel del trabajo en equipo es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 4

H_0 : El nivel de los lineamientos para una buena comunicación es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_0: me_1 = me_2.$$

H_1 : El nivel de los lineamientos para una buena comunicación es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Tabla 20.

Nivel de significación de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

lineamientos para una buena comunicación	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney ^a
Virgen de Fátima	60	58,85	3531,00	U= 1299.00
Nuestra Señora de Belen				Z=-1.216
Total	50	51,48	2574,00	
	110			Sig. asintót = 0,224

Finalmente de los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación del lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén”

de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia del lineamientos para una buena comunicación entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.216 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ ($-1.216 < -1,96$) y además el valor $p=0,224$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de los lineamientos para una buena comunicación es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

IV. Discusión

En la presente investigación se ha realizado un análisis de carácter descriptivo inferencial para la variable de comunicación organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018.

En cuanto al análisis descriptivo, el nivel de comunicación organizacional en los docentes de las instituciones educativas Públicas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, está caracterizado por un nivel regular; es decir que la forma como se vienen desarrollando los mecanismos, estrategias y herramientas dentro de las instituciones educativas de la red 05, no siempre responden al plan de trabajo, por consiguiente, algunos procesos no siempre facilitan el alcanzar las metas educativas establecidas. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por León (2012) quien observó en su estudio niveles regulares de comunicación organizacional, sin embargo, dentro del estudio se trabajó un caso comparativo donde se muestra que el nivel de la comunicación organizacional es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como muestra el estadístico de U Mann Whitney donde el valor $p=0,063$ mayor al $\alpha 0,05$. Al respecto, según De Castro (2012), la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de esa cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. (p. 5)

Teniendo en cuenta las dimensiones de la comunicación organizacional, docentes de las instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, considera que la comunicación formal e informal se encuentra en un nivel regular. Los hallazgos mencionados concuerdan con el encontrado en León (2012) quien encontró resultados similares. Estos resultados se explican en lo manifestado por los docentes, quien sostiene que en las instituciones no existe una adecuada comunicación organizacional, tampoco se utilizan estrategias adecuadas para facilitar los procesos de comunicación ya sea formal e informal, existe dificultades para el manejo de la comunicación, existiendo una desconexión entre los docentes y los directivos de la institución.

En lo que respecta al análisis descriptivo de la segunda dimensión sobre niveles de comunicación asertiva en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, los resultados dan muestra que predomina el nivel categorizado como regular, sin embargo en la dimensión del nivel de la comunicación formal e informal es diferente en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ ($-2.014 < -1.96$); en el estudio de Rengifo (2014), se encontraron niveles regulares de comunicación organizacional, sosteniendo que la comunicación asertiva es importante porque posee impacto ante las conductas y motivaciones de los colaboradores de una organización, siendo esto determinante para el nivel de la satisfacción, productividad, cumplimiento de lo propuesto por la organización; frente a la asertividad en el estudio se tiene que el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney además el valor $p=0,420$ mayor al $\alpha 0,05$

En la tercera dimensión sobre niveles de trabajo en equipo en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, predominó el nivel regular; concordando con Canto (2014), que en su investigación recalca la percepción que tienen los docentes acerca del trabajo en equipo en la institución, de los vínculos interpersonales y el sentimiento de correspondencia hacia la institución y que este no alcanza un nivel óptimo el cual provea un ambiente humano y físico donde las personas desarrollen su trabajo cotidiano con satisfacción y motivación hacia el mismo, enfocados en obtener los objetivos establecidos en la institución, esta conclusión, es similar en cuanto al estudio de campo realizado sin embargo se tiene que el nivel del trabajo en equipo es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra el estadístico de U Mann Whitney y además el valor $p=0,191$ mayor al $\alpha 0,05$

Asimismo se tiene el estudio de Calderón (2013) quien sostiene que la *autoevaluación de la calidad de la comunicación asertiva interna en la Institución*

educativa Santo Toribio de Mogrovejo, en cuanto a la variable autoevaluación nos permitió recabar información trascendente, sobre características dentro de una organización educativa, con participación activa de los agentes educativos, que nos llevaron a una auto reflexión sobre los resultados encontrados para replantear estrategias de mejora, quien concuerda con Perilla en su estudio La comunicación asertiva como competencia exitosa en la relación laboral de jefe-colaborador; pudo obtener los siguientes objetivos: definir la comunicación asertiva como una capacidad importante en las interrelaciones de trabajo entre jefe y colaborador, así mismo detallar qué es la comunicación asertiva, identificar los parámetros en que se enmarca una adecuada comunicación asertiva en las interrelaciones de trabajo de jefe y colaborador y dar a conocer las ventajas y desventajas que pueden existir en las interrelaciones laborales de jefe y colaborador, cuando la comunicación asertiva es tomada como prioridad, el estudio hace mención de manera teórica el papel de la asertividad, sin embargo en el estudio se tiene, que el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla

Finalmente, en la cuarta dimensión que respecta a los niveles de lineamientos de una buena comunicación en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, se determinó que está en nivel regular, es decir, la forma de desarrollo de los procesos, políticas, estrategias y herramientas dentro de las institución educativa, no alcanzan el nivel óptimo, estos hallazgos permiten explicar que frente a un mejor nivel de lineamientos de una buena comunicación, los trabajadores perciben niveles más positivos de comunicación organizacional.

V. Conclusiones

Primera:

Con respecto a la hipótesis general, se determinó el nivel de la comunicación organizacional es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como muestra el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -1.859 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.859 > - 1,96) y además el valor $p=0,063$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula

Segunda:

En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció el nivel de la comunicación formal e informal es diferente en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ (-2.014 < - 1,96) y además el valor $p=0,044$ menor al α 0,05 lo que significa rechazar la hipótesis nula

Tercera:

En relación a la hipótesis específica 2, se concluye el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -0.807 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ (-0.807 > - 1,96) y además el valor $p=0,420$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula

Cuarta:

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se determinó que el nivel del trabajo en equipo es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -1.307 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.307 > - 1,96) y además el valor $p=0,191$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula.

Quinta:

Finalmente, en lo referente a la hipótesis específica 4, se concluye el nivel de los lineamientos para una buena comunicación es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra el estadístico de U Mann Whitney donde el Z_c es igual a -1.216 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.216 < -1,96) y además el valor $p=0,224$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula

VI. Recomendaciones

Primera:

A los directivos de las Instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, se recomienda implementar estrategias de comunicación organizacional que permitan fortalecer los procesos, políticas y procedimientos dentro de la institución; las cuales permitirán mejorar el nivel de comunicación organizacional que se tiene en la actualidad. Estas estrategias deben formar parte de un programa que busque sistematizar una serie de propuestas orientadas a desarrollar habilidades y capacidades de comunicación organizacional en los docentes de la institución.

Segunda:

A los directivos de las Instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, se recomienda dar a conocer las políticas de la institución, reglamentos, la visión y misión de la institución de manera sistemática como parte de un programa de desarrollo organizacional; dichos procedimientos permitirán un manejo adecuado y direccionado de las diversas acciones de los miembros, lo cual contribuirá a mejorar la comunicación formal e informal dentro de las instituciones.

Tercera:

A los directivos de las Instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, se recomienda implementar un programa para mejorar la comunicación asertiva orientado a implementar un sistema eficiente para la delegación de funciones, supervisión de tareas, organización de la información y documentación existente, dichos procedimientos contribuirán al mejoramiento de la comunicación organizacional.

Cuarta:

A los directivos de las Instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, se recomienda implementar un programa para mejorar el trabajo en equipo, orientado a implementar y desarrollar mejores prácticas comunicacionales, empleo de programas educativos estructurados, dominio de enfoque formativos y didácticos, actualización de docentes, mejoramiento de relaciones con los alumnos.

Dichos procedimientos contribuirán al mejoramiento de la comunicación organizacional.

Quinta:

Finalmente, a los directivos de las Instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, se recomienda implementar un programa para incentivar los lineamientos para una buena comunicación, orientado a implementar y desarrollar mejores prácticas como; reuniones eficaces, estilos de una buena comunicación, pautas necesarias para unir energías. Dichos procedimientos contribuirán al mejoramiento de la comunicación organizacional.

VII. Referencias

- Adler R. B. y Marquardt J. (2005). *Comunicación Organizacional*. 8 a ed. México: McGraw Hill
- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Arzuza, T., Castellón, A., & Espinel, I. (2016). *Diagnóstico de la comunicación organizacional en la institución educativa comfamiliar*. (Tesis de grado), Universidad de Cartagena, Cartagena - Colombia.
- Carrasco, D.S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de file:///D:/TESIS/Administracion_de_recursos_humanos.CHIAVENATO.pdf
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. 3 a ed. México: McGraw Hill
- Garrido, L. (s.f). *Compromiso*. Recuperado de <http://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/MATERIAL/Compromiso%20-%20Lola%20Garrido.pdf>
- Guerra, A. (2015). *La comunicación interpersonal en una empresa de servicios externos en Guatemala*. (Tesis de maestría), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6a ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Ibáñez, M. (2002). *Comportamiento Organizacional de las empresas*. Lima – Perú: Editorial Universitaria.
- Quispe, R. (2015). *La comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. (Tesis de grado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas. Panapo

- Rivas, A. (2002). *Nuevas formas de comunicación*. Estudios generales, 18(82), 22-39.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). Mexico D.F: Pearson educación.
- Sánchez, H., & Reyes , C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. . Lima : Visión Universitaria .
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos* (2a ed.). Lima: Diograf.
- Strauck, M., & C Guillén . (2014). La gestion de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estrategica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 7(4), 153 -176.
- Trabajo, O. I. (2014). *Panorama laboral, América Latina y el Caribe*. . Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_325664.pdf
- Tuesta, N. (2013). *La calidad de la comunicación organizacional interna en la Institucion Educativa Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña*. (Tesis segunda especialidad), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Anexos

1. TÍTULO

La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018

2. AUTORA

Br. Elva Mercedes Mamani Llatas, elvitttta@gmail.com, Institución Educativa N° 5051 “Virgen de Fátima”

3. RESUMEN

Determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

El enfoque de la investigación de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista fue cuantitativo. El tipo de investigación fue básica y también descriptiva comparativa. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental transeccional o transversal. De acuerdo con Carrasco (2007), es un muestreo no probabilístico intencional; porque no todos los sujetos de la población fueron elegidos para formar parte de la muestra; y sin utilizar ninguna regla matemática o estadística. Siendo la muestra intencionada objeto de estudio conformada por 110 docentes de 5 Instituciones Educativas pertenecientes a la RED 05, UGEL , Ventanilla, 2018.

La técnica que se aplicó para la elaboración de los resultados fue la encuesta y el instrumento usado para la recolección de datos es el cuestionario de escala tipo Likert de elaboración propia.

Se concluye en la investigación que los niveles de la comunicación organizacional son similares entre las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

4. PALABRAS CLAVES

Comunicación organizacional, Instituciones Educativas, comunicación asertiva.

5. ABSTRACT.

Determine the difference in the level of organizational communication between the Public Educational Institutions "Virgen de Fátima" and "Nuestra Señora de Belén" of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

The research approach according to Hernández, Fernández and Baptista was quantitative. The type of research was basic and also descriptive comparative. The research design was of a non-experimental transectional or transversal type. According to Carrasco (2007), it is an intentional non-probabilistic sampling; because not all the subjects of the population were chosen to be part of the sample; and without using any mathematical or statistical rule. Being the intended sample object of study conformed by 110 teachers of 5 Educational Institutions belonging to the RED 05, UGEL, Ventanilla, 2018.

The technique that was applied for the elaboration of the results was the survey and the instrument used for data collection is the self-made Likert scale questionnaire.

It is concluded in the research that the levels of organizational communication are similar among the Educational Institutions of the RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

6. KEYWORDS

Organizational communication, Educational Institutions, assertive communication.

7. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, es necesario considerar que la comunicación organizacional es una pieza fundamental y muy importante dentro de cualquier organización, ya que no siempre se maneja de forma adecuada, ni se desarrolla en las personas, quizá por desconocimiento del tema o por considerarlo algo poco importante, viéndose reflejado en que no se sigue con los procesos requeridos para su desarrollo.

En lo que respecta a los procesos de globalización mundial no hace falta ver que en nuestro entorno inmediato existen muchos problemas por no mantener una comunicación adecuada, por no manejar estrategias para relacionarse mejor con los demás, por no desarrollar la escucha activa, y aprender a comprender los mensajes enviados ya sea de forma escrita o verbal y que en muchos casos es tomado de forma personal y conduciéndolo a tener

una mala percepción de lo que se entiende, a esto unimos que estamos en tiempos tecnológicos, por lo tanto las redes sociales han acaparado casi todas las formas de comunicarse, generando que sea de forma aislada sin necesidad de compartir espacios para que se dé un diálogo directo y que esto genere el casi nulo desarrollo de habilidades sociales, habilidades blandas y que la comunicación este susceptible a que no sea óptima e insostenible en los diferentes equipos de trabajo de las organizaciones.

De lo anterior, cada vez hay más evidencias de que es necesario el establecimiento de políticas de comunicación que viabilicen el logro de los objetivos tanto en las organizaciones privadas como públicas, para cambiar el paradigma organizacional, donde el estado sea más protagonista y se tenga un mayor impacto en la sociedad, (Fetcmam & Blutman, 2016). Tomando en cuenta este enfoque y desde esta perspectiva se enfatizan las dimensiones como: la comunicación formal e informal, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, los lineamientos para una buena comunicación, además se toma mucho en cuenta el desarrollo de destrezas de las personas, la motivación, la sinergia; que es la suma de energía de todos los colaboradores de una institución y los aspectos que son parte del clima de toda institución.

METODOLOGÍA

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica y también descriptivo comparativo. El diseño de la investigación es de tipo no experimental transversal. La población está conformada por las Instituciones Educativas de la RED 05, siendo un muestreo no probabilístico intencional conformado por 110 docentes de la RED 05, UGEL, Ventanilla.

La técnica aplicada para la elaboración de los resultados es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert de elaboración propia; el cual fue sometida a una prueba piloto con 30 docentes de la Institución Educativa Virgen de Fátima y se comprobó la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, logrando un puntaje de 0,961 que es considerado como un nivel elevado, sometido a juicio de validez con tres expertos de la universidad Cesar Vallejo que evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los indicadores con los ítems utilizados y que estén de acuerdo a las dimensiones de la cultura organizacional.

Se aplicó las encuestas con el consentimiento respectivo de los directivos de las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL, Ventanilla, 2018.

A su vez los encuestados fueron informados del procedimiento de la encuesta, las encuestas son anónimas y no se manipularon los resultados. El método de análisis usado fue el software estadístico SPSS versión 24 que nos ayudó a la representación de los datos.

8. RESULTADOS

Después de la recolección de los datos a partir de la aplicación del instrumento sobre comunicación organizacional, se obtuvieron los resultados de las Institución Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén”, los cuales se muestra de manera descriptiva - comparativa y mediante las pruebas de hipótesis respectivamente.

En cuanto al nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Virgen de Fátima”, como se muestra, los encuestados fueron 60 docentes, de los cuales se tiene que el 3.33% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional es no óptima, sin embargo, el 71.67% percibe que el nivel es regular y el 25% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Virgen de Fátima” es óptima.

Asimismo se tienen los niveles de la comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora de Belén”, como se muestra en la figura, los encuestados fueron a 50 docentes, de los cuales se tiene que el 4% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional es no óptima, sin embargo, el 86% percibe que el nivel es regular y el 10% de los docentes perciben que el nivel de la comunicación organizacional en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén” es óptima.

Al realizar la comparación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se tiene que al 1.8% de los docentes de la I.E “Virgen de Fátima” y el 1.8% de la I.E “Nuestra Señora de Belén”, perciben que el nivel es no optima, mientras que el 39.1% de los docentes de ambas Instituciones perciben que el nivel es regular y el 13.6% de los docentes de la I.E Virgen de Fátima” y el 4.5% de los docentes de “Nuestra Señora de Belén” perciben que el nivel es óptima, de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

El presente diagrama muestra la comparación por Instituciones Educativas Públicas entre “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de los cuales se tiene que los comportamientos de los niveles entre ambas instituciones son similares en el nivel regular, existiendo un ligero comportamiento en el nivel óptimo a favor de la I.E “Virgen de Fátima”; con un 25% frente al 10% en la I.E “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ho: El nivel de la comunicación organizacional es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$Ho: \mu_1 = \mu_2.$$

H1: El nivel de la comunicación organizacional es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$Hi: \mu_1 \neq \mu_2$$

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia de comunicación organizacional entre las Instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.859 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.859 > -1,96) y además el valor $p=0,063$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación organizacional es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: El nivel de la comunicación formal e informal es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$Ho: me1 = me2.$$

H1: El nivel de la comunicación formal e informal es diferente entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018. Hi: $\mu1 \neq \mu2$

Asimismo se tiene los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación organizacional en la dimensión comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia de comunicación organizacional en la dimensión comunicación formal e informal entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ ($-2.014 < -1,96$) y además el valor $_p=0,044$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación formal e informal es diferente entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 2

Ho: El nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$Ho: me1 = me2.$$

H1: El nivel de la comunicación asertiva es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_i: \mu_1 \neq \mu_2$$

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia de comunicación asertiva entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -0.807 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ ($-0.807 > -1.96$) y además el valor $p=0,420$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 3

H_o : El nivel del trabajo en equipo es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_o: m_{e1} = m_{e2}.$$

H_1 : El nivel del trabajo en equipo es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_i: \mu_1 \neq \mu_2$$

Asimismo se tienen los resultados específicos en cuanto a los valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia del trabajo en equipo entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.307 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ ($-1.307 > -1.96$) y además el valor $p=0,191$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel del trabajo en equipo es similar entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: El nivel de los lineamientos para una buena comunicación es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_o: me_1 = me_2.$$

H₁: El nivel de los lineamientos para una buena comunicación es diferente entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

$$H_i: \mu_1 \neq \mu_2$$

Finalmente de los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación del lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones

Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, se muestra el estadístico de U Mann Whitney con el fin de detectar si existe diferencia del lineamientos para una buena comunicación entre las instituciones de estudio, el resultado muestra que Z_c es igual a -1.216 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.216 < -1,96) y además el valor $p=0,224$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula, el nivel de los lineamientos para una buena comunicación es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

9. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha realizado un análisis de carácter descriptivo inferencial para la variable de comunicación organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018.

En cuanto al análisis descriptivo, el nivel de comunicación organizacional en los docentes de las instituciones educativas Públicas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, está caracterizado por un nivel regular; es decir que la forma como se vienen desarrollando los mecanismos, estrategias y herramientas dentro de las instituciones educativas de la red 05, no siempre responden al plan de trabajo, por consiguiente, algunos procesos no siempre

facilitan el alcanzar las metas educativas establecidas. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por León (2012) quien observó en su estudio niveles regulares de comunicación organizacional, sin embargo, dentro del estudio se trabajó un caso comparativo donde se muestra que el nivel de la comunicación organizacional es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como muestra el estadístico de U Mann Whitney donde el valor $p=0,063$ mayor al $\alpha 0,05$. Al respecto, según De Castro (2012), la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de esa cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. (p. 5)

Teniendo en cuenta las dimensiones de la comunicación organizacional, docentes de las instituciones educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018, considera que la comunicación formal e informal se encuentra en un nivel regular. Los hallazgos mencionados concuerdan con el encontrado en León (2012) quien encontró resultados similares. Estos resultados se explican en lo manifestado por los docentes, quien sostiene que en las instituciones no existe una adecuada comunicación organizacional, tampoco se utilizan estrategias adecuadas para facilitar los procesos de comunicación ya sea formal e informal, existe dificultades para el manejo de la comunicación, existiendo una desconexión entre los docentes y los directivos de la institución.

En lo que respecta al análisis descriptivo de la segunda dimensión sobre niveles de comunicación asertiva en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, los resultados dan muestra que predomina el nivel categorizado como regular, sin embargo en la dimensión del nivel de la comunicación formal e informal es diferente en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ ($-2.014 < -1.96$); en el estudio de Rengifo (2014), se encontraron niveles regulares de comunicación organizacional, sosteniendo que la comunicación asertiva es importante porque posee impacto ante las conductas y motivaciones de los colaboradores de una organización, siendo esto determinante para el nivel de la satisfacción, productividad, cumplimiento de lo propuesto por la organización; frente a la asertividad en el estudio se tiene que el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y

“Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney además el valor $p=0,420$ mayor al $\alpha 0,05$

En la tercera dimensión sobre niveles de trabajo en equipo en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, predominó el nivel regular; concordando con Canto (2014), que en su investigación recalca la percepción que tienen los docentes acerca del trabajo en equipo en la institución, de los vínculos interpersonales y el sentimiento de correspondencia hacia la institución y que este no alcanza un nivel óptimo el cual provea un ambiente humano y físico donde las personas desarrollen su trabajo cotidiano con satisfacción y motivación hacia el mismo, enfocados en obtener los objetivos establecidos en la institución, esta conclusión, es similar en cuanto al estudio de campo realizado sin embargo se tiene que el nivel del trabajo en equipo es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra el estadístico de U Mann Whitney y además el valor $p=0,191$ mayor al $\alpha 0,05$

Asimismo se tiene el estudio de Calderón (2013) quien sostiene que la autoevaluación de la calidad de la comunicación asertiva interna en la Institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo, en cuanto a la variable autoevaluación nos permitió recabar información trascendente, sobre características dentro de una organización educativa, con participación activa de los agentes educativos, que nos llevaron a una auto reflexión sobre los resultados encontrados para replantear estrategias de mejora, quien concuerda con

Finalmente, en la cuarta dimensión que respecta a los niveles de lineamientos de una buena comunicación en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018, se determinó que está en nivel regular, es decir, la forma de desarrollo de los procesos, políticas, estrategias y herramientas dentro de las institución educativa, no alcanzan el nivel óptimo, estos hallazgos permiten explicar que frente a un mejor nivel de lineamientos de una buena comunicación, los trabajadores perciben niveles más positivos de comunicación organizacional.

10. CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto a la hipótesis general, se determinó el nivel de la comunicación organizacional es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como muestra el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -1.859 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t$ (-1.859 > -1,96) y además el valor $p=0,063$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula

Segunda:

En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció el nivel de la comunicación formal e informal es diferente en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -2.014 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ (-2.014 < -1,96) y además el valor $p=0,044$ menor al α 0,05 lo que significa rechazar la hipótesis nula

Tercera:

En relación a la hipótesis específica 2, se concluye el nivel de la comunicación asertiva es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra con el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -0.807 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c < Z_t$ (-0.807 > -1,96) y además el valor $p=0,420$ mayor al α 0,05 lo que significa no rechazar la hipótesis nula

Cuarta:

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se determinó que el nivel del trabajo en equipo es similar en las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, tal como se muestra el estadístico de U Mann Whitney donde la Z_c es igual a -1.307 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación Z_c

$> Z_t (-1.307 > -1,96)$ y además el valor $_p=0,191$ mayor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula.

Quinta:

Finalmente, en lo referente a la hipótesis específica 4, se concluye el nivel de los lineamientos para una buena comunicación es similar entre las Instituciones Educativas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, como se muestra el estadístico de U Mann Whitney donde el Z_c es igual a -1.216 frente al estadístico de la Z_t igual a -1.96 la comparación $Z_c > Z_t (-1.216 < -1,96)$ y además el valor $_p=0,224$ menor al $\alpha 0,05$ lo que significa no rechazar la hipótesis nula.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.

Autora: Elva M. Mamani Llatas.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ✓ Comunicación formal e informal Descendente Ascendente Horizontal Diagonal ✓ Comunicación asertiva Autoestima Asertividad ✓ Trabajo en equipo
¿Cuál es la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?	Determinar la diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	Existe diferencia del nivel de la comunicación organizacional entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	
¿Cuál es la diferencia del nivel de comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?	Establecer la diferencia del nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.	Existe diferencia del nivel de la comunicación formal e informal entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018. Existe diferencia del nivel de la comunicación asertiva entre las	

<p>¿Cuál es la diferencia del nivel de comunicación asertiva entre los docentes de las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es la diferencia del nivel de trabajo en equipo entre los docentes de las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es la diferencia del nivel de lineamientos para una buena comunicación en los docentes de las instituciones educativas de la Red 05, UGEL Ventanilla, 2018?</p>	<p>Establecer la diferencia del nivel de la comunicación asertiva entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p> <p>Establecer la diferencia del nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p> <p>Establecer la diferencia del nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p>	<p>Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p> <p>Existe diferencia del nivel del trabajo en equipo entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p> <p>Existe diferencia del nivel de los lineamientos para una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Públicas “Virgen de Fátima” y “Nuestra Señora de Belén” de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018.</p>	<p>Comunicación interpersonal</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>✓ Lineamiento para una buena comunicación</p> <p>Autoevaluación</p> <p>Reuniones eficaces</p>
--	---	--	--

Metodología Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo-explicativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Corte Transversal</p>	<p>Población</p> <p>345 docentes de las Instituciones Educativas de la RED 05 de la UGEL de Ventanilla.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>110 docentes de la RED 05 de la Ugel de Ventanilla.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Comunicación Organizacional</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Escala de Likert</p> <p>Forma de Administración:</p> <p>Es auto suministrado, es decir los propios sujetos de análisis resolverán el cuestionario.</p> <p>Autor: Elva M. Mamani Llatas.</p> <p>Fundamentado con autor base: Adela De Castro De Castro (2014)</p> <p>Ámbito de Aplicación: En las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018</p> <p>Forma de Administración: Colectiva.</p>	<p>Resultados descriptivos niveles, frecuencias y porcentajes.</p>

Anexo 3. Cuestionario de comunicación organizacional

Estimado docente:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene por objetivo recoger información respecto a la comunicación organizacional de la Institución Educativa donde labora. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciendo de antemano su colaboración.

La información que se obtenga con este instrumento, es confidencial y se garantiza absoluta reserva.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, según su percepción dentro la institución educativa; hay 5 posibles respuestas, cada ítem corresponde a:

ÍNDICE		VALOR
Nunca	N	1
Ocasionalmente	O	2
Algunas veces	AV	3
Frecuentemente	F	4
Siempre	S	5

La categoría intermedia o indiferente (I) es designada para indicar una opción neutral acerca del ítem.

DATOS GENERALES:

- **Tiempo en la institución:** _____
- **Años de experiencia:** _____
- **Nivel de estudios:** Profesor Licenciado Magister Doctor
- **Edad:** _____
- **Género:** Masculino Femenino
- **Condición laboral:** Nombrado Contratado

Nº	ITEMS	1N	2O	3AV	4F	5S
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL					
1	Los directivos publican a través de paneles los acuerdos para la gestión institucional.					
2	Toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución respecto a su trabajo.					
3	Los directivos tienen mecanismos directos de información clara y oportuna.					
4	Las autoridades de la institución le brindan atención cuando les comunica algo referente a su trabajo.					
5	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos.					
6	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.					
7	Mantiene una comunicación clara y fluida con sus compañeros de trabajo dentro de la institución educativa.					
8	La comunicación entre docentes le permite compartir experiencias laborales exitosas.					
9	Mantiene una comunicación horizontal y transparente entre docentes.					
10	Los mensajes por escrito de los docentes llegan de manera oportuna a los directivos de la institución.					
11	Los directivos utilizan medios escritos y orales para la comunicación de planes de trabajo.					
12	Los mensajes se envían respetando la jerarquía dentro de la organización.					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA					
13	Existe confianza para comunicarse de manera directa con los demás.					
14	Se siente condicionado a realizar alguna actividad laboral en la institución educativa.					
15	Siente que su trabajo es valorado dentro de los logros alcanzados por la institución educativa.					
16	Comunica sus opiniones sin importar la aprobación o desaprobación de los demás docentes.					
17	Es amable para comunicar a los demás docentes, algo que no es de su agrado y/o le incomoda.					
18	Piensa bien en lo que quiere comunicar y en qué lugar, antes de hacerlo saber a los demás docentes.					
19	Los directivos permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron.					
20	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.					
21	Los directivos tienden a comunicar, con facilidad y claridad las tareas encomendadas.					
	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO					

22	Las instrucciones que recibe del jefe inmediato son claras y comprensibles.					
23	El mejor medio para comunicarse en equipo es el oral, para evitar distorsiones del mensaje con los demás docentes.					
24	La comunicación directa ayuda a unificar ideas para el trabajo en equipo de la institución educativa.					
25	Existe una atmosfera de confianza entre los docentes y sus jefes inmediatos.					
26	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta y cordial.					
27	En la institución educativa se recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente el trabajo.					
	DIMENSIÓN: LINEAMIENTOS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN					
28	Reconoce que la comunicación dentro de su institución educativa ayuda a conseguir éxitos institucionales.					
29	Considera que la comunicación oral y escrita que mantiene con los demás docentes y directivos es la más adecuada.					
30	Cree que la manera de exponer sus opiniones a los demás conlleva a una buena comunicación en la I.E.					
31	En las reuniones se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas y/o sugerencias de los docentes.					
32	Los directivos dan instrucciones precisas acerca del trabajo, para que los docentes sepan qué se debe hacer, cómo, cuándo, para qué y por qué hacer.					
33	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.					

Anexo 4. Certificado de validez



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación formal e informal								
1	Los directivos publican a través de paneles los acuerdos para la gestión institucional.	✓		✓		✓		
2	Toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución respecto a su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Los directivos tienen mecanismos directos de información clara y oportuna.	✓		✓		✓		
4	Las autoridades de la institución le brindan atención cuando les comunica algo referente a su trabajo.	✓		✓		✓		
5	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos.	✓		✓		✓		
6	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mantiene una comunicación clara y fluida con sus compañeros de trabajo dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	La comunicación entre docentes le permite compartir experiencias laborales exitosas.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una comunicación horizontal y transparente entre docentes.	✓		✓		✓		
10	Los mensajes por escrito de los docentes llegan de manera oportuna a los directivos de la institución.	✓		✓		✓		
11	Los directivos utilizan medios escritos y orales para la comunicación de planes de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Los mensajes se envían respetando la jerarquía dentro de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Comunicación asertiva								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe confianza para comunicarse de manera directa con los demás.	✓		✓		✓		
14	Se siente condicionado a realizar alguna actividad laboral en la institución educativa.	✓		✓		✓		
15	Siente que su trabajo es valorado dentro de los logros alcanzados por la institución educativa.	✓		✓		✓		
16	Comunica sus opiniones sin importar la aprobación o desaprobación de los demás docentes.	✓		✓		✓		
17	Es amable para comunicar a los demás docentes, algo que no es de su agrado y/o le incomoda.	✓		✓		✓		
18	Piensa bien en lo que quiere comunicar y en qué lugar, antes de hacerlo saber a los demás docentes.	✓		✓		✓		
19	Los directivos permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron.	✓		✓		✓		
20	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
21	Los directivos tienden a comunicar, con facilidad y claridad las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo								
		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Las instrucciones que recibe del jefe inmediato son claras y comprensibles.	✓		✓		✓		
23	El mejor medio para comunicarse en equipo es el oral, para evitar distorsiones del mensaje con los demás docentes.	✓		✓		✓		

24	La comunicación directa ayuda a unificar ideas para el trabajo en equipo de la institución educativa.	✓		✓		✓	
25	Existe una atmosfera de confianza entre los docentes y sus jefes inmediatos.	✓		✓		✓	
26	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta y cordial.	✓		✓		✓	
27	En la institución educativa se recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Lineamientos para una buena comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
28	Reconoce que la comunicación dentro de su institución educativa ayuda a conseguir éxitos institucionales.	✓		✓		✓	
29	Considera que la comunicación oral y escrita que mantiene con los demás docentes y directivos es la más adecuada.	✓		✓		✓	
30	Cree que la manera de exponer sus opiniones a los demás conlleva a una buena comunicación en la I.E.	✓		✓		✓	
31	En las reuniones se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas y/o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
32	Los directivos dan instrucciones precisas acerca del trabajo, para que los docentes sepan qué se debe hacer, cómo, cuándo, para qué y por qué hacer.	✓		✓		✓	
33	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Olivia Fernández Yoli DNI: 40043433

Especialidad del validador: Docente e Investigador

11 de Mayo del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación formal e informal								
1	Los directivos publican a través de paneles los acuerdos para la gestión institucional.	✓		✓		✓		
2	Toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución respecto a su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Los directivos tienen mecanismos directos de información clara y oportuna.	✓		✓		✓		
4	Las autoridades de la institución le brindan atención cuando les comunica algo referente a su trabajo.	✓		✓		✓		
5	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos.	✓		✓		✓		
6	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mantiene una comunicación clara y fluida con sus compañeros de trabajo dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	La comunicación entre docentes le permite compartir experiencias laborales exitosas.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una comunicación horizontal y transparente entre docentes.	✓		✓		✓		
10	Los mensajes por escrito de los docentes llegan de manera oportuna a los directivos de la institución.	✓		✓		✓		
11	Los directivos utilizan medios escritos y orales para la comunicación de planes de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Los mensajes se envían respetando la jerarquía dentro de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Comunicación asertiva		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe confianza para comunicarse de manera directa con los demás.	✓		✓		✓		
14	Se siente condicionado a realizar alguna actividad laboral en la institución educativa.	✓		✓		✓		
15	Siente que su trabajo es valorado dentro de los logros alcanzados por la institución educativa.	✓		✓		✓		
16	Comunica sus opiniones sin importar la aprobación o desaprobación de los demás docentes.	✓		✓		✓		
17	Es amable para comunicar a los demás docentes, algo que no es de su agrado y/o le incomoda.	✓		✓		✓		
18	Piensa bien en lo que quiere comunicar y en qué lugar, antes de hacerlo saber a los demás docentes.	✓		✓		✓		
19	Los directivos permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron.	✓		✓		✓		
20	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
21	Los directivos tienden a comunicar, con facilidad y claridad las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Las instrucciones que recibe del jefe inmediato son claras y comprensibles.	✓		✓		✓		
23	El mejor medio para comunicarse en equipo es el oral, para evitar distorsiones del mensaje con los demás docentes.	✓		✓		✓		

24	La comunicación directa ayuda a unificar ideas para el trabajo en equipo de la institución educativa.	✓		✓		✓	
25	Existe una atmosfera de confianza entre los docentes y sus jefes inmediatos.	✓		✓		✓	
26	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta y cordial.	✓		✓		✓	
27	En la institución educativa se recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Lineamientos para una buena comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
28	Reconoce que la comunicación dentro de su institución educativa ayuda a conseguir éxitos institucionales.	✓		✓		✓	
29	Considera que la comunicación oral y escrita que mantiene con los demás docentes y directivos es la más adecuada.	✓		✓		✓	
30	Cree que la manera de exponer sus opiniones a los demás conlleva a una buena comunicación en la I.E.	✓		✓		✓	
31	En las reuniones se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas y/o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
32	Los directivos dan instrucciones precisas acerca del trabajo, para que los docentes sepan qué se debe hacer, cómo, cuándo, para qué y por qué hacer.	✓		✓		✓	
33	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.	✓		✓		✓	

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

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

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

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

12 de Mayo del 2018

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

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


 Firma del Experto Informante.


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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación formal e informal								
1	Los directivos publican a través de paneles los acuerdos para la gestión institucional.	/		/		/		
2	Toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución respecto a su trabajo.	/		/		/		
3	Los directivos tienen mecanismos directos de información clara y oportuna.	/		/		/		
4	Las autoridades de la institución le brindan atención cuando les comunica algo referente a su trabajo.	/		/		/		
5	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos.	/		/		/		
6	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	/		/		/		
7	Mantiene una comunicación clara y fluida con sus compañeros de trabajo dentro de la institución educativa.	/		/		/		
8	La comunicación entre docentes le permite compartir experiencias laborales exitosas.	/		/		/		
9	Mantiene una comunicación horizontal y transparente entre docentes.	/		/		/		
10	Los mensajes por escrito de los docentes llegan de manera oportuna a los directivos de la institución.	/		/		/		
11	Los directivos utilizan medios escritos y orales para la comunicación de planes de trabajo.	/		/		/		
12	Los mensajes se envían respetando la jerarquía dentro de la organización.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Comunicación asertiva								
13	Existe confianza para comunicarse de manera directa con los demás.	/		/		/		
14	Se siente condicionado a realizar alguna actividad laboral en la institución educativa.	/		/		/		
15	Siente que su trabajo es valorado dentro de los logros alcanzados por la institución educativa.	/		/		/		
16	Comunica sus opiniones sin importar la aprobación o desaprobación de los demás docentes.	/		/		/		
17	Es amable para comunicar a los demás docentes, algo que no es de su agrado y/o le incomoda.	/		/		/		
18	Piensa bien en lo que quiere comunicar y en qué lugar, antes de hacerlo saber a los demás docentes.	/		/		/		
19	Los directivos permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron.	/		/		/		
20	Los directivos hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	/		/		/		
21	Los directivos tienden a comunicar, con facilidad y claridad las tareas encomendadas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo								
22	Las instrucciones que recibe del jefe inmediato son claras y comprensibles.	/		/		/		
23	El mejor medio para comunicarse en equipo es el oral, para evitar distorsiones del mensaje con los demás docentes.	/		/		/		

24	La comunicación directa ayuda a unificar ideas para el trabajo en equipo de la institución educativa.	✓		✓		✓	
25	Existe una atmosfera de confianza entre los docentes y sus jefes inmediatos.	✓		✓		✓	
26	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta y cordial.	✓		✓		✓	
27	En la institución educativa se recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Lineamientos para una buena comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
28	Reconoce que la comunicación dentro de su institución educativa ayuda a conseguir éxitos institucionales.	✓		✓		✓	
29	Considera que la comunicación oral y escrita que mantiene con los demás docentes y directivos es la más adecuada.	✓		✓		✓	
30	Cree que la manera de exponer sus opiniones a los demás conlleva a una buena comunicación en la I.E.	✓		✓		✓	
31	En las reuniones se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas y/o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
32	Los directivos dan instrucciones precisas acerca del trabajo, para que los docentes sepan qué se debe hacer, cómo, cuándo, para qué y por qué hacer.	✓		✓		✓	
33	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Saavedra, Segundo DNI: 23621051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

18 de Mayo del 20 18

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

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

Pérez Saavedra

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

Colegio	Tiempo	Año	Nivel	Edad	Genero	Cond	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	T1	T2	T3	T4	T5	T6	L1	L2	L3	L4	L5	L6		
1.00	8	28	1	52	1	1	1	3	2	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	2	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5		
1.00	19	25	2	53	2	1	2	5	3	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	1	3	3	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	
1.00	1	15	1	42	1	2	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	1	4	1	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
1.00	5	30	2	55	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
1.00	7	14	2	33	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
1.00	4	18	2	40	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1.00	5	20	2	40	2	2	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
1.00	3	10	2	54	2	2	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4		
1.00	18	22	2	58	2	1	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1.00	4	6	1	35	1	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
1.00	3	28	3	64	2	1	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	
1.00	20	30	2	57	2	1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	1	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5		
1.00	3	15	3	42	2	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	8	12	1	36	2	1	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2		
1.00	2	12	2	43	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	
1.00	18	28	3	58	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	6	18	2	43	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	3	3	3	2	3		
1.00	2	12	1	34	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
1.00	1	16	2	48	1	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	5	5	1	37	1	2	2	2	2	4	3	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
1.00	1	9	1	40	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
1.00	28	28	2	57	1	1	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
1.00	3	34	2	62	2	1	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
1.00	7	32	2	53	2	1	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	
1.00	3	12	2	43	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	5	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3
1.00	25	27	1	54	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	4	20	2	48	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	1	10	2	38	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	2	10	1	36	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	
1.00	18	20	2	45	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
1.00	15	20	2	49	2	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
1.00	2	24	1	48	2	1	1	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	
1.00	16	22	1	48	2	1	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	1	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	

1.00	3	27	2	55	1	2	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
1.00	18	23	2	42	2	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	3	2	3	5	4
1.00	29	29	4	55	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	3	10	1	39	2	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	
1.00	15	15	1	46	2	1	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	2	15	2	42	1	1	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
1.00	6	28	3	56	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
1.00	4	6	2	36	1	1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
1.00	17	29	2	58	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
1.00	2	8	2	35	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	
1.00	26	37	2	60	2	1	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	
1.00	2	10	3	41	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
1.00	5	20	1	43	1	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1.00	2	8	2	30	1	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
1.00	8	18	3	53	2	1	5	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	4	3	3	1	3	5	4	2	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	2	
1.00	5	20	2	45	1	1	5	4	4	4	5	3	4	2	5	5	5	5	5	1	3	1	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	2
1.00	15	38	2	60	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	1	3	3	1	4	1	3	3	1	5	5	5	4	2	3	4	4	5	3	5	
1.00	17	25	1	56	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
1.00	18	34	2	57	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
1.00	30	36	3	59	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1.00	3	10	3	33	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
1.00	2	16	2	35	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	
1.00	20	21	2	44	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	
1.00	2	28	3	54	2	1	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
1.00	3	8	1	35	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	
1.00	24	24	2	48	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	1	3	3	
1.00	20	29	2	53	2	1	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	
2.00	7	2	2	25	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2.00	27	32	2	57	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
2.00	18	20	2	43	2	1	2	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	5	5
2.00	27	28	1	56	2	1	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	2	1	1	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
2.00	1	5	2	35	2	2	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
2.00	5	8	2	35	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
2.00	15	25	2	45	2	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	
2.00	20	5	2	43	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
2.00	26	30	2	55	2	1	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	
2.00	10	17	2	50	1	1	3	2	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	
2.00	23	25	3	47	2	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	
2.00	4	6	1	35	1	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
2.00	3	28	3	64	2	1	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3
2.00	21	30	2	57	2	1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	1	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
2.00	3	15	3	42	2	1	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.00	8	12	1	36	2	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	

2.00	2	12	2	43	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4			
2.00	18	28	3	58	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
2.00	6	18	2	43	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	5	3	3	3	2	3	4	4	4		
2.00	2	12	1	34	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2.00	1	16	2	48	1	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2.00	5	5	1	37	1	2	2	2	2	4	3	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
2.00	15	38	2	60	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	1	4	1	3	3	1	5	5	5	4	2	3	4	4	5	3	5	4	5		
2.00	16	25	1	56	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
2.00	18	34	2	57	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
2.00	29	36	3	59	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2.00	3	10	3	33	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5		
2.00	2	16	2	35	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3		
2.00	19	21	2	44	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4		
2.00	2	28	3	54	2	1	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
2.00	3	8	1	35	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5		
2.00	23	24	2	48	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	1	3	3	4	4			
2.00	21	29	2	53	2	1	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4		
2.00	5	5	1	37	1	2	2	2	2	4	3	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
2.00	1	9	1	40	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
2.00	25	28	2	57	1	1	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
2.00	3	34	2	62	2	1	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
2.00	9	16	2	53	2	1	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5		
2.00	3	12	2	43	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	5	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	
2.00	4	6	1	35	1	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
2.00	7	28	3	64	2	1	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	
2.00	19	30	2	57	2	1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	1	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	
2.00	3	15	3	42	2	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.00	7	12	1	36	2	1	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
2.00	3	13	2	43	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4
2.00	17	28	3	58	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.00	7	18	2	43	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	
2.00	3	12	1	34	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
2.00	5	16	2	48	1	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.00	7	10	1	37	1	2	2	2	2	4	3	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3

Anexo 6. Constancia de autorización



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 5051 "Virgen de Fátima"



CONSTANCIA

La directora de la Institución Educativa N° 5051 "VIRGEN DE FÁTIMA" del nivel PRIMARIA Y SECUNDARIA, Mg. Cirly Yoicy Ramírez Segovia, hace constar lo siguiente:

Que, la señorita, Elva Mercedes Mamani Llatas, identificada con DNI 42195092, estudiante de la escuela de Posgrado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad Privada César Vallejo, ha realizado en nuestra Institución Educativa, la aplicación de la encuesta a los docentes de los diferentes niveles, sobre el tema de investigación: "La Comunicación Organizacional en las Instituciones Educativas de la RED 05, UGEL, Ventanilla, para optar el grado de Maestra.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para los fines que crea conveniente.

Ventanilla, 25 de julio del 2018.



[Handwritten Signature]
Mg. CIRLY YOICY RAMÍREZ SEGOVIA
DIRECTORA
I.E. N° 5051 VIRGEN DE FATIMA
UGEL VENTANILLA

Mg. Cirly Yoicy Ramírez Segovia
Directora



Institución Educativa
“NUESTRA SEÑORA DE BELEN”
 RM. N° 526 del 23-10-1963 / COD. PRIMARIA. 0488841 - SECUNDARIA: 0209940



CONSTANCIA

LA QUE SUSCRIBE,
 DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “NUESTRA SEÑORA DE
 BELEN” DIRECCION REGIONAL DEL CALLAO/UGEL-VENTANILLA;

HACE CONSTAR:

Que, la Lic. **ELVA MERCEDES MAMANI LLATAS** con DNI N° 42195092, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad “Cesar Vallejo”, ha realizado la aplicación de la encuesta sobre “La Comunicación Organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 5 UGEL-Ventanilla” en esta Institución Educativa, a los docentes del nivel Primaria y Secundaria de Menores, durante los días 17, 18 y 19 de julio 2018.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes.
 EXP. N° 2082-2018.

Ventanilla, 10 de agosto de 2018



[Handwritten Signature]
 MG. NANCY ROCIO VIDAL DE PORTELLA
 DIRECTORA

Secret/lah.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018" de la estudiante **Elva Mercedes Mamani Llatas**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 18 de agosto del 2018



Estrella A. Esquiagola Aranda
DNI:09975909

Feedback Studio - Google Chrome
 Secure | https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&io=991957175&is=1&u=1049427847&ro=4

feedback studio MAMANI_ELVA.docx -- /123 < 11 de 49 > ?

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas
Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018**

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

AUTORA:
Br. Elva Mercedes Mamani Llatas.

ASESOR:
Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

SECCIÓN:
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y calidad educativa

LIMA- PERÚ

Resumen de coincidencias X

24 %

#	Origen	Porcentaje
1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	2 %
3	catarina.udlap.mx <small>Fuente de internet</small>	2 %
4	www.universal.org.ar <small>Fuente de internet</small>	1 %
5	gestiopolis.com <small>Fuente de internet</small>	1 %
6	www.educaycrea.com <small>Fuente de internet</small>	1 %
7	repositorio.ucsg.edu.ec <small>Fuente de internet</small>	1 %

Página: 1 de 73 Número de palabras: 15412 Text-only Report High Resolution Activado

ESP 03:32 p.m.
LAA 09/09/2013



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Mamani Llatas Elva Mercedes

D.N.I. : 42195092

Domicilio : Av. Victor Raúl Mz C-1 Lt. 15-16 Mi. Perú

Teléfono : Fijo : 5534641 Móvil : 937579971

E-mail : elvittta@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mamani Llatas Elva Mercedes

Título de la tesis:

La Comunicación organizacional entre las Ins-
tituciones Educativas de la Red OS, UGEL, Ventanilla, 2018.

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 26/09/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mamani Llatas Elva Mercedes

INFORME TITULADO:

La comunicación organizacional entre Instituciones
Educativas Públicas de la Red 05, Ugel Ventanilla,
2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad.



Estrella A. Esquiagola Aranda