



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092  
Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión pública

**AUTORA:**

**Br. Edith Lourdes Suarez Aguilar**  
(ORCID: 0000-0002-1434-8425)

**ASESOR:**

**Mgr. Karlo Ginno Quiñones Castillo**  
(ORCID: 0000-0002-2760-6294)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de políticas publicas**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

A Everson por todo el apoyo brindado, paciencia, amor y cariño, quiero agradecerte infinitamente.

Este libro representa un significativo homenaje porque fuiste el propulsor de este objetivo cumplido.

**Agradecimiento:**

Te damos gracias, Señor Dios  
Todopoderoso el que eres y que eras y  
que has de venir, porque has tomado tu  
gran poder, y has reinado

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) SUAREZ AGUILAR, EDITH LOURDES cuyo título es: COMUNICACIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA EN LOS DOCENTES DE LA I.E 3092 KUMAMOTO I. UGEL 04. PUENTE PIEDRA. LIMA. 2019


Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14(catorce).

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2020




.....  
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

PRESIDENTE



.....  
Dr. José Luis Valdez Asto

SECRETARIO



.....  
Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Edith SUAREZ AGUILAR, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09332852, con la tesis titulada “Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019”.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 18 de Enero del 2020.



Br. Edith Lourdes Suarez Aguilár  
DNI 09332852

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Magister en Gestión pública.

La finalidad de la presente investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, sustentado bajo antecedentes, fundamentos teóricos y metodológicos, la cual permitirá aportar conocimientos de gestión de comunicación interna y de mejora continua a los directivos y docentes de la institución.

Este estudio se compone de seis capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo se presentan la realidad problemática, los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables, las teorías y/o enfoques bajo las que se sustentan, sus dimensiones, indicadores, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, el método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
<b>II. MÉTODO</b>	22
2.1. Tipo y diseño de investigación	22
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	30
2.6. Métodos de análisis de datos	30
2.7. Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	30
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	43
<b>V. CONCLUSIONES</b>	45
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	46
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	47
<b>ANEXOS</b>	

- Anexo 1 : Matriz de consistencia
- Anexo 2: Instrumento de Comunicación interna
- Anexo 3: Instrumento de la Mejora continua
- Anexo 4: Base de datos de los instrumentos de medios comunicación interna y mejora continua
- Anexo 5: Certificado de validez del instrumento que mide: Comunicación interna
- Anexo 6: Certificado de validez del instrumento que mide: Mejora continua
- Anexo 7: Carta de Presentación
- Anexo 8: Artículo científico



## Índices de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Comunicación interna.	24
Tabla 2	Operacionalización de la variable Mejora continúa.	25
Tabla 3	Población de estudio 2019. De la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	25
Tabla 4	Relación de Validadores	28
Tabla 5	Confiabilidad del cuestionario de comunicación interna	29
Tabla 6	Confiabilidad del cuestionario de mejora continua	29
Tabla 7	Prueba de normalidad	31
Tabla 8	Comunicación interna de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	31
Tabla 9	Mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	32
Tabla 10	Comunicación interpersonal en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	33
Tabla 11	Comunicación intrapersonal en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	34
Tabla 12	Comunicación institucional en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	35
Tabla 13	Correlación medios de comunicación interna y mejora continua	36
Tabla 14	Correlación de mejora continua y comunicación interpersonal	37
Tabla 15	Correlación de mejora continua y comunicación intrapersonal	38
Tabla 16	Correlación de mejora continua y comunicación institucional	39
Tabla 17	Correlación de Comunicación Interna y mejora continua	41
Tabla 18	Correlación de Comunicación Interpersonal y mejora continua	41
Tabla 19	Correlación de Comunicación Intrapersonal y mejora continua	42
Tabla 20	Correlación de Comunicación Institucional y mejora continua	43

## Índices de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de frecuencias de comunicación interna	32
Figura 2	Diagrama de frecuencias de mejora continua	33
Figura 3	Diagrama de barras agrupadas de comunicación interpersonal	34
Figura 4	Diagrama de barras agrupadas de comunicación intrapersonal	35
Figura 5	Diagrama de barras agrupadas de comunicación institucional	36
Figura 6	Diagrama de barras agrupadas de comunicación interna y mejora continua	37
Figura 7	Diagrama de barras agrupadas de mejora continua y comunicación interpersonal	38
Figura 8	Diagrama de barras agrupadas de mejora continua y comunicación intrapersonal	39

## Resumen

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. La investigación fue de tipo básica, correlacional de diseño no experimental y transversal y un método hipotético deductivo. En dicha investigación la muestra fue tomada de una población de 50 docentes del nivel secundario a quienes se les encuestó mediante un cuestionario para medir la relación entre las variables de Comunicación interna y mejora continua con sus dimensiones planificación estratégica, procesos, evaluación la aplicación de los instrumentos fue de forma colectiva. Estos instrumentos fueron validados por expertos conocedores del tema. Luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados arrojaron que la Comunicación interna está relacionados directamente con mejora continua según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.033 cual indicó que existe una relación aceptable entre las variables.

***Palabras clave:*** Comunicación interna, procesos, mejora continua.

## **Abstract**

The general objective of this master's thesis was to determine the relationship between internal communication and continuous improvement in the teachers of the I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Stone Bridge. Lima. 2019. The research was basic, correlational of non-experimental and transversal design and a hypothetical deductive method. In this research the sample was taken from a population of 50 teachers at the secondary level who were surveyed through a questionnaire to measure the relationship between the variables of internal communication and continuous improvement with its dimensions strategic planning, processes, evaluation and the application of the instruments was collective. These instruments were validated by experts knowledgeable in the subject. After performing the appropriate statistical analysis, the results showed that Internal Communication is directly related to continuous improvement according to the Rho Spearman correlation coefficient of 0.033 which indicated that there is an acceptable relationship between the variables.

Keywords: Internal communication, processes, continuous improvement.

## **I.- Introducción**

Las nuevas tendencias globales inciden que la comunicación interna en las organizaciones hay una transformación constante, las instituciones educativas también están abierto al cambio por lo tanto la gestión educativa permite orientar su trabajo al cumplimiento de las demandas sociales, promoviendo el incremento de la calidad educativa.

Teniendo en cuenta la globalización y con infinidad de medios de comunicación, pareciera que la comunicación interna es fácil dentro de las instituciones, comúnmente se escucha que la comunicación no es eficiente como el que se espera, cuando hay una mala comunicación incide directamente en las funciones de los profesores de las instituciones educativas, a su vez también con el grupo de trabajo y la mejora continua para poder trabajar en forma responsable.

En el ámbito nacional, la comunicación interna existe una comunicación ineficaz, el personal de las distintas instituciones, frente a esto se siente desmotivado, falta de participación, interés en las diferentes actividades que se realiza, se sabe que a través de una buena comunicación interna se logra el entendimiento, confianza y la cooperación mutua entre los miembros de la institución cuya finalidad de la comunicación es la construcción de las buenas relaciones dentro y fuera de la institución que va más allá de aquella vinculada al propio trabajo, donde el personal se sienta satisfecho de la actividad que realiza, y sobre todo se sienta comprometido con el desarrollo de la institución participando activamente en el progreso de la institución, por medio de actitudes positivas, aportando en sus labores ideas positivas, compromiso con la institución, de esta manera se convierte en un transmisor de la imagen de la institución.

En el ámbito local, tener un buen clima organizacional no es fácil, todo dependerá de las personas o grupo de personas de la institución que hará el uso adecuado de la comunicación en la cual se refleja el uso de recursos tecnológicos que faciliten la comunicación, favoreciendo la productividad y la integración de todos los docentes de la institución.

En la I.E. Kumamoto I, los docentes y el personal directivo necesitan tener líneas de comunicación interna para proyectar una imagen favorable en el entorno de la

institución y lograr una mejora continua, propiciando cambio de actitudes positivas con independencia que permita la toma de decisiones y alcanzar las metas propuestas en la institución, más aun la comunicación interna es actualmente una competencia muy demandada, a medida que la tecnología sigue avanzando a un ritmo acelerado con muchos cambio en todos los aspectos de nuestras vidas.

También encontramos una de las causas para trabajar es la falta de planificación, muchas veces por carencia de objetivos claros provocan un caos entre los miembros y no avanzar en una mejora continua, la confusión se acaba apoderando del ambiente de trabajo en la cual cada miembro de la institución soluciona sus problemas de manera individual; la falta de confianza en la cual se pierde el respeto, autoridad y falta de liderazgo, así como la comunicación interna es uno de los ejes más importantes en el momento de hacer coordinaciones y conjunto de trabajo, los servidores de la institución tienen una falta de compromiso que los lleva a no dar lo mejor de sí mismo.

Cabe destacar que en la institución encontramos que no todos los docentes tienen a la comunicación interna como eje fundamental para poder organizarnos y coordinar esfuerzos para la obtención de las metas, ello se hace posible para que todos los integrantes se sientan parte importante, motivándoles que trabajen a gusto para lograr los objetivos y metas.

Que importante es tener una buena comunicación, en todos los aspectos; mejoraría la efectividad del trabajo en la institución, cuanto más información tengan los docentes habrá una mejora continua, todo el personal se sentirá integrado y mantendrá a todos al tanto de lo que sucede en la institución nos permitirá la solución de problemas, promover la confianza y las buenas relaciones, así ningún docente se sentirá relegado y apoyará de manera íntegra al equipo de trabajo, sentirá un sentimiento de unidad de que las opiniones, ideas son escuchadas y valoradas, de que todos trabajando juntos pueden llegar al objetivo deseado.

Dentro de los antecedentes internacionales consideramos a Trujillo (2016), en su tesis Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones educativas de Manizales, Colombia, recomienda promover una comunicación interna para poder opinar desde su punto de vista, sugerir sus propuestas, expresar opiniones, que sus propuestas sean escuchadas y debatidas poder llegar a un buen entendimiento.

Además se manifiestan que se debe rescatar el dialogo y la participación, rescatando las ideas innovadoras, creadoras, las capacidades que también son parte importante para el mejoramiento de la institución; así se propicia un ambiente sano promoviendo la buena convivencia entre los integrantes, reconociendo las falencias y superando inconvenientes. De esta manera se tendrá un ambiente con un clima laboral favorable teniendo como base la comunicación interna entre la comunidad educativa.

Por otro lado tenemos a Orosco (2016), en la tesis Acciones de mejoramiento continuo en la comunicación organizacional de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera, Medellin Colombia; esta investigación propone un mejor modelo de comunicación a través de la mejora continua entre los docentes de la comunidad educativa, de acuerdo a los problemas que cuenta la institución no existe una buena comunicación, la existencia de los medios de comunicación, uso de los recursos tecnológicos, las agendas institucionales no se comunican a los directivos, los problemas que tiene la institución son comunicados, entre padres y docente no hay buena comunicación; en el cual se genera caos, desinformación por lo que no evidencia satisfacción en los medios de comunicación.

Es por la cual la institución propone una mejora continua para fortalecer los canales de comunicación identificando los problemas asociados mediante un progreso en la eficiencia y eficacia de la comunicación, la unificación de actividades educativas. Es por eso que los canales de comunicación buscan que cada individuo comprenda cuáles son sus desempeños y principios para lograr optimizar el funcionamiento de la institución.

El plan de mejora continua corregirá los desaciertos y debilidades encontradas mediante en el Sistema de Control Interno del colegio, se tendrá en cuenta el PEI institucional para lograr la mejora continua formulando propuestas concretas y que puedan ser realizados en periodos cortos para ver resultado y logros ejecutados, asignando tareas, responsabilidades y cumplimiento de objetivos en bien de la institución.

Asimismo Vaca (2015), realizó una investigación de Diseño de un plan de comunicación interna y clima laboral de la dirección distrital del MIES (Ministerio de Inclusión y Economía Social) Ambato, en sus conclusiones manifiesta que no cuenta con una dirección en la comunicación interna para mejorar el ambiente en el cual se labora, los miembros de la institución tienen desconocimiento de la secuencia los trámites

administrativos, carencia de canales de comunicación, pobre sistema de comunicación interna, poco compromiso con la institución, desorganización, rumores, chismes, conflictos laborales etc., con esta investigación se busca diseñar un plan de Comunicación interna, mejorando en todo los aspectos las comunicación entre los funcionarios de la institución y los empleados públicos con el fin de mejorar el lugar donde se labora, este plan contemplará seguimiento del trabajo desarrollado esto se realizar cada tres meses en el cual se verán las fallas, deficiencias, necesidades de la institución en el cual se tomara en cuenta para superar todas la falencias encontradas, además el clima laboral es importante, influye en el comportamiento del personal para llegar a un objetivo, mejorando la productividad y rendimiento del personal creando confianza y credibilidad para poder realizar su trabajo con armonía y que será en provecho de la institución.

Respecto a los antecedentes nacionales Maza (2019), realizó una investigación de Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018, la investigación es correlacional de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transversal. La población está formado por 78 trabajadores nombrados y contratados, para la recepción de datos fue encuestas y los instrumentos de recolección de datos fueron temarios destinados a todos los trabajadores. En sus conclusiones considera, la comunicación interna, intrapersonal, interpersonal y comunicación institucional se estipula cuando hay una buena comunicación también se mejorara el desempeño laboral de acuerdo a sus resultados recomienda fomentar la comunicación integradora desde el personal directivo y los servidores públicos, fomentar el trabajo en equipo para favorecer la elaboración conjunta del equipo y obtener resultados beneficiosos para la institución además se alude que también se debe aumentar la comunicación en la institución.

También Guerrero (2018), Realizo una investigación El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016, el tipo de investigación es descriptivo ya que buscará especificar las características de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador como tema de estudio. Utilizando como instrumento de medición la encuesta, que permitirá recoger la información personal docentes y personal administrativo que colaboran en la investigación y comprobar el vínculo real entre las variables que se investiga, el objetivo es observar los resultados de la técnica usada por Kaizen como



método evolutivo de mejora continua de la enseñanza aprendizaje, aporta con el aseguramiento de la calidad educativa en las instituciones educativas superiores, la aplicación de este tipo de pregunta fue asertiva porque facilita la relación entre docente y alumno, además se hace uso de la innovación tecnológica, teniendo en cuenta el mundo globalizado que se está viviendo.

Así mismo Izquierdo (2017), realizó una investigación sobre Propuesta de modelo de gestión integral basado en el evam (evaluación, aprendizaje y mejora en la administración) para la mejora continua del servicio educativo en los entes desconcentrados del ministerio de educación, en la región Amazonas, periodo 2016, en la Universidad Cesar Vallejo es de enfoque cuantitativo, tiene como objetivo impulsar y mejorar las estrategias del nivel académico se sabe que el nivel educativo en la región es bajo, las mejoras continuas impactan en la institución superar debilidades administrativas para un buen desempeño laboral sensibilizando a docentes, directivos, administrativos, comunidad educativa como son los padres del colegio y los alumnos asociados al uso de la comunicación interna para avanzar en la mejora continua.

Así mismo Espinoza, L. y Espinoza, V. (2018), realizó una investigación de Comunicación interna y pedagógica en las instituciones educativas secundarias del distrito de la Unión, en la Universidad Cesar Vallejo, el estudio describe qué relación existe entre la administración interna y la pedagógica, la investigación fue de tipo no experimental, con diseño correlacional, de un grupo de 108 docentes de todas las instituciones de la Unión, la muestra estuvo constituida por 40 docentes de las instituciones educativas, se utilizó el muestreo no probabilístico por utilidad del autor, tipo encuesta que permitió la obtención de información. En la interpretación de resultados de las preguntas sobre la dimensión de la organización, mostrándose que el jefe inmediato trata de obtener información de todos los profesores antes de tomar una determinación, entonces después de haber obtenido información plantea que existe una buena relación entre compañeros.

Chiavenato (2011), La comunicación define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Se dice que la comunicación es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo es la manera de vincularse con otras personas con ideas, hechos y valores: la comunicación es un proceso que une a las personas para compartir conocimientos, sentimientos, y que

comprende transacciones entre ellas.

Para Johnson (2000), comunicación interna y externa es el intercambio de información dentro de las entidades. Los mensajes pueden ser intercambiados a través de contacto personal, teléfono, correo electrónico, intranet (el sitio web es accesible sólo por empleados).

Para Fantoni (2008). La comunicación interna, es un instrumento principal en la gestión empresarial involucrando a todos los individuos de la organización, buscare la colaboración, integración promoviendo la cohesión interna y el rendimiento. Para lograr una buena comunicación interna toda la actividad debe girar en base a los miembros de la organización los expertos dice para que exista una buena comunicación interna debe reunir los siguientes requisitos:

a) Que se sientan comprometidos de modo que ellos mismos se sientan orgulloso de que su trabajo es valorado y sus opiniones serán escuchadas, sus comentarios, sugerencia serán tenidas en cuenta por la dirección logrando mayor participación del personal.

b) La comunicación será parte inherente entre el personal y la organización para tomar decisiones de acuerdo al nivel de responsabilidad, para lo cual el personal se mostrará útil, se identificará con la organización.

c) Motivar el trabajo de las personas de la organización, creando un ambiente favorable, mejorando la calidad, productividad y competitividad del trabajo.

d) La comunicación interna será fluida producirá mejora de la interactividad, favoreciendo la coordinación de las tareas, que permitirá adaptarse con mayor rapidez a las diferentes situaciones que se les presente.

Para Tessi (2012), la comunicación interna es un dialogo entre personas en el cual debe haber una comunicación alentado desde la dirección como líder que encamine y así el personal se sentirá motivado y se vinculara al trabajo obteniendo beneficios productivos de la organización para conservar a los colaboradores exitosos, muchas veces se desconoce el talento del personal que trabaja en la empresa debido a una comunicación interna entre la dirección y el personal, cuando hay una comunicación bidireccional en el cual los

individuos se identifiquen con el trabajo que realiza en las cuales cada persona reciba información, aporte opiniones y sugerencias y se sientan partícipes de la organización.

De modo que la comunicación interna se da en una organización y se genera información, emisión de mensajes, puede ser una comunicación formal e informal que emite la organización, para Tessi (2012), también dice la comunicación interna tiene tres dimensiones, comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal, institucional y cada una de ellas tiene responsabilidad, es por eso que se debe tener informado al personal de las actividades que se realiza en la institución para crear un clima favorable y beneficiosos para la organización.

Según Tessi (2012), Comunicación interpersonal, es la transmisión de información de una persona a otra, en la cual intercambien ideas, sentimiento de afecto, significados mediante mensajes verbales y no verbales, decir la comunicación frente a frente es dinámica y cambiante con la finalidad de alcanzar determinados objetivos.

Según Tessi (2012) Comunicación intrapersonal, denominada comunicación privada, la comunicación se realiza consigo mismo, el diálogo interno las personas puede ser emisor y receptor en un mismo tiempo en su interior, la comunicación intrapersonal se trata más bien de una reflexión en la cual se piensa y se da tiempo de mejorar nuestra comunicación. Los trabajadores no llegan a manifestar en palabras

Según Tessi (2012) Comunicación institucional, busca comunicar la visión, misión los objetivos y su identidad de la institución, interactuando con la sociedad busca la emisión de mensajes, escucha los puntos de vista manifestados por parte de la institución, a esto se busca la empatía y poder transmitir el mensaje a la comunidad.

Mejora es la acción de mejorar, se alude a diferentes situaciones o situaciones en la cual se observan situaciones favorables que pueden ser suave, gradual, repentina, pasajera o permanente, pudiéndose dar entre sujetos, individuos en su aspecto mental, intelectual, económico, moral.

Para Sosa (2009), Mejora continua es un proceso de maximización de la eficacia en la cual se requiere procesos de perfeccionamiento y mejora permanente, se considera la corrección de errores que aportara mejora en la institución, como parte de la gestión busca

resultados óptimos, reconociendo como se integran la planificación estratégica, como controlar los procesos, mediante evaluaciones rigurosas, y así obtener un resultado favorable en bienestar de la organización.

Para Sosa (2009), La planificación estratégica es una herramienta de gestión continuo para la tomar decisiones dentro de las organizaciones, adecuándose a los cambios y los requerimientos que impone la sociedad para lograr la eficiencia y calidad, se dice que la planificación estratégica tiene criterios y procedimientos para el uso de los recurso bien definidos estrategias de organización para el logro de los objetivos como parte integrante de un liderazgo directivos de la organización.

Para Sosa (2009), Procesos es un conjunto de fases que tienen una secuencia los cuales se transforman elementos de entrada en resultados, todos estos resultados que se desea obtener desempeño, calidad y eficiencia en el proceso. Se sabe para que pueda haber un proceso tiene un diseño y gestión de procesos.

De hecho que las empresas han empezado con procesos de cambio, como son los diseños y gestión de procesos, diseño del servicio, gestión del servicio, para alcanzar los objetivos propuesto.

Para Cano (2013), Evaluación, siempre que ha sido mencionado ha sido relacionado con la educación, se realiza durante serie de fases de enseñanza-aprendizaje para ver las falencias, para tomar decisiones adecuadas, se dice que la evaluación es sistemática porque se evaluara los resultados, es integral porque proporciona información de la planificación curricular, gestión, métodos didácticos, que están relacionados con el sistema educativo, viendo los resultados obtenidos es mejorar el sistema de evaluación mejorando su rendimiento, desempeño y competencias; todo esto se dará en un sistema continuo.

En la investigación con el propósito de orientar se formuló el problema general: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?, Como problemas específicos podremos mencionar: ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?, ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092

Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?, ¿De qué manera la comunicación institucional se relaciona la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?

El desarrollo del presente trabajo que se investigó se justificó teóricamente alegando, de acuerdo al contexto del trabajo de investigación, la variable de comunicación interna es importante dentro de las instituciones porque es clave para el buen empleo de la comunicación, transmitir correctamente difusión de la información de los acontecimientos que ocurre en la entidad, siempre tendrá que haber un dialogo constante entre personal y los directivos, para crear un clima optimo y productivo en las entidades. La variable mejora continua siempre estará presente en toda entidad porque se alcanzará la excelencia en todos los campos, ya sea en la eficiencia del personal, las relaciones de comunicación, capacidad, calidad del servicio.

En cuanto a la justificación practica la investigación se justifica porque se mejoraría el nivel de comunicación interna entre todo los docentes de la institución en la cual les permitirá tomar decisiones asertivas frente a los cambios, dándoles información que le ayudara a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad que serán favorables, mediante la mejora continua el personal se sentirá comprometido, mejorando la productividad en sus labores y la eficiencia.

Asimismo en la justificación metodológica del presente trabajo, servirá de instrumento y servirá para investigaciones posteriores, todo el proceso tiene una validez y confiabilidad porque aporta datos, teniendo en cuenta que la variable de comunicación interna según los autores dicen que debe haber una comunicación bidireccional y una mejora continua y que siempre estén dispuestos a los cambios.

Para darle sentido de intencionalidad de la investigación se planteó la hipótesis general: La comunicación interna se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Y Siendo las específicas: La comunicación intrapersonal se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, La comunicación interpersonal se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, La

comunicación institucional se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

Asimismo con la finalidad del trabajo, se redactó los siguientes objetivos siendo el general: Determinar la comunicación interna se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, Siendo los específicos: Determinar la comunicación intrapersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, Determinar la comunicación interpersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, La comunicación institucional se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación para Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es básica por que las variables nos proporcionan aportes teóricos, y entender la manifestación de su comportamiento de las mismas.

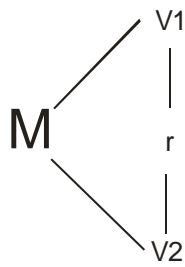
Este tipo de investigación no cuenta con utilidad práctica inmediata, es decir solo ha recopilado datos de información de las variables estudiadas. Así mismo es de tipo descriptivo correlacional teniendo como finalidad determinar la relación que existe entre variables.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño del trabajo de investigación, no experimental y de corte transversal, porque no se han manipulado las variables de estudio, y de corte transversal. Considerando que se recopilaron datos en un espacio de tiempo.

El objetivo de la presente investigación es saber qué relación existe entre las variables siendo de tipo correlacional, todo esto se encuentra en el libro de Hernández et al. (2014).

El esquema del estudio:



Donde:

M = Muestra, 50 docentes, I.E. Kumamoto I

V1 = Comunicación interna

V2 = Mejora continua

r = Correlación entre dichas variables de estudio.

## 2.2. Operacionalización de las variables

### Variable 1: Comunicación interna

Brandolini, A. (2009), Comunicación Interna es una herramienta de gestión, que busca la eficacia en la recepción y comprensión de mensajes. Esta comunicación va dirigida a un público interno, a todos los empleados de una entidad integrante del entorno, productivo, armonioso y participativo.

### Variable 2: Mejora continua

Según Flores (2010), Mejora continua, es optimizar y aumentar la calidad de un artículo, proceso o servicio.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Comunicación Interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Comunicación intrapersonal	Comunicación vertical	1,2,3,4,5,6,7	1 Nunca	Aceptable (70-145)
	Comunicación horizontal		2 Casi nunca	Medianamente Aceptable (51-69)
	Transversal		3 A veces	No aceptable (29-50)
	Nivel Cognoscitivo (razón)		4 Casi siempre	
Comunicación interpersonal	Nivel afectivo (emoción)	8, 9, 10, 11, 12, 13,14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	5 Siempre	
	Nivel Conativo (acción)			
Comunicación institucional	Escucha	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29		
	Empatía			
	Emisión			

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 2

*Operacionalización de la variable Mejora Continua*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Planificación estratégica	Liderazgo			Aceptable (70-145)
	Capacidad de respuesta	1,2,3,4,5,6,7		Medianamente Aceptable (51-69)
Procesos	Diseño y gestión de procesos		1 Nunca 2 Casi nunca	
	Trabajo constante	8, 9, 10, 11, 12, 13,14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	3 A veces 4 Casi siempre	
	Compromiso institucional		5 Siempre	
	Logros			
Evaluación	Metas	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29		
	Mejora			

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población de estudio:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la población es el grupo de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En la investigación la población estaba conformada por 50 docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

Tabla 3

*Población 2019 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra*

<b>Docentes</b>	<b>Sub Total</b>
Nivel Secundario	50
TOTAL	50

### **Muestra:**

Indicaron que la muestra es en esencia un subgrupo de la población Hernández et al. (2014) además indica que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto de elementos declarados en sus características al que se llama población. La muestra fue de 50 docentes.

### **Muestreo**

Se empleará el muestreo no probalístico intencional o selectivo, teniendo en cuenta por planteado por Carrasco (2007) para lo cual manifiesta, no todos los componentes del universo o población tienen probabilidad de ser elegidos, el investigador selecciona según su criterio para cumplir con la investigación correspondiente.

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

### **Técnica**

#### **La Encuesta**

Carrasco (2007) es un instrumento para la investigación social debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. La técnica que se emplea es una encuesta, con la finalidad de conocer la perspectiva del desempeño de los docentes, esta información es anónima.

### **Instrumento**

#### **Cuestionario**

Indicado por Carrasco (2007) el cuestionario es un instrumento social más usado, ya que permite una respuesta directa, en la cual se extrae información de un grupo de personas. El

instrumento que se empleo fue el cuestionario.

### **Ficha técnica del instrumento comunicación interna**

#### **Instrumento 1: Comunicación interna**

##### **Ficha técnica**

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Cuestionario de Comunicación Interna
<b>Autor:</b>	Edith Suárez Aguilar
<b>Año:</b>	2019
<b>Tipo de Investigación:</b>	Cuestionario
<b>Objetivo:</b>	Recolectar datos por medio de encuestas aplicadas a los docentes de la I.E. 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra
<b>Población:</b>	50 Docentes
<b>Aplicación:</b>	Encuesta directa
<b>Tiempo de administración:</b>	20 minutos
<b>Normas de aplicación:</b>	El docente selecciona cada ítem según lo estime.
<b>Escala:</b>	De medición ordinal tipo Likert Nunca, casi nunca, regularmente, Casi siempre, siempre
<b>Niveles de rango:</b>	Aceptable (70-145) Medianamente aceptable (51-69) No aceptable (29-50)

### **Ficha técnica del instrumento Mejora Continua**

#### **Instrumento 2: Mejora Continua**

##### **Ficha técnica**

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Cuestionario de Mejora Continua
<b>Autor:</b>	Edith Suárez Aguilar
<b>Año:</b>	2019
<b>Tipo de Investigación:</b>	Cuestionario

<b>Objetivo:</b>	Recolectar de datos por medio de encuestas aplicadas a los docentes de la I.E. 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra
<b>Población:</b>	50 Docentes
<b>Aplicación:</b>	Encuesta directa
<b>Tiempo de administración:</b>	20 minutos
<b>Normas de aplicación:</b>	El docente selecciona cada ítem según lo estime.
<b>Escala:</b>	De medición ordinal tipo Likert Nunca, casi nunca, regularmente, Casi siempre, siempre
<b>Niveles de rango:</b>	Aceptable (70-145) Medianamente aceptable (51-69) No aceptable (29-50)

### **Validez**

Carrasco (2007), manifiesta que es un instrumento de investigación en que estos miden con veracidad, precisión, y autenticidad aquello que se quiere medir de la variable de estudio. En consecuencia, esta investigación se usó la validez del contenido Por lo tanto, en esta investigación se utilizó la validez que fue desarrollado a través de juicio de expertos.

Tabla 4

#### *Relación de validadores*

<b>Validador</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Resultado</b>
Yolanda Josefina Huayta Franco	Doctora	Aplicable
Jimmy Orihuela Salazar	Magister	Aplicable
Johonny Farfán Pimentel	Doctor	Aplicable

## Confiabilidad del instrumento

Tabla 5

*Confiabilidad del cuestionario de Comunicación interna*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	29

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

García, 2006 plantea la siguiente escala de valoración.

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable

De .70 a 80 es respetable

De .80 a .90 es muy buena

Alrededor de .90 es un nivel elevado de confiabilidad

El instrumento de variable *Comunicación Interna* fue aplicado a 50 docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima 2019, obteniendo como resultado 0.773 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como aceptable según Cronbach.

Tabla 6

*Confiabilidad Cuestionario de Mejora Continua*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	29

Fuente: Elaboración Propia

El instrumento de la variable *Mejora Continua* fue aplicado a 50 docentes de la I.E 3092

Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019, obteniendo como resultado 0.903 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como muy aceptable según Cronbach.

## **2.5 Procedimiento**

El instrumento utilizado para levantar datos fue de dos cuestionarios con 29 preguntas se usó escala de Likert con respecto a la comunicación interna y mejora continua. Toda esta información fue ingresada en una hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS V. 25, dicho programa nos permitió elaborar tablas y figuras.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos estadístico, se usó el programa estadístico para ciencias sociales SPSS V.25, para la interpretación de las hipótesis, se aplicó la estadística de Rho Spearman.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se consideró la línea ética, como protección a las personas que intervinieron en el estudio, a esto se suma el consentimiento informado acerca del cuestionario brindado, manifestando su decisión voluntaria de participar que únicamente será utilizada para fines del presente trabajo.

# **III. RESULTADOS.**

## **3.1 Descripción**

### **Prueba de normalidad**

Para una población muestral de  $N = 50$  se utilizará el estadístico de Shapiro-Wilk para el cálculo de la normalidad por ser el más adecuado para este tamaño de muestra.

Hipótesis para la normalidad

Ho: Las variables usadas en la población tiene distribución normal

H1: Las variables usadas en la población son distintas a la distribución normal

Tabla 7.

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<i>Comunicación Interna</i>	,899	50	,000
<i>Mejora Continua</i>	,906	50	,001

Al 95% de nivel de significancia, se concluye que  $p=0.000 < 0.05$  y  $0.001 < 0.05$ . Como se evidencia en ambos casos la distribución no es normal, en ese sentido distribuciones diferentes no se pueden comparar.

Según los resultados obtenidos, se rechaza el  $H_0$  llegando a la conclusión que, al ser los datos no correspondientes a una distribución normal, justifica aplicar estadísticas no paramétricas, como sería el uso del coeficiente de Rho Spearman y determinar la relación entre variables y dimensiones.

Estadística descriptiva

Tabla 8.

*La comunicación Interna en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIA	11	22,0
	ACEPTABLE	39	78,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

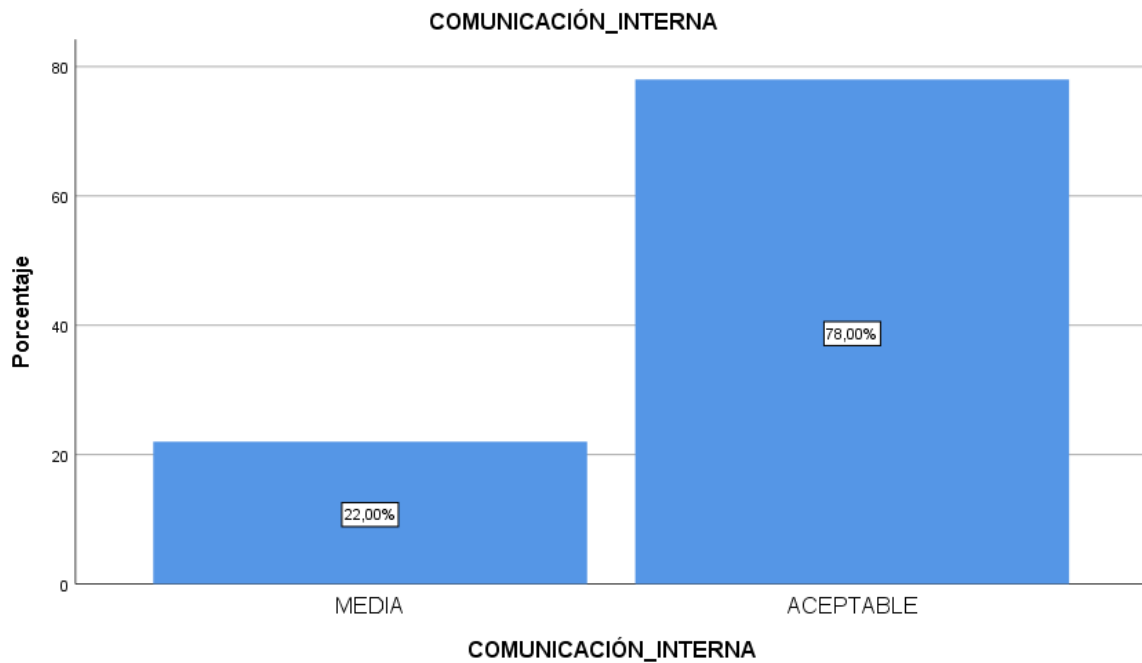


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la variable *Comunicación Interna*

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 1; se muestra que respecto a la *Comunicación Interna* de los docentes en un nivel aceptable representa un 78 % y nivel de medianamente aceptable un 22 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 9.

*La Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	12	24,0
	ADECUADO	38	76,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos



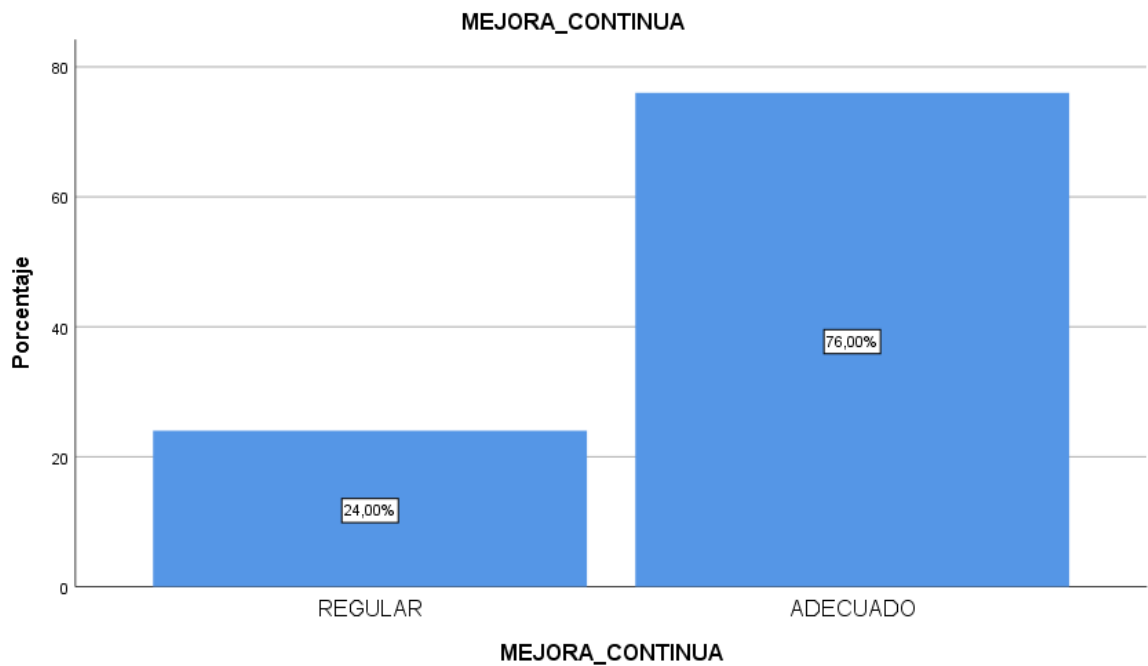


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la variable *Mejora Continua*

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 2; se muestra, la *Mejora Continua* de los docentes en un nivel adecuado representa un 76 % y en un nivel regular un 24 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 10.

*La comunicación interpersonal en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIA	17	34,0
	ACEPTABLE	33	66,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

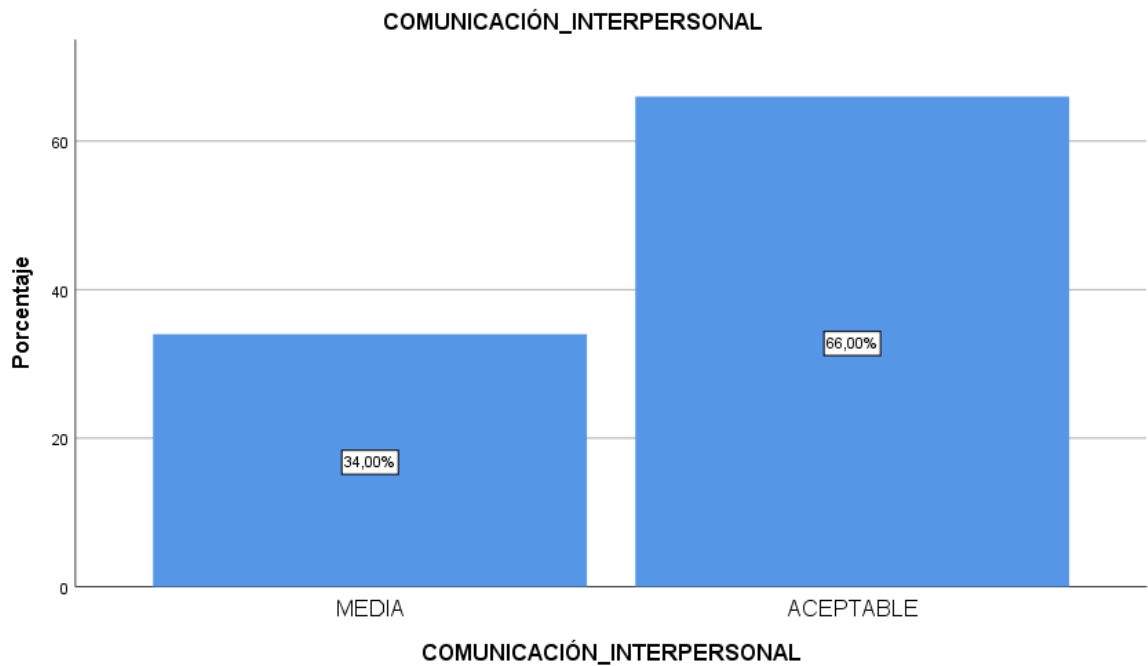


Figura 3. Diagrama de frecuencias de la dimensión *comunicación interpersonal*

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 3; respecto a la *comunicación interpersonal* de los docentes en un nivel aceptable representa un 66 % y en un nivel de medianamente aceptable un 24 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 11.

*La comunicación intrapersonal en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIA	10	20,0
	ACEPTABLE	40	80,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

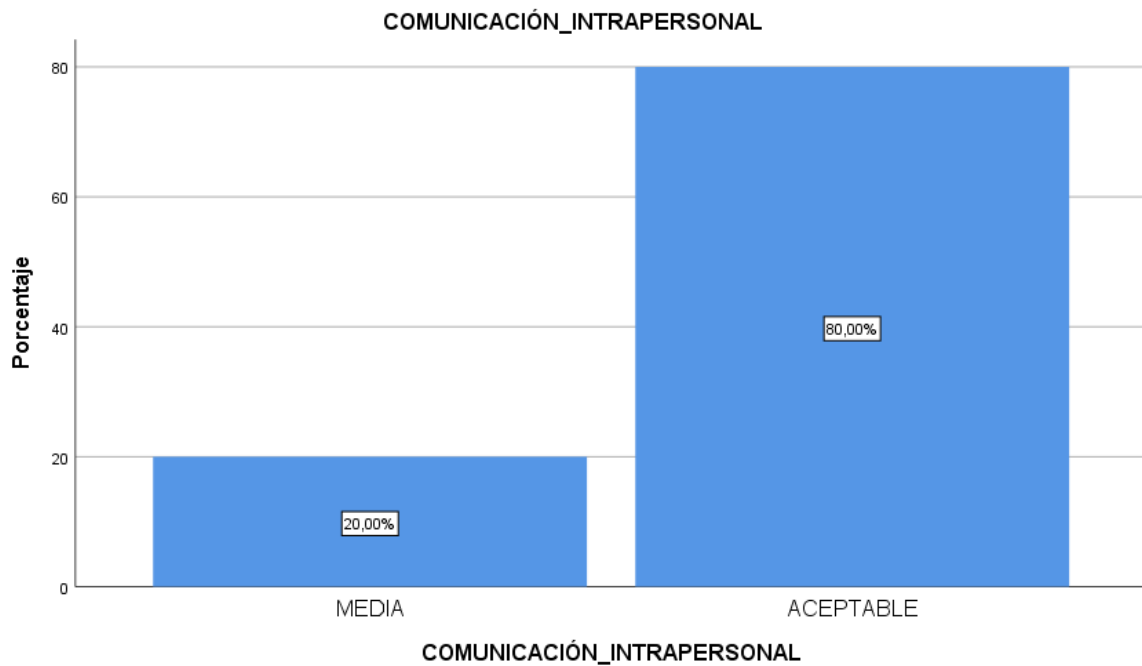


Figura 4. Diagrama de frecuencias de la dimensión *comunicación intrapersonal*

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 4; muestra que la *comunicación intrapersonal* de los docentes en un nivel aceptable representa un 80 % y en un nivel de medianamente aceptable un 20 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 12.

*La comunicación institucional en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIA	12	24,0
	ACEPTABLE	38	76,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

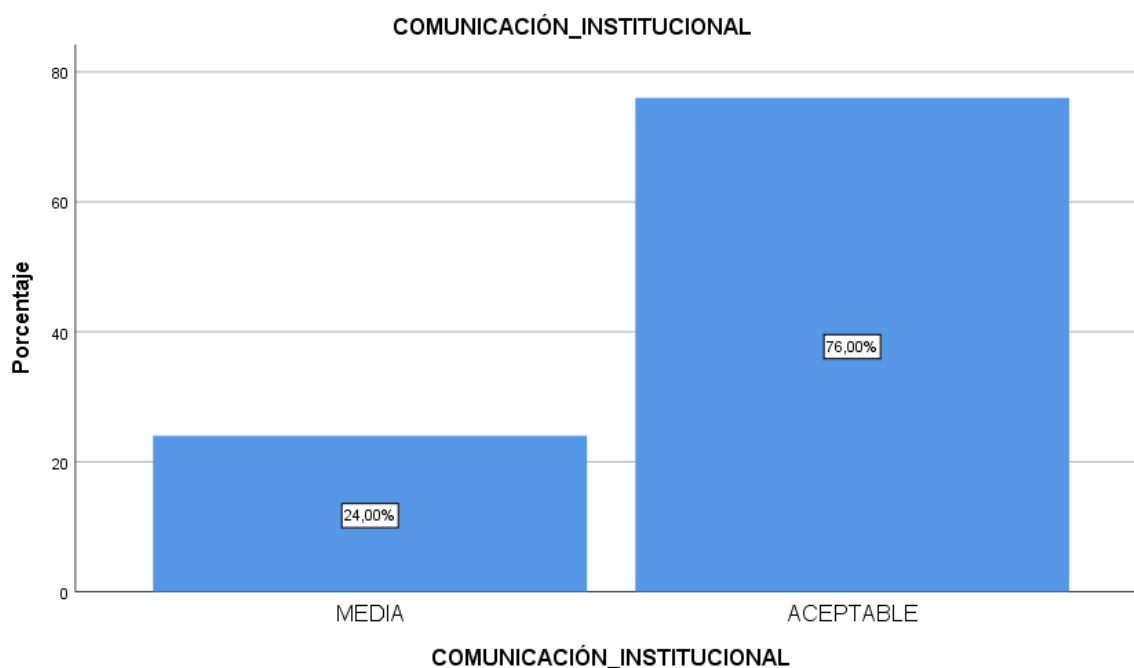


Figura 5. Diagrama de frecuencias de la dimensión *comunicación institucional*

Interpretación:

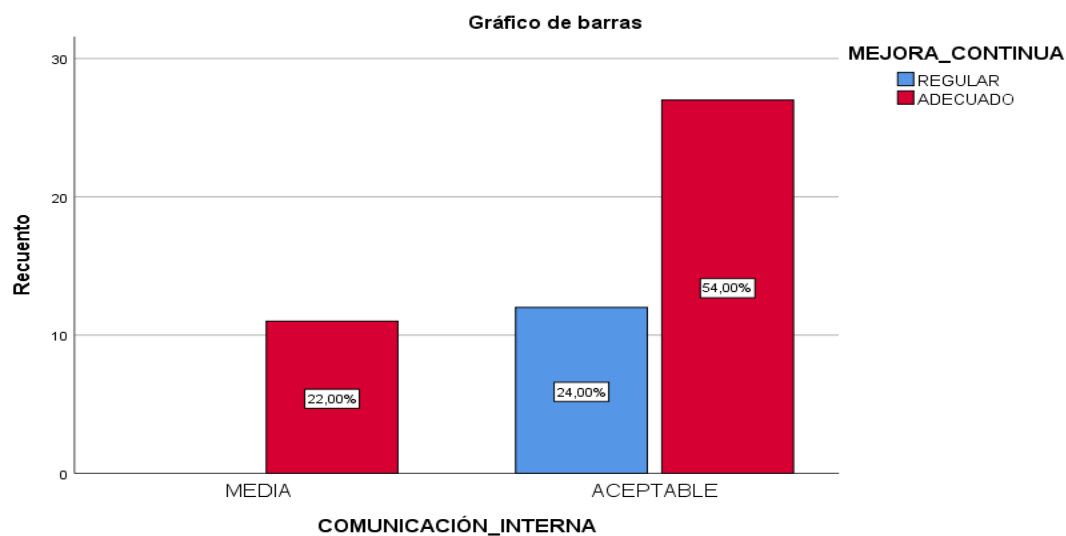
En la tabla 12 y figura 5; se muestra que respecto a la *comunicación institucional* de los docentes en un nivel aceptable representa un 76 % y en un nivel de medianamente aceptable un 24 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 13.

*Relación entre las variables comunicación interna y la mejora continua en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

		MEJORA_CONTINUA		Total
		REGULAR	ADECUADO	
COMUNICACIÓN_INTERNA	MEDIA	Recuento	0	11
		% del total	0,0%	22,0%
	ACEPTABLE	Recuento	12	27
		% del total	24,0%	54,0%
Total	Recuento	12	38	
	% del total	24,0%	76,0%	

Fuete: Base de datos



*Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de la variable comunicación interna y la variable mejora continua*

Interpretación:

Se visualiza en la En la tabla 13 y figura 6; la *comunicación interna* en nivel medio, el 22% de los docentes percibe que la *mejora continua* es adecuada, cabe señalar; la *comunicación interna* en un nivel aceptable, el 54 % de docentes percibe que la *mejora continua* está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la *mejora continua* está en un nivel regular.

Tabla 14.

*Relación entre las variables la mejora continua y comunicación interpersonal en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

			MEJORA_CONTINUA		Total
			REGULAR	ADECUADO	
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	MEDIA	Recuento	4	13	17
		% del total	8,0%	26,0%	34,0%
	ACEPTABLE	Recuento	8	25	33
		% del total	16,0%	50,0%	66,0%
Total	Recuento	12	38	50	
	% del total	24,0%	76,0%	100,0%	

*Fuete:* Base de datos

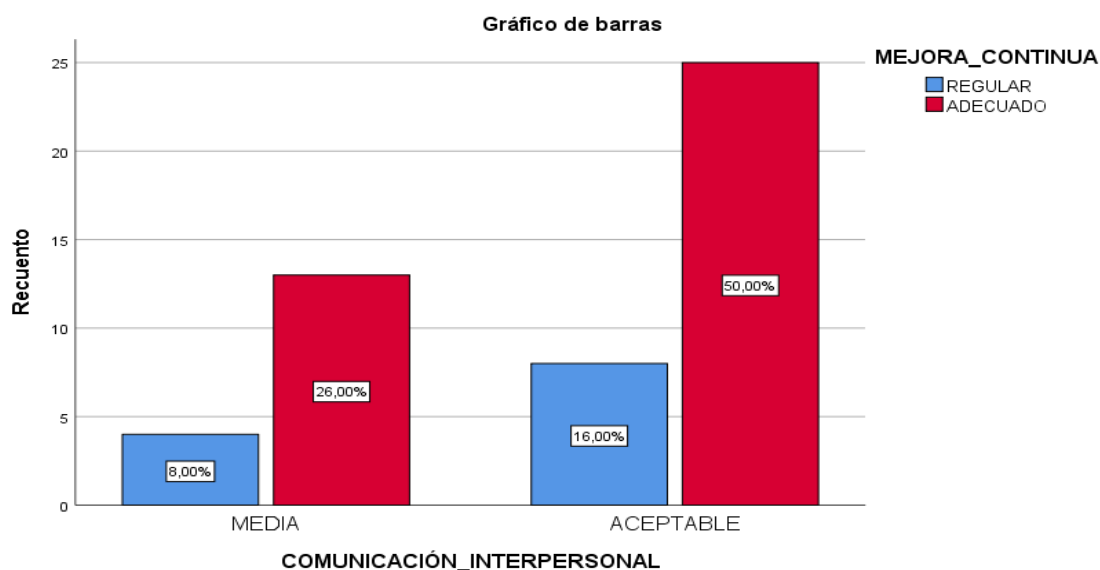


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de la variable *mejora continua* y la variable *comunicación interpersonal*

**Interpretación:**

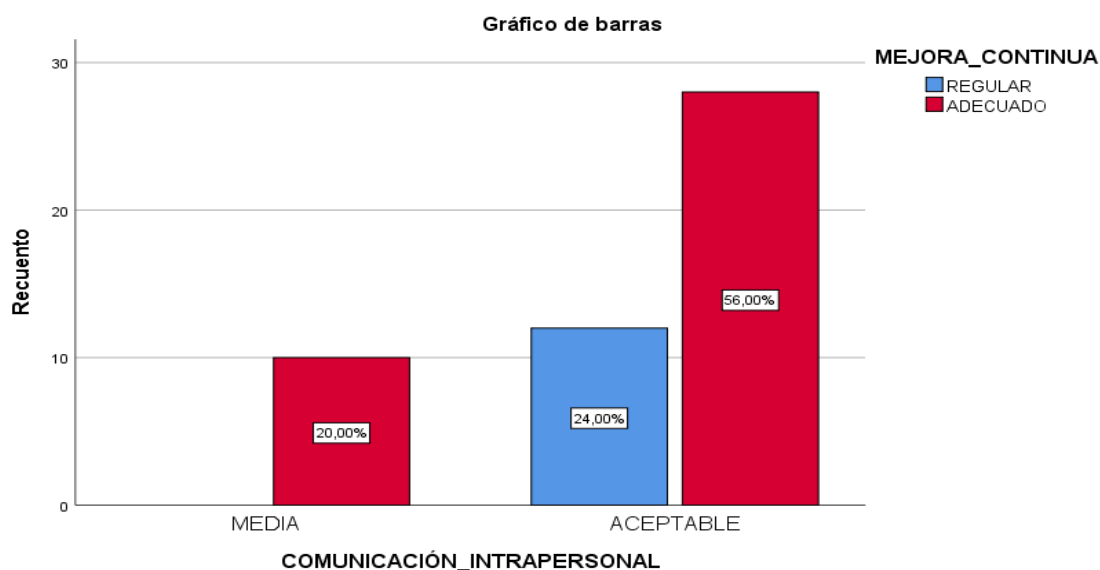
Como se visualiza en la En la tabla 14 y figura 7; la *comunicación interpersonal* en nivel medio, el 26% de trabajadores percibe que la *mejora continua* es adecuada y el 8 % que es regular, de otro lado; para la *comunicación interpersonal* en un nivel aceptable, 50 % de trabajadores percibe que la *mejora continua* está en un nivel adecuado y a su vez el 16 % percibe que la *mejora continua* está en un nivel regular.

Tabla 15.

*Relación entre las variables la mejora continua y comunicación intrapersonal en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

			MEJORA_CONTINUA		Total
			REGULAR	ADECUADO	
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL	MEDIA	Recuento	0	10	10
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
	ACEPTABLE	Recuento	12	28	40
		% del total	24,0%	56,0%	80,0%
Total		Recuento	12	38	50
		% del total	24,0%	76,0%	100,0%

Fuete: Base de datos



*Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de la variable mejora continua y la variable comunicación intrapersonal*

**Interpretación:**

Como se visualiza en la En la tabla 15 y figura 8; la *comunicación intrapersonal* en un nivel medio, el 20% de trabajadores percibe que la *mejora continua* es adecuada, por otro lado; para la *comunicación intrapersonal* en un nivel aceptable, el 56 % de trabajadores percibe que la *mejora continua* está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la *mejora continua* está en un nivel regular.

Tabla 16.

*Relación entre las variables la mejora continua y comunicación institucional en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.*

			MEJORA_CONTINUA		Total
			REGULAR	ADECUADO	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	MEDIA	Recuento	0	12	12
		% del total	0,0%	24,0%	24,0%
	ACEPTABLE	Recuento	12	26	38
		% del total	24,0%	52,0%	76,0%
Total		Recuento	12	38	50
		% del total	24,0%	76,0%	100,0%

*Fuete:* Base de datos

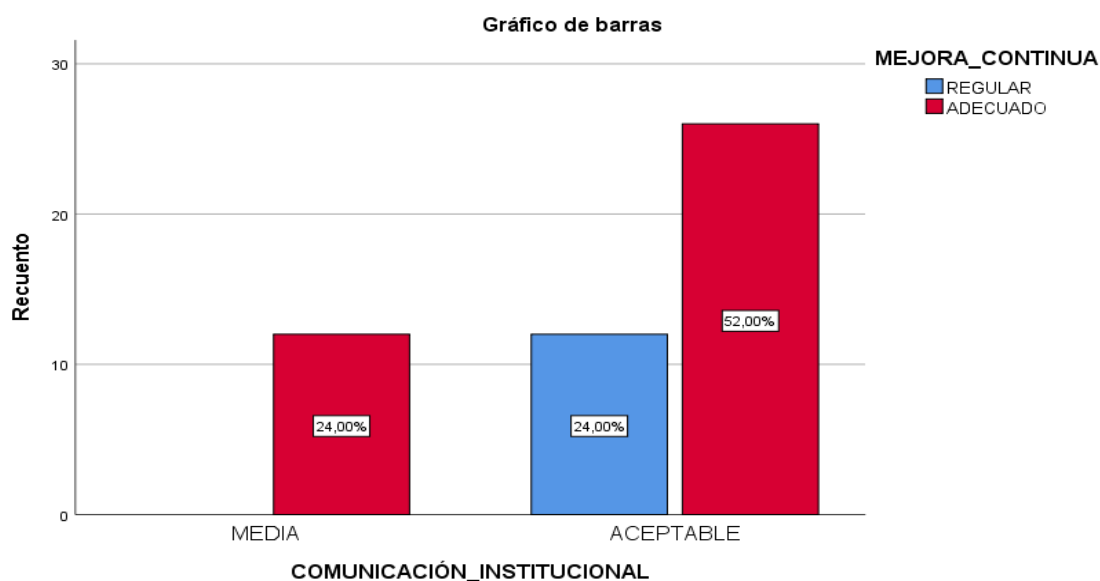


Figura 9. Diagrama de barras agrupadas de la variable *mejora continua* y la variable *comunicación intrapersonal*

### Interpretación:

Como se visualiza en la En la tabla 16 y figura 9; la *comunicación institucional* en un nivel medio, el 24% de trabajadores percibe que la *mejora continua* es adecuada, por otro lado; para la *comunicación institucional* en un nivel aceptable, el 52 % de trabajadores percibe que la *mejora continua* está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la *mejora continua* está en un nivel regular.

#### 4.1.1 Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

Ho: La Comunicación Interna no se relaciona de manera significativa con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.

H1: La Comunicación Interna se relaciona de manera significativa con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019



Tabla 17.

*Correlación de las variables Comunicación Interna y Mejora Continua.*

			Comunicación Interna	Mejora Continua
Rho de Spearman	<i>Comunicación Interna</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,821
		N	50	50
	<i>Mejora Continua</i>	Coeficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,821	.
		N	50	50

**Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 17, podemos establecer que para el valor de 0.033 (coeficiente de Rho Spearman) existiría una muy baja correlación entre las variables y puesto que el valor  $p=0.821 > 0.05$  entonces se concluye que la *Comunicación Interna* tiene muy poca relación con la *Mejora Continua* en los docentes de la I.E 3092 I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra.

**Hipótesis específica 1.**

Ho La comunicación interpersonal no se relaciona de manera significativa con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

H1 La comunicación interpersonal se relaciona de manera significativa con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

Tabla 18.

*Correlación de la dimensión Ccomunicación Interpersonal y la Mejora Continua*

			Comunicación Interpersonal	Mejora Continua
Rho de Spearman	<i>Mejora Continua</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,076
		Sig. (bilateral)	.	,602
		N	50	50
	<i>Comunicación Interpersonal</i>	Coeficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,602	.
		N	50	50

### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 18, podemos establecer que para el valor de 0.076 (coeficiente de Rho Spearman) existiría una muy baja correlación entre la dimensión *Comunicación Interpersonal* y la variable *Mejora Continua* y puesto que el valor  $p=0.602>0.05$  entonces se concluye que la *Comunicación Interpersonal* tiene muy poca relación con la *Mejora Continua* en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

### Hipótesis específica 2.

Ho La comunicación intrapersonal no se relaciona de manera significativa con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

H1 La comunicación intrapersonal se relaciona de manera significativa con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

Tabla 19.

*Correlación de la dimensión Comunicación Intrapersonal y la Mejora Continua*

		Mejora Continua	Comunicación Intrapersonal
Rho de Spearman	<i>Mejora Continua</i>	Coeficiente de correlación	,221
		Sig. (bilateral)	,122
		N	50
	<i>Comunicación Intrapersonal</i>	Coeficiente de correlación	,221
		Sig. (bilateral)	,122
		N	50

### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 19, podemos establecer que para el valor de 0.221 (coeficiente de Rho Spearman) existiría una baja correlación entre dicha dimensión, *comunicación Intrapersonal* y la variable *Mejora Continua* y puesto que el valor  $p=0.122>0.05$  entonces se concluye que la *Comunicación Intrapersonal* tiene poca relación con la *Mejora Continua* en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

### Hipótesis específica 3.

Ho La comunicación institucional no se relaciona de manera significativa con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

H1 La comunicación institucional se relaciona de manera significativa con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

Tabla 20

#### *Correlación de la dimensión Comunicación Intrapersonal y la Mejora Continua*

		Mejora Continua	Comunicación Intrapersonal
Rho de Spearman	<i>Mejora Continua</i>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,046
		N	50
	<i>Comunicación Intrapersonal</i>	Coeficiente de correlación	,046
		Sig. (bilateral)	,749
		N	50

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 20, podemos establecer que para el valor de 0.046 (coeficiente de Rho Spearman) existiría una muy baja correlación entre la dimensión *Comunicación Institucional* y la variable *Mejora Continua* y puesto que el valor  $p=0.749 > 0.05$  entonces se concluye que la *Comunicación Institucional* tiene muy poca relación con la *Mejora Continua* en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.

#### **IV. DISCUSION**

Respecto al primer objetivo el resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0.076 se visualizó la existencia de una muy baja correlación. Así mismo siendo el valor de significancia  $p=0.602 > 0.05$  concluyéndose que: la Comunicación Interna tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. La comunicación interpersonal tiene muy poca relación con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Además se muestra que comunicación interpersonal de los docentes en

un nivel aceptable representa un 66 % se puede decir que la comunicación interpersonal es medianamente aceptable.

Acerca del segundo objetivo específico el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.221 existe una correlación baja, siendo significativamente bilateral  $p=0.122>0.05$ , se evidencia que la concluye que la Comunicación Intrapersonal tiene poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Respecto a la comunicación intrapersonal en un nivel medio, el 20% de docente percibe que la mejora continua es adecuada, así mismo; para la comunicación intrapersonal tiene un nivel aceptable, siendo un 56 % de trabajadores percibe que la mejora continua está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la mejora continua está en un nivel regular.

En referencia al tercer objetivo el valor es de 0.046, coeficiente de Rho Spearman existiría una muy baja correlación entre la Comunicación Institucional y la variable de Mejora Continua y puesto que el valor  $p=0.749>0.05$  entonces se concluyendo que la Comunicación Institucional tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Siendo la comunicación comunicaci3n institucional de nivel medio, el 24% de docente percibe que la mejora continua es adecuada, igualmente; para la comunicaci3n institucional en un nivel aceptable, el 52 % de docentes visualiza que la mejora continua est3 en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la mejora continua est3 en un nivel regular. De otra manera Orosco (2016) dice que la comunicaci3n entre los entes, la instituci3n, padres, alumnos, directivos, docente deben tener una comunicaci3n interna con una buena informaci3n transparente para todos.

Adem3s de encontrar y analizando los resultados del objetivo general, siendo el resultado del Rho Spearman de 0.033 se observ3 que existe una baja relaci3n entre las variables y siendo su nivel de significancia bilateral en la *Comunicaci3n Interna* de los docentes en un nivel aceptable de un 78 % y nivel de medianamente aceptable un 22 % seg3n la percepci3n de los docentes y *Mejora Continua* en un nivel adecuado representa un 76 % y en un nivel regular un 24 % seg3n la percepci3n de los docentes encuestados. Los resultados concuerdan con Maza (2019) quien concluye. Si hay una buena comunicaci3n

interna también habrá una mejora continua, fomentando el trabajo entre los trabajadores, uniendo ideas, pensamientos e integración del grupo de trabajadores.

## V. Conclusiones

**Primera:** Acerca de la investigación, respecto a la primera hipótesis específica, se define que la comunicación interpersonal señala muy poca relación con la Mejora Continua siendo su  $0.076$ , se evidencia una medianamente aceptable relación entre las variables.

**Segundo:** De igual modo respecto con la segunda hipótesis específica, muestra que la Comunicación Intrapersonal tiene poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Siendo su coeficiente de  $0.221$  y existe una asociación de nivel regular.

**Tercero:** De otro lado investigación, respecto a la tercera hipótesis específica, se observa que la Comunicación Institucional tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Siendo  $0.046$ , coeficiente de Rho Spearman, demostró una asociación regular.

**Cuarto:** Otro punto, respecto a la hipótesis general, se demuestra que la *Comunicación Interna y Mejora Continua* Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. Siendo el coeficiente su correlación  $0.033$  demostró una asociación moderadamente aceptable

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Respecto a la comunicación interna se sugiere a la I.E 3092 Kumamoto, realizar una comunicación interna y que la transmisión y comprensión emitidos por todos los docentes de la comunidad educativa deben de mejorar que vayan en beneficio de la institución.
- Segundo:** En la comunicación intrapersonal se recomienda proponer trabajos en conjunto y que los docentes se sientan identificados con la institución y se incrementen su participación tomando en cuenta y analizando sus propuestas en beneficio de la institución.
- Tercero:** La Dirección deben comunicar a los docentes de la institución las metas, objetivos anuales y compromisos que se deben cumplir en fechas determinadas para que los docente se involucren en los trabajos que realiza la institución.
- Cuarto:** A los directivos de la institución se le recomienda hacer programas de capacitación para una mejora continua de la comunicación, orientando a profundizar y desarrollar los procesos de enviar los mensajes de manera eficaz y, así desarrollar una comunicación armoniosa.
- Quinto:** Para posteriores investigaciones, se tiene que profundizar el tema de comunicación interna que ayudara para que el proceso de mejora continua sea parte de todos los miembros de la comunidad institucional.

## Referencias

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Universidad de Murcia 2004.
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON Internacional S.A.C, Lince – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Arizcuren, A. & Cabezas, E. (2008), *Guía de buenas prácticas de comunicación interna – Cuaderno de buenas prácticas*. Caja Madrid, Obra social, España. Recuperado de: <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Arras-Vota, A. (2010). *Comunicación organizacional. Colección de textos universitarios, Universidad autónoma de Chihuahua, México 2011*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/303385441\\_Comunicacion\\_Organizacional](https://www.researchgate.net/publication/303385441_Comunicacion_Organizacional).
- Arnold E. y Silva N. (2011). Perceptions of Organizational Communications Processes in quality Management Revista de Psicología Vol. 29 (1), ISSN 0254-9247
- Bedoya, S. (2017). *Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón*. Libro colectivo en línea de: <http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/libro-colectivo-edicion-2.html>.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa*. (1a ed.) España.
- Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna*, Primera edición: mayo 2009 – Buenos Aires, 128p.:22x13 cm.

- Cano, A. (2013). Elementos para una definición de evaluación. Mayo 2013 – España:  
Recuperado de <https://www.docsity.com/es/definicion-evaluacion/2974646/>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de Investigación Científica* (2a ed.) Lima: San Marcos.
- Cevallos, N. (2018). *Mejora continua de la calidad en la educación superior desde la comparación de estándares definidos por el estado 2018*. (Tesis Maestría). Universidad San Martín de Porras.
- Cornejo, D. (2019). Comunicación interna. (1a ed, digital). Santiago de Chile, marzo 2019.
- Coombs, W. (2004) Impact of Past Crisis on Current Crisis Communication – Insights from situational Crisis Communication Theory In: *Journal of Business Communication*, 3/2004, p. 265-289.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9a ed.) México, 2011.
- De Gruyter, (2015). Factors Influencing Effectiveness of Internal Communication, Vol. 23, No. 2/2015: p. 24–38, ISSN 2084-3356; e-ISSN 2300-858X: <https://content.sciendo.com/downloadpdf/journals/jmbace/23/2/article-p24.xml>.
- Deming, E. Let's improve your company's operational strategies together! Article: <http://www.deming.org/>
- Denison, D., & Neale, W. (1996). *Denison organizational culture survey: Facilitator guide*. Ann Arbor (MI): Aviat.
- Díaz, A. (2013). Por la ruta de la mejora continua. Introducción para los dirigentes del mundo moderno. *Revista de Ciencias Administrativas* recuperado el 01



de enero 2013 de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01>.

Espinoza, L. & Espinoza, V. (2018), *realizo una investigación de Comunicación interna y pedagógica en las instituciones educativas secundarias del distrito de la Unión 2018*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo 2018.

Fantoni, A. (2008), *Comunicación total* (4a ed.) España.

Flores, M. (2010). Crónicas de mejora continua. Blogs Escuela de organización industrial, recuperado el 26 octubre 2010 por María Victoria Flores Ripoll de: <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Fryer, J.; Antony, J. Douglas, A. (2016). Critical success factors of continuous improvement in the public sector: A literature review and some key findings: <http://www.filekadeh.ir/wp-content/uploads/edd/2014/02/2.pdf>

Fronz, Ch. (2011). *Strategic Management in Crisis Communication: A. Multinational Approach* Diplomica Verlag GmbH Hamburgo ISBN 978-3-8428-6580-8.

Gestión de la calidad. (2005). *Herramientas básicas para la mejora de la calidad y su evaluación*. <http://www.educaguia.com/biblioteca/apuntesde/calidad/herramientas-basicas-mejora-calidad-y-evaluacion.pdf>.

Guerrero, M. (2018). *El Kaisen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a ed. México: Mc Graw Hill.

- Hume, J. (2010). *Internal Communication Toolkit comunicación interpersonal, Civicus: World Alliance for Citizen participation 24 Gwigwi Mrwebi (formely Pim) South Africa Soth africa*. Recuperado de: [www.civicus.org](http://www.civicus.org), [www.civicassembly.org](http://www.civicassembly.org), [www.civilsocietywatch.org](http://www.civilsocietywatch.org)  
 Blog: <http://civicus.civiblog.org>
- Izquierdo, P. (2016). *Propuesta de modelo de gestión integral basado en el Evam para la mejora continua del servicio educativo en los entes desconcentrados del Ministerio de educación, en la región Amazonas, periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Imai, Masaaki (1997). *Gemba Kaizen: A Commonsense, Low-Cost Approach to Management* (1st ed.). McGraw-Hill. ISBN 0-07-031446-2.
- Internal Communications, m article, Division of Communications and Marketing  
 Georgia Regents University 1120 15th Street Augusta, GA 30912, pag. 3:  
<https://www.augusta.edu/dcm/documents/internal-communications-guide-8-5-15.pdf>.
- Jahnátek, L., Vidova, J. (2007). Crisis Communications and Communication in crisis.  
 In: Acta Avionica, Kosice, roc IX/2007 c. 13, s 73-78. ISSN 1335-9479
- J. David Pincus Janice E. Knipp & Robert E. Robert Rayfield Pages 173-191.  
 Published onlin 19 de noviembre 2009.
- Lefcovich, M. (2011). La mejora continua aplicada a la educación Boletín.  
 Recuperado: <http://www.ilustrados.com/tema/6132/Mejora-Continua-aplicada-educacion.html>.
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. (Tesis de maestría). Universidad "Cesar Vallejo", Lima.

- Massei, A. (2010), Promoting active Communication Behaviours Through internal communication, corporate communications: An International Journal, vol. 15 No. 3, pp. 221-234. <https://doi.org/10.1108/13563281011068096>
- M., D.-P.C. (15 de noviembre de 2015). IEBS. Obtenido de. <http://comunidad.iebschool.com/communicationorganizationses> la-comunicacion-institucional.
- Polo, E. (2017). *Propuesta del modelo de pensamiento Esbelto basado en las esferas concéntricas del Kaisen, como mejora continua en la dirección regional agraria amazonas 2016*. (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Revista Latinoamericana de Great Place to Work Institute (2009). Recuperado de: <http://es.slideshare.net/dbaccess/dbaccess-en-el-top-100-del-great-place-to-work-latinoamrica-2009>
- Rico, A. (2016). Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. Revista Sophia 12(1) 2016 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n104.pdf>
- Ríos, A. (2009). Gestión de la calidad y mejora continua en la Administración Pública. Revista de actualidad gubernamental N° 11-setiembre 2009 de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf).
- Rodríguez, H. (2012). Importancia de la formación docente en las instituciones educativas. Boletín. Recuperado: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n9/e2.html>.
- Ruppel, C.P., & Harrinton, S.J. (2000) The relations of Communications Ethical work climate, and trust to communication an innovation Journal of Business Ethics 25(4), 313-328.

- Sias, P.M. (2005). Workplace relationship quality and employe information experiences. *Communication Studies*. 56(4), 375-395.
- Sosa, P. (2009). *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. México: Limusa 2009.
- Society for Human Resource Management and The Council of the public Relations Firm (2002, August) Coeporate crecibility and employe communications survey. Alexandrua, VA: Autor
- Scott, A. (2013). *Planificación estratégica*. Edinburgh Business School Heriot-Watt University Edimburgo EH14 AAS Reino Unido.
- Suárez, B. (2007). *La sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la Administración Pública: Un estudio en los ayuntamientos de España*. (Tesis Doctoral). Universidad de Lull, España, Barcelona.
- Tessi, M. (2012). Que hacemos cuando nos ocupamos de la comunicación interna. Revista BCD – entrevista Management N° 11 febrero-abril 2011-Mexico, recuperado de: [http://manuelnessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista\\_BCD\\_Entrevista\\_en\\_M%C3%A9xico\\_ViajeroEjecutivo\\_11.pdf](http://manuelnessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista_BCD_Entrevista_en_M%C3%A9xico_ViajeroEjecutivo_11.pdf).
- Terumi, L. (2009). *Internal communication in organizations and employee engagement*. Master of Arts Degree in Journalism and Media Studies Hank Greenspun School of Journalism and Media Studies Hank Greenspun College of Urban Affairs. Graduate College University of Nevada, Las Vegas May 2009. <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations>
- Trujillo, C. (2018). *Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones de Manizales*. (Tesis de Maestría).Universidad de Manizales, Colombia.

*The Continual Improvement vs. Continuous Improvement Dilemma...Management Coaching & Training Services. Retrieved 6 December 2017.*

There are many different definitions of internal communications.:

<https://www.local.gov.uk/our-support/guidance-and-resources/comms-hub-communications-support/internal-communications/what>

Thorne, J. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la imagen institucional en una cartera Ministerial del estado peruano, 2018*. (Tesis Maestría). Universidad San Martín de Porres.

UNIT, Instituto Uruguayo de normas técnicas. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Uruguay Montevideo. Recuperado de: <https://qualitasbiblo.file.wordpress.com/2013/01/libro-heramientas-para-la-mejora-de-la - calidad-curso-unif.pdf>.

Zayas, P. (2010). *La comunicación interpersonal*, librería BuchWeltWeit Inh. Ludwig Meier e.K. (Bergisch Gladbach, Alemania). Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=19725753314>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019**  
**AUTOR: Edith Lourdes Suárez Aguilar**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable 1: Comunicación Interna</b>			
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?	Determinar la comunicación interna se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	La comunicación interna se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rango</b>
			Comunicación intrapersonal	Comunicación vertical	Del 1 al 7	Acceptable (70-145)
				Comunicación horizontal		Medianamente Acceptable (51-69)
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	Comunicación interpersonal	Transversal	Del 8 al 21	No aceptable (29-50)
¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04.	Determinar la comunicación intrapersonal se relaciona con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.	La comunicación interpersonal se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019		Nivel Cognoscitivo (razón)		
				Nivel afectivo (emoción)		
			Nivel Conativo (acción)			

Puente Piedra. Lima. 2019?	Determinar la comunicación interpersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	La comunicación intrapersonal se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019
¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?	Determinar la comunicación institucional se relaciona con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019	La comunicación institucional se relaciona directa y significativamente con la mejora continua en la IE 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019
¿De qué manera la comunicación institucional se relaciona la mejora continua en la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019?		

	Escucha	
Comunicación institucional	Empatía	Del 22 al 29
	Emisión	
<b>Variable 2: Mejora Continua</b>		
	Liderazgo	Acceptable (70-145)
Planificación estratégica	Capacidad de respuesta	Del 1 al 7 Medianamente Acceptable (51-69)
		No aceptable (29-50)
	Diseño y gestión de procesos	
Procesos	Trabajo constante	Del 8 al 21
	Compromiso institucional	
	Logros	
Evaluación	Metas	Del 22 al 29
	Mejora	



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA
<p><b>TIPO:</b> Básico  <b>DISEÑO:</b> No experimental  Transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>METODO:</b>  <b>Deductivo</b></p>	<p><b>POBLACIÓN:</b>  Constituido por 50 docentes de la Institución Educativa 3092  Kumamoto I, Ugel 04, Comas - Puente Piedra - 2019</p> <p><b>MUESTRA:</b>  Constituido por 50 docentes de la Institución Educativa 3092  Kumamoto I, Ugel 04, Comas - Puente Piedra - 2019</p> <p><b>MUESTREO:</b>  No probabilística intencional</p>	<p><b>Variable 1:</b> Comunicación Interna  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  Comunicación Interna  <b>Año:</b> 2019  <b>Monitorio:</b> 2019  <b>Ámbito de aplicación:</b> Institución Educativa  <b>Forma de Administración:</b> Directa</p> <p><b>Variable 2:</b> Mejora Continua  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  Comunicación Interna  <b>Año:</b> 2019  <b>Monitorio:</b> 2019  <b>Ámbito de aplicación:</b> Institución Educativa  <b>Forma de Administración:</b> Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b>  Tablas, figuras y frecuencias.</p>

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1**  
**CUESTIONARIO N° 1 SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA**

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio, por lo tanto solicito que sus repuestas sean reales y objetivas.

Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando solo una vez en cada pregunta con una (X) el recuadro que mejor exprese su opinión.

**ESCALA DE VALORES**

NUNCA                      CASI NUNCA      REGULARMENTE      CASI SIEMPRE      SIEMPRE  
1                                      2                                      3                                      4                                      5

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
1	Los directivos tienen una comunicación armoniosa.					
2	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los docentes.					
3	Se siente comprometido con el éxito de su colegio, debido a una comunicación interpersonal.					
4	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la institución.					
5	El trato cordial entre los miembros de la institución es fluida.					
6	La comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información					
7	Una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.					
<b>COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>						
8	Algunas veces no somos capaces de transmitir nuestras ideas.					
9	Existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.					
10	Pensamos antes de emitir una opinión.					
11	Pensamos y debatimos internamente para solucionar un problema.					
12	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta.					
13	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los docentes.					
14	Es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.					
15	En la I.E. cada opinión es respetada.					
16	Escucho la opinión de los demás.					

17	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.					
18	Los docentes saben comunicarse de manera adecuada.					
19	Reconozco que soy tímido por eso no opino.					
20	La confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.					
21	Escucho la opinión de los docentes y acepto aunque no esté de acuerdo con ellos.					
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>					
22	Me identifico con la institución en donde laboro.					
23	Es importante tener informado a los docentes de los acontecimientos de la institución.					
24	Me siento escuchado por mi I.E. y mi opinión es importante.					
25	Las ideas de innovación deben ser informadas a todo el personal de la I.E.					
26	Resaltamos la imagen institucional.					
27	Considera que la comunicación entre los docentes de la I.E. es de calidad.					
28	Las normas emitidas por las autoridades son comunicadas a la brevedad posible a los miembros de la institución.					
29	Recibe reconocimiento de felicitación de parte de la Dirección cuando realiza un buen trabajo.					

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2**  
**CUESTIONARIO N° 2 SOBRE MEJORA CONTINUA**

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio, por lo tanto solicito que sus repuestas sean reales y objetivas.

Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando solo una vez en cada pregunta con una (X) el recuadro que mejor exprese su opinión.

**ESCALA DE VALORES**

NUNCA	CASI NUNCA	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	<b>PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>					
1	Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.					
2	Identificar los propósitos de la planeación estratégica.					
3	Determinar lo que puede ser viable para la institución cuando hay una innovación favorable para la institución.					
4	La planificación estratégica tiene que tener una visión hacia donde quiere llegar.					
5	Los directores de la institución deben mantener informado acerca de las dificultades que tiene la I.E.					
6	La I.E. dispone de tecnología que facilite la comunicación entre los docentes.					
7	La capacidad de respuesta dependerá de una buena planificación estratégica.					
	<b>PROCESOS</b>					
8	Los procesos de mejora son beneficiosos para una institución.					
9	La optimización de los procesos, identifica los problemas principales.					
10	Aplicación de normas que incide en el proceso de capacitación continua en los docentes.					
11	Diseño de un sistema de control para que la capacitación del docente sea continua.					
12	Gestionar el diseño del servicio mediante procesos.					
13	La mejora continua en los procesos es un sistema de calidad para los miembros de la institución.					
14	Es importante definir los responsables de los procesos.					

15	Es necesario trabajar constantemente para que el proceso sea mejor en la gestión educativa.					
16	La I.E. define la forma sistemática de los procesos para un buen diseño educativo.					
17	Es necesario buscar siempre la mejora de los procesos de gestión de le I.E.					
18	En la I.E. se corrige errores encontrados en los procesos.					
19	Debemos cumplir adecuadamente el plan de procesos señalado para la mejora educativa de los estudiantes.					
20	El proceso en la mejora continua beneficia a la I.E. aportando soluciones para un mejor servicio educativo.					
21	El personal docente manifiesta compromiso con la institución para la mejora continua.					
	<b>EVALUACIÓN</b>					
22	La evaluación tiene como sustento el logro de metas y objetivos.					
23	La evaluación genera tensión en el personal docente.					
24	La evaluación permite identificar los problemas mediante la evaluación.					
25	Las fortalezas y debilidades se ven reflejados en la evaluación.					
26	Mediante la evaluación promueve una cultura de mejora continua.					
27	El rendimiento, participación y desarrollo de capacidades de los docentes de la I.E. muestra buenos resultados.					
28	La evaluación recoge datos, para una mejora continua en los docentes.					
29	La evaluación del docente ayuda al desempeño y fortalece los aprendizajes.					

## ANEXO 5

### BASE DE DATOS

Dimensión 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						
Los directivos tienen una comunicación armoniosa.	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los docentes.	Se siente comprometido con el éxito de su colegio, debido a una comunicación interpersonal.	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la institución.	El trato cordial entre los miembros de la institución es fluida.	La comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información	Una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.
3	3	4	3	3	4	4
4	4	5	4	4	2	3
4	4	5	4	5	2	2
4	4	5	3	5	2	4
4	3	4	3	3	2	2
4	4	4	3	3	2	5
3	3	5	4	4	2	2
4	4	4	3	3	2	5
5	5	4	2	2	5	5
4	4	5	3	3	2	2
5	5	5	2	2	5	4
4	4	4	2	2	5	4
5	5	5	2	2	5	4
4	4	3	4	4	2	3
4	4	3	3	4	2	5
3	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	3	4	4
5	5	5	2	2	5	4
4	4	4	4	3	2	1
4	4	3	2	4	3	2
3	5	4	4	4	2	5
4	4	3	3	4	2	5
4	4	5	3	3	2	2
5	5	5	2	2	5	4
5	5	5	2	2	5	4
5	5	5	2	2	5	4
3	3	5	4	4	2	2
4	4	3	3	4	2	5
4	4	4	3	3	2	5
4	4	3	4	4	2	3
5	5	4	2	2	5	5
5	5	5	2	2	5	4
2	1	1	1	2	2	5
4	4	3	4	4	3	5
4	4	5	4	4	2	3
3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	4	1	4	4
4	4	5	4	5	2	2
3	3	4	4	4	3	5
4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	2	2
3	3	5	4	3	4	3
4	4	4	3	3	2	5
1	2	3	1	2	3	4
4	4	3	2	4	3	3
4	4	3	3	4	3	2
4	3	4	3	3	4	4
4	4	5	4	5	2	2
4	4	4	3	3	2	5

Dimensión 2: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

Algunas veces no somos capaces de transmitir nuestras ideas.	Existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.	Pensamos antes de emitir una opinión.	Pensamos y debatimos internamente para solucionar un problema.	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta.	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los docentes.	Es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.	En la I.E. cada opinión es respetada.	Escucho la opinión de los demás.	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.	Los docentes saben comunicarse de manera adecuada.	Reconozco que soy tímido por eso no opino	La confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.	¿Se cuenta con una estadística de visitantes mensualizado?
4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4
4	2	5	4	2	4	5	4	5	2	4	2	4	4
4	2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4
1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
1	1	5	5	1	5	5	4	5	2	4	1	5	1
1	1	4	5	5	5	5	4	4	3	2	1	5	5
1	1	4	5	5	5	5	4	4	3	2	1	5	5
3	3	5	5	4	2	3	4	3	3	4	3	5	5
1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
2	2	5	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5
2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	3	3	4	3
2	2	5	5	4	2	4	4	3	3	5	5	4	3
2	1	4	5	3	2	4	5	5	1	5	1	5	3
2	2	4	4	2	4	5	4	5	2	4	2	5	4
4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3
4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3
2	2	5	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5
2	2	2	4	2	1	2	5	3	1	5	2	4	4
2	2	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3
2	2	4	5	2	5	5	4	5	2	4	2	5	5
2	2	4	4	2	4	5	4	5	2	4	2	5	4
1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
2	2	5	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5
2	2	5	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5
2	2	5	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	5
1	1	4	5	5	5	5	4	4	3	2	1	5	5
2	2	4	4	2	4	5	4	5	2	4	2	5	4
1	1	4	5	5	5	5	4	4	3	2	1	5	5
2	1	4	5	3	2	4	5	5	1	5	1	5	3
3	3	5	5	4	2	3	4	3	3	4	3	5	5
5	5	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3
2	1	2	2	3	2	5	3	5	5	2	2	5	2
2	2	4	4	1	1	5	4	5	2	4	1	5	5
4	2	5	4	2	4	5	4	5	2	4	2	4	4
3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4
5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5
4	2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4
3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4
1	2	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5
3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4
1	1	5	5	1	5	5	4	5	2	4	1	5	1
4	3	4	5	3	3	5	2	5	2	2	2	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3
2	2	4	5	4	4	4	4	5	2	3	3	4	3
4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3
4	2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4
1	1	5	5	1	5	5	4	5	2	4	1	5	1

Dimensión 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL							
Me identifico con la institución en donde laboro.	Es importante tener informado a los docentes de los acontecimientos de la institución.	Me siento escuchado por mi I.E. y mi opinión es importante.	Las ideas de innovación deben ser informadas a todo el personal de la I.E.	Resaltamos la imagen institucional.	Considera que la comunicación entre los docentes de la I.E. es de calidad.	Las normas emitidas por las autoridades son comunicadas a la brevedad posible a los miembros de la institución.	Recibe reconocimiento de felicitación de parte de la Dirección cuando realiza un buen trabajo.
5	5	5	5	5	5	2	2
5	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5	2	2
5	5	5	4	5	4	4	2
5	5	5	4	5	3	4	2
5	5	4	4	5	4	3	4
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	5	5	5	4	2	2
5	5	5	4	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	3	4	4	4
5	5	4	3	5	4	5	5
3	4	4	5	5	3	2	2
3	4	4	5	5	3	2	2
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	2	5	2	4	3	1
5	5	2	5	3	3	3	4
5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	4	3	5	4	5	5
5	5	5	4	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	4	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	4	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	2	4	4	1	2	1
5	5	4	5	4	4	4	2
5	4	4	4	5	5	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3
4	5	3	4	5	5	5	2
5	4	4	5	5	5	2	2
5	5	3	4	4	3	2	4
5	5	5	4	5	4	4	2
4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	5	4	5	3	3	2
5	5	3	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5
5	3	3	5	3	3	3	4
4	4	3	4	3	3	4	4
5	4	4	5	5	5	2	2
5	5	4	4	5	4	3	4



**Dimensión 1 PLANIFICACION ESTRATEGICA**

<b>Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.</b>	<b>Identificar los propósitos de la planeación estratégica.</b>	<b>Determinar lo que puede ser viable para la institución cuando hay una innovación favorable para la institución.</b>	<b>La planificación estratégica tiene que tener una visión hacia donde quiere llegar.</b>	<b>Los directores de la institución deben mantener informado acerca de las dificultades que tiene la I.E.</b>	<b>La I.E. se dispone de tecnología que facilite la comunicación entre los docentes.</b>	<b>La capacidad de respuesta dependerá de una buena planificación estratégica.</b>
5	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	2	4
5	5	4	3	2	2	2
5	5	4	3	2	2	2
5	4	5	5	4	3	3
5	5	4	3	2	2	2
5	5	4	3	2	2	2
5	5	4	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	3	5
5	5	4	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	3	5
5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	2	2	2
5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	3	2	2	2
5	3	3	4	5	5	5
5	5	4	3	2	2	2
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2
5	5	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	1	5
4	3	4	4	4	2	4
5	4	4	3	2	4	4
5	5	4	3	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4
5	5	4	3	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3	4
5	4	5	5	4	3	3
5	4	3	5	5	3	5
4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	2	4
5	4	5	5	4	3	3

Dimensión 2 PROCESOS

Los procesos de mejora son beneficiosos para una institución.	La optimización de los procesos, identifica los problemas principales.	Aplicación de normas que incide en el proceso de capacitación continua en los docentes.	Diseño de un sistema de control para que la capacitación del docente sea continua.	Gestionar el diseño del servicio mediante procesos.	La mejora continua en los procesos es un sistema de calidad para los miembros de la institución.	Es importante definir los responsables de los procesos.	Es necesario trabajar constantemente para que el proceso sea mejor en la gestión educativa.	La I.E. define la forma sistemática de los procesos para un buen diseño educativo	Es necesario buscar siempre la mejora de los procesos.	En la I.E. se corrige los errores encontrados en los procesos.	Debemos cumplir adecuadamente el plan de procesos señalado para la mejora educativa de los estudiantes.	El proceso en la mejora continua beneficia a la I.E. aportando soluciones para un mejor servicio educativo.	El personal docente manifiesta compromiso con la institución para la mejora continua.
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	4	5
4	3	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	5
5	5	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	5
3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	5
3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5
2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	2	5	2
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4
4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	2	4
3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	3	5
4	3	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	3	5
5	5	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3
5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4
5	5	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	5

Dimensión 3 EVALUACIÓN							
La evaluación tiene como sustento el logro de metas y objetivos.	La evaluación genera tensión en el personal docente.	La evaluación permite identificar los problemas mediante la evaluación.	Las fortalezas y debilidades se ven reflejados en la evaluación.	Mediante la evaluación promueve una cultura de mejora continua.	El rendimiento, participación y desarrollo de capacidades de los docentes de la I.E. muestra buenos resultados.	La evaluación recoge datos, para una mejora continua en los docentes.	La evaluación del docente ayuda al desempeño y fortalece los aprendizajes
4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5
5	2	2	5	4	5	4	5
5	2	2	5	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5
5	2	2	5	5	5	4	5
5	2	2	5	5	5	4	5
5	2	2	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	3	4	3	3	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	5	4	5	5	5	5
3	4	5	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	3	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5
5	2	2	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5
5	2	2	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	5
5	2	2	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	3	5	5	5
5	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5
4	3	3	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5
5	2	2	5	4	5	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5
5	2	2	5	5	5	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5
5	3	2	4	5	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5

## ANEXO 6

### Certificado de validación de instrumentos de recojo de datos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>								
1	Los directivos tienen una comunicación armoniosa.	X		X		X		
2	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los docentes.	X		X		X		
3	Se siente comprometido con el éxito de su colegio, debido a una comunicación interpersonal.	X		X		X		
4	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la institución.	X		X		X		
5	El trato cordial entre los miembros de la institución es fluida.	X		X		X		
6	La comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información	X		X		X		
7	Una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>								
8	Algunas veces no somos capaces de transmitir nuestras ideas.	X		X		X		
9	Existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.	X		X		X		
10	Pensamos antes de emitir una opinión.	X		X		X		
11	Pensamos y debatimos internamente para solucionar un problema.	X		X		X		
12	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta.	X		X		X		

13	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los docentes.	X		X		X	
14	Es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.	X		X		X	
15	En la I.E. cada opinión es respetada.	X		X		X	
16	Escucho la opinión de los demás.	X		X		X	
17	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.	X		X		X	
18	Los docentes saben comunicarse de manera adecuada.	X		X		X	
19	Reconozco que soy tímido por eso no opino.	X		X		X	
20	La confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.	X		X		X	
21	Escucho la opinión de los docentes y acepto aunque no esté de acuerdo con ellos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Me identifico con la institución en donde laboro.	X		X		X	
23	Es importante tener informado a los docentes de los acontecimientos de la institución.	X		X		X	
24	Me siento escuchado por mi I.E. y mi opinión es importante.	X		X		X	
25	Las ideas de innovación deben ser informadas a todo el personal de la I.E.	X		X		X	
26	Resaltamos la imagen institucional.	X		X		X	
27	Considera que la comunicación entre los docentes de la I.E. es de calidad.	X		X		X	



28	Las normas emitidas por las autoridades son comunicadas a la brevedad posible a los miembros de la institución.	X		X		X	
29	Recibe reconocimiento de felicitación de parte de la Dirección cuando realiza un buen trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ > *he sido*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: *Jimmy Salas Luna* ..... DNI: *25500523*

Especialidad del validador: *Psicología / Psicología* .....

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019.

*Jimmy Salas Luna*  
Dr. Jimmy Salas Luna Salazar  
PSICÓLOGO  
C.R.S. 747692  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>								
1	Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.	X		2		2		
2	Identificar los propósitos de la planeación estratégica.	X		2		2		
3	Determinar lo que puede ser viable para la institución cuando hay una innovación favorable para la institución.	2		2		2		
4	La planificación estratégica tiene que tener una visión hacia donde quiere llegar.	X		2		2		
5	Los directores de la institución deben mantener informado acerca de las dificultades que tiene la I.E.	X		2		2		
6	La I.E. dispone de tecnología que facilite la comunicación entre los docentes.	X		2		2		
7	La capacidad de respuesta dependerá de una buena planificación estratégica.	2		2		2		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS</b>								
8	Los procesos de mejora son beneficiosos para una institución.	X		2		X		
9	La optimización de los procesos, identifica los problemas principales.	X		2		X		
10	Aplicación de normas que incide en el proceso de capacitación continua en los docentes.	2		2		2		
11	Diseño de un sistema de control para que la capacitación del docente sea continua.	2		2		X		
12	Gestionar el diseño del servicio mediante procesos.	2		2		2		

13	La mejora continua en los procesos es un sistema de calidad para los miembros de la institución.	X		X		X		
14	Es importante definir los responsables de los procesos.	X		X		X		
15	Es necesario trabajar constantemente para que el proceso sea mejor en la gestión educativa.	X		X		X		
16	La I.E. define la forma sistemática de los procesos para un buen diseño educativo.	X		X		X		
17	Es necesario buscar siempre la mejora de los procesos de gestión de la I.E.	X		X		X		
18	En la I.E. se corrige errores encontrados en los procesos.	X		X		X		
19	Debemos cumplir adecuadamente el plan de procesos señalado para la mejora educativa de los estudiantes.	X		X		X		
20	El proceso en la mejora continua beneficia a la I.E. aportando soluciones para un mejor servicio educativo.	X		X		X		
21	El personal docente manifiesta compromiso con la institución para la mejora continua.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	La evaluación tiene como sustento el logro de metas y objetivos.	X		X		X		
23	La evaluación genera tensión en el personal docente.	X		X		X		
24	La evaluación permite identificar los problemas mediante la evaluación.	X		X		X		
25	Las fortalezas y debilidades se ven reflejados en la evaluación.	X		X		X		
26	Mediante la evaluación promueve una cultura de mejora continua.	X		X		X		



27	El rendimiento, participación y desarrollo de capacidades de los docentes de la I.E. muestra buenos resultados.	x		x		x	
28	La evaluación recoge datos, para una mejora continua en los docentes.	x		x		x	
29	La evaluación del docente ayuda al desempeño y fortalece los aprendizajes.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonio Salazar Jimenez ..... DNI: 85980673

Especialidad del validador: Psicología .....

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019

21  
 Dr. Jimmy Ortueta Salazar  
 Psicólogo  
 C. P. S. 4032  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>							
1	Los directivos tienen una comunicación armoniosa.	/		/		/		
2	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los docentes.	/		/		/		
3	Se siente comprometido con el éxito de su colegio, debido a una comunicación interpersonal.	/		/		/		
4	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la institución.	/		/		/		
5	El trato cordial entre los miembros de la institución es fluida.	/		/		/		
6	La comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información	/		/		/		
7	Una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>							
8	Algunas veces no somos capaces de transmitir nuestras ideas.	/		/		/		
9	Existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.	/		/		/		
10	Pensamos antes de emitir una opinión.	/		/		/		
11	Pensamos y debatimos internamente para solucionar un problema.	/		/		/		
12	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta.	/		/		/		

13	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los docentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	En la I.E. cada opinión es respetada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Escucho la opinión de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Los docentes saben comunicarse de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Reconozco que soy tímido por eso no opino.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	La confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Escucho la opinión de los docentes y acepto aunque no esté de acuerdo con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Me identifico con la institución en donde laboro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Es importante tener informado a los docentes de los acontecimientos de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Me siento escuchado por mi I.E. y mi opinión es importante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Las ideas de innovación deben ser informadas a todo el personal de la I.E.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Resaltamos la imagen institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Considera que la comunicación entre los docentes de la I.E. es de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



28	Las normas emitidas por las autoridades son comunicadas a la brevedad posible a los miembros de la institución.	/	/	/	
29	Recibe reconocimiento de felicitación de parte de la Dirección cuando realiza un buen trabajo.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Farfán Pimentel, Johnny    DNI: 06109132

Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019.

  
 Firma del Experto Informante.

Especialidad

 **ESCUELA DE POSTGRADO**  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 Docente Investigador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>								
1	Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.	/		/		/		
2	Identificar los propósitos de la planeación estratégica.	/		/		/		
3	Determinar lo que puede ser viable para la institución cuando hay una innovación favorable para la institución.	/		/		/		
4	La planificación estratégica tiene que tener una visión hacia donde quiere llegar.	/		/		/		
5	Los directores de la institución deben mantener informado acerca de las dificultades que tiene la I.E.	/		/		/		
6	La I.E. dispone de tecnología que facilite la comunicación entre los docentes.	/		/		/		
7	La capacidad de respuesta dependerá de una buena planificación estratégica.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS</b>								
8	Los procesos de mejora son beneficiosos para una institución.	/		/		/		
9	La optimización de los procesos, identifica los problemas principales.	/		/		/		
10	Aplicación de normas que incide en el proceso de capacitación continua en los docentes.	/		/		/		
11	Diseño de un sistema de control para que la capacitación del docente sea continua.	/		/		/		
12	Gestionar el diseño del servicio mediante procesos.	/		/		/		

13	La mejora continua en los procesos es un sistema de calidad para los miembros de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Es importante definir los responsables de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	Es necesario trabajar constantemente para que el proceso sea mejor en la gestión educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	La I.E. define la forma sistemática de los procesos para un buen diseño educativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Es necesario buscar siempre la mejora de los procesos de gestión de la I.E.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	En la I.E. se corrige errores encontrados en los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Debemos cumplir adecuadamente el plan de procesos señalado para la mejora educativa de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	El proceso en la mejora continua beneficia a la I.E. aportando soluciones para un mejor servicio educativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
21	El personal docente manifiesta compromiso con la institución para la mejora continua.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La evaluación tiene como sustento el logro de metas y objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
23	La evaluación genera tensión en el personal docente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
24	La evaluación permite identificar los problemas mediante la evaluación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
25	Las fortalezas y debilidades se ven reflejados en la evaluación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
26	Mediante la evaluación promueve una cultura de mejora continua.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			



27	El rendimiento, participación y desarrollo de capacidades de los docentes de la I.E. muestra buenos resultados.	/	/	/	
28	La evaluación recoge datos, para una mejora continua en los docentes.	/	/	/	
29	La evaluación del docente ayuda al desempeño y fortalece los aprendizajes.	/	/	/	

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: Franco Pimentel Johnny    DNI: 06269132

Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

 **ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 Docente Investigador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>								
1	Los directivos tienen una comunicación armoniosa.	✓		✓		✓		
2	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los docentes.	✓		✓		✓		
3	Se siente comprometido con el éxito de su colegio, debido a una comunicación interpersonal.	✓		✓		✓		
4	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la institución.	✓		✓		✓		
5	El trato cordial entre los miembros de la institución es fluida.	✓		✓		✓		
6	La comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información	✓		✓		✓		
7	Una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>								
8	Algunas veces no somos capaces de transmitir nuestras ideas.	✓		✓		✓		
9	Existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.	✓		✓		✓		
10	Pensamos antes de emitir una opinión.	✓		✓		✓		
11	Pensamos y debatimos internamente para solucionar un problema.	✓		✓		✓		
12	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta.	✓		✓		✓		



13	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los docentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	En la I.E. cada opinión es respetada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	Escucho la opinión de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	Los docentes saben comunicarse de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Reconozco que soy tímido por eso no opino.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	La confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
21	Escucho la opinión de los docentes y acepto aunque no esté de acuerdo con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Me identifico con la institución en donde laboro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
23	Es importante tener informado a los docentes de los acontecimientos de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
24	Me siento escuchado por mi I.E. y mi opinión es importante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
25	Las ideas de innovación deben ser informadas a todo el personal de la I.E.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
26	Resaltamos la imagen institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
27	Considera que la comunicación entre los docentes de la I.E. es de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

28	Las normas emitidas por las autoridades son comunicadas a la brevedad posible a los miembros de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Recibe reconocimiento de felicitación de parte de la Dirección cuando realiza un buen trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina ..... DNI: 09333287 .....

Especialidad del validador:.....DOCTORA EN EDUCACIÓN.....

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>								
1	Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.	✓		✓		✓		
2	Identificar los propósitos de la planeación estratégica.	✓		✓		✓		
3	Determinar lo que puede ser viable para la institución cuando hay una innovación favorable para la institución.	✓		✓		✓		
4	La planificación estratégica tiene que tener una visión hacia donde quiere llegar.	✓		✓		✓		
5	Los directores de la institución deben mantener informado acerca de las dificultades que tiene la I.E.	✓		✓		✓		
6	La I.E. dispone de tecnología que facilite la comunicación entre los docentes.	✓		✓		✓		
7	La capacidad de respuesta dependerá de una buena planificación estratégica.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS</b>								
8	Los procesos de mejora son beneficiosos para una institución.	✓		✓		✓		
9	La optimización de los procesos, identifica los problemas principales.	✓		✓		✓		
10	Aplicación de normas que incide en el proceso de capacitación continua en los docentes.	✓		✓		✓		
11	Diseño de un sistema de control para que la capacitación del docente sea continua.	✓		✓		✓		
12	Gestionar el diseño del servicio mediante procesos.	✓		✓		✓		



13	La mejora continua en los procesos es un sistema de calidad para los miembros de la institución.	✓		✓		✓		
14	Es importante definir los responsables de los procesos.	✓		✓		✓		
15	Es necesario trabajar constantemente para que el proceso sea mejor en la gestión educativa.	✓		✓		✓		
16	La I.E. define la forma sistemática de los procesos para un buen diseño educativo.	✓		✓		✓		
17	Es necesario buscar siempre la mejora de los procesos de gestión de la I.E.	✓		✓		✓		
18	En la I.E. se corrige errores encontrados en los procesos.	✓		✓		✓		
19	Debemos cumplir adecuadamente el plan de procesos señalado para la mejora educativa de los estudiantes.	✓		✓		✓		
20	El proceso en la mejora continua beneficia a la I.E. aportando soluciones para un mejor servicio educativo.	✓		✓		✓		
21	El personal docente manifiesta compromiso con la institución para la mejora continua.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	La evaluación tiene como sustento el logro de metas y objetivos.	✓		✓		✓		
23	La evaluación genera tensión en el personal docente.	✓		✓		✓		
24	La evaluación permite identificar los problemas mediante la evaluación.	✓		✓		✓		
25	Las fortalezas y debilidades se ven reflejados en la evaluación.	✓		✓		✓		
26	Mediante la evaluación promueve una cultura de mejora continua.	✓		✓		✓		

27	El rendimiento, participación y desarrollo de capacidades de los docentes de la I.E. muestra buenos resultados.	✓	✓	✓	
28	La evaluación recoge datos, para una mejora continua en los docentes.	✓	✓	✓	
29	La evaluación del docente ayuda al desempeño y fortalece los aprendizajes.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO Yolanda Josefina ..... DNI: 09333287 .....

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN .....

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

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

Lima 18 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 7



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Lima, 26 DE NOVIEMBRE DE 2019

Carta P.1222 – 2019 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
**LIC. MANUELA MARUJA ORTIZ MARIN**  
**I.E. N° 3092 KUMAMOTO I UGEL 04 - COMAS**  
**ATENCIÓN:**  
**DIRECTORA**

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante EDITH LOURDES SUAREZ AGUILAR

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EDITH LOURDES SUAREZ AGUILAR** identificado(a) con DNI N.° **09332852** y código de matrícula N.° **7001185275**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I, Ugel 04, Comas - Puente Piedra -2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
**JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO**  
**FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE**



**Lic. Manuela Maruja Ortiz Marin**  
**DIRECTORA**  
**I.E. 3092 KUMAMOTO I**

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

**ANEXO 08**  
**ARTICULO CIENTÍFICO**

**1. TÍTULO**

Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019

**2. AUTOR**

Br. Edith Lourdes Suárez Aguilar

[edithsuarez2002@gmail.com](mailto:edithsuarez2002@gmail.com)

Estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

**3. RESUMEN**

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. La investigación fue de tipo básica, correlacional de diseño no experimental y transversal y un método hipotético no deductivo. Según el autor Tessi (2012) habla acerca de tres dimensiones de la comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal, comunicación institucional, a su vez se dice cuando hay buena comunicación siempre las relaciones estarán en una línea horizontal, de lo contrario las relaciones de comunicación se transforman, Orosco (2016) en su tesis Acciones de mejoramiento continuo en la comunicación organizacional, propone una mejor comunicación entre todo el personal involucrado en la institución.

Los docentes de la Institución educativa Kumamoto I, de acuerdo a l estudio estadístico se ha observado que la comunicación interna en los docente es de nivel aceptable que representa un 78% es un nivel medianamente aceptable con un 22% esto es de acuerdo a los encuestados. Teniendo en cuenta la percepción anterior es de nivel adecuado de 76% y regular un 24%. En la investigación que se realizó se tomó en cuenta a 50, directores General, sub-director, director administrativo y docentes y de nivel secundario conformado; el cuestionario realizado fue de Comunicación interna con 29 preguntas y mejora continua también con 29 preguntas, se usó el método de Alfa de Cronbach que sirve para medir el nivel de fiabilidad para que los ítems estén

correlacionados entre sí. Para cotejar mi base de datos se utilizó la escala de Likert para conocer el grado de opinión de cada una de las personas que llenaron el cuestionario. El instrumento fue validado a través del juicio de los expertos.

#### **4. PALABRAS CLAVES:**

Comunicación interna, validez, mejora continua.'

#### **5. ABSTRACT**

The general objective of this master's thesis was to determine the relationship between internal communication and internal communication and continuous improvement in the teachers of the I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. The research was basic, correlational of non-experimental and transversal design and a hypothetical non-deductive method. According to the author Tessi (2012) talks about three dimensions of interpersonal communication, intrapersonal communication, institutional communication, in turn it is said that when there is good communication, the relations will always be in a horizontal line, otherwise the communication relations are transformed. Orosco (2016) in his thesis Actions of continuous improvement in organizational communication, proposes a better communication between all the personnel involved in the institution.

The teachers of Kumamoto I Educational Institution, according to the statistical study has been observed that the internal communication in the teachers is of acceptable level which represents 78% is a medium acceptable level with 22% this is according to the respondents. Taking into account the previous perception, it is of an adequate level of 76% and regular level of 24%. In the investigation that was carried out, 50 were taken into account, directors, sub-director, administrative director and teachers and of secondary level formed; the questionnaire carried out was of internal communication with 29 questions and continuous improvement also with 29 questions, the method of Alpha of Cronbach was used that serves to measure the level of reliability so that the items are correlated among themselves. To check my database, the Likert scale was used to find out the degree of opinion of each of the people who filled out the questionnaire. The instrument was validated through expert judgement.

Keywords: Internal communication, validity, continuous improvement'.



## 6. INTRODUCCION

La comunicación es un proceso importante en la vida de la personas, siempre estamos comunicándonos de uno y otra manera, por medio del lenguaje comunicativo siempre estará presente la racionalidad, por medio de la comunicación los seres humanos manifestamos lo que sentimos, deseamos, emitiendo recibiendo, transmitiendo mensajes, estos pueden ser escritos o verbales frente a frente, así entablamos una comunicación elocuente con transparencia, ya sea público o en privado.

Conviene subrayar que cuando la comunicación sale del contexto en donde fluye la desinformación, se crea un caos, malos entendidos entre el personal de la institución, lo que hace que se pierda esa esencia de comunicarse en buenos términos, los rumores, chismes, mala información, la información intencionada para dañar la imagen personal o institucional. Es por eso que muchas entidades se ven afectadas por este tipo de comunicación, muchas veces en el interior de centro de trabaja, es ahí donde empieza la mala información que empieza a circular entre todos.

Con respecto a la tesis abordada se manifiesta que la institución educativa Kumamoto I, existe una aceptable comunicación interna entre los miembros de la institución para lo cual salió como coeficiente de 0.773 de acuerdo a la interpretación se dice que de .70 a .80 es aceptable, para el caso de la variable mejora continua si es de nivel elevado de confiabilidad ya que producen resultados consistentes y coherente, para el registro de la base de datos se utilizó la escala de Likert.

Caso parcial sucede, Vaca (2015) mencionó que se debe de construir un clima de comunicación interna dejando de lado toda mala información, siendo así los chismes, rumores etc. Generando conflicto entre los trabajadores del ministerio de Inclusión Economía social (MIES), es por la cual se mejora los canales de comunicación interna para mejorar el clima laboral, en donde se propondrá el dialogo, versatilidad, confianza, la participación que es muy importante, porque a través de mejorar la comunicación interna influirá en el desempeño del personal y que se sientan dispuestos a trabajar de la mejor manera posible.

Con respecto a la tesis de Maza (2015) según manifiesta el autor que existe ausencia de dialogo, debido a los protocolo de comunicación interna no han mejorado, y los trabajadores se siente desmotivado debido que el personal no recibe el reconocimiento como se debe, esto motivo el atraso de las metas proyectadas. De acuerdo a su cuadros estadístico la comunica entre el personal es medianamente regular.

Si bien es cierto que la comunicación interna tiene políticas de comunicación, para dirigir, diseñar, impulsar los temas que han sido abordado en reuniones, además la dirección debe ser el portavoz oficial de la institución, en la cual se ha tomado los objetivos, el tiempo, se ha planificado, hay acciones que se están desplazando, es por eso que se debe diseñar canales de comunicación en otras palabras que es lo que se quiere conseguir, ser ente de una buena comunicación es un elemento clave dentro y fuera de la institución.

Chiavenato (2005) dice que existen tres factores que influyen en el grupo:

- a)Habilidad comunicativa se refiere a la capacidad de modificar los mensajes que expresan. En el cual la persona tiene la elocuencia del lenguaje, destreza verbal, escrita.
- b)Actitud: La fidelidad de la comunicación de que manera es la comunicación, tiene que ser transparente tal como lo recibió lo tiene que transmitir
- c) Conocimiento: teniendo en cuenta el conocimiento la persona del mensaje, tiene que ser transmitido de igual forma.

## **7. METODOLOGIA**

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. La investigación fue de tipo básica, correlacional de diseño no experimental y transversal. Al respecto dice Hernández, Fernández y Baptista (2014) diseño transversal porque se recolectan datos en un solo momento, correlacional, y un método hipotético no deductivo. En dicha investigación la muestra fue tomada de una población de 50 docentes del nivel secundario a quienes se les encuestó mediante un cuestionario para medir la relación entre las

variables de Comunicación interna y mejora continua con sus dimensiones planificación estratégica, procesos, evaluación la aplicación de los instrumentos fue de forma colectiva. Estos instrumentos fueron validados por expertos conocedores del tema. Luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados arrojaron que la Comunicación interna está relacionados directamente con mejora continua según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.033 cual indicó que existe aceptable entre las variables.

En cuanto al análisis estadístico se usó el software SPSS V. 25 y para el registro de la base de datos se utilizó el programa de Excel, para después importar los datos al software SPSS V. 25. En dicho software se construyen las tablas de frecuencia, los gráficos con sus respectivos porcentajes, se aplicó la estadística no paramétrica mediante la correlación de Spearman.

Para el análisis estadístico de los datos de las variables se utilizó el programa SPSS V. 24, con el que se elaboraran tablas de frecuencias y graficas de barras con porcentajes para representar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante el estadístico de correlación de Rho spearman.

Para lo que es la confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach el cual nos indicó medir las variables que la comunicación interna es aceptable y la otra variable mejora continua fue excelente, lo que permite dar a conocer la relación que existe dichas variables.

## **8. RESULTADOS**

Estadística descriptiva

Tabla 1.

*La comunicación Interna en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIA	11	22,0
	ACEPTABLE	39	78,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

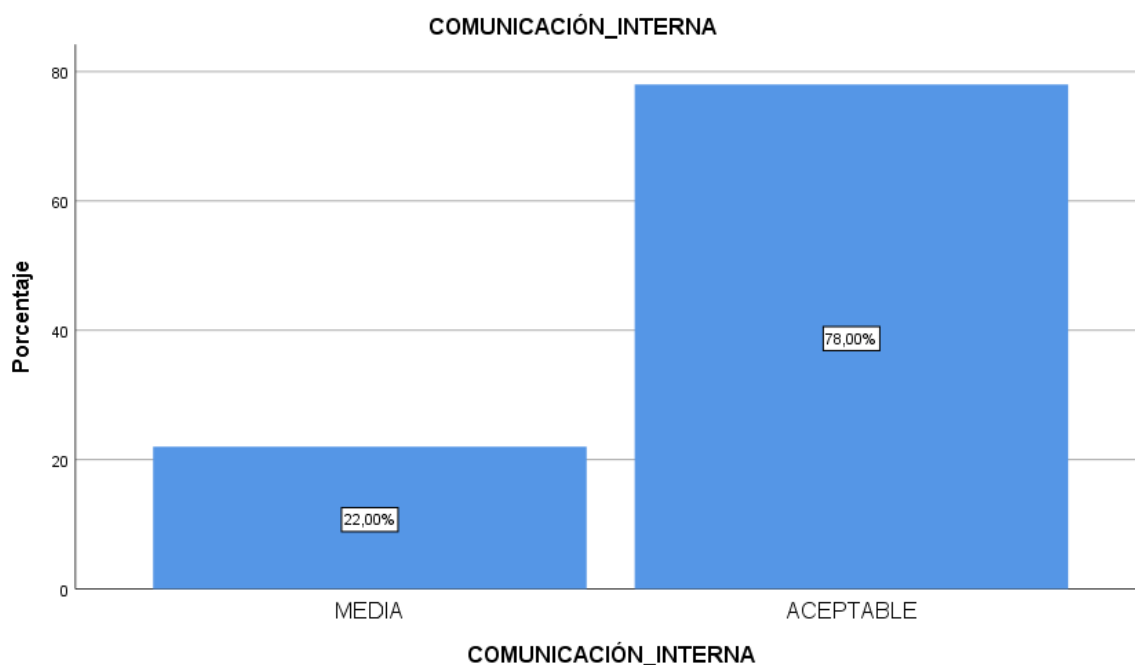


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la variable *Comunicación Interna*

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1; se muestra que respecto a la *Comunicación Interna* de los docentes en un nivel aceptable representa un 78 % y un nivel de medianamente aceptable un 22 % según la percepción de los encuestados.

Tabla 2.

*La Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	12	24,0
	ADECUADO	38	76,0
	Total	50	100,0

Fuente: Base de datos

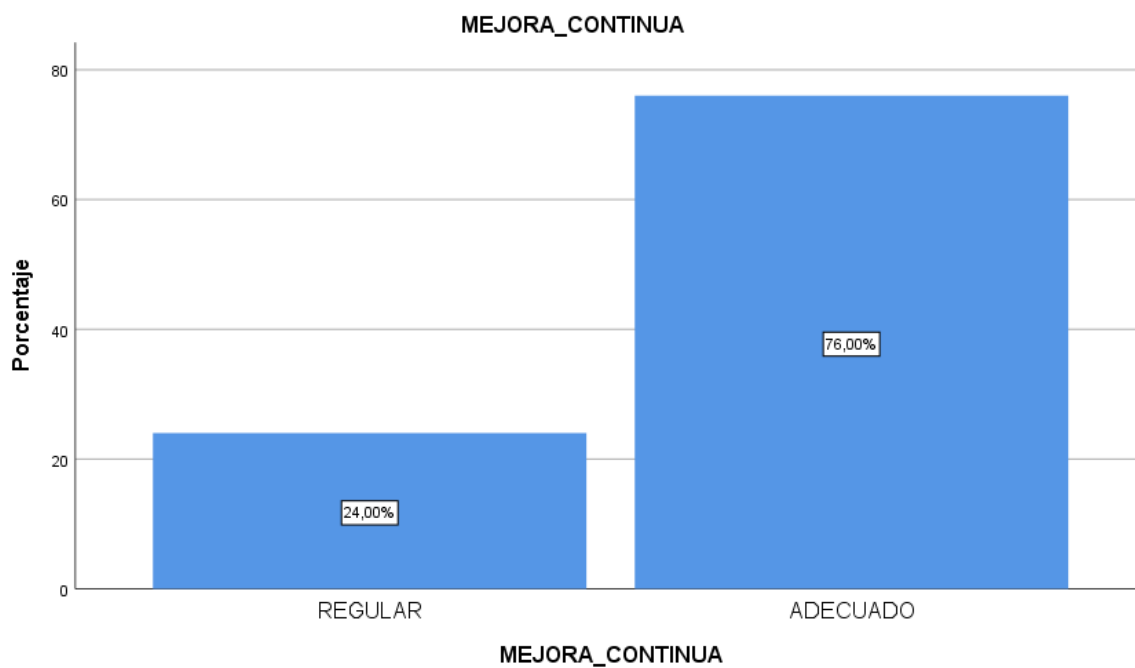


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la variable *Mejora Continua*

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2; se muestra, respecto a la *Mejora Continua* de los docentes en un nivel adecuado representa un 76 % y en un nivel regular un 24 % según la percepción de los encuestados.

## 9. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación respecto al primer objetivo el resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0.076 indicó la existencia de una muy baja correlación entre las variables. Así mismo siendo el valor de significancia  $p=0.602>0.05$  concluyéndose que: la Comunicación Interna tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 La comunicación interpersonal tiene muy poca relación con con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Además se muestra que comunicación interpersonal de los docentes en un nivel aceptable representa un 66 % se puede decir que la comunicación interpersonal es medianamente aceptable.

Acerca del segundo objetivo específico el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.221 existe una correlación baja, siendo su nivel de significancia bilateral  $p=0.122>0.05$ , se concluye que la comunicación Intrapersonal tiene poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Respecto a la comunicación intrapersonal en un nivel medio, el 20% de docente percibe que la mejora continua es adecuada, de otro lado; para la comunicación intrapersonal tiene un nivel aceptable, el 56 % de trabajadores percibe que la mejora continua está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la mejora continua está en un nivel regular.

En referencia al tercer objetivo el valor es de 0.046, coeficiente de Rho Spearman existiría una muy baja correlación entre la Comunicación Institucional y la variable de Mejora Continua y puesto que el valor  $p=0.749>0.05$  entonces se concluyendo que la Comunicación Institucional tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Siendo la comunicación comunicación institucional de nivel medio, el 24% de docente percibe que la mejora continua es adecuada, por otro lado; para la comunicación institucional en un nivel aceptable, el 52 % de docentes percibe que la mejora continua está en un nivel adecuado y a su vez el 24 % percibe que la mejora continua está en un nivel regular. De otra manera Orosco (2016) dice que la comunicación entre los entes, la institución, padres, alumnos, directivos, docente deben tener una comunicación interna con una buena información transparente para todos.

Además de encontrar y el análisis de los resultados respecto al objetivo general, siendo el resultado del coeficiente de Rho Spearman de 0.033 se observó que existe baja relación entre la variables y siendo su nivel de significancia bilateral en la *Comunicación Interna* de los docentes en un nivel aceptable representa un 78 % y un nivel de medianamente aceptable un 22 % según la percepción de los docentes y *Mejora Continua* de los docentes en un nivel adecuado representa un 76 % y en un nivel regular un 24 % según la percepción de los docentes encuestados. Los resultados concuerdan con Maza (2019) quien concluye. Si hay una buena comunicación interna también habrá una mejora continua, fomentando el trabajo entre los trabajadores, uniendo ideas, pensamientos e integración del grupo de trabajadores.

## 10. Conclusiones

**Primera:** Acerca de la investigación, respecto al primera hipótesis específica, se define que la comunicación interpersonal señala muy poca relación con la Mejora Continua siendo su coeficiente de correlación de Spearman de 0.076 por ello se evidencia una medianamente aceptable relación entre las variables.

**Segundo:** De igual modo respecto con la segunda hipótesis específica, determina que la Comunicación Intrapersonal tiene poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Siendo su coeficiente de 0.221 y existe una asociación de nivel regular.

**Tercero:** De otro lado investigación, respecto a la tercera hipótesis específica, determina que la Comunicación Institucional tiene muy poca relación con la Mejora Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Siendo 0.046, coeficiente de Rho Spearman, demostró una asociación regular.

**Cuarto:** Otro punto, respecto a la hipótesis general, se demuestra que la Comunicación Interna y Mejora Continua Continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019 Siendo el coeficiente su correlación 0.033 demostró una asociación moderadamente aceptable

## 11. REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2007). *Metodología de Investigación Científica* (2a ed.) Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos* (9a ed.) Mexico, 2011.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a ed. México: Mc Graw Hill.
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. (Tesis de maestría).Universidad “Cesar Vallejo”, Lima.
- Tessi, M. (2012). Que hacemos cuando nos ocupamos de la comunicación interna. Revista BCD – entrevista Management N° 11 febrero-abril 2011-Mexico, recuperado de: [http://manueltessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista\\_BCD\\_Entrevista\\_en\\_M%C3%A9xico\\_ViajeroEjecutivo\\_11.pdf](http://manueltessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista_BCD_Entrevista_en_M%C3%A9xico_ViajeroEjecutivo_11.pdf).
- Trujillo, C. (2018). *Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones de Manizales*. (Tesis de Maestría).Universidad de Manizales, Colombia.



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

Yo, Edith Lourdes Suárez Aguilar, egresado (a) del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09332852, con el artículo titulado: “Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 18 de enero de 2020



Edith Lourdes Suárez Aguilar

DNI N°. 09332852



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 2

Yo Karlo Ginno Quiñones Castillo docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Este, revisor de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA EN LOS DOCENTES DE LA I.E 3092 KUMAMOTO I. UGEL 04. PUENTE PIEDRA. LIMA. 2019", de la estudiante EDITH LOURDES SUAREZ AGUILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El/la suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 18 de enero de 2020

.....  
Firma

Karlo Ginno Quiñones Castillo  
DNI: 09796313



### Resumen de coincidencias

# 23 %

#### ESCUELA DE POSGRADO

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E. 3092 Kumamoto I. Ugel 04, Puente Piedra, Lima. 2019

#### TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Dr. EDITH LOURDES SUAREZ AGUILAR  
(ORCID: 0000-0002-1434-9425)

ASESOR:

Mgtr. KARLO GINNO QUIÑONES CASTILLO  
(ORCID: 0000-0002-2760-6294)

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2020



*G. Quiñones*

1	Entregado a Universida...	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
5	docplayer.es	1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	exploredoc.com	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo Edith Lourdes Suarez Aguilar, identificado con DNI N° 09332852, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 09332852

FECHA: 18 de enero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------





# 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 POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
EDITH LOURDES SUAREZ AGUILAR

INFORME TÍTULADO:

COMUNICACIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA EN LOS DOCENTES DE LA I.E 3092 KUMAMOTO I. UGEL 04. PUENTE PIEDRA. LIMA. 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN